
SMART LOGGER

Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворенности клиентов

Версия программного обеспечения: 11

STC-S303.1

Руководство пользователя

ЦБАУ.00738-01 90 01

Версия документа: 111-300925

Система менеджмента качества ООО «ЦРТ», распространяющаяся на разработку, производство (включая установку и монтаж), реализацию, ремонт и обслуживание продукции в соответствии с классами ЕКПС по ЕК 001-2020 (по ЕК 001-2014): 5805, 5830, 5835, 7010, (7015), 7030, (7031), соответствует требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2020. Сертификат соответствия выдан органом по сертификации систем менеджмента качества автономной некоммерческой организацией «Институт испытаний и сертификации вооружения и военной техники». Срок действия сертификата с 30.01.2024 по 29.01.2027.

Подтверждением наличия условий, обеспечивающих выполнение Государственного оборонного заказа, является Заключение о соответствии существующей системы менеджмента качества требованиям ГОСТ РВ 0015-002-2012.

Smart Logger является зарегистрированной программой для ЭВМ, что подтверждено свидетельством о государственной регистрации программы № 2000611160 от 08.11.2000.

Товарные знаки, упомянутые в документе, являются собственностью их владельцев.

Иллюстративный материал, приведённый в документе, может содержать вымышленные имена, фамилии, номера телефонов, адреса и тому подобные сведения. Любое их совпадение с данными реальных личностей следует считать случайностью.

Для чтения документации в электронном формате рекомендуется использовать программу Adobe Reader. При использовании другой программы возможно некорректное отображение текстовой и графической информации.

© 2025 ООО «ЦРТ». Все права защищены.

Ни одна из частей этого документа не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения ООО «ЦРТ».

Smart Logger. Руководство пользователя. Версия документа 111-300925.

Содержание

Введение	12
1 Вход в систему	14
2 Работа с диалогами	16
2.1 Список диалогов	16
2.2 Настройки отображения списка диалогов	17
2.3 Атрибуты диалогов	18
2.3.1 Идентификатор связанного диалога	18
2.3.2 Базовые атрибуты	18
2.3.3 Технические атрибуты	20
2.3.4 Анализ и оценка	22
2.3.5 Сценарий разговора	23
2.3.6 Количественно-временные параметры обслуживания	24
2.3.7 Речевые количественно-временные параметры	25
2.3.8 Типизированные	27
2.3.9 КВП текстовых интеракций	27
2.3.10 КВП эмоций	29
2.4 Связанные диалоги	30
2.5 Фильтры и поиск	31
2.5.1 Поиск по дате начала диалогов	31
2.5.2 Быстрый поиск	33
2.5.3 Поиск по атрибутам диалогов	37
2.5.4 Список атрибутов фильтрации	40
2.5.5 Типизированные пользовательские атрибуты	56
2.5.6 Фильтрация по внешним справочникам	57
2.5.7 Сохранённые фильтры	58
Выбор из списка сохранённых фильтров	59
Настройка доступа к фильтру	60
Изменение атрибутов фильтрации	61
Сохранение копии фильтра	62
Переименование фильтра	62

Изменение автора фильтра	62
Системные фильтры	62
Удалить фильтр	62
2.5.8 Фильтрация по словарю условий	63
2.6 Работа с проигрывателем	65
2.6.1 Интерфейс проигрывателя	65
2.6.2 Управление воспроизведением	66
2.6.3 Настройка проигрывателя	67
2.6.4 Элементы разметки на осциллограмме	69
2.7 Просмотр карточки диалога	71
2.7.1 Краткая карточка диалога	72
2.7.2 Подробная карточка диалога	74
2.8 Просмотр текста интеракции	75
2.8.1 Просмотр текста связанной интеракции	77
2.8.2 Воспроизведение из расшифровки	79
2.8.3 Поиск по тексту интеракции	80
2.8.4 Настройка выделения ключевых слов	81
2.9 Просмотр событий интеракции	82
2.10 Разметка эмоций на осциллограмме и в расшифровке	84
2.11 Операции с диалогами	86
2.11.1 Экспорт	86
2.11.2 Быстрый экспорт	95
2.11.3 Текстовые метки	97
2.11.4 Цветовые метки	98
2.11.5 Пользовательские метки	100
2.11.6 Добавление комментария	104
2.11.7 Добавление метки "Важная"	106
2.11.8 Редактирование тематик	106
2.11.9 Редактирование ключевых слов	109
2.11.10 Ссылка на интеракцию	112
2.12 История обращений клиента	113
3 Работа с отчётами	115
3.1 Построение отчётов	115
3.2 Отправка отчёта на электронную почту	116
3.2 Группа отчетов "Рейтинги"	117

3.2.1 Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям	118
3.2.2 Рейтинг сотрудников и подразделений	121
3.2.3 Тематизация по шаблону	124
3.2.4 Детальные оценки сотрудников	125
3.3 Группа отчетов "Базовые кейсы"	127
3.3.1 Контроль генерации повторных обращений (по лексике)	129
3.3.2 Контроль отработки возражения клиентов	130
3.3.3 Контроль практик продаж	131
3.3.4 Контроль качества обслуживания	132
3.3.5 Контроль вежливой лексики	133
3.3.6 Контроль осуществления кросс-продаж	134
3.3.7 Контроль реакции клиента	135
3.3.8 Контроль базового сценария диалога	136
3.3.9 Контроль приветствия	136
3.3.10 Контроль прощания	137
3.3.11 Контроль жалоб на невыдачу чека	138
3.3.12 Контроль упоминания акций/программы лояльности	140
3.4 Группа отчётов "Речевая аналитика"	141
3.4.1 Динамика тематики по сотрудникам	141
3.4.2 Динамика тематик РА за период	145
3.4.3 Распределение тематик по параметрам	147
3.5 Группа отчётов "Диалоги"	148
3.5.1 Динамика внешних данных	148
3.5.2 Показатели по диалогам	150
3.5.3 Повторные диалоги	151
3.5.4 Длительность диалогов	153
3.5.5 Статистика обзвона клиентов за период	155
3.5.6 Распределение трансферов	156
3.5.7 Распределение диалогов	159
3.5.8 Детальные показатели по диалогам	161
4 Рейтинги	164
4.1 Расчет рейтинга	164
4.2 Работа с заданиями на оценку	164
4.2.1 Список заданий	164
4.2.2 Просмотр и редактирование заданий	165
4.3 Создание задания на оценку	167

4.3.1	Параметры задания	168
4.3.2	Условия отбора диалогов	169
4.3.3	Создание шаблона оценки	172
	Простой набор фраз	174
	Оценка по тематикам и данным справочников	178
	Оценка КВП параметров	180
	Оценка пользовательских атрибутов	183
4.4	Просмотр результатов	186
4.5	Просмотр подробной оценки интеракции	187
4.6	Корректировка оценки	188
4.6.1	Добавление корректировки	188
4.6.2	Отображение результатов корректировки	190
4.6.3	Влияние пересчёта задания на корректировку оценки	191
4.6.4	Редактирование и удаление корректировок	191
5	Работа с базовыми кейсами	192
5.1	О базовых кейсах	192
5.2	Работа со списком базовых кейсов	192
5.3	Настройка базового кейса	193
5.4	Пересчет результатов	196
5.5	Просмотр результатов	198
6	Исследовательская аналитика	200
6.1	Создание рабочего набора	201
6.2	Создание запроса	203
6.2.1	Условия отбора диалогов	204
6.2.2	Ключевые слова	206
6.2.3	Дополнительные параметры запроса	218
6.2.4	Сохранение и выполнение запроса	219
6.3	Семантические запросы	220
6.3.1	Создание семантического запроса	220
6.3.2	Ключевые слова	221
6.3.3	Дополнительные параметры	224
6.3.4	Сохранение и выполнение семантического запроса	226
6.4	Анализ результатов запроса	227
6.4.1	Найденные записи	228

Найденные записи по результатам семантического запроса	230
Исключение интеракций из результатов запроса	231
Добавление метки "Полезное" / "Не полезное"	233
Экспорт найденных записей	234
6.4.2 Лексическая статистика	235
Настройки отображения лексической статистики	239
Стоп-слова и значимые слова	243
Слова-синонимы	247
Средние метрики	248
Просмотр лексической статистики по слову	250
Использование лексической статистики в запросах	252
Связанные слова и словосочетания	256
Экспорт результатов лексической статистики	259
6.4.3 Отчёты	261
Средние значения количественно-временных параметров	262
Распределение записей по всем уровням дочерних запросов	264
Распределение записей по дочерним запросам	266
Распределение записей по дочерним запросам с детализацией остатка	267
Сводный отчёт	268
Распределение записей в запросе	270
Визуализация иерархии в запросе	271
Распределение записей по времени начала разговора	273
Использование оператором отдельных ключевых слов и словосочетаний	274
Вариативность использования оператором ключевых слов и словосочетаний	276
Доля записей операторов относительно родительского запроса	277

Распределение количественно-временных параметров по интервалам значений	278
Валидация результатов запроса и лексики запроса	280
Экспорт отчётов	282
6.4.4 История версий	283
6.5 Параметры простановки тематик и ключевых слов	284
6.6 Логические комбинации	287
6.6.1 Сравнение запросов	288
6.6.2 Объединение запросов	289
6.6.3 Пересечение запросов	290
6.6.4 Разница запросов	290
6.7 Подсчёт остатка	292
6.8 Сортировка запросов	293
6.9 Копирование запросов	294
6.10 Обновление запросов	295
6.11 Удаление запросов и рабочих наборов	296
7 Автоматизация	297
7.1 Создание задания автоматизации	297
7.2 Добавление запросов к заданию	301
7.2.1 Параметры запроса	302
7.3 Выполнение задания	304
7.4 Работа со списком заданий автоматизации	306
7.4.1 Статусы выполнения заданий	311
7.4.2 Дублирование заданий	311
7.4.3 Действия с запросами в задании автоматизации	312
Сортировка запросов	312
7.4.4 Удаление запросов и заданий	314
8 Справочники запросов	315
8.1 Работа со списком справочников	315
8.2 Добавление справочника запросов	317
8.2.1 Создание справочника	317
8.2.2 Создание копии справочника	317
8.2.3 Импорт справочника	318
8.3 Добавление запросов в справочник	320
8.3.1 Создание запроса	320

8.3.2 Вставка запроса из рабочего набора	321
8.3.3 Импорт запросов из XML-файла	321
8.4 Редактирование справочника	323
8.5 Сортировка запросов	324
8.6 Экспорт справочника	325
8.7 Удаление и восстановление справочников	327
9 Словари	328
9.1 Работа со списком словарей	328
9.2 Добавление словаря	330
9.2.1 Создание словаря	330
9.2.2 Создание копии словаря	332
9.2.2 Импорт словаря	333
9.3 Редактирование словаря	334
9.4 Экспорт словаря	335
9.5 Удаление и восстановление словарей	336
10 Словари синонимов	337
10.1 Работа со списком словарей синонимов	337
10.2 Добавление словаря синонимов	339
10.2.1 Создание словаря синонимов	339
10.2.2 Создание копии словаря синонимов	340
10.2.3 Импорт словаря синонимов	340
10.3 Добавление слов в словарь	342
10.4 Добавление синонимов	342
10.5 Редактирование слов	343
10.6 Удаление слов и синонимов	344
10.7 Редактирование словаря синонимов	344
10.8 Экспорт словаря синонимов	345
10.9 Удаление и восстановление словарей синонимов	346
11 Словари условий атрибутов	347
11.1 Работа со списком словарей условий	347
11.2 Создание словаря условий	348
11.3 Добавление слов	349
11.4 Экспорт словаря условий	352
11.5 Редактирование словарей условий	352
11.6 Удаление словарей условий	353
12 Ручная оценка	354

12.1 Работа с шаблонами	354
12.1.1 Создание шаблона	355
12.1.2 Редактирование шаблона	361
12.1.3 Копирование шаблонов	361
12.1.4 Работа со списком шаблонов	361
12.1.5 Фильтрация шаблонов	362
12.1.6 Удаление шаблонов	363
12.2 Работа с заданиями на оценку	364
12.2.1 Типы заданий	364
12.2.2 Состояния заданий	365
12.2.3 Однократное задание	365
12.2.4 Плановое задание	369
12.2.5 Длительное задание	373
12.2.6 Калибровочное задание	376
12.2.7 Копирование задания	380
12.2.8 Редактирование и просмотр задания	380
12.2.9 Отмена задания	381
12.2.10 Удаление задания	381
12.3 Работа с картами оценки	383
12.3.1 Выполнение оценки по заданию	383
12.3.2 Заполнение карты оценки	384
12.3.3 Оценка одной интеракции из списка	387
12.3.4 Просмотр карты оценки из списка интеракций	387
12.3.5 Просмотр карты оценки из задания	387
12.3.6 Редактирование карты оценки	388
12.3.7 Удаление карты оценки	388
12.3.8 История карты оценки	388
12.3.9 Повторная оценка интеракции	389
12.3.10 Пропуск карты оценки	389
12.3.11 Продление задания	390
12.4 Отправка карты оценки сотруднику по электронной почте	391
13 Личный кабинет супервизора	393
13.1 Управление мотивационными пакетами	393
13.1.1 Создание мотивационного пакета	393
13.1.2 Сохранение и отправка мотивационного пакета	397
13.3 Работа со списком мотивационных пакетов	398

13.4 Редактирование мотивационных пакетов	399
13.5 Удаление мотивационных пакетов	400
13.2 Управление обучающими пакетами	400
13.2.1 Создание обучающего пакета	401
Добавление интеракций в обучающий пакет	402
Выделение фрагментов фонограммы	403
13.2.2 Сохранение и отправка обучающего пакета	404
13.2.3 Работа со списком обучающих пакетов	406
13.2.4 Просмотр назначений обучающих пакетов	408
13.2.5 Просмотр и редактирование обучающих пакетов	410
13.2.6 Копирование обучающих пакетов	411
13.2.7 Удаление обучающих пакетов	411
13.3 Управление апелляциями	412
13.3.1 Работа со списком апелляций	412
13.3.2 Назначение апелляций	416
13.3.3 Рассмотрение апелляций	417
Термины и сокращения	419

Введение

Настоящее руководство предназначено для пользователей **Smart Logger**. Действия, описанные в руководстве, выполняются с помощью веб-интерфейса **Smart Logger**.

Дополнительная документация

Для получения дополнительной информации о системе **Smart Logger** рекомендуется ознакомиться со следующими документами:

- Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворённости клиентов **Smart Logger**. Руководство администратора.

Техническая поддержка

Для получения технической поддержки по работе с системой **Smart Logger** используйте контактную информацию, приведённую ниже.

Почтовый адрес: 194100, г. Санкт-Петербург, а/я 24

Тел.: (812) 325-8848

Факс: (812) 327-9297

Email: support@speechpro.com

Веб-сайт: <http://www.speechpro.ru>

При обращении за технической поддержкой необходимо располагать чётким описанием возникшей проблемы и следующей информацией:

- номер версии программы и издание системы;
- тип компьютера, сведения о его конфигурации и конфигурации сетевого оборудования;
- название используемой операционной системы и номер её версии;
- данные журналов работы системы **Smart Logger**;
- в некоторых ситуациях могут оказаться полезными сохранённые снимки экрана.

Соглашения и обозначения

Ниже приведены шрифтовые и символные обозначения, принятые в настоящем руководстве, а также примеры оформления материала, указывающие на важность сведений.

Формат текста	Описание
Обычный	Основной текст документа
Курсив	Применяется для написания специального понятия при первом появлении в основном тексте и списке терминов
Полужирный	Применяется для написания наименований программных компонентов, а также наименований управляющих и информационных элементов интерфейса (заголовки, кнопки и т.п.)
<i>Полужирный курсив</i>	Применяется для написания имен файлов и путей доступа к ним
Моноширинный	Применяется для написания текстов конфигурационных файлов и исходных текстов программ
<u>Подчёркнутый синий</u>	Применяется для обозначения внешних ссылок и ссылок на разделы настоящего руководства
Элемент > Вложенный элемент	Выбор пункта меню. Например, текст Файл > Выход должен пониматься так: выбрать меню Файл , а затем – команду Выход из меню Файл
<метка>	Фрагмент текста, который должен быть заменен реальным значением. Например, в записи D:\<DirName>\file.txt текст <DirName> используется для обозначения названия каталога в файловой системе



Указания на действия, которые необходимо выполнить в обязательном порядке.



Примечания, рекомендации и прочие сведения, требующие особого внимания.



Ссылки на другие документы в основном тексте.

1 Вход в систему

Для входа в систему **Smart Logger** откройте в браузере страницу входа в личный кабинет.

Вход в SmartLogger

Ещё нет аккаунта? [Регистрация](#)

Логин или электронная почта
analitic

Пароль
.....

Войти

[Забыли пароль?](#)

или

[Вход через LDAP](#)

[Войти с помощью СУДИР](#)

Рисунок 1 – Окно авторизации пользователя

Выберите один из способов аутентификации:

Локальная учётная запись

Способ аутентификации по умолчанию. Укажите логин и пароль учётной записи пользователя системы **Smart Logger** и нажмите **Войти**.

Вход через LDAP

Вход с использованием учётной записи пользователя в домене. В поле **Домен аутентификации** выберите нужный домен, затем введите логин и пароль, и нажмите **Войти**.

Войти с помощью <OpenID-провайдера>

Вход с учётной записью сторонней системы. Кнопка будет отображаться, если настроена интеграция со сторонней системой. После нажатия кнопки вы сразу будете перенаправлены на страницу авторизации в сторонней системе, где нужно указать свои учётные данные. Если данные указаны верно, вы будете возвращены к системе **Smart Logger**.

2 Работа с диалогами

2.1 Список диалогов

Войдите в личный кабинет и перейдите в раздел **Диалоги** в меню слева. В открывшемся окне вы увидите список доступных интеракций.



Интеракции удаляются из системы при превышении срока хранения, который устанавливается администратором.

В разделе **Диалоги** вы можете настроить фильтрацию и отображение полей списка, воспроизвести запись разговора, просмотреть текстовые расшифровки и карточки диалогов, а также выбрать несколько диалогов для экспорта, удаления, воспроизведения или простановки цветных меток.

1. Область фильтрации

2. Действия над диалогами и панель навигации

3. Атрибуты диалогов

4. Область работы с диалогами

5. Проигрыватель (на рисунке – свернут)

Рисунок 2 – Раздел "Диалоги"

1. Область фильтрации
2. Действия над диалогами и панель навигации
3. Атрибуты диалогов
4. Область работы с диалогами
5. Проигрыватель (на рисунке – свернут)

2.2 Настройки отображения списка диалогов

Список диалогов отображается в виде таблицы: каждому диалогу соответствует отдельная строка, каждому атрибуту – отдельный столбец. Над списком диалогов расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице диалогов при помощи кнопки . Если диалоги отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки для перехода на другие страницы.

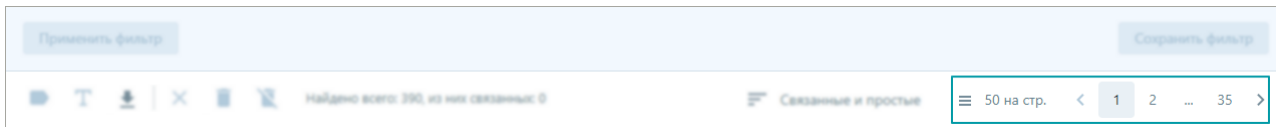


Рисунок 3 – Навигация по списку диалогов

Чтобы изменить перечень отображаемых атрибутов, нажмите кнопку , а затем отредактируйте нужную настройку, или создайте новую.

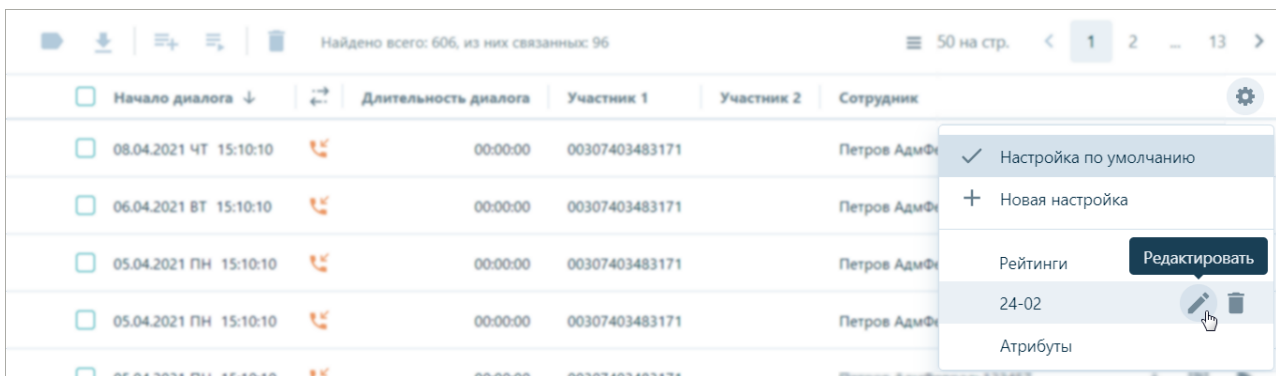


Рисунок 4 – Настройка отображения атрибутов

Количество атрибутов для одновременного отображения не ограничено. Если выбрано большое количество атрибутов, воспользуйтесь горизонтальной полосой прокрутки.

При входе в раздел **Диалоги** отображаются атрибуты в соответствии с настройкой по умолчанию, а диалоги отсортированы по атрибуту **Начало диалога** (от новых к старым).

Вы можете изменить направление сортировки для некоторых атрибутов, нажав на заголовок столбца. При наведении на эти заголовки курсор мыши принимает вид .

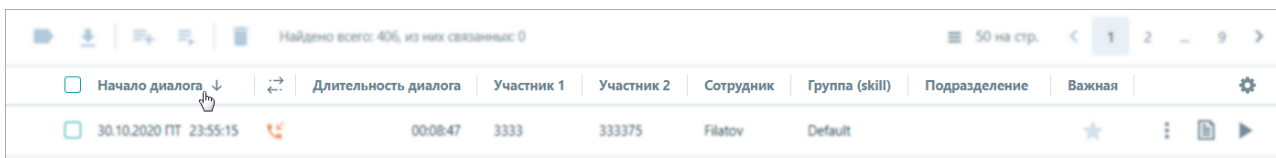


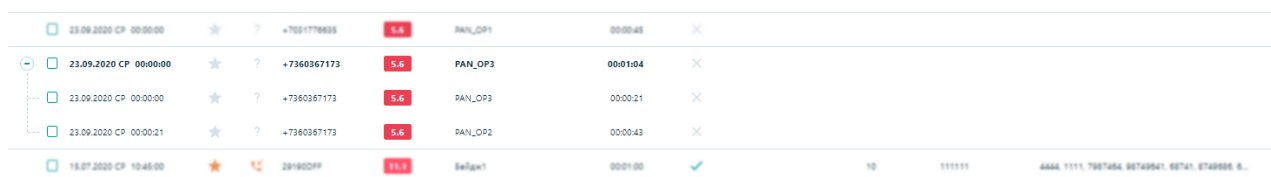
Рисунок 5 – Направление сортировки в списке

2.3 Атрибуты диалогов

В последующих разделах приведён перечень атрибутов, доступных для отображения в списке диалогов.

2.3.1 Идентификатор связанного диалога

Если диалог является связанным, в начале строки будет отображаться кнопка . При нажатии она изменит вид на , после чего откроется список простых диалогов, которые входят в состав этого связанного диалога. Атрибуты связанного диалога выделены в списке жирным шрифтом:



23.09.2020 CP 00:00:00	★	?	+7031778858	5.6	PAN_OP1	00:00:45	×
23.09.2020 CP 00:00:00	★	?	+7360367173	5.6	PAN_OP3	00:01:04	×
23.09.2020 CP 00:00:00	★	?	+7360367173	5.6	PAN_OP3	00:00:21	×
23.09.2020 CP 00:00:21	★	?	+7360367173	5.6	PAN_OP2	00:00:43	×
19.07.2020 CP 10:48:00	★	?	2819820FF	5.1.3	Belgex1	00:01:00	✓

Рисунок 6 – Связанные диалоги

Подробнее см. в разделе [Связанные диалоги](#).

2.3.2 Базовые атрибуты

Название атрибута	Описание
Важная	Метка для выделения диалогов, представляющих особую важность. Метка защищает интеракции от автоматического удаления по истечении срока жизни.
Внешняя ссылка	Одна или несколько ссылок на данные во внешней системе (например, на запись разговора или карточку диалога в сторонней системе). Активная ссылка обозначается иконкой  . Наведите на неё курсор, чтобы увидеть адрес для перехода. Чтобы открыть ссылку, кликните по иконке и подтвердите переход.
Внутренняя	Признак того, что в разговоре участвовали только внутренние абоненты
Группа (skill)	Имя skill-группы, в которую входит сотрудник
Длительность интеракции	Время с момента начала диалога до его завершения (в секундах)
Есть запись экрана	Атрибут показывает, доступна ли видеозапись экрана для этого диалога
Есть повторная	Признак наличия повторного обращения от этого же клиента позже (в течение периода, заданного администратором в настройках)

Название атрибута	Описание
Идентификатор интеракции	Уникальный идентификатор записи диалога
Канал	Имя канала записи
Консультация	Признак того, что диалог является консультацией
Конференция	Признак того, что фонограмма является записью конференции
На удаление	Атрибут показывает, помечен ли диалог на удаление
Направление	Направление вызова (входящий/исходящий/неизвестно)
Настраиваемые поля 1–10	Для отображения дополнительных данных, полученных при импорте из сторонних систем
Общение с ботом	Признак общения клиента с ботом
Окончание	Дата и время окончания интеракции (так же см. Завершение)
Перевод на	Номер телефона, на который был переведён вызов
Период начала интеракции	Дата и время начала диалога
Повторный вызов	Признак того, что интеракция является повторным вызовом (есть обращение от того же клиента ранее)
Подразделение	Название подразделения, к которому относится сотрудник
Проект	Наименование проекта, к которому относится интеракция, либо Без проекта
Пропущенная	Признак того, что сотрудник не принял входящий вызов
Сотрудник	Идентификатор и ФИО сотрудника (если было указано), участвующего в разговоре с клиентом
Текстовые метки	Краткая метка, по которой диалог можно найти (отфильтровать) в списке. Может содержать буквы и цифры (без пробелов)
Тип интеракции	Тип диалога: Телефонный вызов или Текстовый диалог
Абонент 1	Номер ближнего абонента (обычно совпадает с номером сотрудника)
Абонент 2	Номер дальнего абонента (обычно номер клиента или другого удалённого участника диалога)
ФИО Участника 1	Фамилия, имя и отчество ближнего абонента (сотрудника)

Название атрибута	Описание
ФИО Участника 2	Фамилия, имя и отчество дальнего абонента (клиента)

2.3.3 Технические атрибуты

Название атрибута	Описание
СТІ-идентификатор вызова	Идентификатор телефонного разговора в том виде, в котором он регистрируется на платформе телефонии.
СТІ-идентификатор сотрудника	Идентификатор сотрудника на АТС, получаемый через СТІ-интеграцию.
GUID интеракции	Уникальный идентификатор диалога в БД Smart Logger.
Время добавления	Дата и время добавления интеракции в тенант
Время добавления аудио	Дата и время добавления аудиофайла в тенант
Добавлено в РА	Дата и время импорта интеракции в SOLR (когда интеракция становится доступной для получения в запросах исследовательской аналитики). Если отправка в SOLR не требовалась, поле остаётся пустым.
Дубликат	Признак, обозначающий тип дубликата текущего диалога – главный дубль или вторичный.
Идентификатор дубликата	Идентификатор дублирующего диалога.
Импорт аудио	Статус загрузки в систему аудиофайла для интеракции. Возможные значения: Не требуется – если импортируется текстовая интеракция или интеракция без аудио; Успешно – если аудио успешно загружено; Неуспешно – если при загрузке аудио произошла ошибка, и оно не будет добавлено в систему; Отсутствует – если импортируется интеракция с аудио, но аудиофайл не найден, и попытки загрузки исчерпаны.
Импорт в РА	Статус импорта расшифровки в SOLR. Возможные значения: Не требуется – если импортировалась интеракция, у которой нет расшифровки; Успешно – если расшифровка успешно импортировалась в SOLR.

Название атрибута	Описание
Импорт распознанного текста	Статус загрузки готового распознавания в систему. Зависит от настроек интеграции. Возможные значения: Не требуется – проставляется для всех текстовых интеракций, а также если в настройках интеграции выключено Разрешить импорт готовых результатов распознавания вместе с данными интеракции; Успешно – проставляется, если в настройках интеграции включено Разрешить импорт готовых результатов распознавания вместе с данными интеракции, и распознавание было во входных данных; Отсутствует – проставляется, если распознавание отсутствовало во входных данных и в настройках интеграции включено Импортировать интеракцию при отсутствии для неё результатов распознавания в метаданных. Если эта настройка интеграции выключена и файл отсутствовал во входных данных, то интеракция не будет импортирована в тенант.
Не хватило лицензии для аудиозаписи	Признак, обозначающий, что для записи фонограммы разговора не хватило лицензии.
Получено распознавание	Дата и время получения результатов распознавания. Если распознавание не требовалось, то поле остаётся пустым.
Размер файла разговора диалога	Размер аудиофайла или файла текстового диалога.
Распознавание аудио	Статус распознавания аудиофайла сервисом распознавания после загрузки аудио. Возможные значения: Не требуется – проставляется, если: – не передан путь к аудиофайлу, который нужно распознать (в Импорт аудио также проставится значение Не требуется); – импортировано готовое распознавание (в Импорт результатов распознавания проставится Успешно); – импортируется текстовая интеракция; – распознавание выключено в настройках тенанта. Успешно – проставляется, если распознавание аудиофайла выполнено; Неуспешно – проставляется при ошибке распознавания (результаты распознавания не будут добавлены).
Состояние хранения аудио	Состояние архивации и хранения аудиофайла.

Название атрибута	Описание
Состояние хранения видео	Состояние архивации и хранения видеофайла записи экрана.
Список очередей	Список очередей, через которые был проведён абонент до момента соединения с сотрудником. Учитываются только для дальнего абонента.
Станция записи	Имя станции записи, на которой записана фонограмма.
Тип чат-канала	Наименование платформы, в рамках которой было получено текстовое обращение (например, Telegram).

2.3.4 Анализ и оценка

Название атрибута	Описание
ВС: <имя системного или пользовательского внешнего справочника>	Категории, проставленные диалогам вручную, в рамках выполнения запросов исследовательской аналитики или заданий автоматизации. Отображаются в виде иерархии родительских и дочерних элементов. Если наименование тематики отображается не полностью, наведите и задержите на нём курсор мыши. Рядом с тематиками отображается общее количество тематик интеракции, например "3". Количество отображаемых тематик в столбце ограничено. Рядом с перечнем тематик может отображаться счётчик, например "+3". Это означает, что интеракция имеет ещё три тематики, помимо отображаемых. Нажмите на это число, чтобы просмотреть полный список тематик интеракции.
Диалог просмотрен	Признак того, что диалог был прослушан или просмотрен (или была просмотрена расшифровка) хотя бы 1 раз.
Ключевые слова	Слова в тексте диалога, найденные в результате выполнения заданий на оценку.
Комментарий	Комментарий к диалогу.
Комментарий клиента к оценке	Комментарий, оставленный клиентом при оценке обращения.
Общий рейтинг	Общий усреднённый рейтинг диалога, рассчитанный исходя из оценок, полученных по отдельным шаблонам. Подробнее см. в разделе Лексический рейтинг .
Оценка обращения клиентом	Оценка обращения, проставленная клиентом.

Название атрибута	Описание
Рейтинг: <имя шаблона>	Рейтинг, полученный в результате оценки по определённому шаблону.
Тема обращения	Тема обращения клиента, переданная со стороны чат-платформы.
Хорошее качество речи	Индикатор хорошего качества звука записи в фонограмме, достаточного для распознавания речи.
Цветовая метка	Пользовательская цветовая метка, проставленная диалогу. Отображается в отдельном столбце, а также в начале строки.

2.3.5 Сценарий разговора

Название атрибута	Описание
Возврат после перевода	Признак того, что абонент вернулся к разговору с ранее переводившим его сотрудником.
Добавленные участники конференции	Номер добавившегося или добавленного в конференцию участника.
Есть конференция	Признак того, что связанная фонограмма содержит в своём составе запись конференции.
Завершено конференцией	Признак того, что запись диалога завершилась по причине начала конференции.
Завершено переводом	Записанный вызов завершился переводом абонента на другой номер.
Идентификатор связанного диалога	Идентификатор для объединения простых диалогов в связанный для получения полной записи обслуживания клиента в рамках одного обращения.
Консультант	Номер телефона, по которому была запрошена консультация.
Консультируемый клиент	Номер клиента, при обслуживании которого сотрудник запросил консультацию.
Максимальное число участников конференции	Максимальное количество абонентов, участвующих в конференции.
Начало после конференции	Признак того, что фонограмма является записью разговора, который начался после предыдущей конференции.
Начало с перевода	Записанный вызов начался в результате трансфера.

Название атрибута	Описание
Связанная интеракция	Идентификатор, предназначенный для объединения простых интеракций в связанную.
Участники конференции	Номер добавившегося или добавленного в конференцию участника.

2.3.6 Количественно-временные параметры обслуживания

Название атрибута	Описание
Время до снятия трубки	Время, прошедшее с момента поступления вызова до приёма вызова сотрудником.
Вызов прекращён во время удержания	Признак прекращения вызова из удержания. «Да», если вызов закончен в режиме удержания; иначе – «нет».
Длительность консультаций	Суммарная длительность всех консультаций в рамках одного родительского разговора (в формате чч:мм:сс).
Длительность максимального периода отключения звука	Длительность самого продолжительного отключения звука.
Длительность максимального периода удержания	Длительность самого продолжительного удержания.
Длительность пребывания в очереди	Длительность ожидания клиента в очереди вызовов.
Завершение	Дата и время завершения общения в рамках интеракции. Может не совпадать с окончанием интеракции.
Инициатор окончания	Абонент, который первым "положил трубку": Сотрудник / Клиент / Не определено.
Количество консультаций	Количество консультаций, запрошенных в рамках одного родительского разговора.
Количество конференций	Количество начатых в рамках разговора конференций.
Количество отключений звука	Количество отключений звука за время разговора.
Количество переводов	Количество переводов вызова между сотрудниками, осуществлённых в рамках обслуживания клиента. Включая данный разговор, если он начался с перевода.
Количество удержаний	Количество переводов вызова в режим удержания.

Название атрибута	Описание
Обращений от клиента за день	Количество повторных обращений от клиента за сутки, в течение которых зарегистрировано первое обращение. Если зарегистрировано только одно обращение от клиента, без повторных – проставляется 0.
Обращений от клиента за месяц	Количество повторных обращений от клиента за календарный месяц, в течение которого зарегистрировано первое обращение. Если зарегистрировано только одно обращение от клиента, без повторных – проставляется 0.
Обращений от клиента за неделю	Количество повторных обращений от клиента за календарную неделю, в течение которой зарегистрировано первое обращение. Если зарегистрировано только одно обращение от клиента, без повторных – проставляется 0.
Порядковый номер консультации	Порядковый номер консультации в рамках одного родительского разговора. В каждой следующей консультации значение параметра увеличивается.
Самая длинная консультация	Длительность самой продолжительной консультации в рамках одного родительского разговора (в формате чч:мм:сс).
Суммарное время отключения звука	Суммарная продолжительность фрагментов вызова, когда был отключён звук.
Суммарное время удержания	Суммарная продолжительность времени, когда вызов находился в режиме удержания. Параметр является одним из базовых показателей эффективности работы (KPI) контакт-центра. Имеет прямое отношение к уровню подготовки сотрудников или эффективности информационных систем, используемых при обслуживании клиентов.

2.3.7 Речевые количественно-временные параметры

Название атрибута	Описание
Длительность взаимного молчания	Суммарная продолжительность фрагментов вызова (в секундах), в которых отсутствует речевая активность со стороны обоих абонентов.
Длительность максимального периода взаимного молчания	Длительность максимального по продолжительности фрагмента, в котором отсутствует речевая активность со стороны обоих абонентов.

Название атрибута	Описание
Длительность максимального периода речи клиента	Длительность максимального по продолжительности фрагмента речи клиента.
Длительность максимального периода речи сотрудника	Длительность максимального по продолжительности фрагмента речи сотрудника.
Длительность пауз в разговоре	Суммарная длительность пауз в разговоре.
Длительность речи клиента	Суммарная продолжительность фрагментов речи клиента.
Длительность речи сотрудника	Суммарная продолжительность фрагментов речи сотрудника.
Доля взаимного молчания, %	Процентное отношение длительности участков молчания к общей длительности диалога.
Доля одновременной речи, %	Процент от длительности диалога, когда сотрудник и клиент говорят одновременно.
Доля пауз в разговоре, %	Доля суммарной длительности пауз в разговоре по отношению к длительности всего диалога.
Доля речи клиента, %	Процентное отношение речевой активности клиента к длительности диалога.
Доля речи сотрудника, %	Процентное отношение речевой активности сотрудника к длительности диалога.
Количество перебиваний клиента сотрудником	Количество раз, когда сотрудник перебивает клиента.
Количество перебиваний сотрудника клиентом	Количество раз, когда клиент перебивает сотрудника.
Максимальная продолжительность одновременной речи	Длительность максимального участка одновременной речи в рамках интеракции.
Продолжительность одновременной речи	Общая длительность участков интеракции, когда оба участника говорят одновременно.
Соотношение речи сотрудника и клиента, %	Отношение продолжительности речи сотрудника к продолжительности речи клиента.

2.3.8 Типизированные

В этом разделе будут отображаться [типизированные пользовательские атрибуты](#), если они были добавлены в систему.

2.3.9 КВП текстовых интеракций

Название атрибута	Описание
Email в тексте клиента	Количество адресов электронной почты в сообщениях клиента
Email в тексте сотрудника	Количество адресов электронной почты в сообщениях сотрудника
URL в тексте клиента	Количество ссылок в сообщениях клиента
URL в тексте сотрудника	Количество ссылок в сообщениях сотрудника
Автор последнего сообщения	Автор последнего сообщения: Клиент, Сотрудник, Чат-бот или Без значения , если автор последнего сообщения не определён.
Время до первого сообщения	Время в секундах, прошедшее с начала текстовой интеракции до первого сообщения любого участника.
Время первого ответа сотрудника	Время ожидания ответа сотрудника после первого сообщения клиента (в секундах).
Количество слов	Общее количество слов во всех сообщениях всех участников чата, за исключением системных сообщений.
Количество сообщений	Количество сообщений всех участников интеракции.
Количество сообщений клиента из одного слова	Количество сообщений клиента, состоящих из одного слова.
Количество сообщений сотрудника из одного слова	Количество сообщений сотрудника, состоящих из одного слова.
Максимальная пауза между сообщениями	Максимальная пауза между парой сообщений любых участников интеракции (в секундах).
Максимальное время ответа клиента	Максимальное время ожидания первого ответа клиента после какого-либо сообщения со стороны сотрудника (в секундах).
Максимальное время ответа сотрудника	Максимальное время ожидания первого ответа сотрудника после какого-либо сообщения клиента (в секундах).

Название атрибута	Описание
Максимальное сообщение клиента	Длина самого длинного сообщения клиента (в словах).
Максимальное сообщение сотрудника	Длина самого длинного сообщения сотрудника (в словах).
Максимальный блок сообщений клиента	Количество слов в самом большом блоке сообщений клиента (т. е. в идущих подряд сообщениях клиента).
Максимальный блок сообщений сотрудника	Количество слов в самом большом блоке сообщений сотрудника (т. е. в идущих подряд сообщениях сотрудника).
Отношение слов сотрудника к клиенту	Отношение количества слов в сообщениях сотрудника к количеству слов в сообщениях клиента.
Отношение сообщений сотрудника к клиенту	Отношение количества сообщений сотрудника к количеству сообщений клиента.
Системных сообщений	Количество сообщений со стороны системы (чат-платформы) в интеракции.
Слов клиента	Общее количество слов во всех сообщениях клиента.
Слов сотрудника	Общее количество слов во всех сообщениях сотрудника.
Сообщений бота	Количество сообщений бота в интеракции.
Сообщений клиента	Количество сообщений клиента в интеракции.
Сообщений сотрудника	Количество сообщений сотрудника в интеракции.
Среднее время между сообщениями	Среднее время между сообщениями интеракции в секундах (исключая сообщения чат-бота и системные сообщения). Интервалы перед первым и после последнего сообщения интеракции при расчёте не учитываются.
Среднее время между сообщениями клиента	Среднее время между сообщениями клиента в секундах. Интервалы перед первым и после последнего сообщения интеракции при расчёте не учитываются.
Среднее время между сообщениями сотрудника	Среднее время между сообщениями сотрудника в секундах. Интервалы перед первым и после последнего сообщения интеракции при расчёте не учитываются.
Среднее время ответа клиента	Среднее время ожидания первого ответа клиента сотрудником, после любого сообщения со стороны сотрудника (в секундах).
Среднее время ответа сотрудника	Среднее время ожидания первого ответа сотрудника клиентом, после любого сообщения со стороны клиента (в секундах).

Название атрибута	Описание
Средняя длина сообщений клиента	Средняя длина сообщений клиента (в словах).
Средняя длина сообщений сотрудника	Средняя длина сообщений сотрудника (в словах).
Файлов от клиента	Количество отправленных клиентом файлов.
Файлов от сотрудника	Количество отправленных сотрудником файлов.
Эмодиконов в тексте клиента	Количество отдельных отправленных эмодиконов (смайлов) в сообщениях клиента.
Эмодиконов в тексте сотрудника	Количество отдельных отправленных эмодиконов (смайлов) в сообщениях сотрудника.

2.3.10 КВП эмоций

Название атрибута	Описание
Длительность монотонной речи клиента	Продолжительность монотонной ¹ речи клиента на протяжении диалога
Длительность монотонной речи сотрудника	Продолжительность монотонной речи сотрудника на протяжении диалога
Доля монотонной речи клиента, %	Отношение длительности монотонной речи клиента к длительности диалога
Доля монотонной речи сотрудника, %	Отношение длительности монотонной речи сотрудника к длительности интеракции
Доля негативной речи клиента, %	Отношение длительности негативных эмоций (злость + монотонная речь) в речи клиента к длительности интеракции
Доля негативной речи сотрудника, %	Отношение длительности негативных эмоций (злость + монотонная речь) в речи сотрудника к длительности интеракции
Доля нейтральной речи клиента, %	Отношение длительности нейтральной ² речи клиента к длительности интеракции
Доля нейтральной речи сотрудника, %	Отношение длительности нейтральной речи сотрудника к длительности интеракции
Доля позитивной речи клиента, %	Отношение длительности позитивных эмоций (радость + нейтральная речь) в речи клиента к длительности диалога

Название атрибута	Описание
Доля позитивной речи сотрудника, %	Отношение длительности позитивных эмоций (радость + нейтральная речь) в речи сотрудника к длительности диалога
Негативная речь клиента	Продолжительность негативной речи клиента (злость + монотонная речь) на протяжении диалога
Негативная речь сотрудника	Продолжительность негативной речи сотрудника (злость + монотонная речь) на протяжении диалога
Нейтральная речь клиента	Продолжительность нейтральной речи клиента на протяжении диалога
Нейтральная речь сотрудника	Продолжительность нейтральной речи сотрудника на протяжении диалога
Позитивная речь клиента	Продолжительность позитивной речи клиента (радость + нейтральная речь) на протяжении диалога
Позитивная речь сотрудника	Продолжительность позитивной речи сотрудника (радость + нейтральная речь) на протяжении диалога

1. Монотонная речь – речь в одной тональности, без интонаций.
2. Нейтральная речь – речь без эмоциональной окраски.

2.4 Связанные диалоги

В списках диалогов отображаются как простые диалоги (состоящие из одной записи), так и связанные диалоги (состоящие из нескольких записей). Связанные диалоги создаются в следующих случаях:

- при создании конференции;
- при наличии консультации;
- при перенаправлении вызова (трансфер).

Элемент, соответствующий связанному диалогу, содержит вложенный список. Чтобы раскрыть список простых диалогов в составе связанного, кликните левой кнопкой мыши по значку , расположенному в начале строки списка диалогов.

☐	Длительность диалога ↓	Сотрудник	Тематики	Группа (skill)		Консультация	Внутреннее с 
 ☐	00:28:32	Agent 2070	Контроль реакции клиента, Контроль прак...	Default			  
 ☐	00:28:30	Agent 2070	Контроль реакции клиента, Контроль прак...	Default			  
 ☐	00:24:37	Agent 2071	Контроль реакции клиента, Контроль прак...	Default			  

Рисунок 7 – Связанные диалоги в списке

Характеристики связанного диалога рассчитываются на основе характеристик простых диалогов. Для таких параметров, как **Начало диалога**, **Участник 1**, **Участник 2** в строке связанного диалога отображаются те же значения, что и в строке первого диалога, входящего в состав связанного (первого по времени начала). Длительность связанного диалога рассчитывается как разница между временем завершения последнего диалога и временем начала первого. Для некоторых параметров, таких как **Длительность речи клиента**, **Длительность молчания** и других, рассчитывается суммарное значение.

2.5 Фильтры и поиск

Фильтры предназначены для поиска диалогов по различным параметрам. На рисунке ниже представлена панель фильтров:

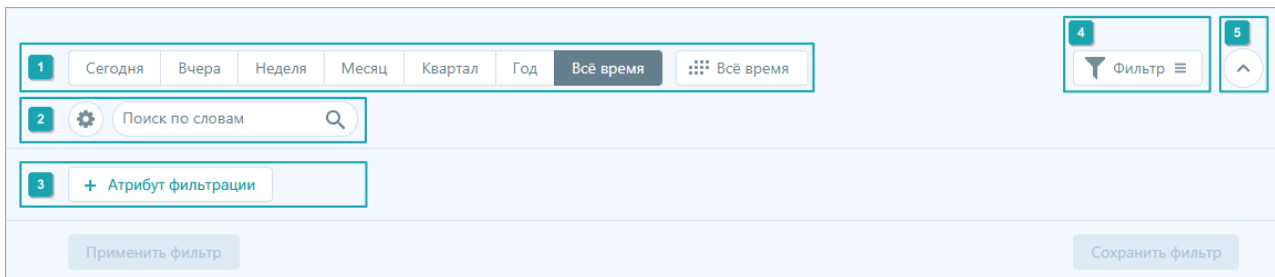


Рисунок 8 – Панель фильтров

1. Поиск диалогов по дате начала
2. Быстрый поиск по тексту диалогов
3. Поиск диалогов по одному или нескольким атрибутам
4. Сохранённые фильтры (поиск по фильтру из списка сохранённых, редактирование и удаление сохранённых фильтров)
5. Свернуть панель фильтров

2.5.1 Поиск по дате начала диалогов

Чтобы найти диалоги по дате начала, выберите один из параметров (см. панель 1 на [рисунке 8](#)).

Название атрибута	Описание
Сегодня	Фильтр поиска диалогов за текущие сутки.
Вчера	Фильтр поиска диалогов за прошедшие сутки.

Название атрибута	Описание
Неделя	Фильтр поиска диалогов за последние 7 дней, включая текущий.
Месяц	Фильтр поиска диалогов за прошедший месяц.
Квартал	Фильтр поиска диалогов за прошедшие 3 месяца.
Год	Фильтр для поиска диалогов за прошедший год.
Все время	Фильтр для поиска диалогов за все время работы приложения.
Кнопка  (календарь)	Фильтр для поиска диалогов по заданному периоду (дата начала и/или окончания периода выбирается на календаре или указывается цифрами в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ>, например 31.01.2020).

Чтобы задать период поиска на календаре, нажмите кнопку , выберите даты на календаре, или укажите цифрами в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> и нажмите **Применить**. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Не рекомендуется указывать текущие сутки, так как новые диалоги могут поступить в систему в ближайшее время и результат фильтрации в этом случае будет нерепрезентативным.

Вы можете задать период на календаре одним из следующих способов:

- задать дату начала и окончания периода на календаре или цифрами вручную;
- задать определённую дату: для этого дважды кликните на нужную дату на календаре или введите её как дату начала и окончания периода цифрами;
- задать только дату начала, выбрав её на календаре или указав цифрами. Например, если вы установите дату начала 10.10.2020, будут найдены диалоги, попадающие в период с 10.10.2020 по текущую дату включительно, а на кнопке  (Календарь) будет отображён выбранный период:

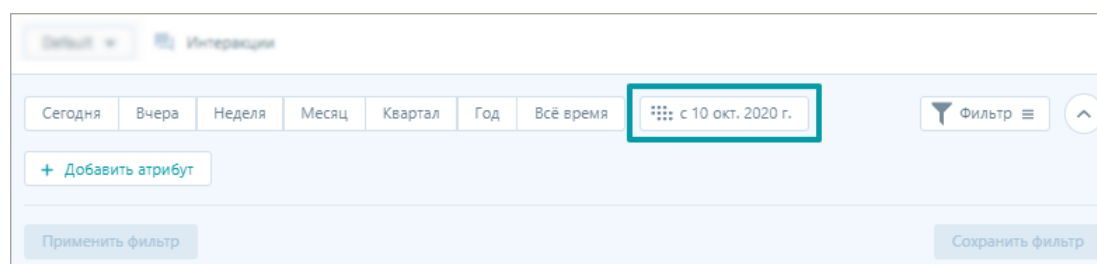


Рисунок 9 – Выбранный период фильтрации

2.5.2 Быстрый поиск

Быстрый поиск позволяет найти интеракции, в тексте которых есть искомая лексика (слова или словосочетания). Поиск проводится по расшифровкам телефонных вызовов и по тексту чатов. Если расшифровки нет, интеракция не попадёт в результаты быстрого поиска.

Быстрый поиск применяется к отображаемому списку интеракций: если применён какой-либо фильтр, то быстрый поиск будет проводиться только по интеракциям, которые были отобраны в результате применения этого фильтра.

Можно ввести не более 10 слов и словосочетаний (разрешены буквы, цифры и пробелы). Допустимое количество символов: от 1 до 30 (включая пробелы). Введите искомое слово или словосочетание в поле **Поиск по словам** (рис. 10) и нажмите клавишу **Enter**.



Быстрый поиск не работает с символами и эмодзи.

The screenshot shows the top section of the Smart Logger application. At the top, there are tabs for time periods: 'Сегодня', 'Вчера', 'Неделя', 'Месяц', 'Квартал', 'Год', and 'Всё время'. To the right is a 'Фильтр' button. Below these is a search bar labeled 'Поиск по словам' with a magnifying glass icon. A blue arrow points to this search bar. Below the search bar is a '+ Атрибут фильтрации' button. Further down are 'Применить фильтр' and 'Сохранить фильтр' buttons. Below these are various icons for actions like star, flag, chat, etc. A status bar shows 'Найдено более 50' and 'Посчитать точное количество'. At the bottom, there is a table with columns: 'Важная', 'Период начала интеракции', 'Длительность интеракции', 'Сотрудник', 'Подразделение', 'Проект', 'Абонент 1', 'Абонент 2', and 'Авто'. The first row of data shows: '20.02.2022 BC 20:00:01', '00:03:59', 'Оператор 913', 'Группа 3', 'Без проекта', '43772', and '855912345'.

Рисунок 10 – Поле ввода для быстрого поиска

Чтобы добавить ещё одно слово/словосочетание, нажмите **+** (рис. 11). После ввода всех необходимых слов и словосочетаний нажмите кнопку **Применить фильтр**. Будут отображены интеракции, в которых встречаются искомые слова/словосочетания (при наличии таковых). Искомые слова будут выделены розовым цветом в расшифровках найденных интеракций:

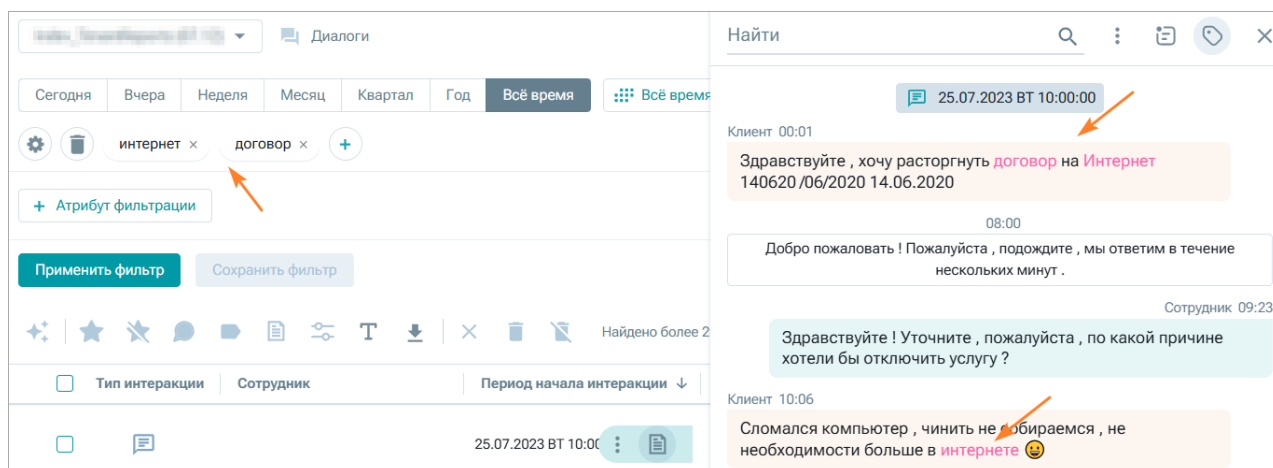


Рисунок 11 – Результаты быстрого поиска

По умолчанию ищутся интеракции, в которых встречается хотя бы одно из искомых слов – в любом из каналов и в любом фрагменте интеракции. Чтобы изменить параметры быстрого поиска, перейдите к настройкам.

Настройки быстрого поиска

Для перехода к настройкам кликните по иконке  рядом с полем ввода.

Настройки поиска

КАНАЛ ПОИСКА

☐ Все
 ☒ Сотрудник
 ☒ Клиент
 ☒ Чат-бот
 ☐ Система

УСЛОВИЯ ПОИСКА

☒ Наличие слов
 ☐ Хотя бы одно слово запроса

☐ Отсутствие слов
 ☒ Все слова запроса

ОГРАНИЧЕНИЕ ОБЛАСТИ ПОИСКА

☒ Полная запись
 ☐ Не искать в следующих промежутках
 ☐ Искать только в следующих промежутках

Очистить

Применить

Рисунок 12 – Настройки быстрого поиска

Канал поиска

Выбор канала, в котором будет проводиться поиск указанных слов/словосочетаний.

Условия поиска

Наличие слов – поиск интеракций, в которых присутствуют искомые слова/словосочетания.

Отсутствие слов – поиск интеракций, в которых отсутствуют искомые слова/словосочетания. Интеракции, не имеющие расшифровки, не попадают в результаты поиска.

Хотя бы одно слово из запроса – поиск интеракций, в которых присутствует хотя бы одно слово из запроса.

Все слова из запроса – поиск интеракций, в которых присутствуют все слова из запроса.

Ограничение области поиска

Полная запись – поиск по всей интеракции.

Чтобы ограничить область поиска в рамках интеракции, выберите нужный параметр:

Не искать в следующих промежутках – исключить из поиска заданные фрагменты интеракции.

Искать только в следующих промежутках – поиск только по заданным фрагментам интеракции.

Ниже появятся дополнительные настройки:

ОГРАНИЧЕНИЕ ОБЛАСТИ ПОИСКА

☐ Полная запись

☒ Не искать в следующих промежутках

☐ Искать только в следующих промежутках

☒ Первые 10 секунд

☒ Последние 15 секунд

секунд

слов

Рисунок 13 – Ограничение области поиска

В примере на рисунке выше из поиска будут исключены первые 10 и последние 15 секунд интеракции.

Удаление и сброс

Вы можете удалить одно или все введенные для быстрого поиска слова/словосочетания:

✕ – удалить одно слово/словосочетание;

🗑️ – удалить все слова/словосочетания.

Чтобы сбросить результаты быстрого поиска, нажмите ✕ на панели фильтров (рис. 14). Список интеракций будет обновлён.

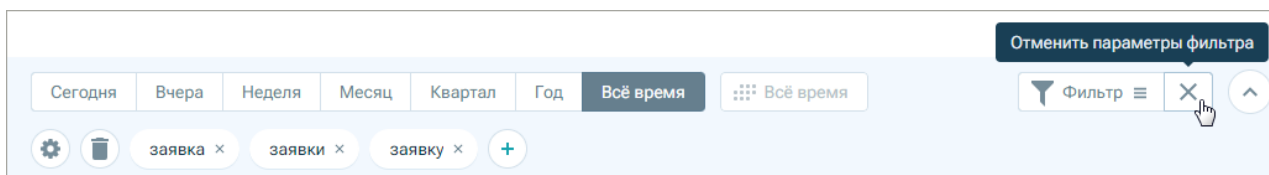


Рисунок 14 – Сброс параметров быстрого поиска

2.5.3 Поиск по атрибутам диалогов

Нажмите кнопку **Атрибут фильтрации** на панели фильтров, чтобы перейти к списку доступных атрибутов (см. **2** на [рисунке 13](#)).

В списке отображаются стандартные атрибуты системы (см. [Список атрибутов фильтрации](#)), а также [типизированные пользовательские атрибуты](#) (если они были предварительно созданы).

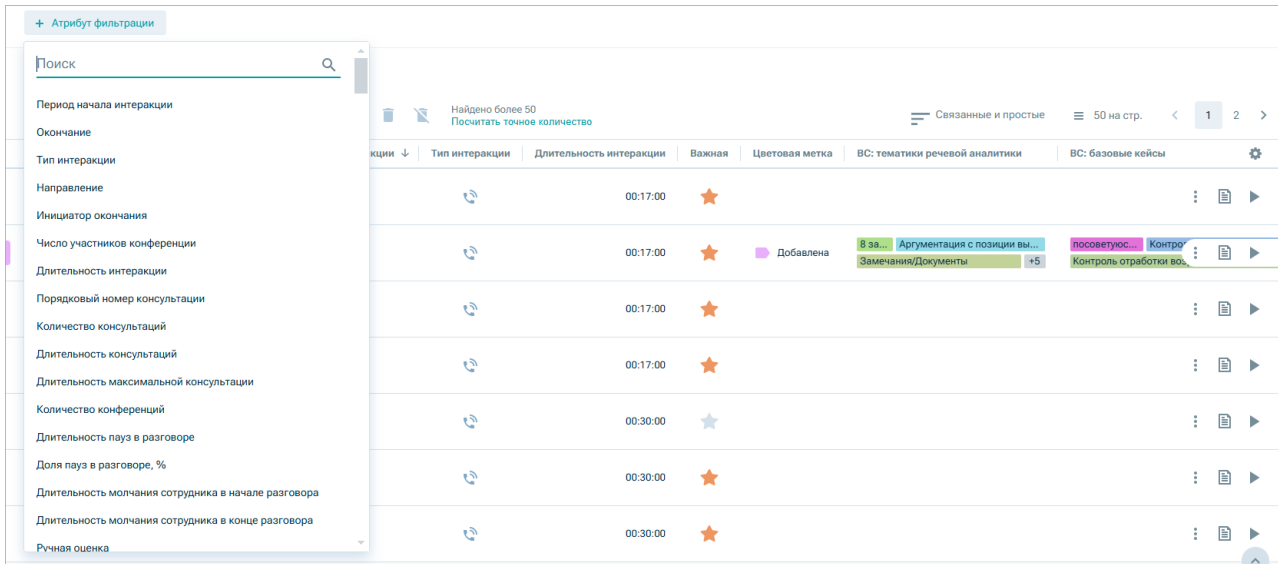


Рисунок 15 – Атрибуты фильтрации

Воспользуйтесь поиском или выберите атрибут из списка, и установите необходимое значение. Нажмите **Применить**, чтобы сохранить фильтр. Если не нажать **Применить** и перейти к другому атрибуту, выбранные значения не сохранятся.

Вы можете выбрать один или несколько атрибутов для поиска. Если атрибутов несколько, поиск осуществляется по "И" – будут найдены диалоги, которые подходят под все выбранные условия фильтрации.

После того, как все необходимые атрибуты выбраны, нажмите кнопку **Применить фильтр** на панели фильтров.

Чтобы снять установленный фильтр, нажмите кнопку :

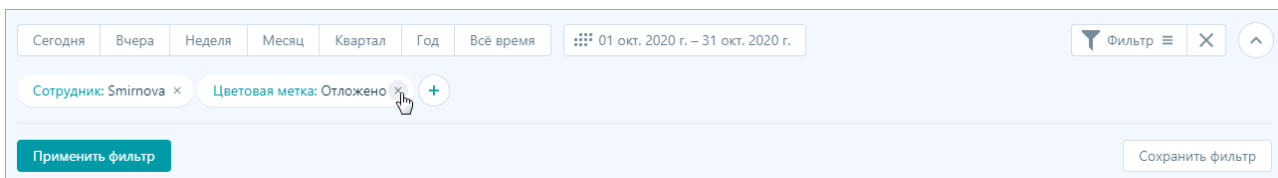


Рисунок 16 – Снятие установленного фильтра

Ввод значений вручную

Для некоторых атрибутов требуется ввести значение вручную (например, для атрибута **Участник 1**). При вводе можно использовать маски:

? – для замены одного любого символа,

* – для замены произвольного набора символов.

Если нужно найти именно символы ? и *, используйте экранирование, например: \?.

Если требуется ввести несколько значений, указывайте каждое с новой строки.

Выберите дополнительную опцию фильтрации:

Равно – если указано одно значение, будут найдены только те интеракции, у которых значение выбранного атрибута совпадает с указанным. Если указано несколько значений, поиск будет осуществляется по "или" – будут найдены все интеракции, у которых значение выбранного атрибута совпадает хотя бы с одним из указанных.

Не равно – если указано одно значение, будут найдены только те интеракции, у которых значение выбранного атрибута строго не совпадает с указанным. Если указано несколько значений, поиск будет осуществляется по "или" – будут найдены все интеракции, у которых значение выбранного атрибута не совпадает хотя бы с одним из указанных.

Нет значения – поиск интеракций с пустым значением выбранного атрибута.

Ограничения по количеству значений указаны в разделе [2.5.4 Список атрибутов фильтрации](#).

Ввод численных значений

При вводе численных значений некоторых атрибутов (например, **Количество переводов вызова**) требуется выбрать режим из выпадающего списка и затем указать нужные значения (рис. 17).

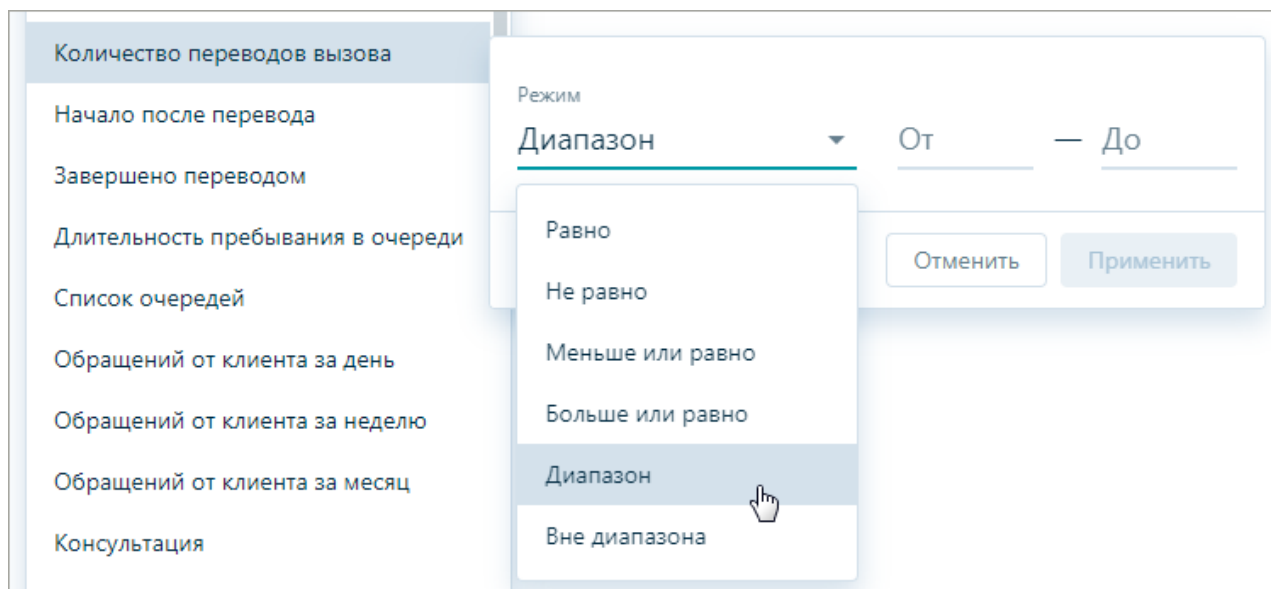


Рисунок 17 – Выбор режима при вводе численных значений

Равно – поиск диалогов по точному значению атрибута.

Не равно – поиск диалогов, для которых значение атрибута строго не равно указанному.

Меньше или равно – поиск диалогов, для которых значение атрибута меньше или равно указанному.

Больше или равно – поиск диалогов, для которых значение атрибута больше или равно указанному.

Диапазон – поиск диалогов, для которых значение атрибута находится в указанном диапазоне.

Вне диапазона – поиск диалогов, для которых значение атрибута не входит в указанный диапазон.

Выбор значения Да или Нет

Для некоторых атрибутов требуется выбрать значение **Да/Нет**. Например, для атрибута **Важная**: при выборе значения **Да** будут найдены все диалоги, которые отмечены, как важные.

Выбор значений из списка

Для некоторых атрибутов можно выбрать нескольких значений, установив флажки, и указать дополнительные опции фильтрации.

Например, при фильтрации по [подразделениям](#), вы можете выбрать несколько подразделений из списка, и указать опции:

Включить – поиск интеракций по выбранному подразделению. Если указано несколько значений, поиск будет осуществляется по "или" – будут найдены все интеракции, у которых значение выбранного атрибута совпадает хотя бы с одним из указанных.

Исключить – поиск интеракций по всем подразделениям, кроме выбранного. Если указано несколько значений, поиск будет осуществляется по "или" – будут найдены все интеракции, у которых значение выбранного атрибута не совпадает хотя бы с одним из указанных.

Без подразделения + Включить – поиск интеракций с пустым значением атрибута **Подразделение**.

Без подразделения + Исключить – поиск интеракций с непустым значением атрибута **Подразделение**.

Для атрибутов **Канал**, **Сотрудник**, **Группа (skill)** и **Подразделение** можно выбрать в том числе удалённые значения. Для этого нажмите **Отображение удалённых** и выберите из списка нужное значение:

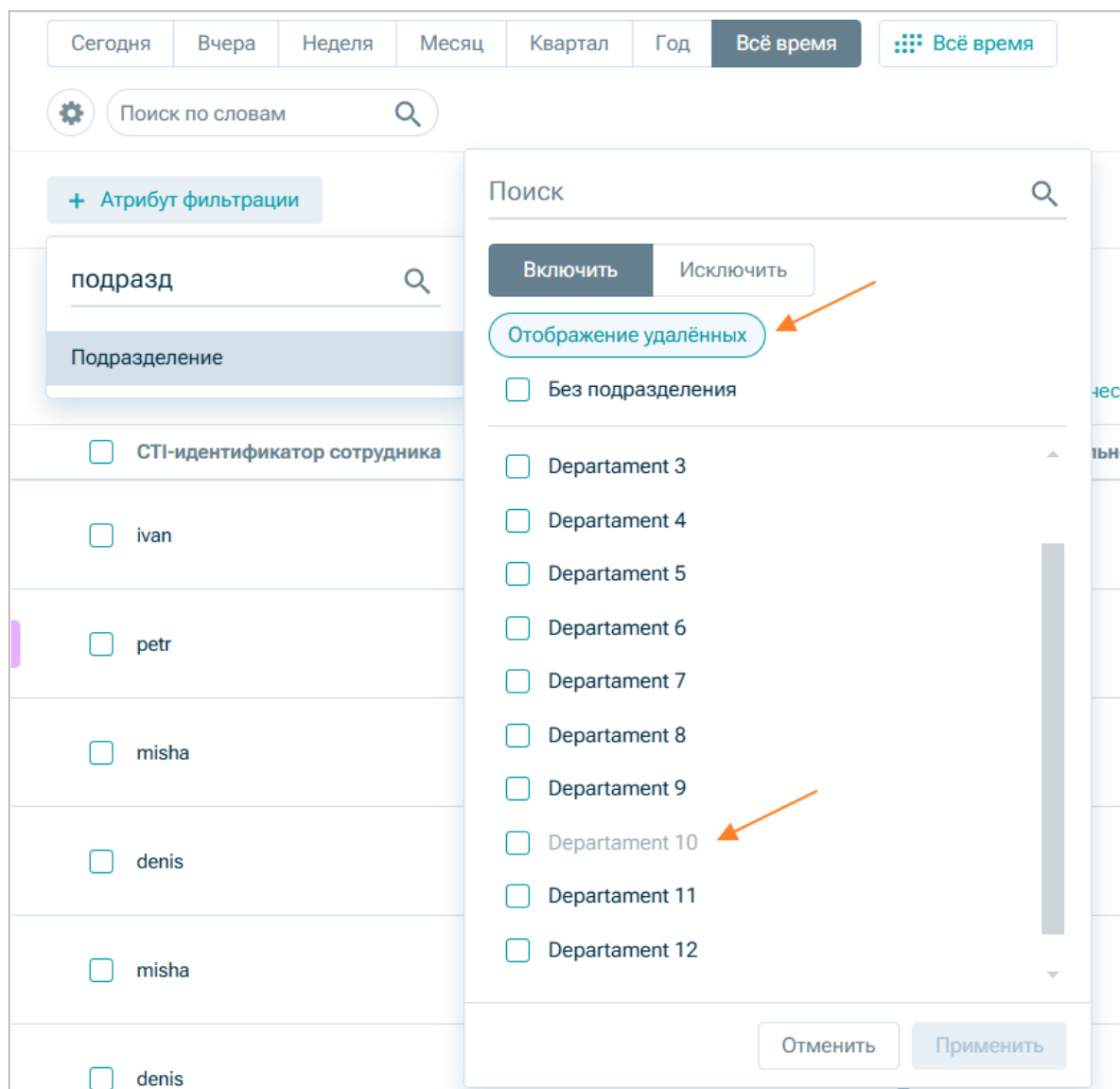


Рисунок 18 – Выбор удалённого подразделения в фильтре

2.5.4 Список атрибутов фильтрации

Ниже приведён список атрибутов фильтрации, которые можно использовать для поиска диалогов:

Название фильтра	Возможные значения	Описание
СТИ-идентификатор вызова	Ввод одного или нескольких значений вручную	Поиск диалогов по идентификатору обращения (в исходном виде), полученному через СТИ-интерфейс
СТИ-идентификатор сотрудника	Ввод одного или нескольких значений вручную (не более 10000)	Поиск диалогов по идентификатору сотрудника на АТС, полученному через СТИ-интеграцию

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Email в тексте клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству электронных адресов в сообщениях клиента
Email в тексте сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству электронных адресов в сообщениях сотрудника
GUID интеракции	Один или несколько GUID (не более 10000)	Поиск диалогов по их уникальному идентификатору в БД Smart Logger
URL в тексте клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству URL в сообщениях клиента
URL в тексте сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству URL в сообщениях сотрудника
Абонент 1	Ввод одного или нескольких значений вручную	Коммуникационный идентификатор сотрудника (телефонный номер или идентификатор в чате)
Абонент 2	Ввод одного или нескольких значений вручную	Коммуникационный идентификатор клиента (телефонный номер или идентификатор в чате)
Автор последнего сообщения	Без значения Сотрудник Клиент Чат-бот	Поиск диалогов по автору последнего сообщения в чате. Выберите Без значения , чтобы найти чаты, в которых автор последнего сообщения не определён
Важная	Да Нет	Поиск интеракций, которые были или не были отмечены как важные
Внутренняя	Да Нет	Поиск диалогов между сотрудниками компании (значение Да), или диалогов, в которых задействован клиент (значение Нет)

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Время до первого сообщения	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по времени, прошедшему с начала чата до первого сообщения любого участника
Время до снятия трубки	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по времени до снятия трубки
Время первого ответа сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по времени ожидания клиентом первого сообщения сотрудника (после первого сообщения со стороны клиента)
ВС: <имя системного или пользовательского внешнего справочника>	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по категориям, которые проставлены диалогам вручную, в рамках выполнения запросов исследовательской аналитики или заданий автоматизации. Список доступных для фильтрации внешних справочников зависит от наличия внешних справочников в системе. Подробнее см. в разделе 2.5.6 Фильтрация по внешним справочникам
Группа (skill)	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по skill-группе (выбирается из списка). Чтобы найти диалоги, не относящиеся ни к одной skill-группе, выберите Без группы
Длительность взаимного молчания	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной продолжительности фрагментов, в которых зафиксировано отсутствие какой-либо речевой активности

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Длительность интеракции	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов с длительностью в указанном диапазоне
Длительность максимального периода взаимного молчания	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по длительности максимального участка молчания
Длительность максимального периода удержания	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по длительности максимального периода в режиме удержания
Длительность монотонной речи клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности монотонной речи клиента на протяжении диалога
Длительность монотонной речи сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности монотонной речи сотрудника на протяжении диалога
Длительность ожидания в очереди	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по длительности ожидания клиента в очереди
Длительность речи клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск по суммарной продолжительности речи клиента в рамках диалога
Длительность речи сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск по суммарной продолжительности речи сотрудника в рамках диалога
Доля взаимного молчания, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному отношению длительности молчания к общей длительности разговора
Доля монотонной речи клиента, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности монотонной речи клиента к длительности диалога

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Доля монотонной речи сотрудника, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности монотонной речи сотрудника к длительности интеракции
Доля негативной речи клиента, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности негативных эмоций (злость + монотонная речь) в речи клиента к длительности интеракции
Доля негативной речи сотрудника, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности негативных эмоций (злость + монотонная речь) в речи сотрудника к длительности интеракции
Доля нейтральной речи клиента, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности нейтральной речи клиента к длительности интеракции
Доля нейтральной речи сотрудника, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности нейтральной речи сотрудника к длительности интеракции
Доля одновременной речи, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по доле процентному соотношению участков одновременной речи к общей длительности диалога
Доля позитивной речи клиента, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности позитивных эмоций (радость + нейтральная речь) в речи клиента к длительности диалога

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Доля позитивной речи сотрудника, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по процентному соотношению длительности позитивных эмоций (радость + нейтральная речь) в речи сотрудника к длительности диалога
Доля речи клиента, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по доле речи клиента по отношению к длительности всего диалога
Доля речи сотрудника, %	Выбор режима и ввод значений (в процентах)	Поиск диалогов по доле речи сотрудника по отношению к длительности всего диалога
Есть повторное обращение позднее	Да Нет	Поиск диалогов по наличию повторного обращения от этого же клиента в течение периода, заданного администратором в настройках системы
Завершение	Начало и конец периода в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (можно указать вручную или выбрать дату в календаре)	Поиск диалогов по дате и времени завершения общения в рамках интеракции
Завершено переводом	Да Нет	Поиск диалогов, которые были завершены переводом клиента на другого сотрудника
Идентификатор интеракции	Один или несколько идентификаторов	Поиск по идентификатору, обозначающему порядок регистрации диалога в БД Smart Logger
Импорт аудио	Нет значения Не требуется Успешно Неуспешно Отсутствует	Поиск диалогов по статусу импорта аудиофайла
Инициатор окончания	Клиент Сотрудник Не определено	Поиск интеракций по инициатору окончания разговора

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Канал	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по имени канала
Ключевые слова	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по ключевым словам. Выберите режим поиска: • Любое из условий – будут найдены диалоги, в которых встречается хотя бы одно ключевое слово из заданных; • Все условия – будут найдены только те диалоги, в которых все заданные ключевые слова присутствуют одновременно. Чтобы найти диалоги, в которых нет ни одного ключевого слова, выберите Без ключевого слова (доступно только в режиме Любое из условий)
Количество перебиваний клиента сотрудником	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству перебиваний клиента сотрудником
Количество перебиваний сотрудника клиентом	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству перебиваний сотрудника клиентом
Количество переводов	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству переводов обращения
Количество слов	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по общему количеству слов
Количество сообщений	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по общему количеству сообщений в чате
Количество сообщений клиента из одного слова	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству сообщений клиента, состоящих из одного слова

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Количество сообщений сотрудника из одного слова	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству сообщений сотрудника, состоящих из одного слова
Количество удержаний	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству переводов в режим удержания
Комментарий	Текст комментария (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по тексту, который содержится в комментарии
Комментарий клиента к оценке	Текст комментария (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по тексту комментария клиента к оценке обращения (если оценка и комментарий передаются от чат-платформы). Включить/Исключить – включить или исключить из результатов поиска диалоги, подходящие под указанные значения атрибута; Нет значения – поиск диалогов без комментариев к оценке
Консультация	Да Нет	Поиск диалогов, которые являются или не являются консультациями
Конференция	Да Нет	Поиск диалогов, которые являются или не являются конференциями
Максимальная пауза между сообщениями	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по длительности самой долгой паузы между двумя сообщениями любых участников
Максимальная продолжительность одновременной речи	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по максимальной длительности участков речи, когда участники говорят одновременно

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Максимальное время ответа клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по максимальному времени, прошедшему от какого-либо сообщения сотрудника до первого сообщения клиента
Максимальное время ответа сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по максимальному времени, прошедшему от какого-либо сообщения клиента до первого сообщения сотрудника
Максимальное сообщение клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по самому длинному сообщению клиента (в словах)
Максимальное сообщение сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по самому длинному сообщению сотрудника (в словах)
Максимальный блок сообщений клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по максимальному количеству сообщений клиента, идущих подряд
Максимальный блок сообщений сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по максимальному количеству сообщений сотрудника, идущих подряд
Направление	Входящий Исходящий Не определено	Поиск диалогов по направлению обращения
Настраиваемое поле 1–10	Ввод одного или нескольких значений (не более 10000)	Поиск диалогов по значениям в настраиваемых полях. Включить/Исключить – включить или исключить из результатов поиска диалоги, подходящие под указанные значения атрибута
Начало с перевода	Да Нет	Поиск диалогов, которые начались в результате перевода

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Негативная речь клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности негативной речи клиента (злость + монотонная речь) на протяжении диалога
Негативная речь сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности негативной речи сотрудника (злость + монотонная речь) на протяжении диалога
Нейтральная речь клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности нейтральной речи клиента на протяжении диалога
Нейтральная речь сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности нейтральной речи сотрудника на протяжении диалога
Обращений от клиента за день	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству обращений клиента за календарный день
Обращений от клиента за месяц	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству обращений клиента за календарный месяц
Обращений от клиента за неделю	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству обращений клиента за календарную неделю
Общение с ботом	Да Нет	Поиск диалогов, в которых было или не было общения с ботом
Общий рейтинг	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по значению общего рейтинга
Окончание	Начало и конец периода в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (можно указать вручную или выбрать дату в календаре)	Поиск интеракций по времени окончания

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Отношение слов сотрудника к клиенту	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по процентному соотношению количества слов сотрудника к количеству слов клиента
Отношение сообщений сотрудника к клиенту	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по процентному соотношению количества сообщений сотрудника к количеству сообщений клиента
Оценка обращения клиентом	Выбор режима и ввод значений	Оценка чата клиентом, переданная со стороны чат-платформы
Перевод на	Номер (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по номеру, на который было переведено обращение. Включить/Исключить – включить или исключить из результатов поиска интеракции, подходящие под указанные значения
Период начала интеракции	Начало и конец периода в формате ДД.ММ.ГГГГ ЧЧ:ММ:СС (можно указать вручную или выбрать дату в календаре)	Поиск интеракций по времени начала
Повторный вызов	Да Нет	Поиск интеракций, которые являются повторными обращениями (есть более раннее обращение от того же клиента)
Подразделение	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по подразделению. Включить/Исключить – включить или исключить из результатов поиска интеракции, подходящие под указанные условия. Если выбрано несколько условий, то будут найдены интеракции, подходящие хотя бы под одно из них.

Название фильтра	Возможные значения	Описание
		Без подразделения – включить или исключить из результатов поиска интеракции с пустым значением атрибута Подразделение
Позитивная речь клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности позитивной речи клиента (радость + нейтральная речь) на протяжении диалога
Позитивная речь сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности позитивной речи сотрудника (радость + нейтральная речь) на протяжении диалога
Продолжительность одновременной речи	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности участков речи, когда участники говорят одновременно
Проект	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск интеракций, относящихся к какому-либо проекту
Пропущенная	Да Нет	Поиск диалогов, в которых вызов был или не был пропущен сотрудником
Распознавание аудио	Нет значения Не требуется Успешно Неуспешно Отсутствует	Поиск диалогов по статусу распознавания аудиофайла
Рейтинг: <имя шаблона>	Выбор режима и ввод значений	Поиск по рейтингу, полученному в результате оценки по определённому шаблону
Системных сообщений	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству сообщений со стороны системы (чат-платформы)

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Слов клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по общему количеству слов в сообщениях клиента
Слов сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по общему количеству слов в сообщениях сотрудника
Сообщений бота	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству сообщений бота
Сообщений клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству сообщений клиента
Сообщений сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству сообщений сотрудника
Сотрудник	Идентификатор сотрудника и ФИО (если было указано). Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по идентификатору или ФИО сотрудника
Список очередей	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по списку очередей (VDN, routing numbers), через которые был проведён клиент до момента соединения с сотрудником. Учитываются только очереди для Участника 2 (дальнего абонента) перед текущим диалогом. Включить/Исключить – включить или исключить из результатов поиска диалоги, подходящие под указанные условия. Если выбрано несколько условий, то будут найдены интеракции, подходящие хотя бы под одно из них

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Среднее время между сообщениями	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по среднему времени между сообщениями интеракции в секундах (исключая сообщения чат-бота и системные сообщения). Интервалы перед первым и после последнего сообщения интеракции при расчёте не учитываются
Среднее время между сообщениями клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по среднему времени между сообщениями клиента в секундах. Интервалы перед первым и после последнего сообщения интеракции при расчёте не учитываются
Среднее время между сообщениями сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по среднему времени между сообщениями сотрудника в секундах. Интервалы перед первым и после последнего сообщения интеракции при расчёте не учитываются
Среднее время ответа клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по среднему времени ожидания, прошедшему от какого-либо сообщения сотрудника до первого сообщения клиента
Среднее время ответа сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по среднему времени ожидания, прошедшему от какого-либо сообщения клиента до первого сообщения сотрудника
Средняя длина сообщений клиента	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по средней длине сообщений клиента (в словах)
Средняя длина сообщений сотрудника	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по средней длине сообщений сотрудника (в словах)

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Суммарное время удержания	Выбор режима и ввод значений (в секундах)	Поиск диалогов по суммарной длительности удержаний
Текстовые метки	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по текстовым меткам. С любой из выбранных – поиск диалогов, которые содержат хотя бы одну из выбранных текстовых меток. Ни с одной из выбранных – поиск диалогов, которые не содержат ни одну из выбранных текстовых меток
Тема обращения	Текст (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по теме обращения клиента (если передаётся со стороны чат-платформы). Включить/Исключить – включить или исключить из результатов поиска диалоги, подходящие под указанные условия. Если указано несколько условий, то будут найдены интеракции, подходящие хотя бы под одно из них. Нет значения – поиск диалогов без темы
Тип интеракции	Телефонный вызов Текстовый диалог	Поиск по типу интеракции
Тип чат-канала	Выбор одного или нескольких вариантов из списка	Поиск интеракций по названию платформы, в рамках которой было зафиксировано текстовое обращение (например, Skype, Telegram, форма обратной связи на сайте и т. п.) Для поиска интеракций, в которых не указан чат-канал, выберите значение Не задан

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Участник 1	Номер телефона сотрудника (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по номеру ближнего абонента (сотрудника)
Участник 2	Номер телефона клиента (можно указать несколько значений)	Поиск диалогов по номеру дальнего абонента (клиента)
Файлов от клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству файлов от клиента
Файлов от сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству файлов от сотрудника
Цветовая метка	Выбор из списка (можно указать несколько значений)	Поиск интеракций с цветными метками или без них (вариант Без метки)
Эмодиконов в тексте клиента	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству смайлов в сообщениях клиента
Эмодиконов в тексте сотрудника	Выбор режима и ввод значений	Поиск диалогов по количеству смайлов в сообщениях сотрудника

2.5.5 Типизированные пользовательские атрибуты

Если в **Smart Logger** нет подходящего атрибута для импорта данных из сторонней системы, можно создать типизированный пользовательский атрибут (ТПА).

Например, можно создать ТПА "Сумма кредита", в который из внешней системы будет импортироваться информация о размере кредита клиента. Затем в **Smart Logger** можно будет отфильтровать диалоги по этому ТПА: например, найти диалоги с клиентами, чей кредит больше или меньше определённой суммы.

Фильтрация по ТПА осуществляется в соответствии с типом данных, которые хранятся в этих атрибутах. Выше приведён пример ТПА "Сумма кредита", в котором будут храниться численные значения, поэтому для фильтрации потребуется [ввод численных значений](#).

В таблице ниже перечислены типы данных, которые могут содержаться в ТПА, и способ выбора значений, по которым будут фильтроваться диалоги.

Тип данных	Выбор значения
Дата и время	Аналогично поиску по дате начала диалогов
Текстовые данные (512 символов)	См. Ввод значений вручную . При фильтрации будут найдены интеракции, у которых значение в поле ТПА содержит искомый текст.
Текстовые данные (5000 символов)	См. Ввод значений вручную . При фильтрации будут найдены интеракции, у которых значение в поле ТПА содержит искомый текст.
Целые числа	См. Ввод численных значений
Дробные числа	См. Ввод численных значений
Флаг	Выбор одного из двух возможных значений, см. Выбор значений Да/Нет



Информация о создании типизированных пользовательских атрибутов приведена в документе "Программный компонент интеллектуального анализа речевой информации Smart Logger. Руководство администратора".

2.5.6 Фильтрация по внешним справочникам

Интеракциям могут быть проставлены категории: [вручную](#), в рамках выполнения [запросов исследовательской аналитики](#) или [заданий автоматизации](#). В этом случае в списке атрибутов фильтрации отображается атрибут [ВС: <имя системного или пользовательского внешнего справочника>](#), который можно использовать для поиска интеракций. Список доступных для фильтрации внешних справочников зависит от наличия внешних справочников в системе.

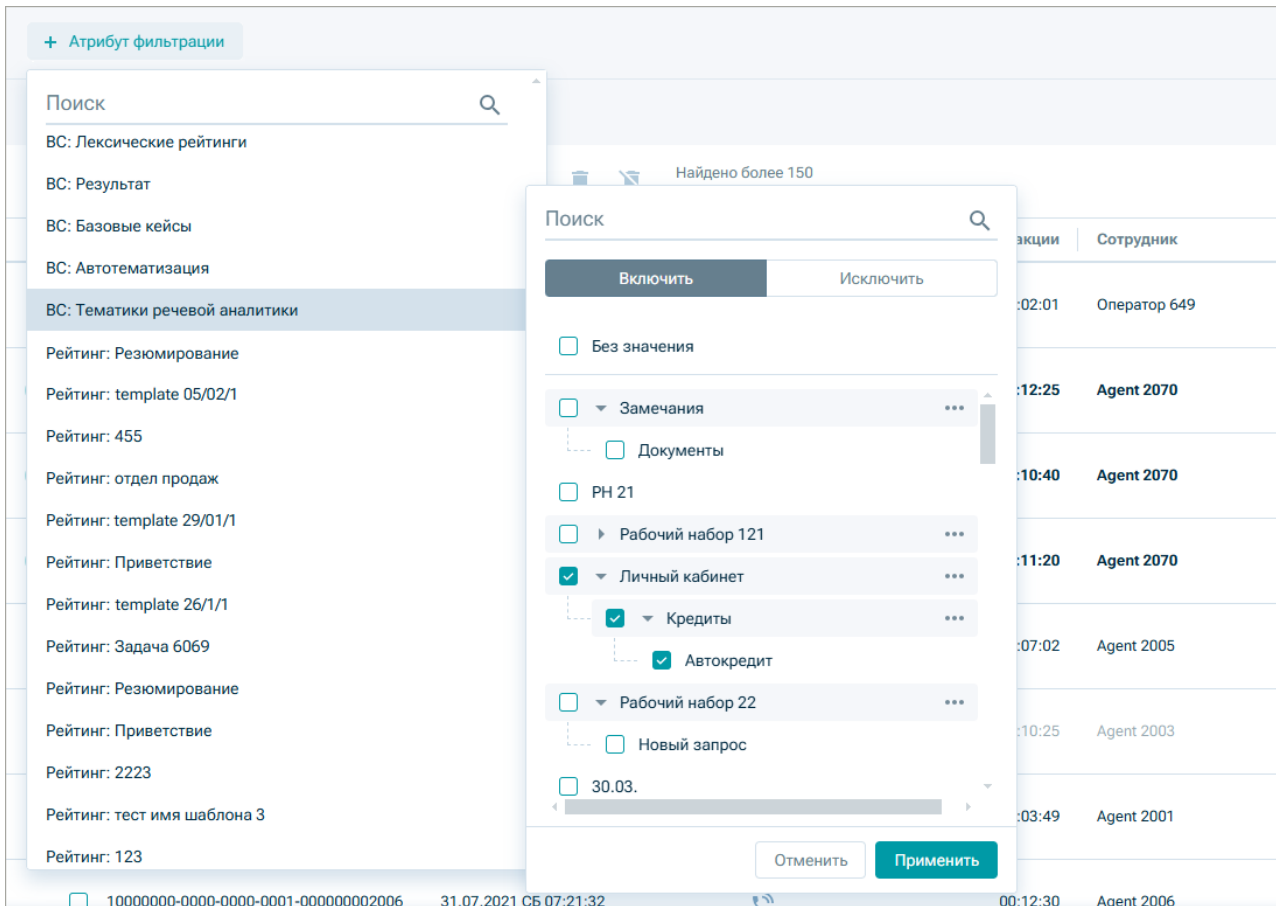


Рисунок 19 – Выбор категорий внешнего справочника для фильтрации

Для атрибута [ВС: <имя системного или пользовательского внешнего справочника>](#) можно указать одну или несколько категорий в нескольких справочниках из списка, а также указать опции фильтрации:

Включить – будут найдены интеракции, которым проставлены выбранные категории. Если выбрана одна категория, то будут найдены интеракции, которым она проставлена. Если выбрано несколько категорий, то будут найдены все интеракции, которым проставлена хотя бы одна категория из выбранных.

Исключить – будут найдены интеракции без выбранных категорий. Если выбрана одна категория, то будут найдены интеракции, которым она не

проставлена. Если выбрано несколько категорий, то будут найдены интеракции, которым не проставлена ни одна из выбранных категорий.

Флажок **Без значения** относится ко всем категориям выбранного справочника:

Без значения + **Включить** – будут найдены только те интеракции, которым не проставлена ни одна категория выбранного справочника.

Без значения + **Исключить** – будут найдены только те интеракции, которым проставлена хотя бы одна категория выбранного справочника.

2.5.7 Сохранённые фильтры

Набор атрибутов можно сохранить для дальнейшего использования: установите нужные атрибуты и нажмите кнопку **Сохранить фильтр** на панели фильтров. В появившемся окне введите название фильтра и нажмите **Сохранить**.

Чтобы сохранить ещё один фильтр с другими атрибутами, сначала нажмите кнопку **×**, чтобы сбросить установленный фильтр, иначе изменения будут внесены в него.

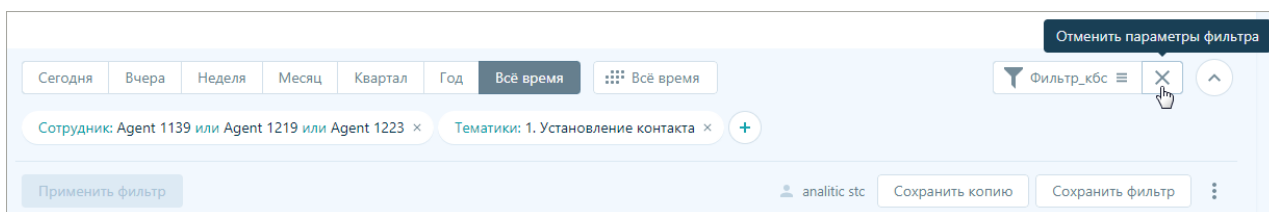


Рисунок 20 – Сброс фильтра

Для перехода к списку сохранённых фильтров нажмите кнопку **▼**. Сохранённые вами фильтры будут отображаться на вкладке **Мои**.

Чтобы перейти к контекстному меню фильтра нажмите **:** справа от кнопки **Сохранить фильтр** (см. рис. 20) или напротив нужного фильтра в списке сохранённых фильтров (рис. 21).

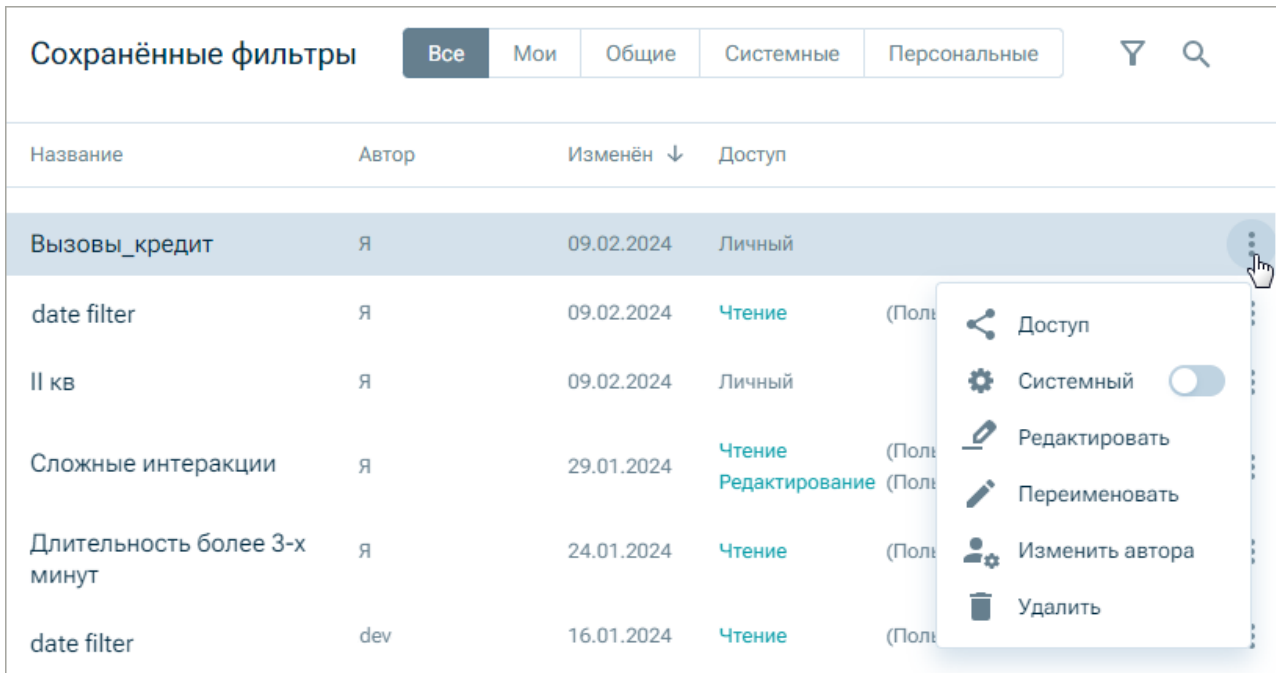


Рисунок 21 – Контекстное меню в списке сохранённых фильтров

Выбор из списка сохранённых фильтров

Нажмите кнопку  (Фильтр) – в открывшемся окне вы увидите список сохранённых фильтров:

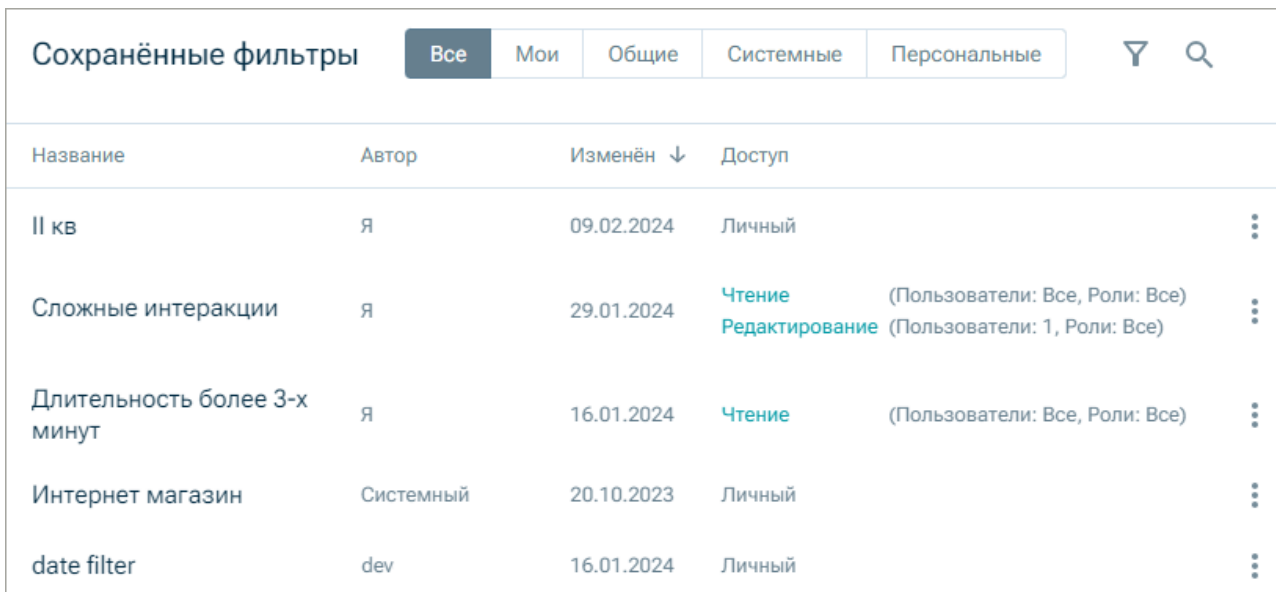


Рисунок 22 – Список сохранённых фильтров

- **Все** – полный список доступных вам фильтров;
- **Мои** – фильтры, созданные вами;
- **Общие** – фильтры, созданные другими пользователями, и к которым у вас есть доступ;
- **Системные** – фильтры, созданные администратором системы;

- **Персональные** – фильтры, созданные другими пользователями, и для которых закрыт общий доступ. Такие фильтры будут отображаться только у пользователей с правом на управление всеми фильтрами в рамках тенанта.

Чтобы найти фильтры, созданные определённым пользователем, нажмите  и выберите пользователя из списка.

Чтобы найти фильтр по названию, нажмите , введите название и нажмите Enter.

Кликните на нужный фильтр в списке, и он будет применён автоматически. Название кнопки  и параметры на панели будут соответствовать выбранному вами фильтру.

Для снятия фильтра нажмите кнопку  рядом с названием установленного фильтра.

Настройка доступа к фильтру

По умолчанию новый фильтр сохраняется как персональный, то есть недоступный для чтения и редактирования другими пользователями. После сохранения фильтра вы можете изменить настройки доступа: нажмите  и выберите в контекстном меню пункт **Доступ** (рис. 23). Также вы можете перейти к этим настройкам из [контекстного меню](#) в списке сохранённых фильтров.



Сделать свой фильтр общим могут пользователи с привилегией **Создание общих сохранённых фильтров** или **Управление сохранёнными фильтрами всех пользователей**.



Изменить настройки доступа в фильтре, который создан другим пользователем, возможно только при наличии привилегии **Управление сохранёнными фильтрами всех пользователей**.

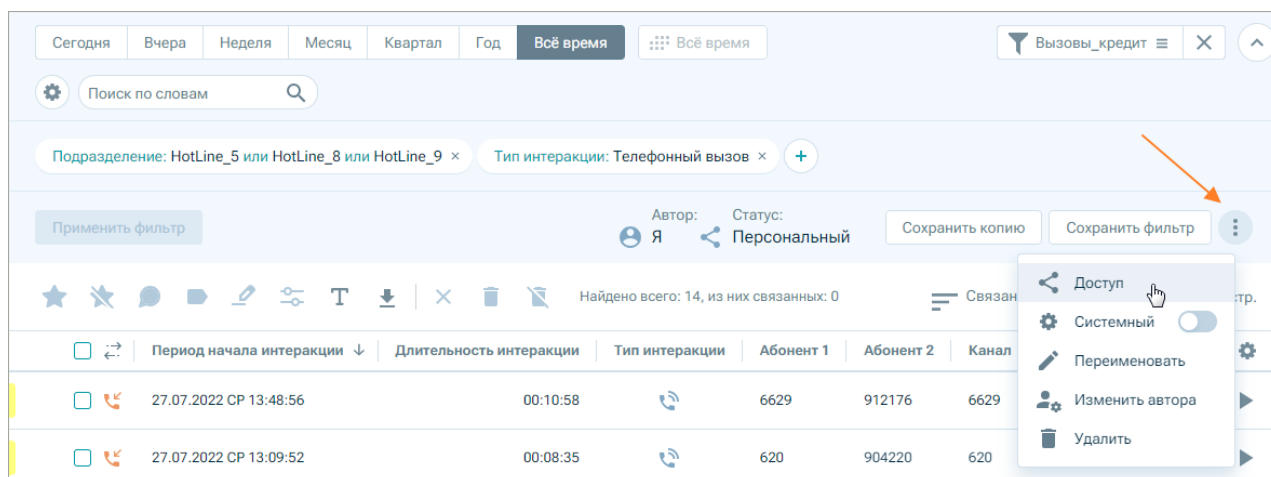


Рисунок 23 – Контекстное меню фильтра: доступ

В открывшемся окне укажите параметры доступа к фильтру.

Доступ к фильтру Вызовы_кредит

☒ Личный ☐ Общий

☐ Чтение

Пользователи
Никто

Роли
Никто

☐ Редактирование

Пользователи
Никто

Роли
Никто

Отменить Применить

Рисунок 24 – Настройки доступа к фильтру

Личный – если выбрано, фильтр не будет доступен другим пользователям для просмотра и редактирования.

Общий – если выбрано, фильтр будет доступен для просмотра и/или редактирования для всех или для выбранных пользователей:

Чтение – выберите в полях **Пользователи** и **Роли** тех, кто сможет видеть этот фильтр в списке и пользоваться им: **Все**, **Никто**, или пользователи/роли из списка.

Редактирование – выберите в полях **Пользователи** и **Роли** тех, кто сможет вносить изменения в этот фильтр: **Все**, **Никто** или пользователи/роли из списка.

Изменение атрибутов фильтрации

Вы можете изменить атрибуты сохранённого вами фильтра, а также фильтров, созданных другими пользователями (при наличии у вас соответствующих прав).

Чтобы изменить атрибуты фильтра:

1. Выберите нужный фильтр в списке сохранённых.
2. Внесите необходимые изменения: удалите или добавьте атрибуты.
3. Нажмите **Сохранить фильтр**.

Также вы можете выбрать пункт **Редактировать** в [контекстном меню](#) в списке сохранённых фильтров. Этот пункт меню доступен только пользователям с соответствующим правом.

Сохранение копии фильтра

Эта функция удобна в случаях, когда нужно создать новый фильтр на основе уже существующего, изменив некоторые атрибуты.

Нажмите кнопку  и выберите из списка сохранённых тот фильтр, на основе которого вы хотите создать новый. На панели фильтров появится кнопка **Сохранить копию**: нажмите её, введите название и нажмите **Сохранить**. Копия фильтра будет сохранена. Внесите необходимые изменения в параметры данного фильтра, и нажмите **Сохранить фильтр**. Данный фильтр будет отображаться в списке сохранённых на вкладке **Мои**.

Переименование фильтра

Перейдите в контекстное меню фильтра и выберите пункт **Переименовать**. Введите новое название фильтра и нажмите **Сохранить**.

Каждый пользователь может переименовать любой из созданных им личных фильтров. Переименовать общий или системный фильтр могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Изменение автора фильтра

Перейдите в контекстное меню фильтра и выберите пункт **Изменить автора**. Выберите нужный вариант из списка и нажмите **Применить**.

Изменить автора фильтра могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Системные фильтры

Если сделать фильтр системным, в колонке **Автор** в списке сохранённых фильтров будет указано **Системный**. Для системного фильтра можно [настроить доступ](#), но отредактировать, удалить или сделать его несистемным смогут только пользователи, обладающие правом на редактирование системных фильтров.

Если пользователь сделает системный фильтр несистемным, он будет установлен в качестве владельца фильтра (этот фильтр будет доступен на вкладке **Мои** для этого пользователя).

Удалить фильтр

Перейдите в контекстное меню фильтра и выберите пункт **Удалить**. Восстановить удалённый фильтр нельзя.

Каждый пользователь может удалить любой из созданных им личных фильтров. Удалять общие и системные фильтры могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

2.5.8 Фильтрация по словарю условий

Для некоторых атрибутов фильтрации можно задать словарь с большим количеством условий (до 1 000 000, настраивается администратором системы). Например, вы можете создать словарь с номерами телефонов большой группы клиентов, и отфильтровать интеракции используя этот словарь для атрибута **Участник 2**.

Словари условий для атрибутов могут использоваться для следующих атрибутов:

- Участник 1
- Участник 2
- СТИ-идентификатор сотрудника
- СТИ-идентификатор вызова
- Настраиваемое поле 1–10
- Строковые [ТПА](#)
- Комментарий

Выберите атрибут фильтрации перейдите на вкладку **По словарю**:

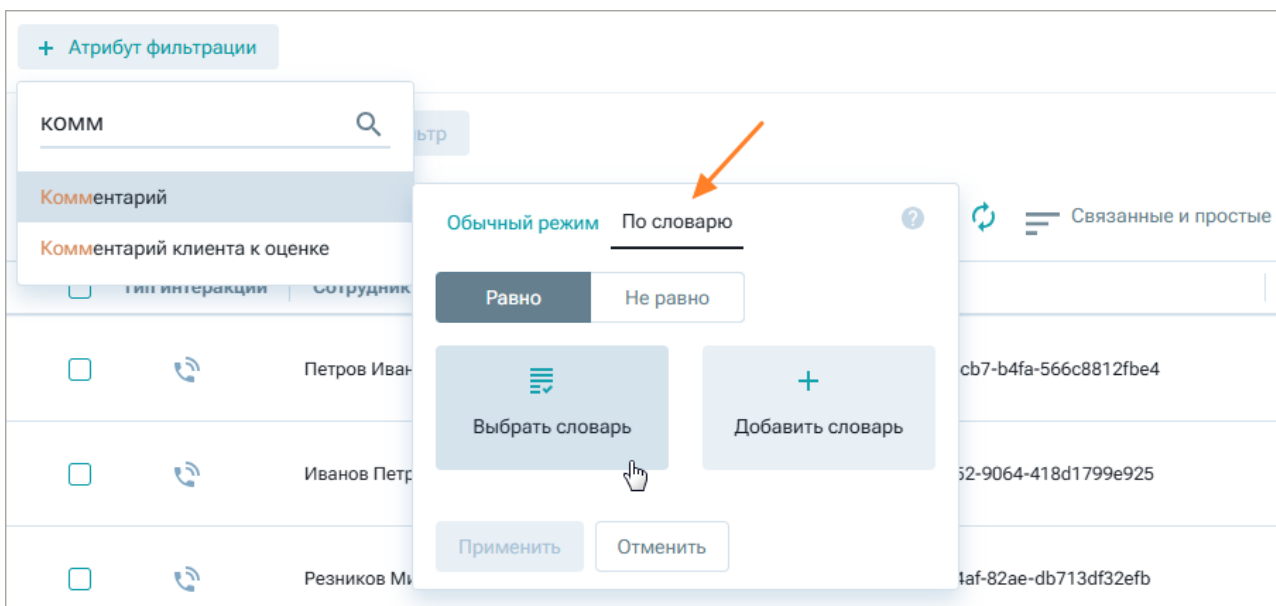
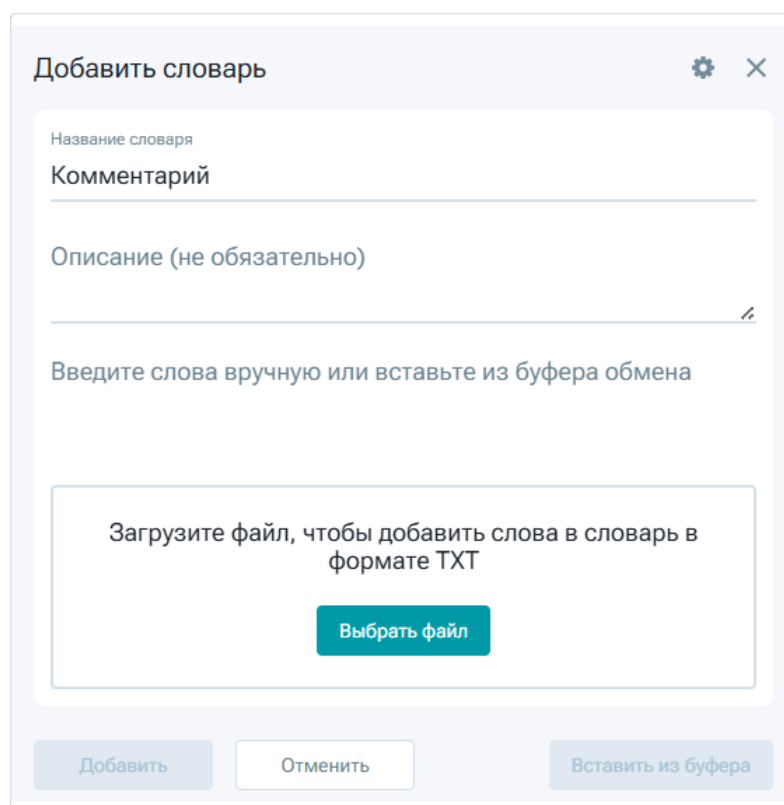


Рисунок 25 – Фильтрация по словарю

Выберите условие поиска: [Равно/Не равно](#), а затем выберите словарь условий или создайте новый.

Нажмите **Выбрать словарь**, чтобы использовать в фильтре один из ранее созданных словарей. Выберите словарь из списка и нажмите **Применить**.

Нажмите **Добавить словарь**, чтобы создать новый словарь и использовать его в фильтре. Заполните поля и добавьте слова в открывшемся окне (подробнее см. в разделах [11.2 Создание словаря условий](#) и [11.3 Добавление слов](#)):



Добавить словарь

Название словаря

Комментарий

Описание (не обязательно)

Введите слова вручную или вставьте из буфера обмена

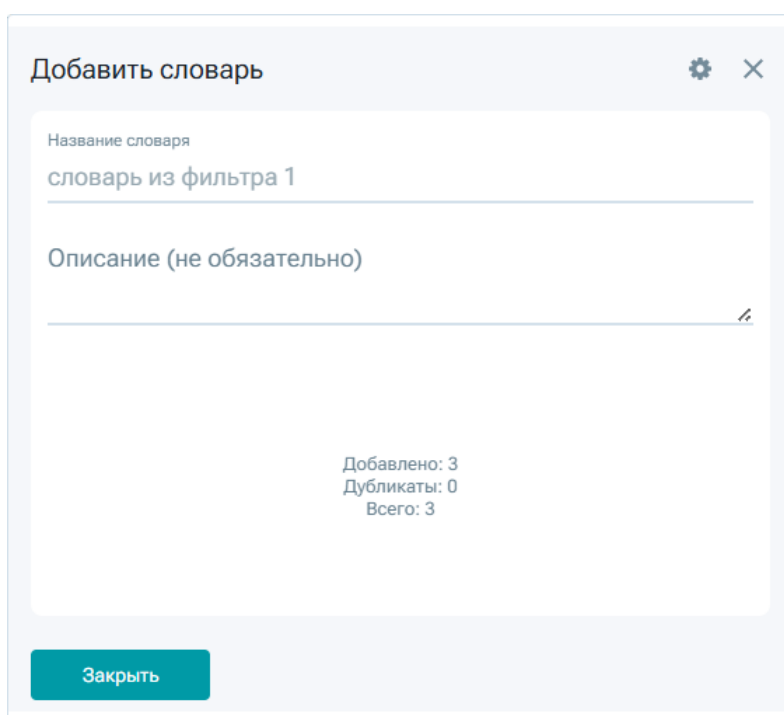
Загрузите файл, чтобы добавить слова в словарь в формате TXT

Выбрать файл

Добавить Отменить Вставить из буфера

Рисунок 26 – Добавление словаря в фильтре

Затем нажмите **Добавить** – отобразится количество слов, добавленных в словарь:



Добавить словарь

Название словаря

словарь из фильтра 1

Описание (не обязательно)

Добавлено: 3
Дубликаты: 0
Всего: 3

Заккрыть

Рисунок 27 – Добавленный словарь

Нажмите **Заккрыть**. Словарь будет отображаться как выбранный:

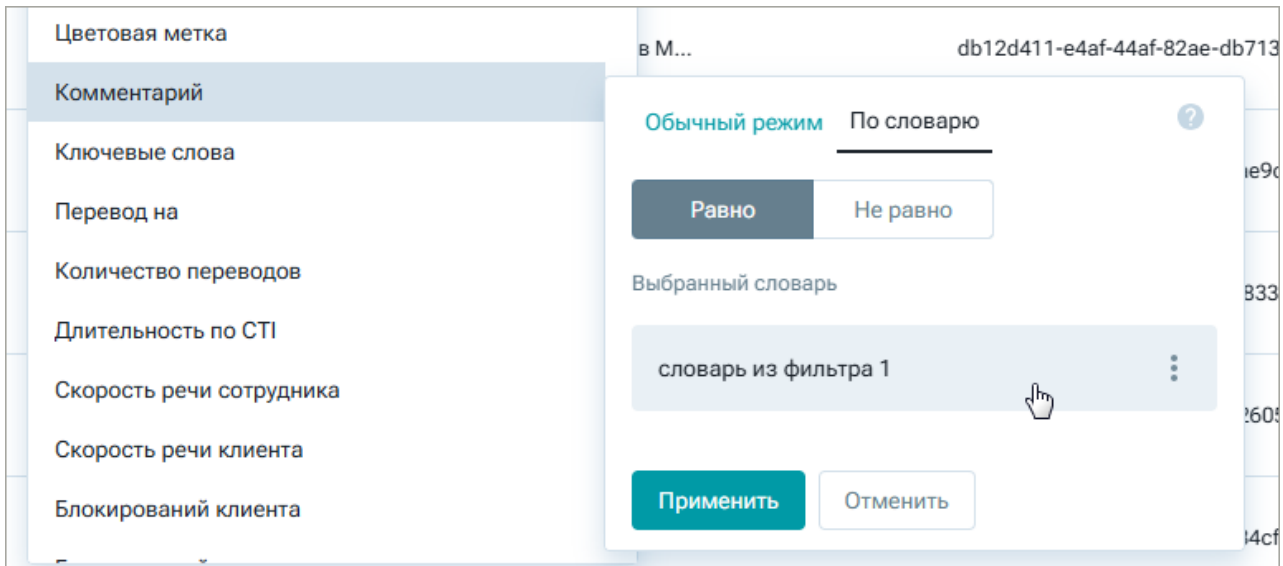


Рисунок 28 – Выбранный словарь

Нажмите **Применить**, чтобы добавить выбранный словарь к условиям фильтрации.

Чтобы выбрать другой словарь, выберите в контекстном меню пункт **Снять выбор**, и затем выберите нужный словарь или создайте новый.

Чтобы внести изменения в словарь, выберите в контекстном меню пункт **Редактировать словарь** (см. раздел [11.5 Редактирование словарей условий](#)).

После того, как указаны все необходимые атрибуты фильтрации, нажмите **Применить фильтр**. Будут найдены интеракции, которые удовлетворяют заданным условиям поиска.

2.6 Работа с проигрывателем

2.6.1 Интерфейс проигрывателя

Нажмите на кнопку воспроизведения нужного диалога – в нижней части экрана откроется проигрыватель:



Рисунок 29 – Интерфейс проигрывателя

1. Осциллограмма звукового сигнала
2. Элементы управления воспроизведением и настройками проигрывателя
3. Кнопки для изменения масштаба отображения
4. Свернуть проигрыватель

2.6.2 Управление воспроизведением

Для управления воспроизведением и для настройки отображения информации на осциллограмме используйте кнопки проигрывателя:

	Настройка общей громкости воспроизведения и громкости отдельных аудиоканалов. При помощи бегунка отрегулируйте звук:  – левый канал,  – правый канал,  – вся аудиозапись. Нажмите на обозначение аудиоканала или всей аудиозаписи, чтобы отключить/включить звук.
	Настройка скорости воспроизведения. Доступные значения: от 0,3x до 3,0x
	Начать/возобновить воспроизведение
	Приостановить воспроизведение
	Перемотка фонограммы назад или вперёд на 10 секунд
	Перейти к воспроизведению предыдущей или следующей фонограммы в списке
	Настройка отображения разметки речи и ключевых слов на осциллограмме
	Повтор воспроизведения выбранной фонограммы или списка фонограмм
	Режим «кольцевого» воспроизведения фонограммы. В этом режиме будет циклически воспроизводиться фрагмент фонограммы длиной 5 секунд до текущей позиции. Чтобы изменить длительность повторяющегося фрагмента, перейдите к настройкам проигрывателя, нажав на кнопку  .
	Настройка режима воспроизведения (стерео/моно). По умолчанию установлен режим стерео. В режиме стерео отдельный аудиоканал стереофонограммы подаётся на отдельный канал устройства воспроизведения. В монорежиме оба аудиоканала стереофонограммы микшируются, и звук подаётся на оба канала устройства воспроизведения одновременно.
	Переход к выбранному из списка событию интеракции
	Переход к текстовой расшифровке фонограммы

2.6.3 Настройка проигрывателя

Чтобы перейти к настройкам проигрывателя, нажмите кнопку :

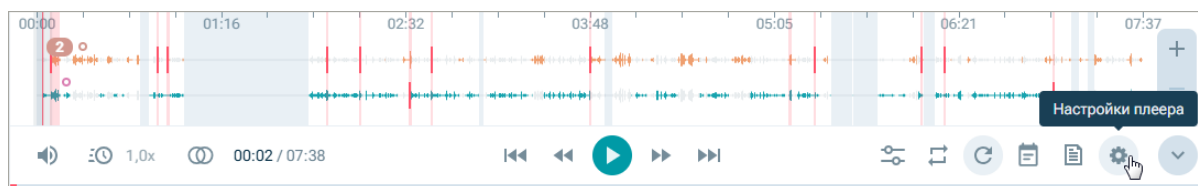


Рисунок 30 – Переход к настройкам проигрывателя

В открывшейся вкладке отобразятся настройки:

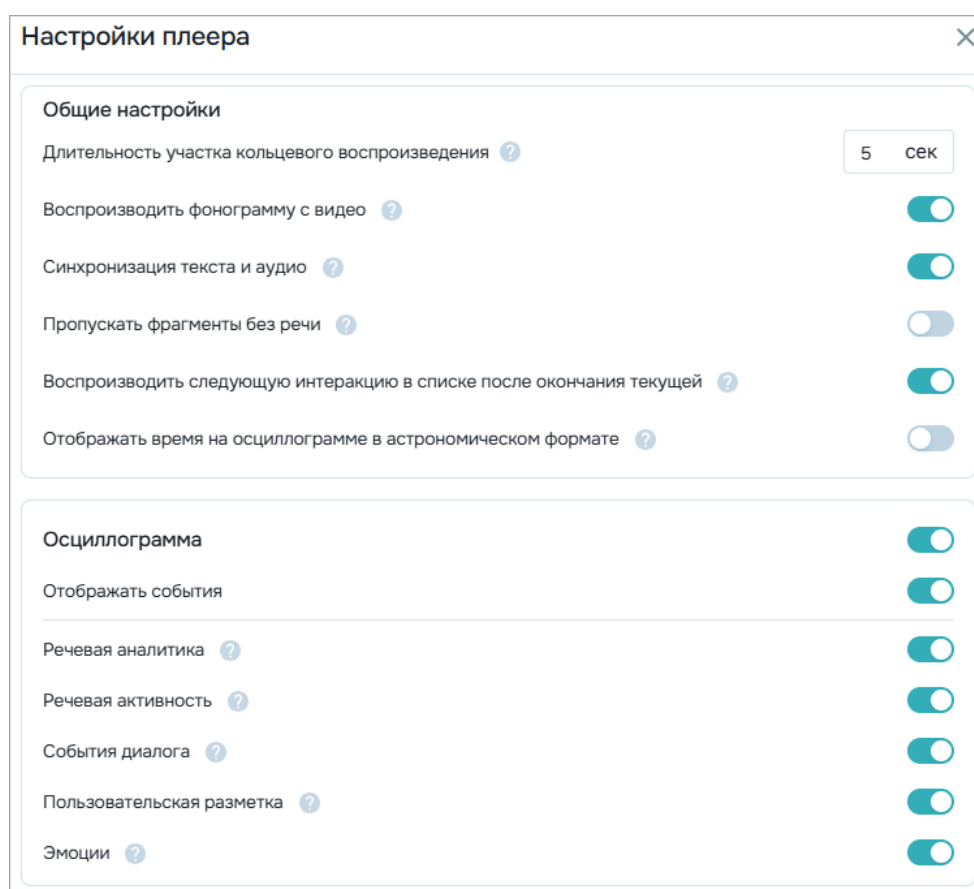


Рисунок 31 – Настройки проигрывателя

Общие настройки

Длительность участка кольцевого воспроизведения – при помощи этой настройки можно установить длительность фрагмента, который будет повторяться при включённом режиме кольцевого воспроизведения (). Доступные значения: от 1 до 60 секунд. Значение по умолчанию: 5 секунд.

Воспроизводить фонограмму с видео – включите, чтобы воспроизводить видео вместе с фонограммой (при наличии).

Синхронизация текста и аудио – если включено, слова в расшифровке будут выделяться цветом в момент их воспроизведения. При перемещении в проигрывателе на другой фрагмент фонограммы отобразится соответствующий фрагмент расшифровки.

Пропускать фрагменты без речи – если включено, фрагменты без речи (тишина, удержание) будут автоматически пропускаться при воспроизведении интеракции. При воспроизведении фонограммы с записью экрана, будут пропускаться фрагменты видеозаписи, соответствующие пропускаемым фрагментам фонограммы.

Воспроизводить следующую интеракцию в списке после окончания текущей – если включено, то после окончания воспроизведения фонограммы, будет автоматически воспроизводиться следующая фонограмма в списке.

Отображать время на осциллограмме в астрономическом формате – если включено, время на осциллограмме будет отсчитываться не с 00:00:00, а с реального времени начала интеракции.

Осциллограмма

Осциллограмма – включить/отключить отображение осциллограммы в проигрывателе.

Отображать события – если выключено, на осциллограмме не будут отображаться перечисленные ниже события.

Речевая аналитика – если включено, на осциллограмме будут отображаться проставленные ключевые слова и тематики.

Речевая активность – если включено, на осциллограмме будут отображаться участки тишины, перебивания и одновременная речь.

События диалога – если включено, на осциллограмме будут отображаться переводы и удержания вызова.

Пользовательская разметка – если включено, на осциллограмме будут отображаться метки, проставленные пользователями системы, с указанием названия, описания и автора события.

Эмоции – при включённой настройке на осциллограмме будет отображаться [разметка с эмоциями](#) участников разговора (если информация об эмоциях есть в системе).

2.6.4 Элементы разметки на осциллограмме

Для обозначения событий и ключевых слов на осциллограмме предусмотрены элементы разметки.

Для настройки отображения разметки на осциллограмме нажмите кнопку . Вы можете включить/отключить отображение событий диалога (**Разметка речи**) и тематик (**Ключевые слова**) (рис. 32). При переходе к следующей фонограмме эти настройки сбрасываются.

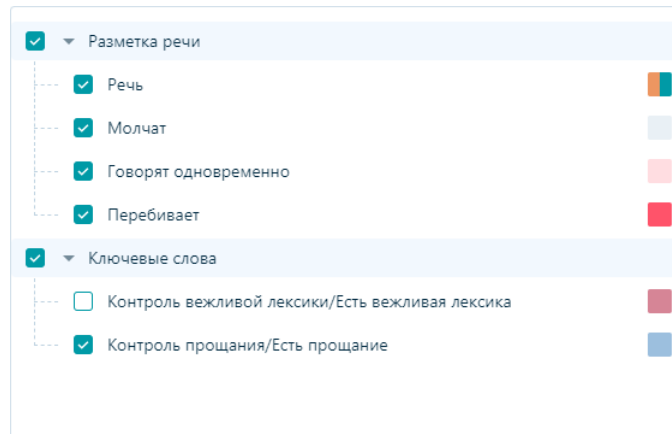
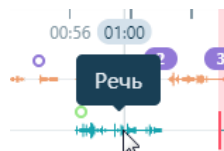


Рисунок 32 – Управление отображением разметки и тематик

Наведите курсор мыши на элемент разметки на осциллограмме, чтобы увидеть подсказку. Предусмотрены следующие элементы разметки:

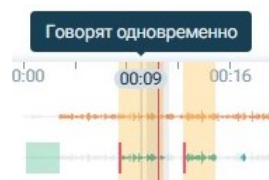
Речь

Фрагмент, в котором говорит хотя бы один собеседник. Участки речи сотрудника и клиента обозначаются разными цветами.



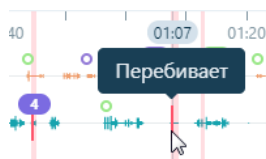
Говорят одновременно

Фрагмент фонограммы, в котором собеседники говорят одновременно. Обозначен жёлтым цветом:



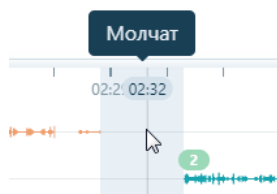
Перебивает

Фрагмент фонограммы, в котором один собеседник перебивает другого. Обозначен красной чертой:



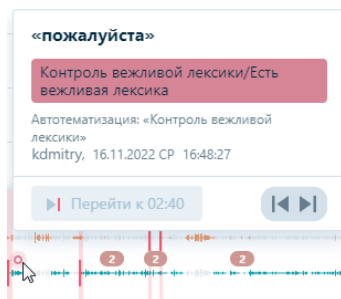
Молчат

Фрагмент фонограммы, в котором оба собеседника молчат. Обозначен серым цветом:



Ключевые слова

Фрагменты фонограммы, в которых найдены ключевые слова и/или тематики. Обозначены кружком (если во фрагменте найдено одно ключевое слово или одна тематика), или меткой с указанием количества найденных ключевых слов и/или тематик. Для перехода к предыдущему или следующему ключевому слову используйте кнопки «⏮» «⏭».



2.7 Просмотр карточки диалога

Карточка диалога представляет собой набор сведений о диалоге, хранящихся в системе. Чтобы просмотреть или отредактировать карточку, нажмите кнопку  и выберите в контекстном меню **Открыть карточку диалога**. Карточка будет открыта в правой части окна:

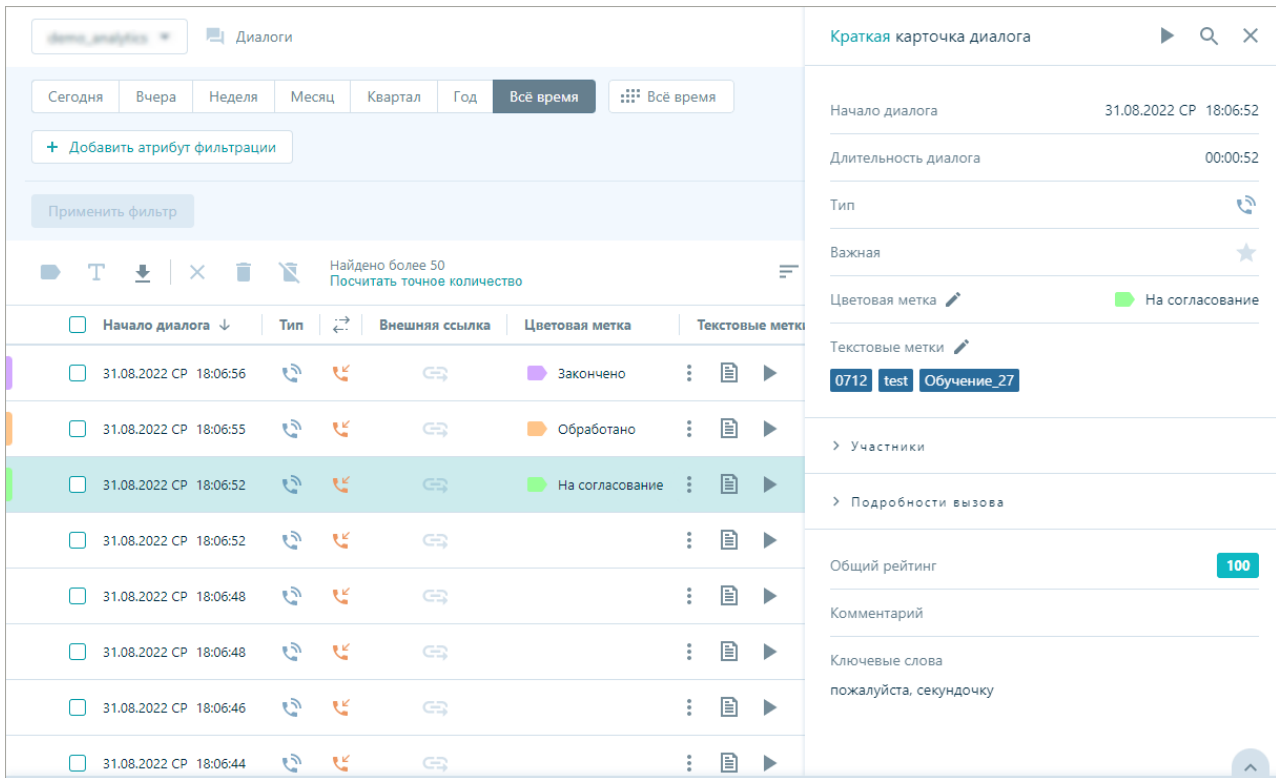


Рисунок 33 – Просмотр карточки диалога

По умолчанию отображается краткая карточка диалога. Для отображения подробной карточки кликните левой кнопкой мыши по слову **Краткая** и выберите подробную карточку в контекстном меню:

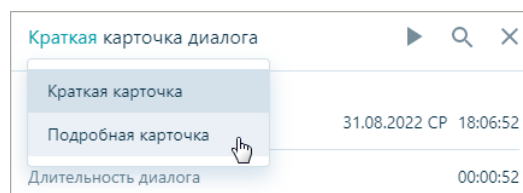


Рисунок 34 – Выбор карточки диалога

Чтобы воспроизвести аудиозапись разговора, нажмите . Аудиозапись будет открыта в проигрывателе.

Чтобы найти атрибут в карточке, нажмите , введите имя атрибута полностью или частично и нажмите **Enter**.

Некоторые атрибуты можно отредактировать из карточки: они отмечены иконкой .

2.7.1 Краткая карточка диалога

Краткая карточка диалога представлена на рисунке ниже:

The screenshot shows a mobile application interface for a 'Краткая карточка диалога' (Short dialog card). The card has a title bar with a play icon, a search icon, and a close icon. The main content area is divided into several sections:

- Начало диалога** (Dialog start): 31.08.2022 CP 18:06:52
- Длительность диалога** (Dialog duration): 00:00:52
- Тип** (Type): A dropdown menu with a telephone handset icon.
- Важная** (Important): A star icon.
- Цветовая метка** (Color tag): A green tag labeled 'На согласование' (For approval).
- Текстовые метки** (Text tags): Three blue tags labeled '0712', 'test', and 'Обучение_27'.
- Участники** (Participants): A section header with a right-pointing arrow.
- Подробности вызова** (Call details): A section header with a right-pointing arrow.
- Общий рейтинг** (Overall rating): A blue badge with the number '100'.
- Комментарий** (Comment): A text input field.
- Ключевые слова** (Keywords): The text 'пожалуйста, секундочку' (please, wait a moment).

Рисунок 35 – Краткая карточка диалога

Назначение полей

Название поля	Описание
Начало диалога	Дата в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ>, день недели и время начала диалога в формате <ЧЧ>:<ММ>.
Длительность диалога	Время с момента начала диалога до его завершения в формате <ЧЧ>:<ММ>.
Тип	☎ – телефонный вызов; 💬 – текстовый диалог.
Важная	Признак важности диалога. Если диалог помечен, как важный, иконка подсвечивается оранжевым цветом: ★.

Название поля	Описание
Цветовая метка	В поле отображается цветовая метка, проставленная диалогу. Поле доступно для редактирования: нажмите на наименование поля с иконкой карандаша, чтобы добавить цветовую метку или изменить существующую. Каждому диалогу может быть присвоена только одна цветовая метка.
Текстовые метки	В поле отображаются текстовые метки, проставленные диалогу. Поле доступно для редактирования: нажмите на наименование поля с иконкой карандаша, чтобы добавить или удалить текстовую метку. При добавлении метки нельзя ввести пробел. Для ввода метки из нескольких слов используйте нижнее подчёркивание. Количество текстовых меток не ограничено.
Участники	Группа элементов, содержащая информацию об участниках разговора: Участник 1 – номер ближнего абонента (сотрудника). ФИО Участника 1 – фамилия, имя и отчество ближнего абонента (сотрудника). Участник 2 – номер дальнего абонента (клиента). ФИО Участника 2 – фамилия, имя и отчество дальнего абонента (клиента).
Подробности вызова	Список атрибутов диалога (только для чтения). Описание см. в разделе 2.3 Атрибуты диалогов .
Общий рейтинг	Общий усреднённый рейтинг диалога, рассчитанный исходя из оценок, полученных по отдельным шаблонам. Подробнее см. в разделе 4 Рейтинги .
Комментарий	Комментарий к диалогу.
Ключевые слова	Перечень ключевых слов, по которым проводился поиск, и которые были найдены в этом диалоге.

2.7.2 Подробная карточка диалога

Подробная карточка диалога содержит список всех атрибутов. Если информация отсутствует, поле остаётся пустым.

Атрибуты могут отображаться в виде разделов, либо в алфавитном порядке:

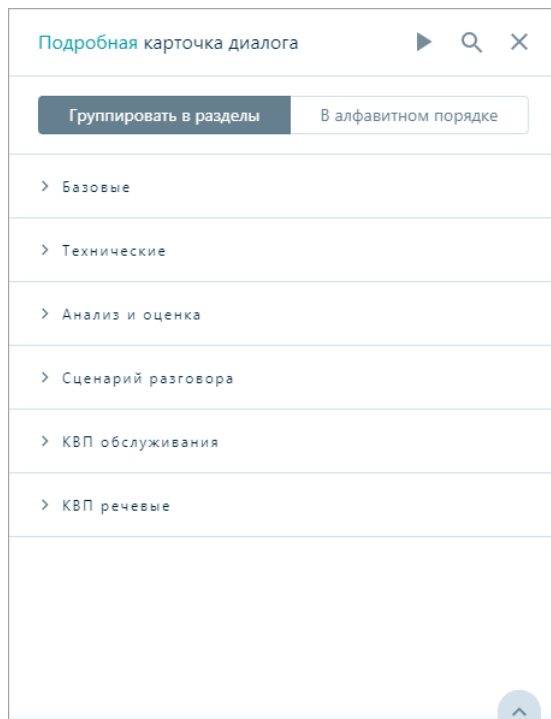


Рисунок 36 – Подробная карточка диалога

Описание атрибутов см. в разделе [Атрибуты диалогов](#).

2.8 Просмотр текста интеракции

Чтобы перейти к тексту интеракции (расшифровке телефонного разговора или тексту чата) наведите курсор мыши на строку с нужным диалогом и нажмите кнопку .

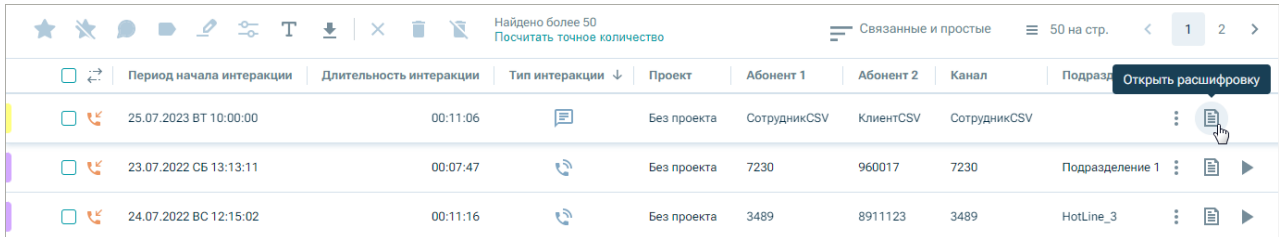


Рисунок 37 – Переход к тексту интеракции

Если интеракция является связанной, раскройте список простых интеракций, входящих в её состав, чтобы просмотреть расшифровки.

Также вы можете перейти к текстовой расшифровке телефонного разговора, нажав на кнопку в проигрывателе:



Рисунок 38 – Переход к текстовой расшифровке в проигрывателе



Для доступа к просмотру расшифровок и воспроизведению интеракций пользователь должен иметь соответствующий набор привилегий. Если у пользователя нет доступа к каким-либо простым интеракциям в составе связанной, расшифровка может отображаться не полностью. Подробнее см. в документе "Программный компонент интеллектуального анализа речевой информации Smart Logger. Руководство администратора".

Текст выбранной интеракции откроется в правой части окна:

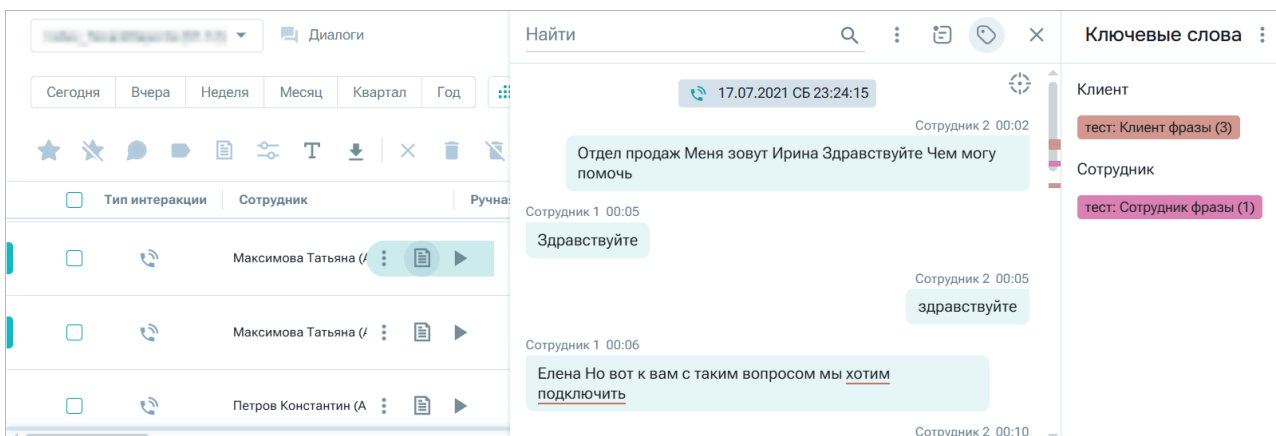


Рисунок 39 – Текст интеракции

Над текстом интеракции отображаются:

- строка поиска по тексту интеракции;

- тип интеракции: телефонный вызов () или текстовый диалог (
- дата, день недели и время начала диалога;
- кнопка **Вернуться к проигрываемой позиции** () (отображается в расшифровках телефонных разговоров, если было начато воспроизведение диалога);
- меню с настройками отображения 
 - выбор **Канала речи** для отображения: **Все**, **Клиент**, **Сотрудник**. Для текстовых интеракций также можно выбрать **Системные сообщения** и **Чат-бот**;
 - Отображать эмоции – если включено, эмоции будут выделены цветом в тексте диалога.
- кнопка для перехода к Событиям интеракции () (доступна только для простых интеракций);
- вкладка Настройка выделения ключевых слов ().

Текст интеракции автоматически разбивается на чередующиеся фрагменты речи сотрудника и клиента. Текст, относящийся к речи сотрудника, отображается зелёным цветом. Текст, относящийся к речи клиента, отображается оранжевым цветом.

В чатах также выделяются системные сообщения (располагаются в рамке по центру) и сообщения чат-бота (выделены серым цветом).

По клику на авторе сообщения (**Клиент** или **Сотрудник**) отображается номер телефона (или другой идентификатор), соответствующий значению в поле **Абонент 1** (для **Сотрудника**) и **Абонент 2** (для **Клиента**).

Ключевые слова, найденные в тексте диалога, подчёркиваются (цвет подчёркивания соответствует отдельному шаблону оценки и набору фраз). Если диалог был обработан при помощи нескольких шаблонов, каждому шаблону будет соответствовать свой цвет подчёркивания.

2.8.1 Просмотр текста связанной интеракции

Для связанной интеракции расшифровка разбивается по простым интеракциям, входящим в её состав. Нажмите ▼, чтобы открыть расшифровку одной из простых интеракций, или ↗ чтобы открыть полную расшифровку всей связанной интеракции:

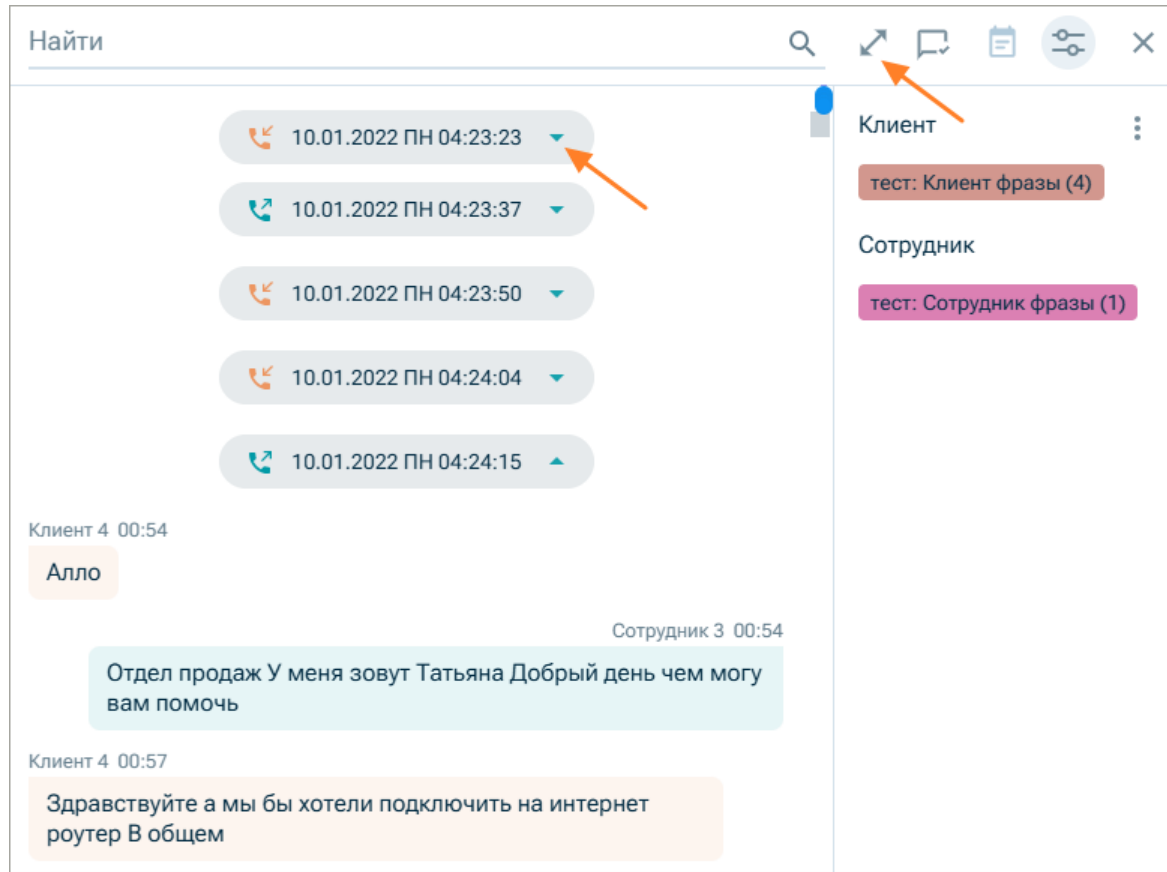


Рисунок 40 – Расшифровка связанной интеракции



Для доступа к просмотру расшифровок и воспроизведению интеракций пользователь должен иметь соответствующий набор привилегий. Если у пользователя нет доступа к каким-либо простым интеракциям в составе связанной, расшифровка может отображаться не полностью. Подробнее см. в документе "Программный компонент интеллектуального анализа речевой информации Smart Logger. Руководство администратора".

Начало каждой простой интеракции обозначено на полосе прокрутки меткой ●. Нажмите на метку для перехода к нужному фрагменту.

Если в связанной интеракции есть консультации, они отмечены иконкой 📅:

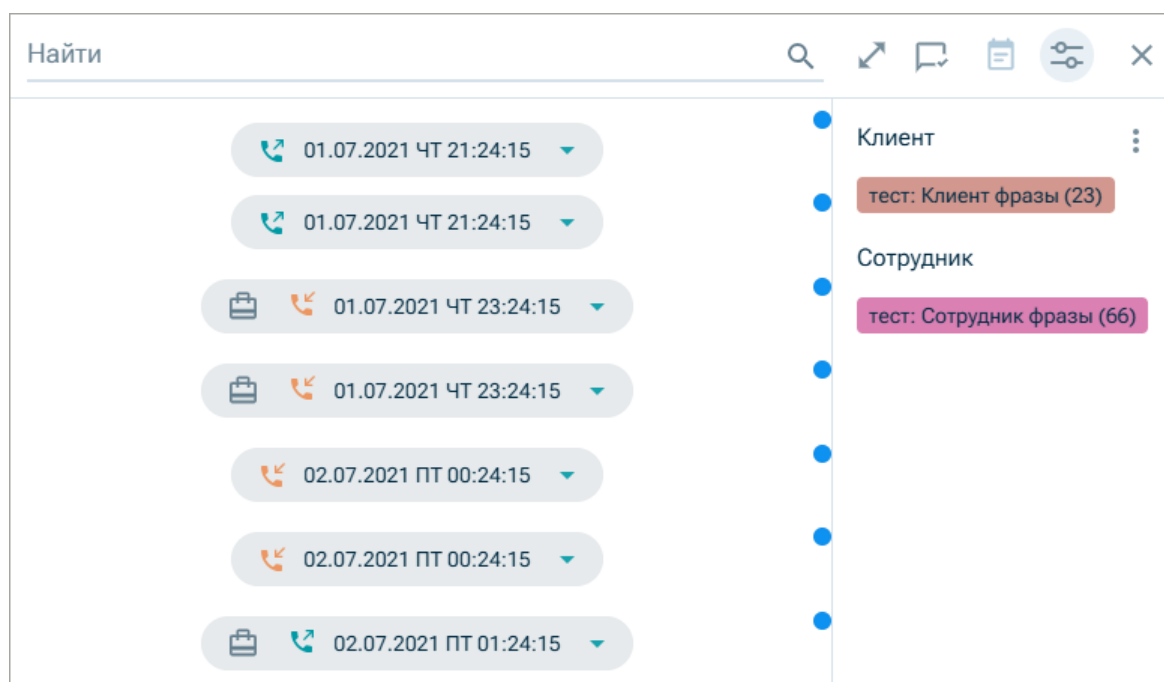


Рисунок 41 – Консультации в связанной интеракции

Для различия между участниками в разных простых интеракциях к наименованию автора реплики добавлены порядковые номера, например: **Сотрудник 1, Сотрудник 2.**

Остальные опции аналогичны [опциям просмотра расшифровки](#) простой интеракции.

О воспроизведении из расшифровки, поиске по тексту и настройке выделения ключевых слов см. в разделах далее.

2.8.2 Воспроизведение из расшифровки

Кликните по любому слову в расшифровке и воспроизведение начнётся с этого слова.

Если слово является ключевым, то при нажатии на него вы увидите в рамках каких заданий на оценку и шаблонов было проставлено это ключевое слово.

Нажмите **Перейти к ...** и нажмите кнопку  в плеере, чтобы начать воспроизведение с этого ключевого слова.

При помощи кнопок   можно перейти к предыдущему или следующему ключевому слову в расшифровке.

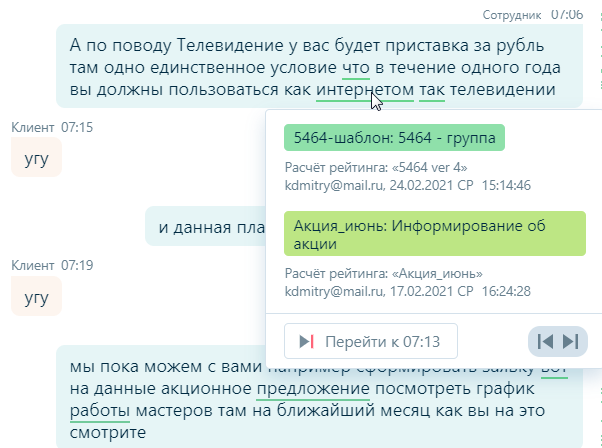


Рисунок 42 – Воспроизведение из расшифровки

2.8.3 Поиск по тексту интеракции

Введите в строку поиска слово или словосочетание, которое необходимо найти в тексте интеракции:

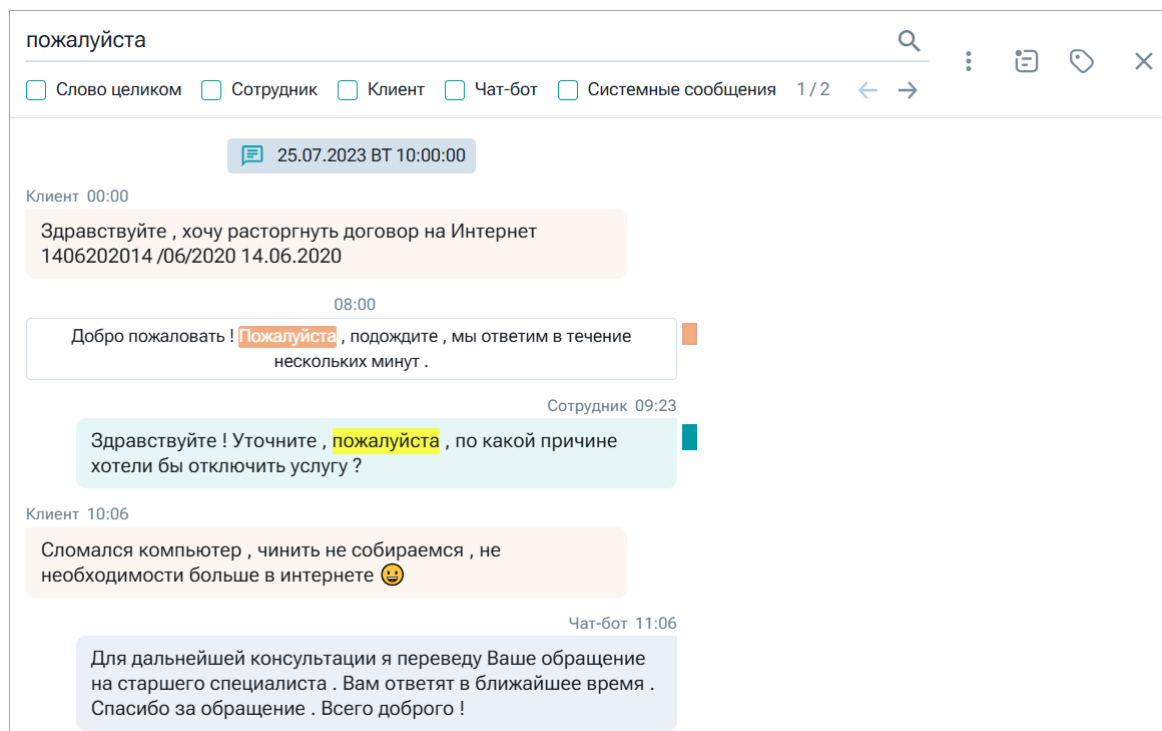


Рисунок 43 – Поиск по тексту интеракции

Дополнительные параметры поиска:

- **Слово целиком** – установите флажок для поиска точного соответствия (например, если вы установите флажок для поиска слова интернет, слова интернета и интернету не будут отображаться среди результатов);
- **Сотрудник** – установите флажок для поиска только в речи сотрудника;
- **Клиент** – установите флажок для поиска только в речи клиента;
- **Чат-бот** – установите флажок для поиска только в сообщениях чат-бота (для текстовых интеракций);
- **Системные сообщения** – установите флажок для поиска только в системных сообщениях (для текстовых интеракций).

Если слово или словосочетание присутствует в тексте интеракции, оно будет выделено цветом. Для перехода к следующему или предыдущему результату поиска воспользуйтесь стрелками.

2.8.4 Настройка выделения ключевых слов

Нажмите на иконку , чтобы открыть настройки выделения ключевых слов. В открывшейся вкладке отобразятся все шаблоны оценки и наборы фраз, по которым были найдены ключевые слова и тематики в тексте интеракции:



Рисунок 44 – Настройка выделения ключевых слов

Каждый блок соответствует отдельному шаблону и набору, и назван по принципу **Шаблон оценки: Набор фраз** (названия шаблонов и наборов задаются во время создания заданий на оценку). Цвет блока соответствует цвету подчёркивания ключевых слов в тексте.

Вы можете настроить выделение ключевых слов и тематик в тексте интеракции:

- нажмите на кнопку , чтобы включить или отключить отображение всех ключевых слов/тематик;
- кликните левой кнопкой мыши по отдельному блоку, чтобы включить или отключить отображение ключевых слов или тематик, найденных по этому шаблону и набору.

2.9 Просмотр событий интеракции

Для просмотра событий интеракции (перебиваний, ключевых слов и т. д.) выберите в контекстном меню пункт **События интеракции**.



Этот пункт контекстного меню активен только для простых взаимодействий.

☐ СТИ-идентификатор сотрудника	Период начала интеракции ↓	Тип интеракции	Длительность интеракции	Сотрудник	Цветовая метка	ВС: автоматизация	ВС: тематики речевой аналитики
☐ 10000000-0000-0000-0001-000000002010	06.07.2021 ВТ 01:24:15		00:17:04	Agent 2010		Авт. Запрос 1/3...	Апрель-ноябрь/Заявка
☐ 10000000-0000-0000-0001-000000002010	06.07.2021 ВТ 01:24:15		00:17:04	Agent 2010		Авт. Запрос 1/3...	Умный анализ
☐ 10000000-0000-0000-0003-000000002019	24.06.2021 ЧТ 04:52:14		00:17:04	Agent 2019	Отложено	Запрос...	События интеракции

Рисунок 45 – Пункт меню "События интеракции"

Список событий отобразится в правой части окна. Эти же события отображаются на осциллограмме и в тексте интеракции.

☐ СТИ-идентификатор сотрудника	Период начала интеракции ↓	Тип интеракции	Длительность интеракции	Сотрудник
☐ 10000000-0000-0000-00002010	06.07.2021 ВТ 01:24:15			
☐ 10000000-0000-0000-00002010	06.07.2021 ВТ 01:24:15			
☐ 10000000-0000-0000-00002019	24.06.2021 ЧТ 04:52:14			
☐ 10000000-0000-0000-00002019	24.06.2021 ЧТ 04:52:14			
☐ 10000000-0000-0000-00002010	06.06.2021 ВС 01:24:15			
☐ 10000000-0000-0000-00002010	06.06.2021 ВС 01:24:15			
☐ 10000000-0000-0000-00002020	24.05.2021 ПН 16:09:32			

Рисунок 46 – Список событий интеракции

Выберите событие в списке, кликнув по нему левой кнопкой мыши. Справа отобразится текст интеракции, а внизу – осциллограмма. Воспроизведение диалога начнётся с момента, когда было зафиксировано выбранное событие.

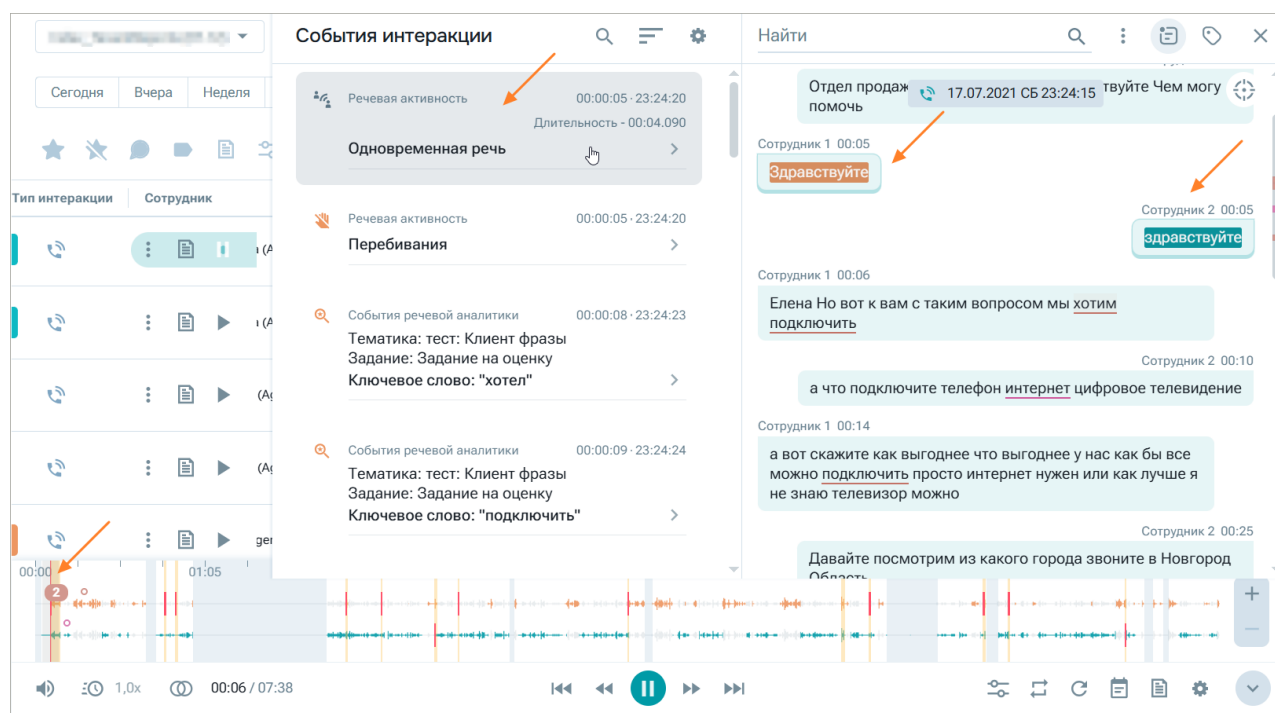


Рисунок 47 – Отображение выбранного события в тексте и на осциллограмме

Настройки отображения событий

Для поиска по списку событий нажмите 🔍. Нажмите ≡, чтобы отсортировать события по дате, по группе или по названию.

Нажмите ⚙️, чтобы отобразить или скрыть группы событий:

Речевая активность – одновременная речь, перебивания.

События речевой аналитики – ключевые слова, тематики.

События телефонии – удержания, отключения звука и т. д.

2.10 Разметка эмоций на осциллограмме и в расшифровке

Если в системе есть информация об эмоциях в речи, то можно включить разметку для их отображения на осциллограмме и в тексте интеракции.

Отображений эмоций на осциллограмме

Чтобы включить отображение эмоций на осциллограмме, перейдите в настройки проигрывателя и включите параметр **Эмоции**:

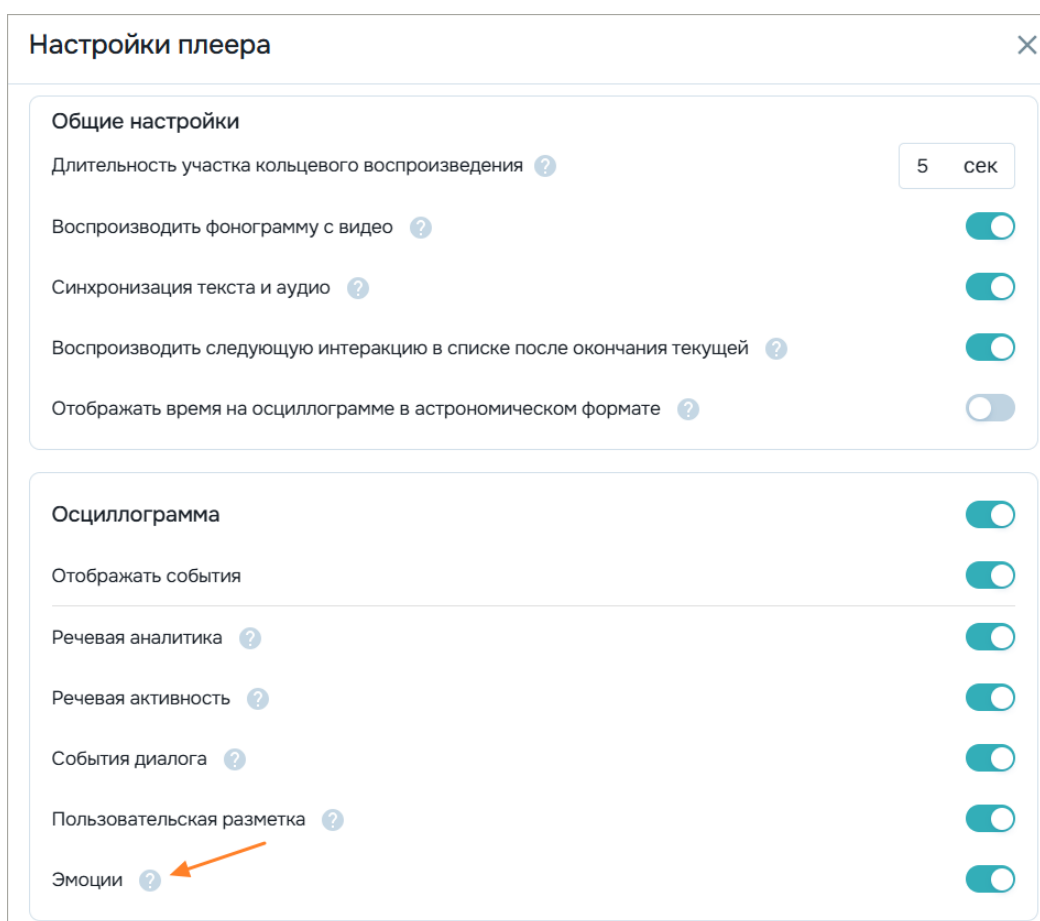


Рисунок 48 – Настройки осциллограммы: Эмоции

Негативные эмоции подсвечиваются на осциллограмме красным цветом, а позитивные – зелёным:

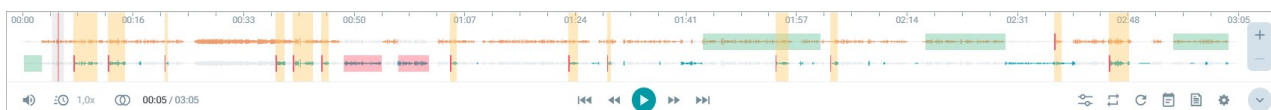


Рисунок 49 – Разметка эмоций на осциллограмме

Отображение эмоций в расшифровке

Откройте расшифровку, перейдите в меню настроек (⋮) и включите параметр **Отображать эмоции**:

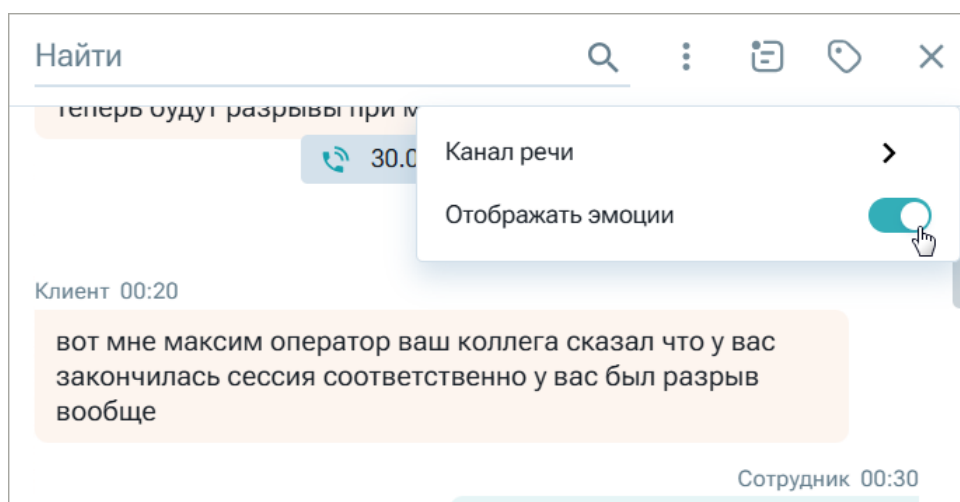


Рисунок 50 – Параметр для отображения эмоций в расшифровке

Негативные эмоции подсвечиваются в тексте красным цветом, а позитивные – зелёным:

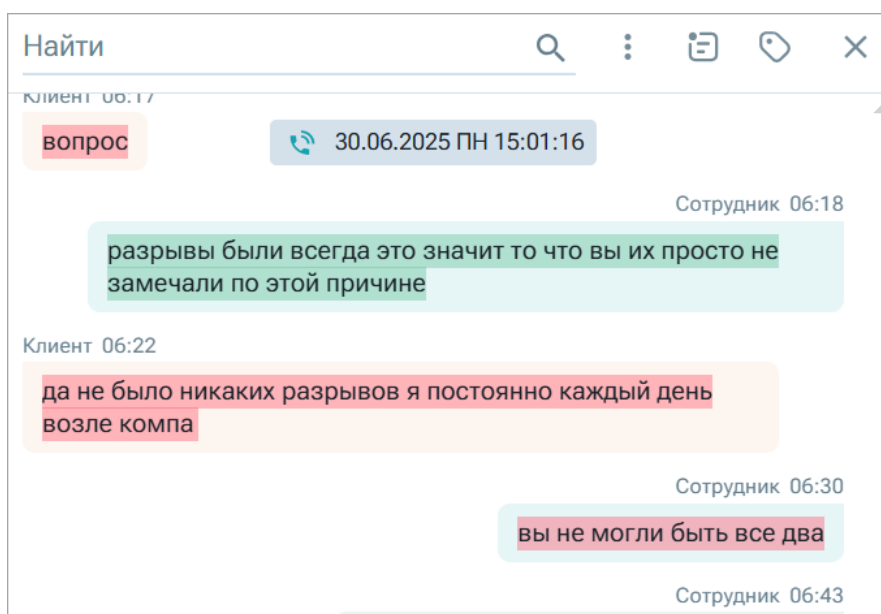


Рисунок 51 – Разметка эмоций в расшифровке

2.11 Операции с диалогами

Над списком диалогов расположена панель быстрых действий. Вы можете выбрать один или несколько диалогов из списка, установив флажок, и применить эти действия к выбранным диалогам. Чтобы выбрать все диалоги, отображаемые на странице, установите флажок в поле, расположенном в шапке таблицы.

★ ★ 💬 🗑️ ✏️ 🔗 T ⬇️ ✖️ 🗑️ 🔄 Выбрано простых: 50, связанных: 0 Посчитать точное количество Связанные и простые 50 на стр. 1 2 ... 28 >									
☒	Длительность диалога	Сотрудник	Тематики	Группа (skill)	Консультация	Пропущенная	Внутреннее обращение	Ци	⚙️
☒	00:08:47	Filatov	my template, Слова-паразиты, Клиент, Шаблон д...	Без группы	🔗	✖️	✖️	✖️	⋮ 📄 ▶️
☒	00:08:47	Filatov	Контроль реакции клиента, Контроль практик п...	Default	🔗	✖️	✖️	✖️	⋮ 📄 ▶️
☒	00:08:47	Filatov	Контроль реакции клиента, Контроль практик п...	Default	🔗	✖️	✖️	✖️	⋮ 📄 ▶️
☒	00:08:47	Filatov	Контроль реакции клиента, Контроль практик п...	Default	🔗	✖️	✖️	✖️	⋮ 📄 ▶️
☒	00:08:47	Filatov	Контроль реакции клиента, Контроль практик п...	Default	🔗	✖️	✖️	✖️	⋮ 📄 ▶️
☒	00:02:55	Smirnova	Контроль реакции клиента, Контроль практик п...	Без группы	🔗	✖️	✖️	✖️	⋮ 📄 ▶️

Рисунок 52 – Выбор диалогов из списка

Действия, доступные для одного или нескольких выбранных диалогов:

★	Добавить метку "Важная"
★	Снять метку "Важная"
💬	Добавить комментарий
🗑️	Добавить цветную метку
✏️	Добавить/удалить тематику
🔗	Просмотреть/удалить ключевые слова
T	Добавить текстовую метку к выбранным интеракциям, или ко всем интеракциям в разделе Диалоги
⬇️	Экспортировать диалоги (см. Экспорт и Быстрый экспорт)
✖️	Удалить диалоги без возможности восстановления
🗑️	Удалить диалоги с возможностью последующего восстановления (диалог продолжает отображаться в списке с отметкой ✓ в столбце На удаление)
🔄	Восстановить диалоги (кнопка активна только при выборе из списка диалогов, удалённых с возможностью последующего восстановления)

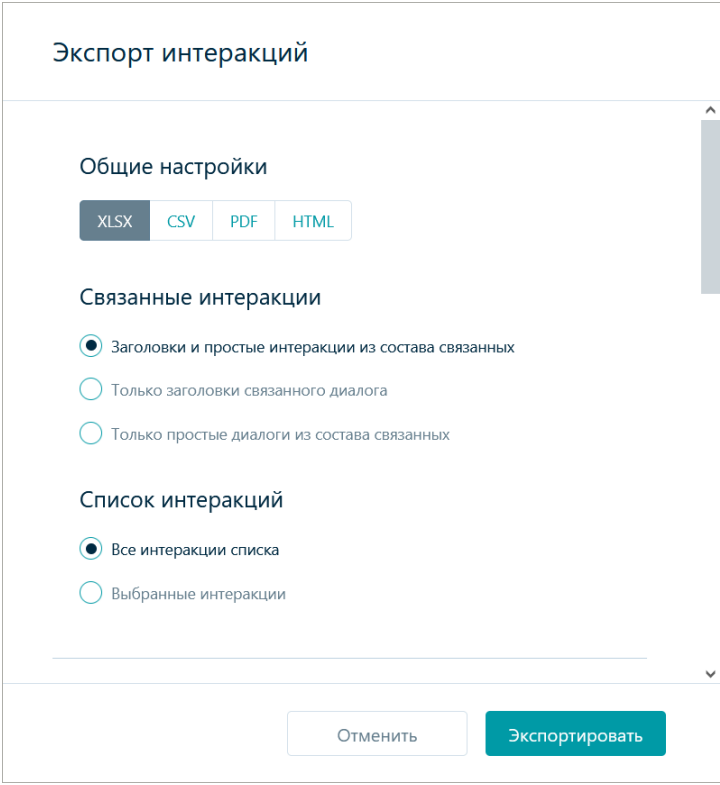
2.11.1 Экспорт

Вы можете экспортировать данные интеракций для их анализа в сторонних приложениях или добавления в хранилища других систем.

В результате экспорта формируется архив, содержащий файл в виде таблицы. Вы можете выбрать формат файла с таблицей данных, указать атрибуты, которые будут в

шапке этой таблицы, добавить результаты аналитики. В архив можно включить аудиозаписи и тексты интеракций. Для этого выполните [настройку](#) экспорта.

Для экспорта одного, нескольких или всех интеракций, выберите их в списке, нажмите  и в контекстном меню выберите **Экспорт...**. В открывшемся модальном окне выберите один из доступных форматов и задайте дополнительные параметры. Нажмите кнопку **Экспортировать**.



Экспорт взаимодействий

Общие настройки

XLSX CSV PDF HTML

Связанные взаимодействия

☒ Заголовки и простые взаимодействия из состава связанных

☐ Только заголовки связанного диалога

☐ Только простые диалоги из состава связанных

Список взаимодействий

☒ Все взаимодействия списка

☐ Выбранные взаимодействия

Отменить Экспортировать

Рисунок 53 – Настройки экспорта взаимодействий

Чтобы скачать сформированный архив, перейдите в профиль и выберите **Файлы экспорта**.

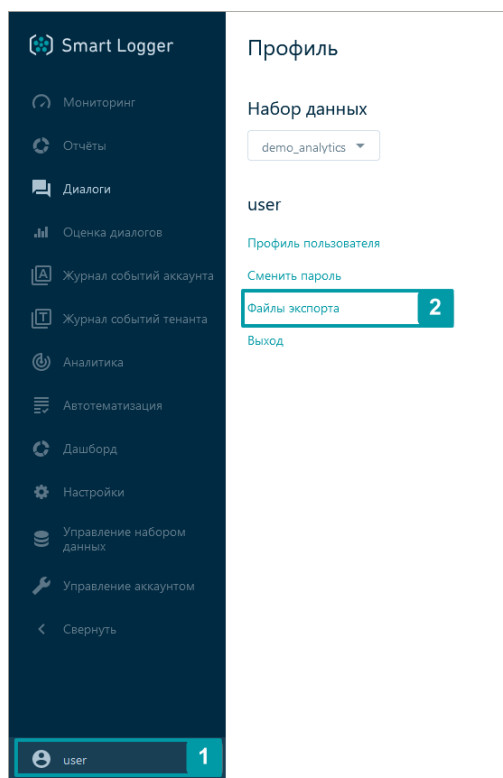


Рисунок 54 – Переход к файлам экспорта

Имя архива формируется автоматически: «CloudSAL_Export_ГГГГ-ММ-ДД_ЧЧ:ММ_имя_пользователя». Файл списка интеракций имеет такое же название: «CloudSAL_Export_ГГГГ-ММ-ДД_ЧЧ:ММ_имя_пользователя.xlsx». Имена файлов аудиозаписей и текстов интеракций формируются автоматически: «идентификатор_интеракции(CallId).расширение».

Файлы экспорта					
Дата и время	Название экспорта	Статус готовности	Статус скачивания	Автоматическое удаление	Действия
05.12.2022 ПН 19:23:10	CloudSAL_Export_2022-12-05_19-23_analytics	Ошибка	Не был скачан	05.12.2022 ПН 22:10:11	
06.12.2022 БТ 13:53:19	CloudSAL_Export_2022-12-06_13-53_analytics	Готово	Был скачан	08.12.2022 ЧТ 13:53:24	
06.12.2022 БТ 20:35:36	CloudSAL_Export_2022-12-06_20-35_analytics	В процессе	Не был скачан		
06.12.2022 БТ 20:35:42	CloudSAL_Export_2022-12-06_20-35_analytics	Новый	Не был скачан		

Рисунок 55 – Файлы экспорта

Чтобы скачать архив, нажмите .

Чтобы удалить задание на экспорт или удалить сформированный архив, нажмите .

Настройки экспорта

Общие настройки

Экспорт взаимодействий

Общие настройки

XLSX CSV PDF HTML

Связанные взаимодействия

☒ Заголовки и простые взаимодействия из состава связанных

☐ Только заголовки связанного диалога

☐ Только простые диалоги из состава связанных

Список взаимодействий

☒ Все взаимодействия списка

☐ Выбранные взаимодействия

Экспорт атрибутов ?

☒ Текущие отображаемые атрибуты

☐ Все доступные атрибуты

☐ Выбрать атрибуты

Рисунок 56 – Общие настройки

Выбор формата файла

Доступные форматы: XLSX, CSV, PDF и HTML.



При экспорте в PDF необходимо учитывать, что максимальное количество колонок (экспортируемых атрибутов): 15, строк: 3000. Количество отображаемых колонок, которые помещаются на страницу по ширине, зависит от имени колонки и от самих данных ячейки.

Связанные взаимодействия

Заголовки и простые взаимодействия из состава связанных – в файле экспорта будут отображены связанные взаимодействия, которые можно раскрыть, чтобы отобразить простые взаимодействия в составе связанных.

Только заголовки связанных взаимодействий – в файле экспорта будет отображён список заголовков связанных взаимодействий, без возможности развернуть связанную интеракцию и отобразить простые.

Только простые взаимодействия – в файле экспорта будет отображён список простых взаимодействий, без заголовков.

Список интеракций

Все интеракции списка – в файле экспорта будут все интеракции списка. Генерация файла экспорта может занять продолжительное время.

Выбранные интеракции – в файле экспорта будут только выбранные интеракции. Недоступно, если не выбрана ни одна интеракция.

Экспорт атрибутов

Текущие отображаемые атрибуты – экспортированный файл будет содержать поля, которые соответствуют атрибутам, которые отображаются в шапке таблицы на момент экспорта.

Все доступные атрибуты – экспортированный файл будет содержать все доступные поля (недоступно для формата PDF).

Выбрать атрибуты – экспортированный файл будет содержать выбранные поля. Нажмите **Изменить атрибуты**, выберите необходимые атрибуты из доступных и нажмите **Сохранить**.

Добавить атрибуты

Доступные атрибуты

Базовые	GUID диалога
Технические	СТП-идентификатор сотрудника
Сценарий разговора	Дубликат
КВП обслуживания	Станция записи
КВП речевые	Состояние хранения аудио
	Состояние хранения видео
	Идентификатор дубликата
	СТП-идентификатор вызова
	Список очередей
	Не хватило лицензии для аудиозаписи

Отображаемые

Важная

Длительность диалога

Размер файла разговора диалога

Вы можете добавить колонки, выбрав их в списке слева

Отменить

Сохранить

Рисунок 57 – Настройки колонок для экспортируемого файла

Экспорт результатов аналитики

Установите переключатель в активное положение () , чтобы включить в экспортируемый файл результаты аналитики.

☒ Экспорт результатов аналитики

Состав результатов аналитики в экспорте
☒ Все атрибуты
☐ Выбрать атрибуты

Вывод ключевых слов из речи участников интеракции
☒ Все слова в одном столбце
☐ Слова разных участников в отдельных столбцах

Формат вывода ключевых слов
☒ Ключевые слова через запятую
☐ Ключевые слова с указанием времени и тематики ?

Разделение данных внешних справочников по элементам
☒ Все элементы в одной строке
☐ Каждый элемент в отдельной строке

Вывод данных внешних справочников
☒ Все уровни иерархии элемента в одном столбце
☐ Элемент разделен на несколько столбцов (по уровням иерархии)

Рисунок 58 – Настройки экспорта результатов аналитики

Состав результатов аналитики в экспорте

Все атрибуты – экспортированный файл будет содержать все доступные поля группы **Анализ и оценка**.

Выбрать атрибуты – экспортированный файл будет содержать выбранные поля. Нажмите **Изменить атрибуты**, выберите необходимые атрибуты из доступных и нажмите **Сохранить**.

Добавить атрибуты

Доступные атрибуты

Анализ и оценка

Комментарий

Цветовая метка

Рейтинг: Забронировать товар

Рейтинг: Забронировать товар

Рейтинг: Негатив клиента

Рейтинг: Нежелательная лексика - оператор

Рейтинг: Нежелательная лексика - оператор

Рейтинг: Стандарт обслуживания

Тематики

Отображаемые

Ключевые слова

Общий рейтинг

Вы можете добавить колонки, выбрав их в списке слева

Отменить Сохранить

Рисунок 59 – Настройки колонок для экспортируемого файла

Вывод ключевых слов из речи участников интеракции

Все слова в одном столбце – экспортируемый файл будет содержать один столбец с ключевыми словами, в котором будут перечислены все ключевые слова.

Слова разных участников в отдельных столбцах – экспортируемый файл будет содержать отдельные столбцы для ключевых слов сотрудника и клиента.

Формат вывода ключевых слов

Ключевые слова через запятую – ключевые слова будут перечислены через запятую.

Ключевые слова с указанием времени и тематики – в столбце с ключевыми словами будет указано время и тематика. Например: 00:00:05.130 - "Контроль вежливой лексики/Есть вежливая лексика" - "пожалуйста".

Разделение данных внешних справочников по элементам

Все элементы в одной строке – все тематики будут перечислены через | в одной ячейке в столбце **Тематики**.

Каждый элемент в отдельной строке – каждая тематика будет отображаться в отдельной строке.

Вывод данных внешних справочников

Все уровни иерархии элемента в одном столбце – все данные будут перечислены в одном столбце **Тематики**.

Элемент разделен на несколько столбцов (по уровням иерархии) – экспортируемый файл будет содержать отдельные столбцы для каждого уровня иерархии. Например: Тематики. Уровень 1, Тематики. Уровень 2 и т. д.

Экспорт аудиозаписей интеракций

Установите переключатель в активное положение () , чтобы экспортировать аудиозаписи.

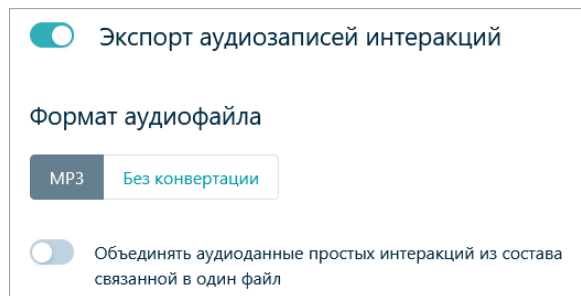


Рисунок 60 – Настройки экспорта аудиозаписей

Формат аудиофайла

MP3 – в архив с экспортируемым файлом будут добавлены аудиозаписи интеракций, принудительно конвертированные в формат MP3.

Без конвертации – в архив с экспортируемым файлом будут добавлены аудиозаписи интеракций в исходном формате.

Объединять аудиоданные простых интеракций из состава связанной в один файл

Недоступно при выборе формата **Без конвертации**.

Экспорт текстов интеракций

Установите переключатель в активное положение () , чтобы экспортировать тексты интеракций.

☒ Экспорт текстов взаимодействий

Формат экспорта

☒ В виде отдельных файлов

☐ В текстовом формате

☐ В исходном формате XML

☐ В таблицу с данными взаимодействий

Вывод текста

☒ Единым набором предложений

☐ С разделением на фразы

☐ С разделением на фразы и указанием времени начала

Формат текста в таблице

☒ Разбить текст по участникам интеракции на 2 столбца

☒ Объединять текст простых взаимодействий из состава связанной

Рисунок 61 – Настройки экспорта аудиозаписей

Формат экспорта

В виде отдельных файлов – в архив с экспортируемым файлом будут добавлены отдельные файлы с текстами взаимодействий. Возможные варианты: **В текстовом формате** (файлы TXT) и **В исходном формате XML**.

В таблицу с данными взаимодействий – тексты взаимодействий будут добавлены в экспортированный файл в отдельный столбец **Расшифровка**.

Вывод текста (доступно при выборе формата экспорта **В таблицу с данными взаимодействиями**)

Единым набором предложений – тексты взаимодействий в столбце **Расшифровка** будут отображаться в виде одного предложения.

С разделением на фразы – тексты взаимодействий в столбце **Расшифровка** будут разделены по участникам. Например: Сотрудник: добрый день, Клиент: день добрый.

С разделением на фразы и указанием времени начала – тексты взаимодействий в столбце **Расшифровка** будут разделены по участникам, для каждой фразы будет указано время её начала. Например: Сотрудник: 00:00:01 - 'добрый день', Клиент: 00:00:03 - 'день добрый'.

Формат текста в таблице (доступно при выборе формата экспорта **В таблицу с данными взаимодействиями**)

Разбить текст по участникам интеракции на 2 столбца – тексты взаимодействий будут разбиты на столбцы **Расшифровка.Сотрудник** и **Расшифровка.Клиент**.

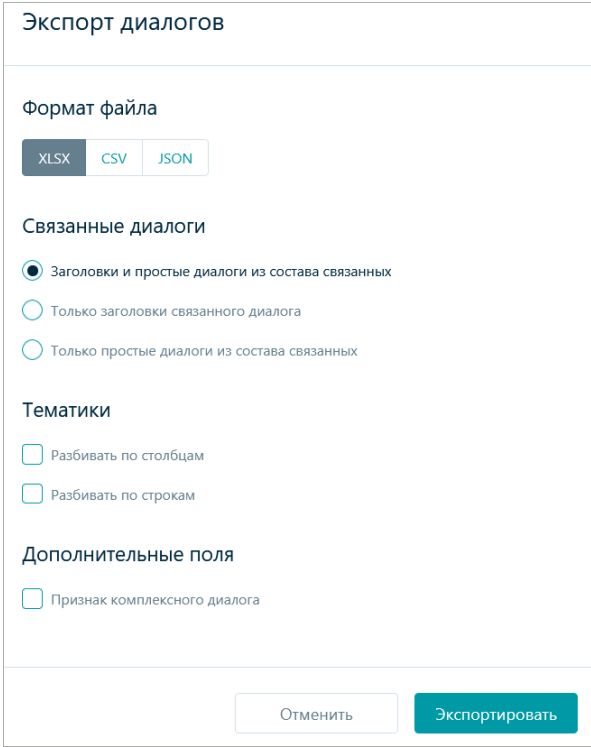
Объединять текст простых взаимодействий из состава связанной

Недоступно при выборе формата экспорта **В исходном формате XML**.

2.11.2 Быстрый экспорт

Чтобы экспортировать один или несколько диалогов, выберите их в списке, нажмите  и в контекстном меню выберите **Быстрый экспорт...**

В открывшемся модальном окне выберите один из доступных форматов и задайте дополнительные параметры (доступны для форматов XLSX и CSV). Нажмите кнопку **Экспортировать**.



Экспорт диалогов

Формат файла

XLSX CSV JSON

Связанные диалоги

☒ Заголовки и простые диалоги из состава связанных

☐ Только заголовки связанного диалога

☐ Только простые диалоги из состава связанных

Тематики

☐ Разбивать по столбцам

☐ Разбивать по строкам

Дополнительные поля

☐ Признак комплексного диалога

Отменить Экспортировать

Рисунок 62 – Настройки быстрого экспорта

Экспортированный файл будет содержать поля, которые соответствуют атрибутам, которые отображаются в шапке таблицы на момент экспорта.

Связанные диалоги

Заголовки и простые диалоги из состава связанных – в файле экспорта будут отображены связанные диалоги, которые можно раскрыть, нажав на  в первом столбце, чтобы отобразить простые диалоги в составе связанных.

Только заголовки связанного диалога – в файле экспорта будет отображён список заголовков связанных диалогов, без возможности развернуть связанный диалог и отобразить простые.

Только простые диалоги из состава связанных – в файле экспорта будет отображён список простых диалогов, без заголовков.

Тематики

Разбивать по столбцам – если флажок установлен, то каждый уровень тематики будет вынесен в отдельный столбец.

Разбивать по строкам – если флажок установлен, то каждый уровень тематики будет вынесен в отдельную строку. Например, если у диалога проставлены тематики трёх уровней, то диалог будет отображаться на трёх строках в файле экспорта, в каждой из которых будет отражён один уровень тематик (остальные атрибуты диалога будут продублированы в каждой строке).

Дополнительные поля

Признак комплексного диалога – если флажок установлен, то в файле будет дополнительный столбец **Комплексный диалог**.

2.11.3 Текстовые метки

Текстовые метки используются для разметки интеракций для различных бизнес-задач, а также для фильтрации интеракций.

Простановка текстовых меток

Чтобы проставить текстовую метку, в главном меню перейдите в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав **⋮**. Выберите пункт **Редактировать > Текстовая метка**. В открывшемся окне вы можете установить или удалить текстовую метку для выбранной интеракции (рис. 63).

Добавить или удалить текстовые метки можно также из карточки интеракции. Откройте карточку интеракции и кликните по полю **Текстовые метки**. Внесите необходимые изменения в открывшемся окне и нажмите **Сохранить**.

Также вы можете установить текстовые метки на одну или несколько интеракций при помощи панели быстрых действий. Выберите одну, несколько или все интеракции из отображаемого списка, установив флажки. Нажмите **T** на панели быстрых действий и из выпадающего списка выберите **Изменить метки в выбранных интеракциях**, чтобы проставить метку для выбранных интеракций.

Чтобы проставить метку для всех интеракций в разделе **Диалоги**, выберите **Проставить метки для всех интеракций**. Откроется окно добавления текстовой метки:

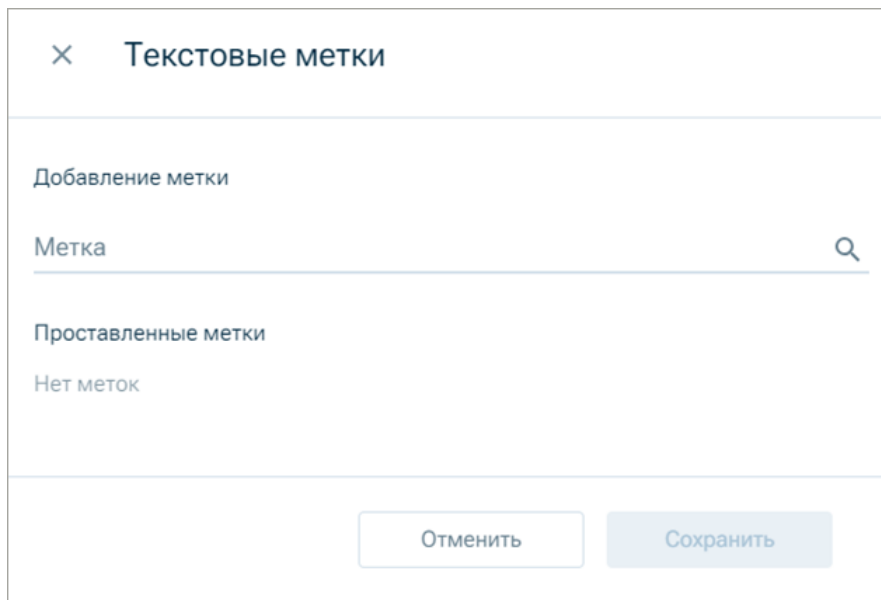


Рисунок 63 – Окно добавления текстовой метки

Заполните поле с названием метки или выберите существующую метку из выпадающего списка. При вводе названия новой метки нажмите клавишу Enter. Для интеракции допускается назначение нескольких текстовых меток.

Для названия метки можно использовать латинские буквы (строчные и прописные), цифры и нижнее подчёркивание «_». Допустимое количество знаков для названия метки: от 1 до 20.

Введённые или выбранные метки отобразятся в поле с проставленными метками. Нажмите **Сохранить**.

Назначенные метки отобразятся в карточке соответствующих интеракций.

Добавленные метки доступны для выбора в качестве атрибута для фильтрации в разделе **Диалоги** в тенанте, в котором метка была создана.

Снятие текстовых меток с интеракций

Для снятия текстовой метки выберите одну или несколько интеракций из списка, которым были назначены текстовые метки, установив флажок, нажмите **T** на панели быстрых действий, и из выпадающего списка выберите **Изменить метки в выбранных интеракциях**. Откроется окно добавления текстовой метки, в котором отображаются проставленные интеракции метки.

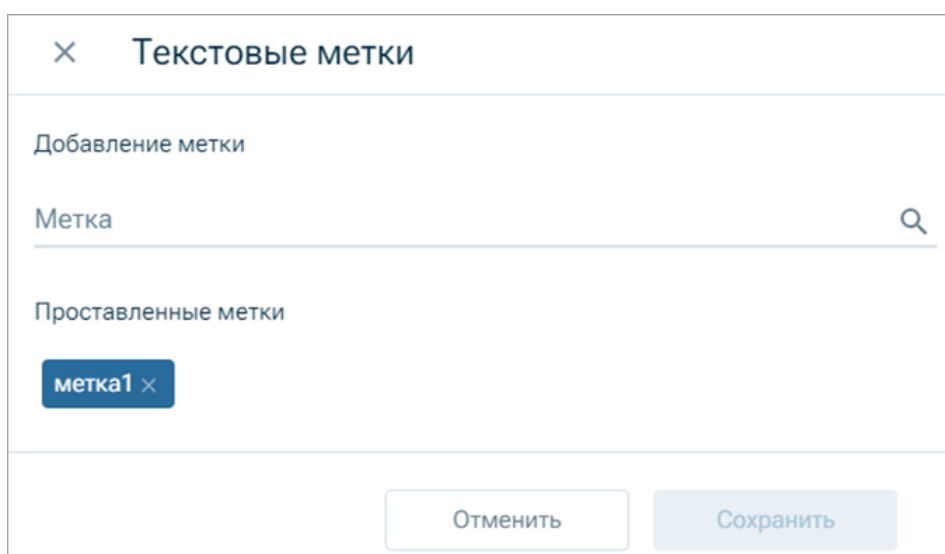


Рисунок 64 – Проставленные текстовые метки

Для снятия текстовой метки нажмите **X** в поле с названием метки. Нажмите **Сохранить**.

Метка будет удалена из карточки интеракции.

2.11.4 Цветовые метки

Цветовые метки можно использовать для сортировки интеракций по категориям и в качестве атрибута для фильтрации интеракций.

Простановка цветовых меток

Чтобы проставить интеракции цветовую метку, в главном меню перейдите в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав **⋮**. Выберите пункт **Редактировать > Цветовая метка**. В открывшемся окне вы можете установить или удалить цветовую метку для выбранной интеракции (рис. 65).

Добавить или удалить цветовой метки можно также из карточки интеракции. Откройте карточку интеракции и кликните по полю **Цветовые метки**. Внесите необходимые изменения в открывшемся окне и нажмите **Сохранить**.

Также вы можете установить цветовой метки на одну или несколько интеракций при помощи панели быстрых действий. Выберите одну или несколько интеракций из списка, установив флажок, и нажмите  на панели быстрых действий. Откроется окно назначения цветовой метки:

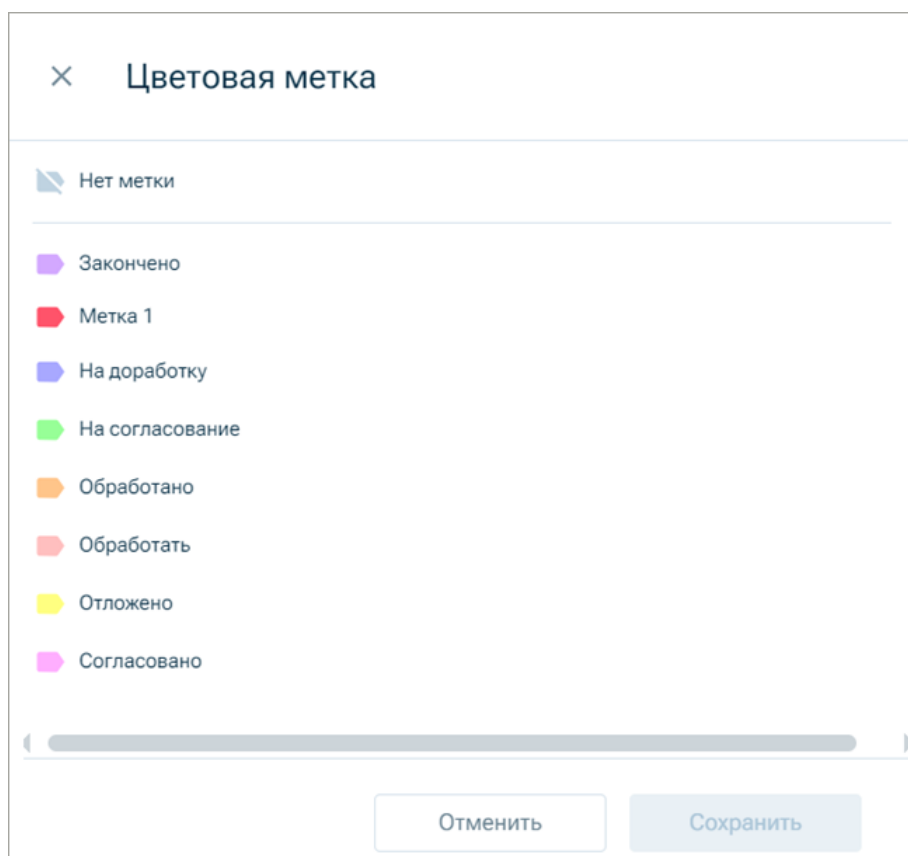


Рисунок 65 – Выбор цветовой метки

Выберите метку из списка и нажмите **Сохранить**.

Назначенные метки отобразятся для соответствующих интеракций в разделе **Диалоги** слева от столбца **Тип интеракции** и в карточке интеракции.

Снятие цветowych меток с интеракций

Для снятия цветовой метки выберите одну или несколько интеракций из списка, которым были назначены цветовой метки, установив флажок, и нажмите  на панели быстрых действий. В открывшемся окне выберите **Нет метки** и нажмите **Сохранить**.

Метка будет удалена из карточки интеракции и не будет отображаться в разделе **Диалоги** слева от столбца **Тип интеракции**.

2.11.5 Пользовательские метки

Вы можете выделить нужные участки фонограммы, добавив на них метку. Это можно сделать на осциллограмме или из контекстного меню интеракции.

Добавление метки на осциллограмме

Включите воспроизведение фонограммы (▶), и кликните левой кнопкой мыши на то место осциллограммы, куда нужно установить метку. Нажмите +:



Рисунок 66 – Добавление метки на осциллограмме

В открывшемся окне заполните параметры метки:

Редактировать

Точка

Интервал

Начало

00:00:59

Название метки

метка 2

Комментарий

Сохранить

Отмена

Рисунок 67 – Параметры метки

Точка

Выберите, чтобы установить метку на определённый момент осциллограммы.

Начало – задайте нужное значение, чтобы установить местоположение метки на осциллограмме.

Название метки – укажите название метки (до 20 знаков). Обязательный параметр.

Комментарий – добавьте комментарий к метке (до 255 знаков). Необязательный параметр.

Интервал

Выберите, чтобы выделить фрагмент осциллограммы.

Указать длительность – включите, чтобы указать **Начало** отметки и **Длительность** фрагмента.

Начало / Конец – укажите начало и конец фрагмента (если выключен параметр **Указать длительность**).

Название метки – укажите название метки (до 20 знаков). Обязательный параметр.

Комментарий – добавьте комментарий к метке (до 255 знаков). Необязательный параметр.

После того, как заданы все нужные параметры метки, нажмите **Сохранить**.

Добавление метки из контекстного меню интеракции

Выберите в контекстном меню нужной интеракции пункт **Редактировать** > **Добавить метку**. Укажите параметры метки (см. описание выше).

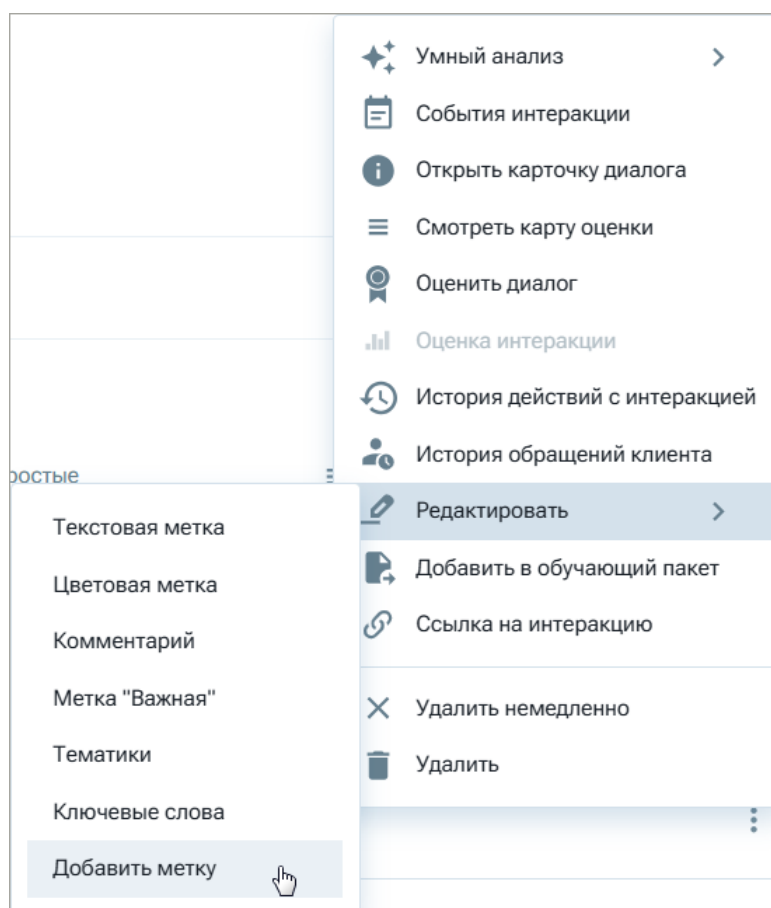


Рисунок 68 – Добавление метки из контекстного меню

Просмотр меток

Установленные метки отображаются на осциллограмме в виде ярлыков (если метка установлена на точку осциллограммы), или в виде отрезка, выделяющего фрагмент фонограммы (если метка была установлена на интервал).

Метки могут пересекаться и накладываться друг на друга:

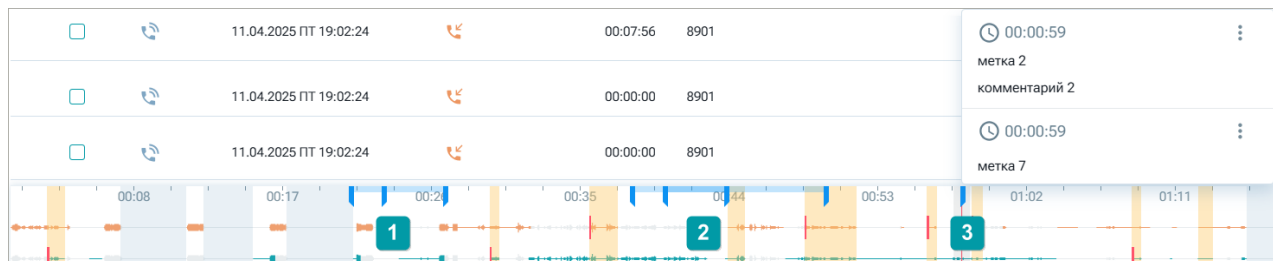


Рисунок 69 – Пересечение меток

- 1** – метка-точка внутри метки-интервала.
- 2** – метка-интервал внутри другой метки-интервала.
- 3** – две метки-точки, установленные на один и тот же момент фонограммы.

Наведите курсор мыши на метку, чтобы увидеть её название:

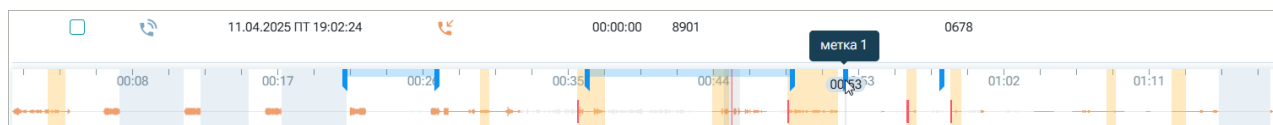


Рисунок 70 – Просмотр названия метки

Кликните по метке левой кнопкой мыши, чтобы увидеть точную временную отметку, название и комментарий:

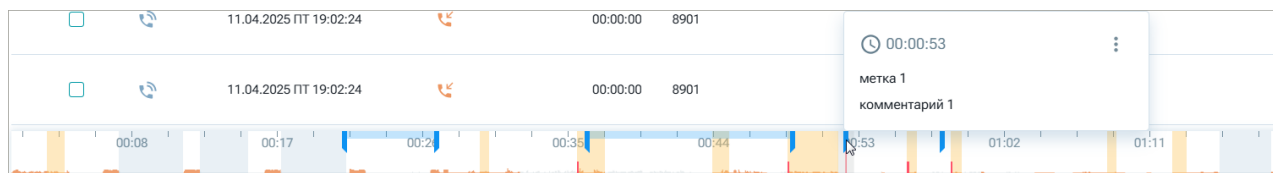


Рисунок 71 – Просмотр метки

Чтобы узнать подробную информацию о метке, нажмите **⋮** и выберите пункт **Подробнее:**

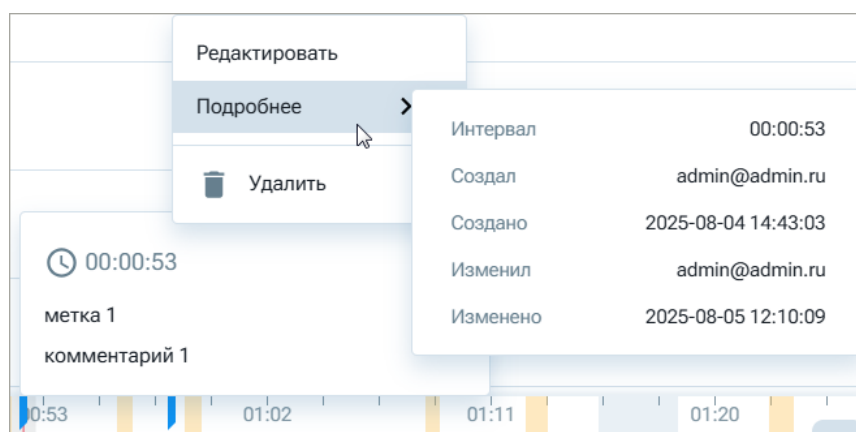


Рисунок 72 – Подробная информация о метке

Интервал – точная временная отметка или границы отмеченного фрагмента.

Длительность – длительность отмеченного фрагмента (отображается, если при создании метки был выбран [Интервал](#) и включён параметр **Указать длительность**).

Создал – имя пользователя, который создал метку.

Создано – дата и время создания метки.

Изменил – имя пользователя, который отредактировал метку.

Изменено – дата и время редактирования метки.

Редактирование меток

Чтобы изменить метку, кликните по ней левой кнопкой мыши, нажмите **⋮** и выберите пункт **Редактировать**. Внесите необходимые изменения и нажмите **Сохранить**.

Удаление меток

Чтобы удалить метку, кликните по ней левой кнопкой мыши, нажмите **⋮** и выберите пункт **Удалить**. Подтвердите удаление в диалоговом окне. Восстановить удалённую метку нельзя.

2.11.6 Добавление комментария

К интеракциям можно добавить комментарий в свободной форме. В тексте комментария можно использовать любые символы (до 4000 знаков).

Чтобы добавить комментарии к интеракциям, в главном меню перейдите в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав **⋮**. Выберите пункт **Редактировать > Комментарий**. В открывшемся окне вы можете ввести, отредактировать или удалить текст комментария для выбранной интеракции (рис. 73).

Добавить, удалить или отредактировать комментарий можно также из карточки интеракции. Откройте карточку интеракции и кликните по полю **Комментарий**. Внесите необходимые изменения в открывшемся окне и нажмите **Добавить**.

Также вы можете добавить комментарий для одной или нескольких интеракций при помощи панели быстрых действий. Выберите одну или несколько интеракций из списка, установив флажок, и нажмите **🗨** на панели быстрых действий. Откроется окно добавления комментария:

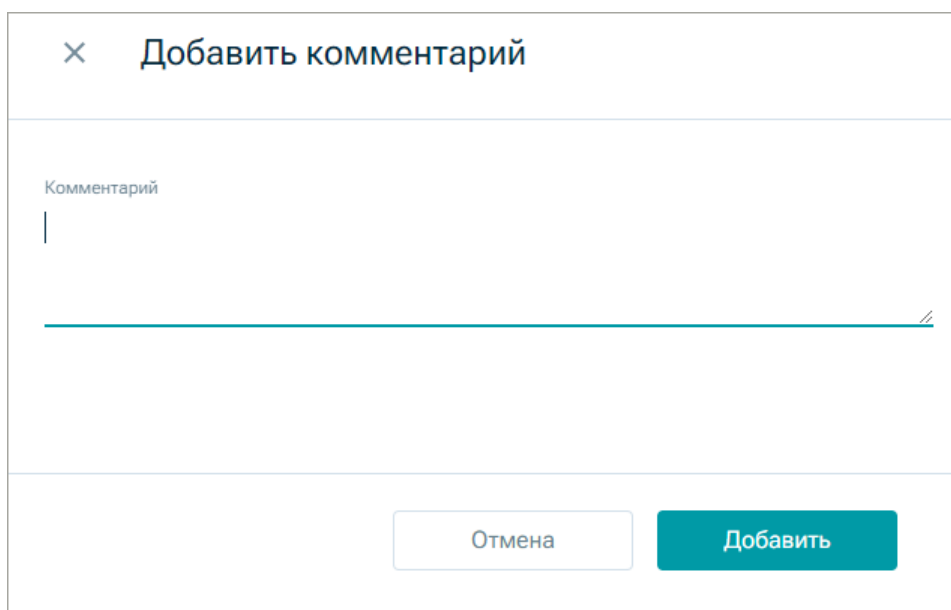


Рисунок 73 – Добавление комментария к интеракции

Введите текст комментария и нажмите **Добавить**.

Комментарий отобразится в разделе **Диалоги** в столбце **Комментарий** и в карточке интеракции.

В дальнейшем текст комментария можно будет использовать для поиска нужных интеракций. Для этого перейдите к списку диалогов, нажмите **Атрибут фильтрации** и выберите **Комментарий**. Укажите текст, который должен содержаться в комментариях к искомой интеракциям.

При поиске по тексту комментария можно использовать маски:

- ? – заменяет один любой символ;
- * – заменяет произвольный набор символов.

Если необходимо искать именно символы ? и * - используйте экранирование символов - например \?.

2.11.7 Добавление метки "Важная"

Интеракции, которые представляют особую значимость, можно отметить как **Важные**. Интеракции с меткой **Важная** не удаляются по достижении настроенного срока хранения, а остаются в системе, пока не будет снята метка, или пока они не будут удалены вручную.

Для простановки метки в главном меню перейдите в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав **⋮**. Выберите пункт **Редактировать > Важная**. Интеракции будет проставлена метка .

Проставить или снять метку **Важная** можно также из карточки интеракции. Для этого откройте карточку интеракции и в поле **Важная** кликните по иконке.

Также вы можете добавить или снять метку **Важная** с одной или нескольких интеракций при помощи панели быстрых действий. Выберите одну или несколько интеракций из списка, установив флажок, и нажмите на панели быстрых действий одну из кнопок (рис. 74):



– нажмите, чтобы установить метку **Важная** на выбранные интеракции.



– нажмите, чтобы снять метку **Важная** с выбранных интеракций.

Проставленная метка отобразится в разделе **Диалоги** в столбце **Важная** и в карточке интеракции. Если интеракция не отмечена как Важная, метка будет неактивной: .

⋮ ★ ★ 💬 📄 🔍 📝 📁 📄 📄 Найдено более 150 Посчитать точное количество Связанные и простые 50 на стр. < 1 2 3 4 >									
☐	Период начала интеракции ↓	Цветовая метка	Важная	Длительность интеракции	Текстовые метки	Сотрудник	Комментарий	На удаление	СТ
☐	31.07.2021 Сб 08:24:15			00:03:49	AutoLabel_6377082181	Agent 2001		✕ ⋮ 📄 ▶	
☐	31.07.2021 Сб 07:21:32	Обработать		00:12:30	доставка_город	Agent 2006		✕ ⋮ 📄 ▶	
☐	30.07.2021 Пт 23:24:15			00:06:10		Agent 2018	доставка	✕ ⋮ 📄 ▶	

Рисунок 74 – Метка "Важная" в списке интеракций

В дальнейшем метку **Важная** можно будет использовать для поиска нужных интеракций. Для этого перейдите к списку диалогов, нажмите **Атрибут фильтрации** и выберите атрибут [Важная](#).

2.11.8 Редактирование тематик

Вы можете просмотреть, назначить, отредактировать или удалить назначенные интеракции тематики вручную с целью корректировки результатов [тематизации](#).



Редактировать тематики интеракции можно только при наличии функциональной привилегии **Редактирование тематик и ключевых слов интеракций** и соответствующих им ресурсных привилегий на интеракции, для которых будут отредактированы тематики.

Для работы с тематиками перейдите в главное меню в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав **⋮**. Выберите пункт **Редактировать > Тематики**. В открывшемся окне вы можете добавить или удалить тематики для выбранной интеракции (рис. 75).

Добавить или удалить тематики можно также из карточки интеракции. Перейдите в [подробную карточку интеракции](#), и в группе атрибутов **Анализ и оценка** нажмите на слово **Тематики**.

Также вы можете управлять тематиками для одной или нескольких интеракций при помощи панели быстрых действий. Установите флажки, чтобы выбрать одну, несколько или все интеракции, отображаемые на странице, и нажмите  на панели быстрых действий.

Откроется окно работы с тематиками:

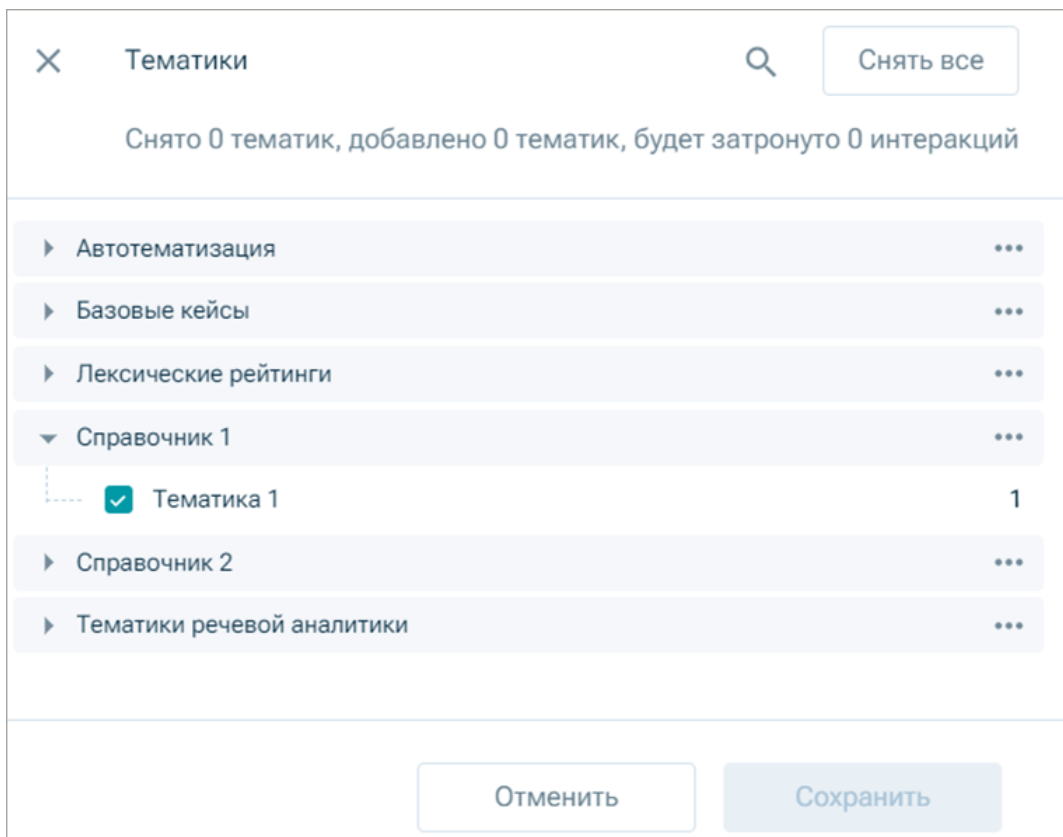


Рисунок 75 – Окно управления тематиками интеракций

Тематики отображаются в виде иерархии родительских и дочерних элементов всех системных и пользовательских внешних справочников.

Тематики, назначенные одной интеракции или всем выбранным интеракциям, отмечены флажком. Справа от наименования тематики отображается количество интеракций, которым назначена эта тематика.

Если было выбрано несколько интеракций, и затем открыто окно управления тематиками, тематики отмечены в структуре следующим образом:

☒ – отмеченная тематика назначена всем выбранным интеракциям (количество указано справа).

 – отмеченная тематика назначена только некоторым из выбранных интеракций (количество указано справа).

Окно управления тематиками содержит краткую сводку по произведённым изменениям: в верхней части окна отображается строка, содержащая количество снятых и добавленных тематик, а также количество интеракций, которые будут затронуты в результате текущего редактирования.

При редактировании можно снять ранее назначенные тематики и назначить новые.

При назначении или снятии тематики справа отображается статус в формате «**М**→**N**», где «**М**» – количество интеракций, которым уже была назначена данная тематика, «**N**» – количество интеракций, которым назначается данная тематика в рамках текущего редактирования.

Аналогичный статус в формате «**К**→**0**» отображается при снятии тематик, где «**К**» – количество интеракций, с которых снимается соответствующая тематика.

Редактирование тематик

Чтобы назначить тематику интеракции, установите флажок на одну или несколько тематик и нажмите **Сохранить**. Подтвердите сохранение во всплывающем окне.



Для интеракции можно назначить не более 10 тематик. Дочерний элемент является отдельной тематикой.

×

 Тематики  Снять все

Снято 0 тематик, добавлено 3 тематик, будет затронуто 2 интеракций

▶ Автотематизация ...

▼ Базовые кейсы ...



▶ Контроль реакции клиента

0→2



▶ Контроль отработки возражений клиентов

0→2



▶ Контроль вежливости

0→2



▶ Контроль осуществления кросс-продаж



Отменить

Сохранить

Рисунок 76 – Назначение тематик интеракциям

Чтобы назначить тематику, которая была назначена одной из выбранных интеракций, всем выбранным интеракциям, нажмите на иконку , затем установите флажок . Нажмите **Сохранить**. Подтвердите сохранение во всплывающем окне.

Чтобы снять тематику, снимите установленный флажок  или . Чтобы снять все назначенные тематики нажмите кнопку **Снять все**. Нажмите **Сохранить**. Подтвердите сохранение во всплывающем окне.



При снятии тематик с интеракции ключевые слова, связанные с данными тематиками, также будут удалены.

2.11.9 Редактирование ключевых слов

Вы можете просмотреть или удалить ключевые слова, присвоенные интеракции в рамках соответствующих тематик, с целью корректировки результатов тематизации.



Редактировать ключевые слова интеракции можно только при наличии функциональной привилегии **Редактирование тематик и ключевых слов интеракций** и соответствующих ресурсных привилегий на интеракции, для которых будут отредактированы ключевые слова.

Для работы с ключевыми словами перейдите в главное меню в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав . Выберите пункт **Редактировать > Ключевые слова**. В открывшемся окне вы можете удалить ключевые слова для выбранной интеракции (рис. 77).

Редактировать ключевые слова можно также из карточки интеракции. Перейдите в [подробную карточку интеракции](#), и в группе атрибутов **Анализ и оценка** нажмите на слово **Ключевые слова**.

Также вы можете управлять ключевыми словами для одной или нескольких интеракций при помощи панели быстрых действий. Установите флажки, чтобы выбрать одну, несколько или все интеракции, отображаемые на странице, и нажмите  на панели быстрых действий.

Откроется окно работы с ключевыми словами:

✕ Ключевые слова 🔍 Удалить все							
№	Слово	Тематика	Источник	Пользователь	Проставлено	Позиция	Канал
1	здравствуйте	1. Установление контакта	Исследовательская аналитика: «Контроль базового сценария диалога»		06.03.2024 CP 09:44:26	00:00:02 (09:07:19)	Клиент
2	здравствуйте	Есть приветствие	Исследовательская аналитика: «Контроль приветствия»		06.03.2024 CP 09:43:13	00:00:02 (09:07:19)	Клиент
3	здравствуйте	1. Установление контакта	Исследовательская аналитика: «Контроль базового сценария диалога»		06.03.2024 CP 09:44:26	00:00:04 (09:07:21)	Сотрудник
4	пожалуйста	Разнообразная вежливая лексика	Исследовательская аналитика: «Контроль вежливости»		06.03.2024 CP 09:41:35	00:00:05 (09:07:22)	Сотрудник
5	спасибо вам большое	Положительная реакция клиента	Исследовательская аналитика: «Контроль реакции клиента»		06.03.2024 CP 09:45:29	00:00:12 (09:07:29)	Клиент
◀ ▶ Заккрыть							

Рисунок 77 – Окно управления ключевыми словами интеракций

Информация о ключевых словах отображается в виде таблицы:

- номер ключевого слова в списке;
- ключевое слово в том виде, в котором оно присутствует в текстовой расшифровке интеракции;
- тематика, в рамках которой интеракции было проставлено ключевое слово;
- источник (задание), в рамках которого интеракции было проставлено ключевое слово. В случае назначения тематики вручную источник не указывается;
- автор простановки ключевого слова (автор задания или инициатор ручной простановки);
- дата и время простановки интеракции ключевого слова;
- позиция простановки ключевого слова по времени (отображается для одной интеракции);
- количество интеракций, в которых было найдено ключевое слово (для нескольких интеракций);

– канал, в котором было найдено ключевое слово.



Ключевое слово, которое было найдено в рамках нескольких тематик, отображается для каждой соответствующей тематики.

Для поиска ключевых слов в окне управления ключевыми словами нажмите . В открывшемся поле введите слово или часть слова, которое содержится в ключевом слове. Нажмите клавишу Enter.

Удаление ключевых слов

Чтобы удалить ключевое слово в рамках соответствующей тематики, нажмите . Подтвердите удаление во всплывающем окне.

Если идентичное ключевое слово было найдено в рамках другой тематики, то оно не будет удалено из списка.

Для удаления всех ключевых слов нажмите кнопку **Удалить все** в верхней части окна. Подтвердите удаление во всплывающем окне.

Чтобы вернуться к разделу **Диалоги**, нажмите **Заккрыть** в окне управления ключевыми словами.

2.11.10 Ссылка на интеракцию

Чтобы получить ссылку на интеракцию, в главном меню перейдите в раздел **Диалоги**.

Найдите в списке нужную интеракцию и откройте её контекстное меню, нажав . Выберите пункт **Ссылка на интеракцию**:

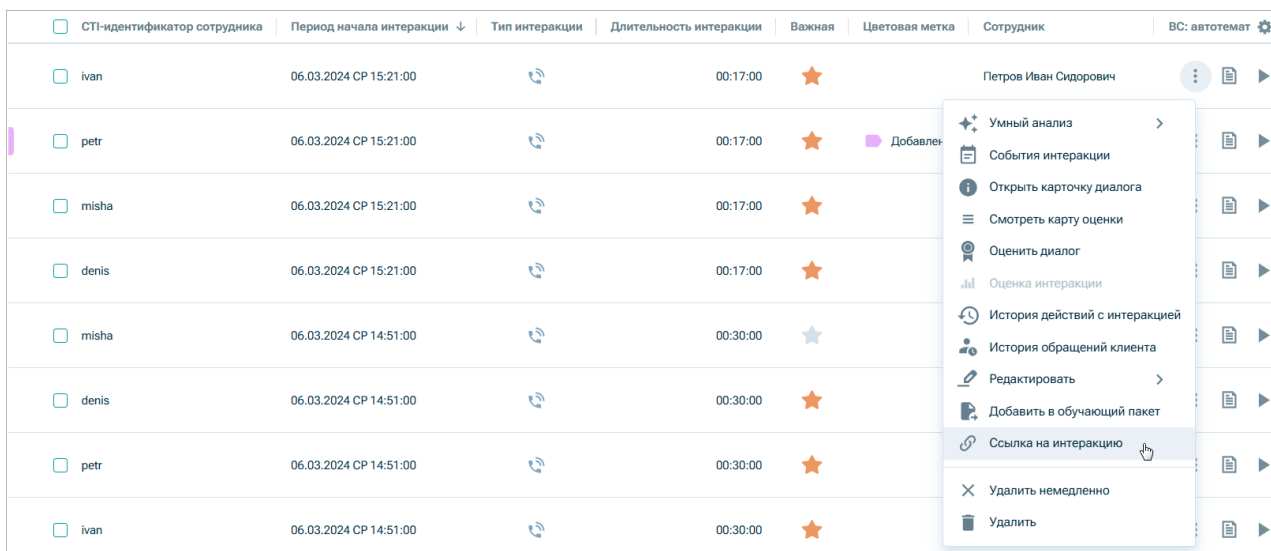


Рисунок 78 – Контекстное меню интеракции: ссылка на интеракцию

Для интеракции будет сгенерирована ссылка в виде URL на фильтр списка интеракций по GUID интеракции. В правом верхнем углу экрана вы увидите уведомление: «Ссылка на интеракцию сформирована и скопирована в буфер обмена».

Чтобы перейти к интеракции по этой ссылке, вставьте её в поисковой строке браузера. Откроется окно раздела **Диалоги**. Нажмите **Применить фильтр**, чтобы в списке отобразилась нужная интеракция:

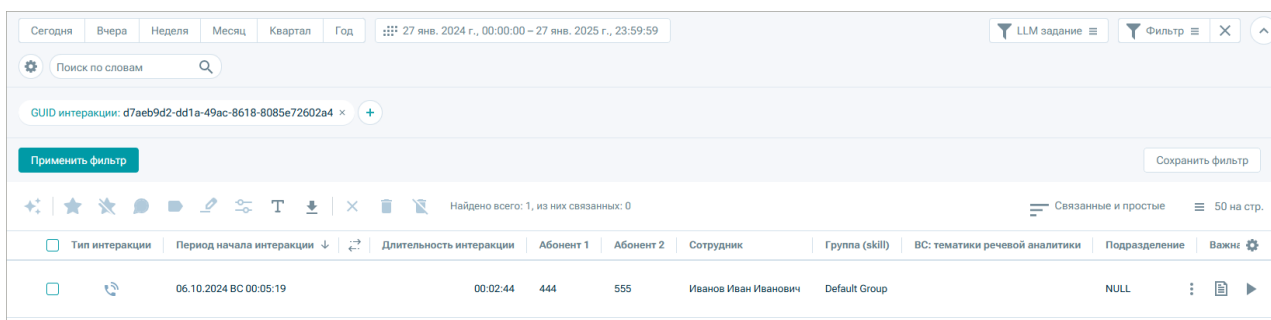


Рисунок 79 – Переход к интеракции по ссылке



При переходе по ссылке, сформированной для связанной интеракции, в разделе **Диалоги** будет отображена связанная интеракция и простые интеракции, входящие в её состав.

2.12 История обращений клиента

Чтобы посмотреть список интеракций по клиенту (поле **Участник 2**), выберите в контекстном меню интеракции пункт **История обращений клиента**.

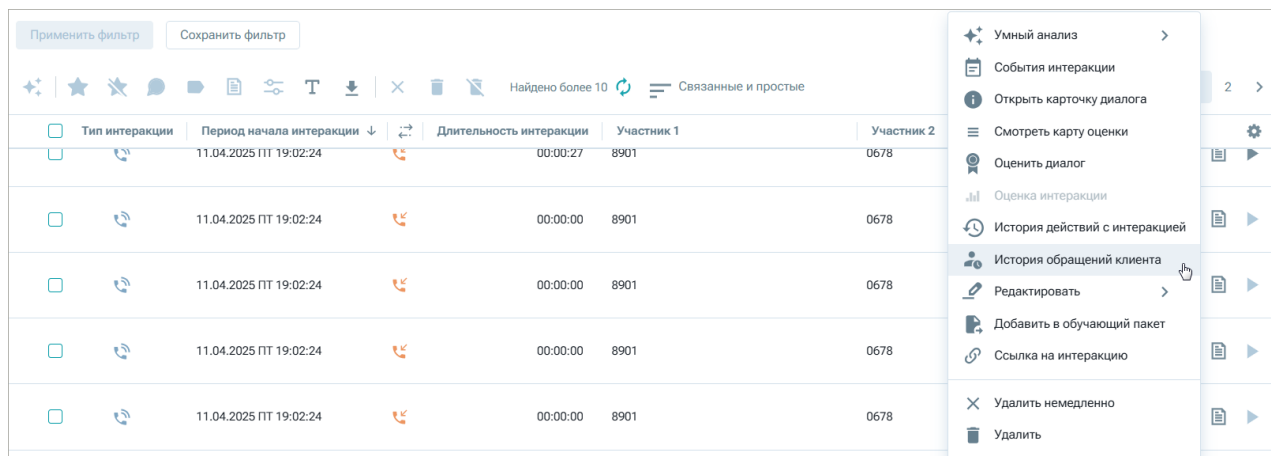


Рисунок 80 – Переход к истории обращений

В правой части окна откроется список обращений клиента. Если обращений больше 50, то отобразятся последние 50 интеракций, а сверху будет показано соответствующее сообщение.

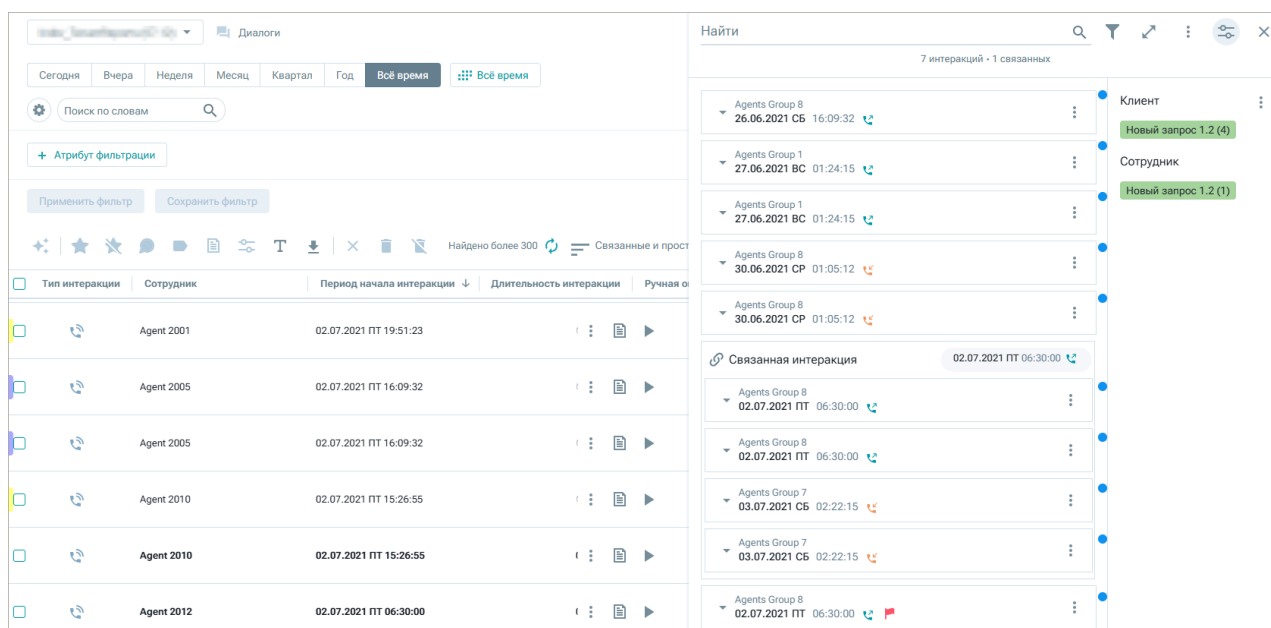


Рисунок 81 – История обращений клиента

Интеракция, из контекстного меню которой была открыта история обращений, отмечена в списке иконкой .

Справа от списка отображается панель [настройки отображения ключевых слов](#) со списком шаблонов оценки и наборов фраз, по которым были найдены ключевые слова и тематики в тексте интеракций. Чтобы отобразить или скрыть панель, нажмите .

Чтобы отфильтровать интеракции в списке, нажмите  и выберите параметр отбора (рис. 82).

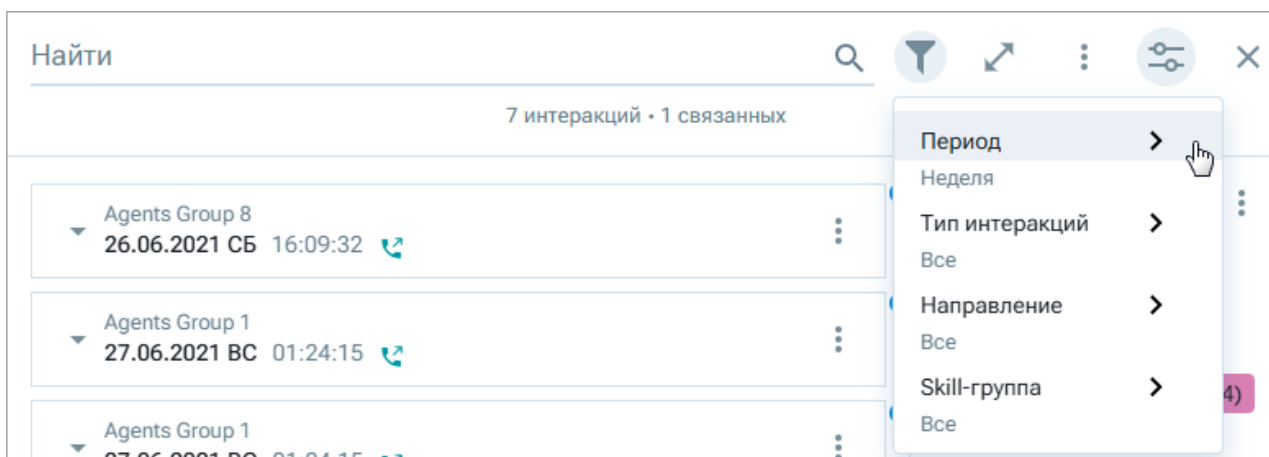


Рисунок 82 – Фильтрация в истории обращений клиента

Для поиска по тексту интеракций нажмите , чтобы развернуть тексты всех интеракций в списке, и введите искомое слово в строке поиска (полностью или частично). В текстах интеракций будут найдены слова, содержащие искомый текст. Чтобы найти точное соответствие, установите флажок **Слово целиком**. Вы можете выбрать канал для поиска: **Сотрудник** или **Клиент** (для текстовых интеракций доступны также каналы **Чат-бот** и **Системные сообщения**). Найденные слова будут выделены в тексте интеракций оранжевым цветом. Для перехода к предыдущему или следующему слову используйте стрелки.

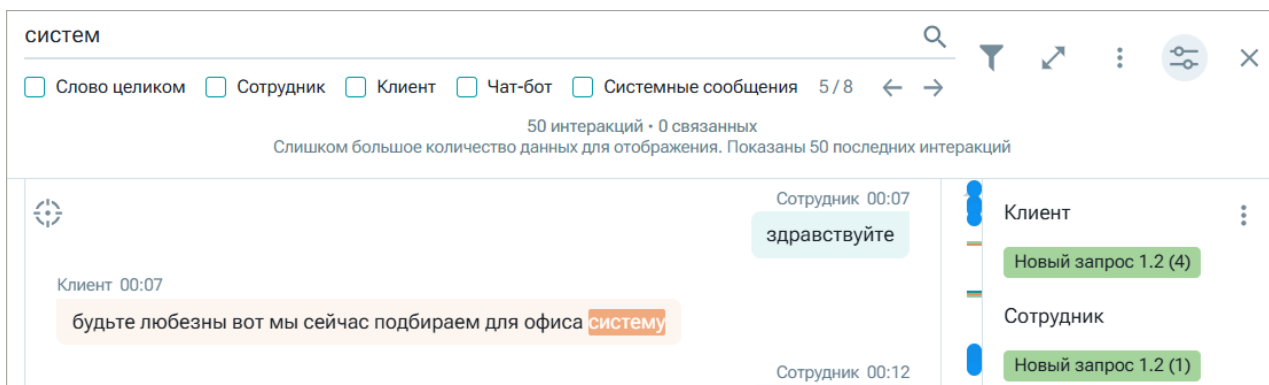


Рисунок 83 – Поиск по тексту интеракций в истории обращений клиента

Чтобы прослушать фонограмму, выберите в контекстном меню интеракции **Воспроизвести** (этот пункт недоступен для текстовых интеракций и для интеракций без аудио).

Чтобы посмотреть [карточку](#), выберите в контекстном меню **Открыть карточку диалога**.

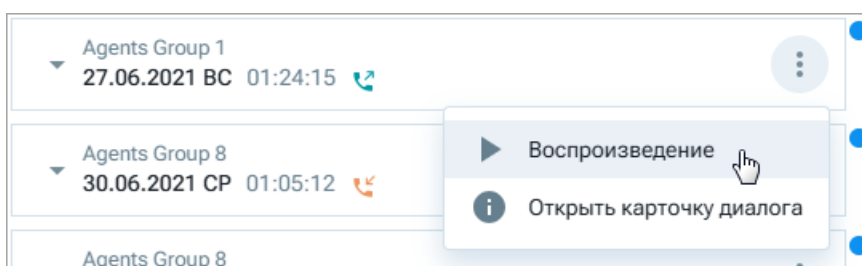


Рисунок 84 – Контекстное меню интеракции в истории обращений

3 Работа с отчётами

3.1 Построение отчётов

При помощи отчётов вы можете просматривать статистику по диалогам, тематикам, результатам заданий на оценку и базовым кейсам.

Чтобы построить отчёт, выберите пункт **Отчёты** в главном меню. В открывшемся списке выберите нужный отчёт и укажите его параметры. Затем нажмите кнопку **Построить Отчёт** и дождитесь построения отчёта.

Отчёты объединены в следующие группы:

- **Рейтинги** – отчёты, показывающие рейтинг сотрудников и подразделений, полученный по результатам заданий на оценку (см. [Лексический рейтинг](#));
- **Базовые кейсы** – отчёты для анализа качества работы сотрудников (отработка возражений, наличие в речи сотрудника приветствия и прощания, реакция клиента, и так далее);
- **Речевая аналитика** – отчёты по результатам определения тематик, которые были присвоены диалогам в заданиях на оценку (см. [Лексический рейтинг](#));
- **Диалоги** – общие отчёты для анализа диалогов (например, для отслеживания изменений длительности диалогов, анализа количества диалогов по сотрудникам и подразделениям, и так далее);
- **Ручная оценка** – отчёты для анализа ручных оценок.

В зависимости от выбранного отчёта, данные могут быть представлены в виде различных графиков и таблиц. При наведении курсора мыши на график может отображаться подсказка с подробной информацией о показателях в выбранной точке графика. Кликнув на график или ячейку таблицы, вы можете перейти к списку диалогов, которые откроются в новом окне.

Например, при построении отчёта **Рейтинг сотрудников и подразделений**, если вы наведёте указатель мыши на линейку, в подсказке отобразится рейтинг диалогов этого сотрудника, присвоенный в результате выполнения задания на оценку по шаблону (рис. 85). Если кликнуть левой кнопкой мыши по линейке, в новом окне браузера откроется список диалогов, которым был присвоен рейтинг, отображаемый в отчёте.



Количество интеракций при переходе к списку может отличаться от количества интеракций в отчёте из-за настройки привилегий (см. описание привилегии **Отображение данных ресурса в отчётах** в документе "Программный компонент интеллектуального анализа речевой информации Smart Logger. Руководство администратора").

Средний рейтинг

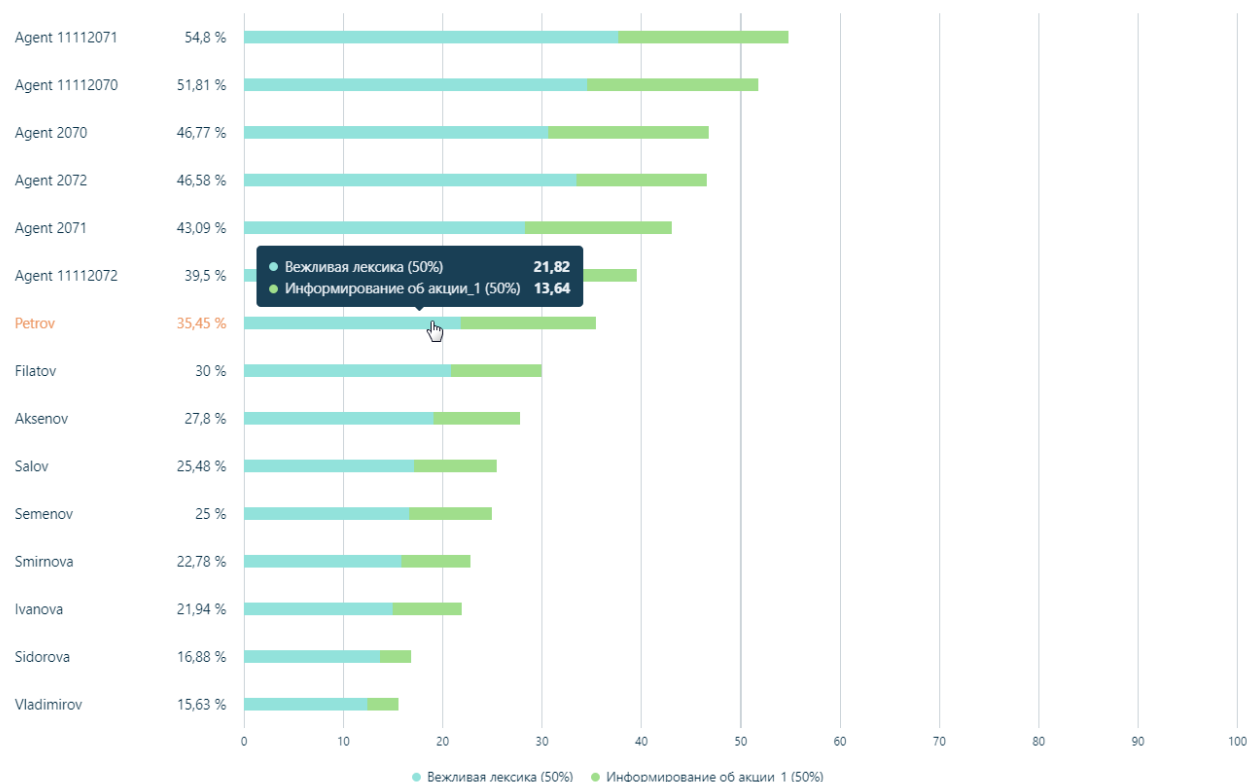


Рисунок 85 – Подсказки в отчётах

3.2 Отправка отчёта на электронную почту

Сформированный отчёт можно отправить на электронную почту в виде **xlsx**-файла. Для этого нажмите кнопку **Отправить**:

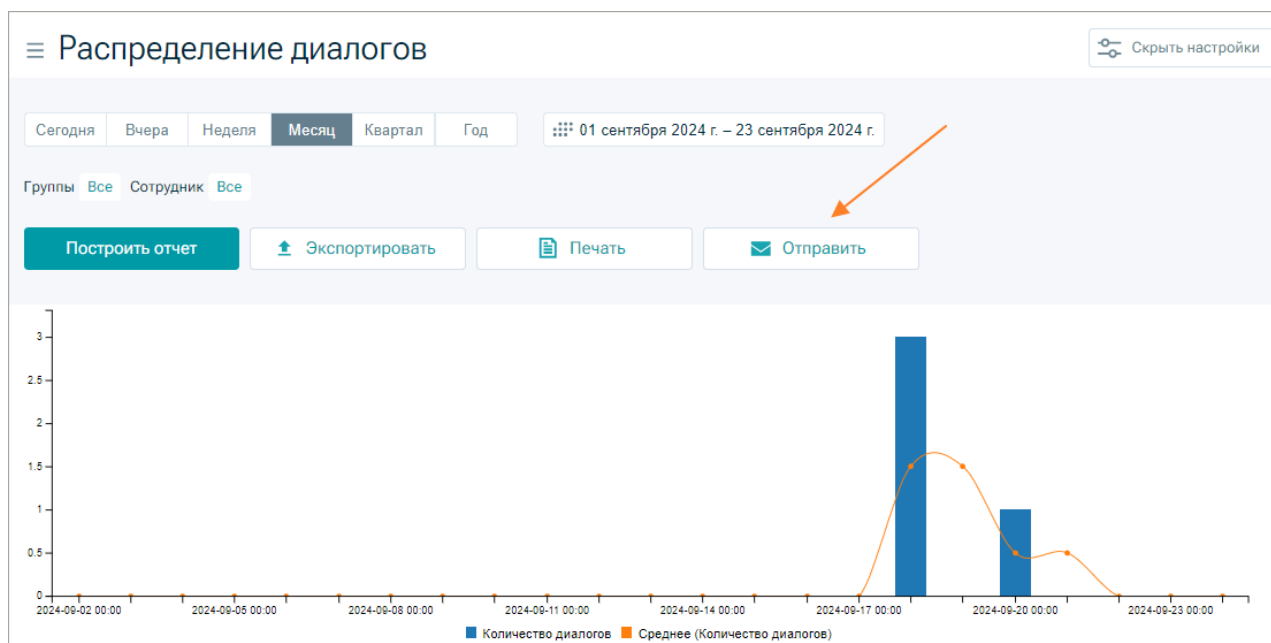


Рисунок 86 – Кнопка отправки отчёта

Отобразится окно, в котором нужно указать получателей:

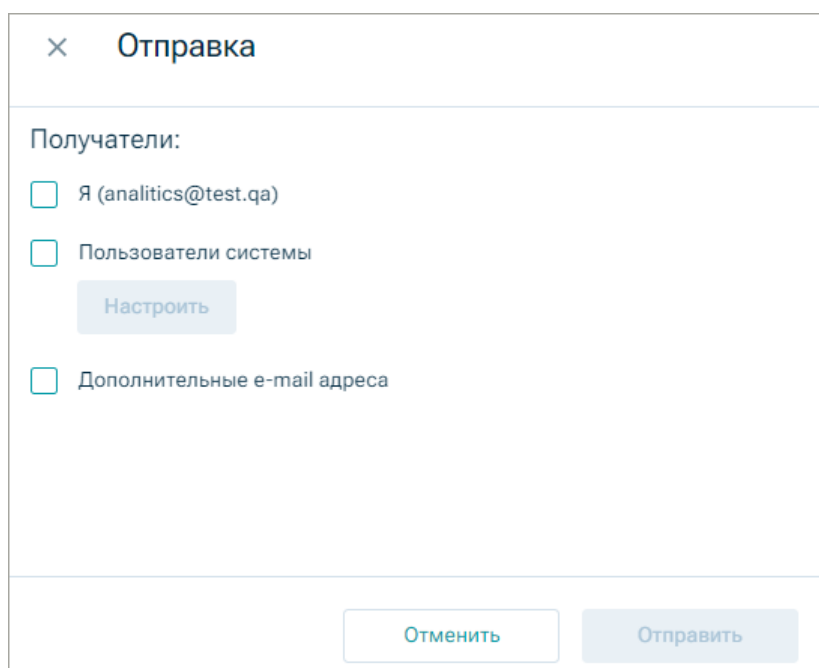


Рисунок 87 – Отправка отчёта: получатели

Укажите одного или нескольких получателей:

Я (текущий пользователь)

Установите флажок, чтобы отправить письмо с файлом отчёта текущему пользователю. Для отправки будет использоваться e-mail адрес, заданный в профиле пользователя.

Пользователи системы

Установите флажок и нажмите **Настроить**. Выберите из списка одного или нескольких пользователей системы для отправки им письма с файлом отчёта. Для отправки будет использоваться e-mail адрес, заданный в профиле пользователя.

Дополнительные e-mail адреса

Установите флажок и укажите вручную один или несколько e-mail адресов для отправки письма с файлом отчёта.

После того, как указаны все необходимые адресаты, нажмите **Отправить**.

Будет сформировано письмо, к которому будет приложен файл с экспортированным отчётом в формате XLSX. Письмо будет отправлено указанным адресатам. В случае успешной отправки пользователь получит соответствующее уведомление.

3.2 Группа отчетов "Рейтинги"

Группа отчётов **Рейтинги** содержит следующие типы отчётов:

[Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям](#)

Рейтинг сотрудников и подразделений

Тематизация по шаблону

Отчёты группы **Рейтинги** напрямую зависят от заданий на оценку, которые создаются и выполняются в разделе [Лексический рейтинг](#). В результате выполнения заданий диалогам проставляется рейтинг (балл от 0 до 100). Если в системе не было выполнено ни одного задания на оценку (и, соответственно, рейтинг диалогам не проставлен), отчёты группы **Рейтинги** не будут построены.

3.2.1 Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям

В результате выполнения заданий на оценку (см. [Лексический рейтинг](#)) диалогам присваивается рейтинг (балл от 0 до 100). Рейтинг зависит от наличия или отсутствия в тексте диалога слов и/или фраз, заданных в шаблоне оценки.

Отчёт **Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям** позволяет оценить качество работы сотрудников и подразделений при помощи среднего рейтинга. Средний рейтинг рассчитывается исходя из рейтинга, присвоенного диалогам в результате выполнения заданий на оценку на основе выбранного шаблона (один или несколько шаблонов, статистику по которым необходимо включить в отчёт, задаются в параметрах отчёта).

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам. Период, за который строится отчёт должен пересекаться с периодами, в течение которых диалоги оценивались по шаблонам, выбранным в параметре **Шаблоны**. Например, если в параметрах отчёта выбрать период с 01.01.2021 по 01.02.2021, и выбрать шаблон, по которому оценивались только диалоги за период с 30.01.2020 по 30.03.2020, то отчёт не будет построен.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Группа

Группы сотрудников, которые необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем диалогам, независимо от группы.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Шаблоны

Шаблоны оценки, статистику по которым следует включить в отчёт. Необходимо выбрать хотя бы 1 шаблон.

Детализация в таблице

По сотрудникам – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого сотрудника.

По подразделениям – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого подразделения сотрудников.

Группировать

Режим группировки данных в столбцах результирующей таблицы:

По дням – режим для анализа изменений показателей по дням.

По неделям – режим для анализа изменений показателей по неделям.

По месяцам – режим для анализа изменений показателей по месяцам.

Отображать на графике

Количество сотрудников/подразделений, статистику по которым следует отображать на графике: **10 лучших, 20 лучших, 10 худших** или **20 худших**.

Группировка данных графике

По календарным интервалам – рейтинг на графике будет отображаться по календарным интервалам в зависимости от выбранного периода, по которому строится отчёт (например, если выбран период **Год**, данные будут сгруппированы по месяцам).

По сотрудникам или подразделениям – рейтинг на графике будет отображаться с группировкой по сотрудникам или подразделениям. Если в поле Детализация в таблице выбрано значение **По подразделениям**, данные на графике будут также сгруппированы по подразделениям. Если в поле **Детализация в таблице** выбрано значение **По сотрудникам**, данные на графике будут сгруппированы по сотрудникам.

Минимальное количество диалогов с оценкой для графика

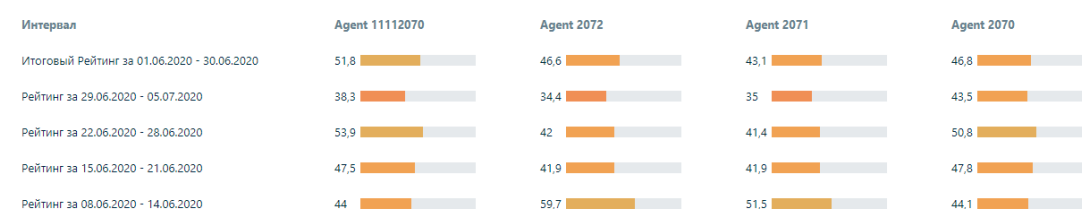
Минимальное количество диалогов, обработанных сотрудником или подразделением. На графике не будут отображены рейтинги по сотрудникам и

подразделениям, у которых количество обработанных диалогов меньше заданного значения.

В полях **Подразделение, Сотрудник, Группа, Шаблоны** можно выбрать несколько значений с помощью флажков.

Фильтрация данных осуществляется по принципу выполнения каждого из указанных условий. Например, если требуется включить в отчёт несколько групп сотрудников, то укажите их в поле **Группа**, а значения в остальных полях (**Сотрудник, Подразделение**) сохраните по умолчанию (**Все**).

Средний рейтинг по операторам и подразделениям



Детальная информация

Оператор	Итоговый Рейтинг за 31.05.2020 - 30.06.2020	Интеракций за 31.05.2020 - 30.06.2020	Рейтинг за 08.06.2020 - 15.06.2020	Интеракций за 08.06.2020 - 15.06.2020	Рейтинг за 15.06.2020 - 22.06.2020	Интеракций за 15.06.2020 - 22.06.2020
Agent 11112070	51,8	59 (80%)	44	7 (88%)	47,5	4 (100%)
Agent 2072	46,6	37 (60%)	59,7	11 (92%)	41,9	18 (47%)
Agent 2071	43,1	48 (77%)	51,5	12 (86%)	41,9	22 (73%)
Agent 2070	46,8	164 (84%)	44,1	41 (93%)	47,8	75 (80%)
Итого/Среднее	47,1	308 (78%)	47,7	71 (91%)	45,8	119 (72%)

Рисунок 88 – Пример отчёта "Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям"

Результаты отчёта отображаются в двух представлениях:

- график **Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям** – линейчатая диаграмма с итоговыми данными по отчёту. Кликните левой кнопкой мыши по нужной строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.
- таблица **Детальная информация** – таблица, где данные отчёта сгруппированы в зависимости от выбранных значений параметров **Детализация в таблице** и **Группировать данные по интервалам**.

Каждая строка таблицы соответствует определённому сотруднику или подразделению (параметр **Детализация в таблице**). В последней строке отображается итоговое среднее значение по всем сотрудникам или подразделениям.

В первом столбце таблицы отображён итоговый рейтинг за весь указанный период. В последующих столбцах данные сгруппированы по дням, неделям или месяцам (параметр **Группировать данные по интервалам**). Числовое значение показывает количество диалогов по сотруднику или подразделению, оценённых в рамках заданий на основе выбранного шаблона, за день, неделю или месяц. Процентное значение в скобках – доля

диалогов за день, неделю или месяц, от общего количества диалогов за весь заданный период.

3.2.2 Рейтинг сотрудников и подразделений

В результате выполнения заданий на оценку (см. [Лексический рейтинг](#)) диалогу присваивается рейтинг (балл от 0 до 100). Рейтинг зависит от наличия или отсутствия в тексте диалога слов и/или фраз, заданных в шаблоне оценки. При этом в шаблон может входить один или несколько наборов фраз.

Отчёт **Рейтинг сотрудников и подразделений** позволяет оценить качество работы сотрудников и подразделений при помощи среднего рейтинга. Средний рейтинг рассчитывается исходя из рейтинга, присвоенного диалогам в результате выполнения заданий на оценку на основе выбранного шаблона (шаблон, статистику по которому необходимо включить в отчёт, задаётся в параметрах отчёта). В таблице **Детальная информация** будет отображаться детализация по наборам фраз выбранного шаблона.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам. Период, за который строится отчёт должен пересекаться с периодами, в течение которых диалоги оценивались по шаблонам, выбранным в параметре **Шаблоны**. Например, если в параметрах отчёта выбрать период с 01.01.2021 по 01.02.2021, и выбрать шаблон, по которому оценивались только диалоги за период с 30.01.2020 по 30.03.2020, то отчёт не будет построен.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Шаблон

Шаблон оценки, статистику по которому следует включить в отчёт. Можно выбрать только один шаблон. Если шаблон не выбран, отчёт не будет построен.

Задания на оценку

Задания на оценку для определённого набора диалогов, созданные на основе выбранного шаблона. Необходимо выбрать хотя бы 1 задание.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Группа

Группы сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Динамика средних оценок

Да – средние оценки по сотрудникам и подразделениям за заданный период будут сравниваться с оценками за временной интервал, заданный в параметре

Период предыдущих оценок для динамики.

Нет – на графике не будет отображена динамика изменений средних оценок по сотрудникам и подразделениям.

Отображать на графике

Количество сотрудников/подразделений, статистику по которым следует отображать на графике: **10 лучших, 20 лучших, 10 худших или 20 худших.**

Минимальное количество диалогов с оценкой для графика

Минимальное количество диалогов, обработанных сотрудником или подразделением. На графике не будут отображены рейтинги по сотрудникам и подразделениям, по которым количество обработанных диалогов меньше заданного значения.

Период предыдущих оценок для динамики

Дополнительный временной интервал для сравнения средних оценок по сотрудникам и подразделениям. Период задаётся при помощи календаря или вручную, подробнее см. **Период, за который строится отчёт.**

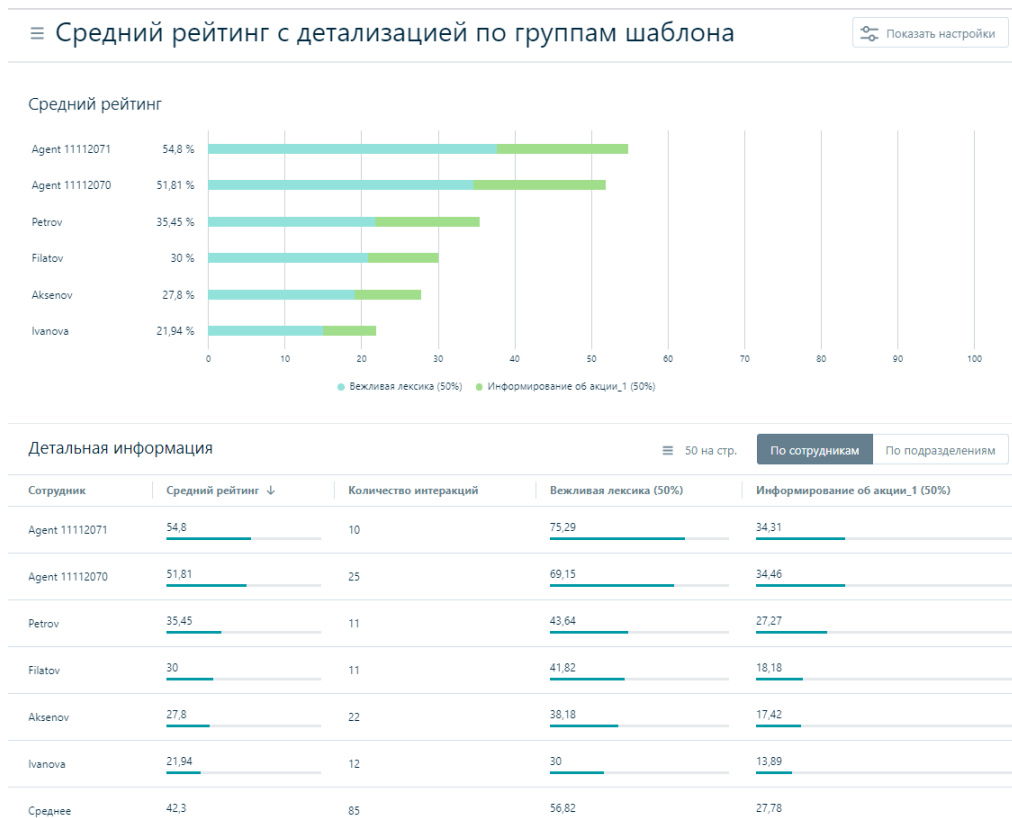


Рисунок 89 – Пример отчёта "Средний рейтинг с детализацией по группам шаблона"

Результаты отчёта отображаются в двух представлениях:

- график **Средний рейтинг** – линейчатая диаграмма с итоговыми данными по отчёту. Кликните левой кнопкой мыши по нужной строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.
- таблица **Детальная информация** – таблица, в которой отображается средний рейтинг по сотрудникам или подразделениям, а также рейтинг по каждому набору фраз выбранного шаблона. Над таблицей справа можно выбрать группировку по сотрудникам или подразделениям.

Каждая строка таблицы соответствует определённому сотруднику или подразделению.

В ячейках таблицы отображаются следующие результаты:

- средний рейтинг по каждому сотруднику или подразделению, полученный на основе выбранного шаблона и задания на оценку;
- количество диалогов, которое было обработано сотрудником или подразделением в рамках выбранного шаблона и задания на оценку.

В последней строке таблицы (**Среднее**) отображаются следующие результаты:

- общий средний рейтинг по выбранным сотрудникам и подразделениям, полученный на основе выбранного шаблона и задания на оценку;
- общее количество диалогов, которое было обработано в рамках выбранного шаблона и задания на оценку;

- общий средний рейтинг сотрудников или подразделений;
- общий средний рейтинг по каждому набору фраз.

3.2.3 Тематизация по шаблону

Отчёт **Тематизация по шаблону** отображает количество диалогов, которым в результате выполнения заданий на оценку была проставлена определённая тематика. Тематики проставляются диалогам в результате выполнения заданий на оценку (см. [Лексический рейтинг](#)).

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Шаблон

Шаблон оценки, статистику по которому следует включить в отчёт. Можно выбрать только один шаблон. Если шаблон не выбран, отчёт не будет построен.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Детализация в таблице

По сотрудникам – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого сотрудника.

По подразделениям – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого подразделения сотрудников.

Данные в отчёте представлены в виде трёх областей:

- линейчатая диаграмма **Тематизация по шаблону**;
- график **Распределение**;
- таблица **Детальная информация**.

На линейчатой диаграмме **Тематизация по шаблону** отображаются количество и доля найденных диалогов по каждой тематике выбранного шаблона. В нижней строке (Все) отображается общее количество диалогов, которым была проставлена хотя бы одна из тематик выбранного шаблона. Кликните левой кнопкой мыши по нужной строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

На графике **Распределение** отображается количество диалогов с проставленными тематиками за период, заданный для отчёта, с детализацией по дням, неделям или месяцам. Каждая кривая на графике соответствует определённой тематике. Справа от графика расположено поле **Метрики** – вы можете снять/установить флажки для тематик, данные по которым нужно отобразить на графике. Наведите курсор мыши на график, и

кликните в нужной точке – в новом окне браузера откроется список диалогов, которым была проставлена тематика (если в этой точке количество диалогов не равно нулю).

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги сгруппированы по подразделениям или по сотрудникам. Группировку можно выбрать над таблицей справа.

Каждой тематике соответствует отдельный столбец, где показано количество диалогов, которым была проставлена тематика, и доля этого количества от общего числа диалогов по выбранному подразделению или сотруднику за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В каждой области может также отображаться остаток – количество и доля диалогов, которым не была проставлена ни одна тематика выбранного шаблона. Остаток будет отображаться в отчёте, если при формировании задания на оценку была выбрана опция [Тематика остатка](#).

3.2.4 Детальные оценки сотрудников

В результате выполнения заданий на оценку (см. [Оценка диалогов](#)) диалогам присваивается рейтинг (балл от 0 до 100). Рейтинг зависит от наличия или отсутствия в тексте диалога слов и/или фраз, заданных в шаблоне оценки, а также от метаданных интеракции: значений КВП, ТПА, внешних справочников и тематик.

Отчёт **Детальные оценки сотрудников** отображает оценки, присвоенные сотрудникам по шаблону, заданному в заданиях на оценку диалогов, в том числе детальные оценки по каждому параметру, заданному в шаблоне.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период

Период времени для отбора интеракций, по которым будет строиться отчёт. Период, за который строится отчёт, должен пересекаться с периодами, в течение которых диалоги оценивались по шаблонам, выбранным в параметре **Шаблоны**. Например, если в параметрах отчёта выбрать период с 01.01.2021 по 01.02.2021, и выбрать шаблон, по которому оценивались только диалоги за период с 30.01.2020 по 30.03.2020, то отчёт не будет построен.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год, Все время**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Шаблон

Шаблон оценки, статистику по которым следует включить в отчёт. Можно выбрать только один шаблон. Если не выбран шаблон, отчёт не будет построен.

Задания

Задания, в рамках которых проводилась оценка по выбранному шаблону. Можно выбрать несколько заданий. По умолчанию выбраны все задания. Если интеракция была оценена по шаблону в нескольких заданиях, то в отчёт попадает последняя оценка.

Сотрудники

Сотрудники (операторы), оценки которых требуется включить в отчёт. Можно выбрать несколько сотрудников. По умолчанию выбраны все сотрудники.

Группы

Группа, включающая в себя интеракции, оценки по которым требуется включить в отчёт. Можно выбрать несколько групп. По умолчанию выбраны все группы.

Подразделения

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт. Можно выбрать несколько подразделений. По умолчанию выбраны все подразделения.

Сохранённый фильтр

Ограничение отбора интеракций для отчёта с помощью сохранённого пользовательского фильтра. По умолчанию фильтр не выбран.

Если условия фильтра пересекаются с условиями, заданными в параметрах отчёта (то есть если фильтр содержит ограничения по сотрудникам/группам/подразделениям), то в отчёте отображается информация, пересекающаяся в параметрах отчёта и в сохранённом фильтре. Например, если в параметре **Подразделения** выбрано подразделение, а сохранённый фильтр настроен только на одного сотрудника из данного подразделения, то в отчёте будет отображаться информация только по этому сотруднику.

Отображение детальной информации по рейтингам

Выбор значений **Да/Нет**. При выборе значения **Да** в отчёте отображаются оценки по всем параметрам, присвоенные по выбранному шаблону. При выборе значения **Нет** в отчёте отображается только итоговая оценка. По умолчанию установлено значение **Нет**.

Дополнительные атрибуты

Атрибуты, которые требуется включить в отчёт. Дополнительные атрибуты не участвуют в отборе интеракций для построения отчёта. Можно выбрать не более 10 атрибутов. По умолчанию дополнительные атрибуты не выбраны.

Ограничение на выводимые оценки

Можно задать значения выводимых оценок по одному из следующих условий: **Равно, Не равно, Меньше или равно, Больше или равно, Диапазон, Вне диапазона**. По умолчанию ограничение не выбрано.



Интеракции отбираются по пересечению условий, заданных в параметрах **Сотрудники/Группы/Подразделения**. Например, если выбран сотрудник в параметре **Сотрудники** и группа, в которой сотрудник не состоит, в параметре **Группы**, то отчёт не будет содержать данных для построения.

Под областью, содержащей настраиваемые параметры для построения отчёта, отображается сводная информация по условиям, заданным в параметрах, а также информация об авторе отчёта, дате и времени построения отчёта.

Отчёт представляет собой таблицу, содержащую следующую информацию для каждой оценки:

- логин сотрудника (оператора);
- подразделение сотрудника;
- дата и время начала интеракции, по которой проведена оценка;
- GUID интеракции (идентификатор интеракции в БД);
- абонент 1 – номер телефона сотрудника;
- направление обращения;
- абонент 2 – номер телефона клиента;
- группа (skill), в которой состоит сотрудник;
- параметр, по которому производилась оценка по шаблону, с примененным весом параметра (при условии отображения детальной информации);
- набор атрибутов интеракций (при условии включения дополнительных атрибутов в отчёт);
- итоговая оценка по карте оценки.

Дополнительно приводится средняя итоговая оценка по всем оценкам, попавшим в отчёт.

3.3 Группа отчетов "Базовые кейсы"

Отчёты этой группы позволяют проанализировать результаты обработки диалогов в рамках **Базовых кейсов**.

Группа отчётов **Базовые кейсы** содержит следующие типы отчётов:

[Контроль генерации повторных обращений \(по лексике\)](#)

[Контроль отработки возражения клиентов](#)

[Контроль практик продаж](#)

[Контроль качества обслуживания](#)

[Контроль вежливой лексики](#)

[Контроль осуществления кросс-продаж](#)

[Контроль реакции клиента](#)

[Контроль базового сценария диалога](#)

3.3.1 Контроль генерации повторных обращений (по лексике)

Отчёт **Контроль генерации повторных обращений (по лексике)** предназначен для выявления диалогов, в которых сотрудник спровоцировал повторное обращение клиента. Анализ этих диалогов позволит определить причину повторного обращения и скорректировать работу сотрудников. Это поможет сократить количество повторных обращений, за счёт чего снизится нагрузка на контактный центр и повысится уровень удовлетворённости клиентов.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Шаблон

Шаблон оценки, статистику по которому следует включить в отчёт. Можно выбрать только один шаблон. Если шаблон не выбран, отчёт не будет построен.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

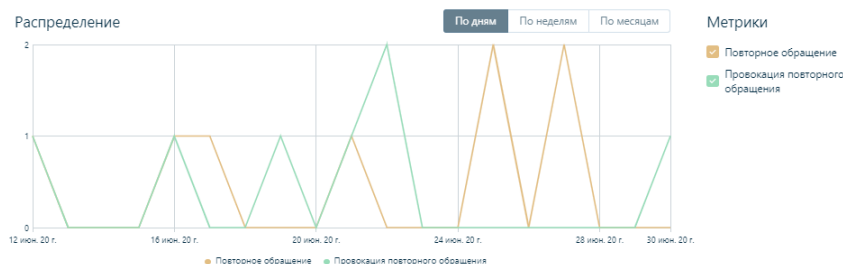
Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Контроль генерации повторных обращений (по лексике)

Повторное обращение	8	25,00 %	
Провокация повторного обращения	7	21,86 %	
Все	32	100,00 %	

Распределение



Детальная информация

50 на стр.

По сотрудникам По подразделениям

Сотрудник ↑	Повторное обращение	Провокация повторного обращения	Все
Agent 11112070	1 (12,50 %)	3 (42,86 %)	8 (25,00 %)
Agent 11112071		1 (14,29 %)	2 (6,25 %)
Agent 11112072	1 (12,50 %)		1 (3,12 %)
Agent 2070	3 (37,50 %)	3 (42,86 %)	9 (28,12 %)
Agent 2071	2 (25,00 %)		4 (12,50 %)
Agent 2072	1 (12,50 %)	2 (28,57 %)	8 (25,00 %)
Все	8 (100,00 %)	7 (100,00 %)	32 (100,00 %)

Рисунок 90 – Пример отчёта "Контроль генерации повторных обращений (по лексике)" с детализацией по сотрудникам

Данные отображаются в трёх представлениях:

- горизонтальная гистограмма с итоговыми данными по отчёту;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

3.3.2 Контроль отработки возражения клиентов

Отчёт **Контроль отработки возражения клиентов** позволяет проанализировать результаты обработки диалогов в рамках одноимённого базового кейса, и выявить лучшие и худшие практики работы с возражениями.

В результате обработки диалогов при помощи базового кейса определяется тип возражения клиента, например, **Возражение по цене ("дорого")**. Также определяется результат работы с этим возражением (обработано, не обработано и так далее). На основании этого диалогу проставляется тематика, например **Возражение по цене ("дорого"). Обработано возражение**.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку и выберите нужные даты.

Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные отображаются в следующих представлениях:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

3.3.3 Контроль практик продаж

Отчёт **Контроль практик продаж** позволяет проанализировать результаты обработки диалогов в рамках одноимённого базового кейса, и выявить лучшие и худшие практики продаж.

В результате обработки диалогов при помощи базового кейса определяется, были ли использованы лучшие или худшие практики продаж. В соответствии с этим диалогу проставляется тематика. Например, если сотрудник упомянул в диалоге акцию или высокое качество товара/услуги, диалогу будет проставлена тематика **Используются лучшие практики**.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные отчёта отображаются в следующих представлениях:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

3.3.4 Контроль качества обслуживания

Отчёт **Контроль качества обслуживания** позволяет выявить нежелательную лексику сотрудников, которая спровоцировала конфликты и негативную реакцию клиентов.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте представлены в виде трёх областей:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов с нежелательной лексикой за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по нужной строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Распределение** отображена гистограмма, столбцы которой представляют собой категории нежелательной лексики. Цвет столбцов совпадает с цветом линеек на графике в области **Контроль качества обслуживания**. Разметка на вертикальной оси обозначает количество найденных диалогов. На горизонтальной оси найденные категории нежелательной лексики распределены по датам. Кликните на нужный столбец левой кнопкой мыши, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по подразделениям или по сотрудникам.

В ячейках таблицы отображаются:

- количество диалогов, найденных по каждой тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов с нежелательной лексикой за заданный период;
- Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных по тематике.

3.3.5 Контроль вежливой лексики

Отчёт **Контроль вежливой лексики** предназначен для контроля использования сотрудниками вежливых слов в диалогах, что позволяет выявить сотрудников, которые используют их в недостаточном объёме или не используют совсем.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте представлены в виде диаграммы и таблицы:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. Напротив каждой категории указано количество диалогов, найденных в этой категории и доля диалогов, найденных в этой категории, от общего количества диалогов с вежливой лексикой (значение в процентах). В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов с вежливой лексикой за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В ячейках таблицы отображаются:

- количество диалогов, найденных по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса **Контроль вежливой лексики**.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов с соответствующей тематикой.

3.3.6 Контроль осуществления кросс-продаж

Базовый кейс **Контроль осуществления кросс-продаж** позволяет выявить диалоги, в которых сотрудники предлагают или не предлагают дополнительные товары или услуги. После обработки диалогов в рамках базового кейса, вы можете построить отчёт **Контроль осуществления кросс-продаж**, чтобы проанализировать работу сотрудников или подразделений.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте представлены в виде трёх областей:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

В области **Контроль осуществления кросс-продаж** отображаются тематики диалогов:

- используются приёмы по доп. предложениям;
- приёмы доп. предложений не используются.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. Напротив каждой тематики указано количество диалогов, найденных по этой тематике, и доля диалогов, найденных по этой тематике, от общего количества диалогов (значение в процентах). В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Распределение** отображена гистограмма, где каждой категории соответствует столбец определённого цвета. Цвет столбцов совпадает с цветом линеек на графике в области **Контроль осуществления кросс-продаж**. Разметка на вертикальной оси обозначает количество найденных диалогов. На горизонтальной оси отображается распределение по датам. Наведите курсор мыши на столбец, чтобы увидеть количество найденных диалогов по тематикам. Кликните на нужный столбец левой кнопкой мыши, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных по соответствующей тематике.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с одной или обеими

тематиками. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам, а так же общее количество найденных диалогов. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.3.7 Контроль реакции клиента

Базовый кейс **Контроль реакции клиента** позволяет определить в диалогах положительную или негативную реакцию клиента, а также действия сотрудника в случае негативной реакции. После обработки диалогов в рамках базового кейса, вы можете построить отчёт Контроль реакции клиента, чтобы проанализировать работу сотрудников или подразделений.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте представлены в виде двух областей:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с тематиками базового кейса **Контроль реакции клиента**. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.3.8 Контроль базового сценария диалога

Базовый кейс **Контроль базового сценария диалога** позволяет определить наличие ключевых этапов диалога, а также употребление сотрудником слов-паразитов. В отчёте будет отображена таблица с детальной информацией по сотрудникам или подразделениям.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Группа

Группы сотрудников, по вызовам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких групп).

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с тематиками базового кейса **Контроль базового сценария диалога**. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.3.9 Контроль приветствия

В рамках базового кейса **Контроль приветствия** в диалогах проверяется наличие приветствия. Диалогам проставляются соответствующие тематики: **Есть приветствие** или **Нет приветствия**. В отчёте отображается статистика диалогов по этим тематикам, что позволяет выявить диалоги, в которых сотрудник не поприветствовал клиента.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте представлены в виде трёх областей:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. Напротив каждой тематики указано количество диалогов, найденных по этой тематике, и доля диалогов, найденных по этой тематике, от общего количества диалогов (значение в процентах). В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов, обработанных в рамках базового кейса **Контроль приветствия** за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Распределение** отображён график, где каждой тематике соответствует линия определённого цвета. Цвет линий совпадает с цветом линеек на диаграмме выше. Разметка на вертикальной оси обозначает количество найденных диалогов. На горизонтальной оси отображается распределение по датам. Наведите курсор мыши на линию графика, чтобы увидеть количество найденных диалогов по тематикам. Кликните на точку графика левой кнопкой мыши, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных по соответствующей тематике в этот день, неделю или месяц.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с одной или обеими тематиками. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам, а так же общее количество найденных диалогов. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.3.10 Контроль прощания

В рамках базового кейса **Контроль прощания** в диалогах проверяется наличие приветствия. Диалогам проставляются соответствующие тематики: **Есть прощание** или **Нет прощания**. В отчёте отображается статистика диалогов по этим тематикам, что позволяет выявить диалоги, в которых сотрудник не попрощался с клиентом.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте отображаются в трёх представлениях:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. Напротив каждой тематики указано количество диалогов, найденных по этой тематике, и доля диалогов, найденных по этой тематике, от общего количества диалогов (значение в процентах). В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов, обработанных в рамках базового кейса **Контроль прощения** за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Распределение** отображён график, где каждой тематике соответствует линия определённого цвета. Цвет линий совпадает с цветом линеек на диаграмме выше. Разметка на вертикальной оси обозначает количество найденных диалогов. На горизонтальной оси отображается распределение по датам. Наведите курсор мыши на линию графика, чтобы увидеть количество найденных диалогов по тематикам. Кликните на точку графика левой кнопкой мыши, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных по соответствующей тематике в этот день, неделю или месяц.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с одной или обеими тематиками. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам, а так же общее количество найденных диалогов. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.3.11 Контроль жалоб на невыдачу чека

В рамках базового кейса **Контроль жалоб на невыдачу чека** диалогам проставляются тематики: **Не выдали чек** или **Сложностей с выдачей чека не возникло**. В отчёте отображается статистика диалогов по этим тематикам, что позволяет выявить случаи, в которых сотрудник не выдал клиенту чек.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте отображаются в трёх представлениях:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. Напротив каждой тематики указано количество диалогов, найденных по этой тематике, и доля диалогов, найденных по этой тематике, от общего количества диалогов (значение в процентах). В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов, обработанных в рамках базового кейса **Контроль жалоб на невыдачу чека** за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Распределение** отображён график, где каждой тематике соответствует линия определённого цвета. Цвет линий совпадает с цветом линеек на диаграмме выше. Разметка на вертикальной оси обозначает количество найденных диалогов. На горизонтальной оси отображается распределение по датам. Наведите курсор мыши на линию графика, чтобы увидеть количество найденных диалогов по тематикам. Кликните на точку графика левой кнопкой мыши, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных по соответствующей тематике в этот день, неделю или месяц.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с одной или обеими тематиками. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам, а так же общее количество найденных диалогов. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.3.12 Контроль упоминания акций/программы лояльности

В рамках базового кейса **Проверка упоминания акций и программы лояльности** диалогам проставляются тематики: **Есть упоминание акций и программы лояльности** или **Нет упоминания акций и программы лояльности**. В отчёте отображается статистика диалогов по этим тематикам.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которые необходимо включить в отчёт.

Данные в отчёте отображаются в трёх представлениях:

- линейчатая диаграмма, на которой показаны количество и доля диалогов по каждой тематике;
- график распределения найденных результатов по дням, неделям или месяцам;
- таблица с детализацией по сотрудникам или подразделениям.

На линейчатой диаграмме каждой тематике соответствует линейка определённого цвета. Напротив каждой тематики указано количество диалогов, найденных по этой тематике, и доля диалогов, найденных по этой тематике, от общего количества диалогов (значение в процентах). В нижней строке (**Все**) отображается общее количество диалогов, обработанных в рамках базового кейса **Проверка упоминания акций и программы лояльности** за заданный период. Кликните левой кнопкой мыши по строке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

В области **Распределение** отображён график, где каждой тематике соответствует линия определённого цвета. Цвет линий совпадает с цветом линеек на диаграмме выше. Разметка на вертикальной оси обозначает количество найденных диалогов. На горизонтальной оси отображается распределение по датам. Наведите курсор мыши на линию графика, чтобы увидеть количество найденных диалогов по тематикам. Кликните на точку графика левой кнопкой мыши, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных по соответствующей тематике в этот день, неделю или месяц.

В области **Детальная информация** представлена таблица, где найденные диалоги распределены по сотрудникам или по подразделениям. В первом столбце отображены подразделения или сотрудники, по которым найдены диалоги с одной из тематик. В остальных столбцах отображается количество и доля найденных диалогов по тематикам, а так же общее количество найденных диалогов. В ячейках таблицы отображаются:

- количество найденных диалогов по тематике;
- доля диалогов, найденных по тематике, от общего количества диалогов, которые были обработаны в рамках базового кейса за заданный период.

Кликните на значение в нужной ячейке, и в новом окне браузера откроется список диалогов, найденных в соответствующей категории.

3.4 Группа отчётов "Речевая аналитика"

Группа отчётов **Речевая аналитика** содержит следующие типы отчётов:

[Динамика тематики по сотрудникам](#)

[Динамика тематик РА за период](#)

[Распределение тематик по параметрам](#)

Группа отчётов **Речевая аналитика** содержит отчёты по тематикам, которые проставляются диалогам в результате выполнения заданий на оценку.

3.4.1 Динамика тематики по сотрудникам

Отчёт **Динамика тематики по сотрудникам** позволяет контролировать зоны развития сотрудников, групп и подразделений. Для контроля зоны развития выбирается соответствующая категория вызовов (тематика). Тематики проставляются диалогам в результате выполнения заданий на оценку (см. [Лексический рейтинг](#)). С помощью отчёта можно просмотреть, как в течение периода изменялось количество вызовов выбранной тематики.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Цель на графике

Целевое значение доли вызовов, относящихся к тематике (относительно родительской тематики), отображаемое на графике. Это значение используется для сравнения с ним остальных показателей.

Количество на графике

Параметр, определяющий количество результатов на графике (далее обозначается как N). Доступен выбор значения от 1 до 100. Если значение не выбрано, то график отображаться не будет.

Группировать данные по объектам

Режим группировки данных в строках результирующей таблицы:

Не группировать – режим, при котором показатели приводятся для тематик, а не для сотрудников. При выборе этого режима данный отчёт будет выглядеть так же, как отчёт Динамика тематик РА за период.

По группе и сотруднику – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого сотрудника в рамках группы, к которой относятся вызовы. Если вызовы поступали на одного сотрудника, но при этом относились к разным группам, то в отчёте будет отображено несколько строк со статистикой по сотруднику – по одной строке для каждой группы.

По группам – режим, при котором показатели рассчитываются для каждой группы.

По подразделениям – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого подразделения сотрудников.

По подразделению и сотруднику – режим, при котором показатели рассчитываются для каждого сотрудника в рамках подразделения, к которому относится сотрудник. Если сотрудник переходил из одного подразделения в другое в течение выбранного периода, то в отчёте будет отображено несколько строк со статистикой по сотруднику – по одной строке для каждого подразделения.

Сотрудник

Сотрудники, статистика по работе которых выводится на график. Возможен выбор нескольких сотрудников.

Группировать данные по интервалам

Режим группировки данных в столбцах результирующей таблицы:

По дням – режим для анализа изменений показателей по дням;

По неделям – режим для анализа изменений показателей по неделям;

По месяцам – режим для анализа изменений показателей по месяцам.

Тип итоговых данных

Перечень колонок, отображаемых в отчёте (см. [описание колонок](#)). Возможен выбор нескольких колонок.

Группа

Группы сотрудников, по вызовам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких групп).

Выделить

Параметр, указывающий, какие ячейки следует выделить в отчёте:

Ниже цели – выделить ячейки, в которых значение ниже указанного в поле **Цель, %**.

Выше цели – выделить ячейки, в которых значение выше указанного в поле **Цель, %**.

Не выбран – не выделять значения в таблице.

Подразделение

Подразделения, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких подразделений).

Порог диалогов за период

Минимальное количество диалогов в группе (см. параметр [Группировать данные по объектам](#)), при котором соответствующая ей строка будет отображена в отчёте. Доступен выбор значения от 1 до 100. Если значение не выбрано, то в отчёт будут выведены все группы, независимо от количества диалогов.

Тематика

Тематики, по которым строится отчёт. Возможен выбор нескольких тематик.

Значение на графике

Принцип отбора первых N значений для отображения на графике:

Указанные сотрудники – отображение N первых сотрудников из числа выбранных в поле Сотрудник на графике.

Минимальное среднее – отображение N первых сотрудников/групп/подразделений с минимальным средним значением показателя за период.

Максимальное среднее – отображение N первых сотрудников/групп/подразделений с максимальным средним значением показателя за период.

Миним + максим среднее – отображение N первых сотрудников/групп/подразделений с минимальным средним значением показателя за период и N первых сотрудников/групп/подразделений с максимальным средним значением показателя за период.

Минимальный разброс – отображение N первых сотрудников/групп/подразделений с минимальным разбросом значений показателя за период.

Максимальный разброс – отображение N первых сотрудников/групп/подразделений с максимальным разбросом значений показателя за период.

Миним + максим разброс – отображение N первых сотрудников/групп/подразделений с минимальным разбросом значений показателя за период и N первых сотрудников/групп/подразделений с максимальным разбросом значений показателя за период.

Выбрать тренд

Одна из колонок (см. [описание колонок](#)), на основе которой визуализируется характер тренда (убывающий тренд, возрастающий тренд или неизменное значение).

Описание колонок, отображаемых в отчёте

Дельта последнего и первого (абсолютная)	Разница между последним и первым значением показателя: $\Delta x_{ABS} = x_n - x_1.$
Дельта последнего и первого (относительная)	Отношение разницы между последним и первым значением показателя к первому значению показателя: $\Delta x_{REL} = \frac{x_n - x_1}{x_1} \times 100\%.$
Дельта последнего и среднего (абсолютная)	Разница между последним и средним значением показателя: $\Delta x_{ABS2} = x_n - x_{AVG}.$
Дельта последнего и среднего (относительная)	Отношение разницы между последним и средним значением показателя к среднему значению показателя: $\Delta x_{REL2} = \frac{x_n - x_{AVG}}{x_{AVG}} \times 100\%.$
Средняя итоговая дельта (абсолютная)	Средняя разница между последовательными значениями показателя: $\Delta x_{AVGABS} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (x_{i+1} - x_i)}{n-1} = \frac{x_n - x_1}{n-1}.$
Средняя итоговая дельта (относительная)	Средняя относительная разница между последовательными значениями показателя: $\Delta x_{AVGREL} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} \frac{x_{i+1} - x_i}{x_i} \times 100\%}{n-1}.$

Среднее значение	Среднее арифметическое значение показателей за период: $x_{AVG} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}.$
-------------------------	---

3.4.2 Динамика тематик РА за период

Отчёт **Динамика тематик РА за период** позволяет отслеживать изменения количества диалогов различных категорий за период. Например, с помощью этого отчёта можно проанализировать, сколько диалогов определённой тематики было зарегистрировано и как изменялось это значение за период. При построении отчёта возможен выбор одной или нескольких тематик из списка.



Отчёт может содержать статистику не более чем по 20 тематикам. Если в сумме выбрано более 20 тематик, то в отчёт войдёт статистика только по первым 20 из них (очерёдность формируется в алфавитном порядке, вне зависимости от уровней иерархии).

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Подразделение

Подразделения, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких подразделений).

Группа

Группы сотрудников, по вызовам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких групп).

Тип итоговых данных

Перечень колонок, отображаемых в отчёте (см. [описание колонок](#)). Возможен выбор нескольких колонок.

Выбрать тренд

Одна из колонок (см. [описание колонок](#)), на основе которой визуализируется характер тренда (убывающий тренд, возрастающий тренд или неизменное значение).

Тематика

Тематики, по которым строится отчёт. Возможен выбор нескольких тематик.

Группировать данные по интервалам

Режим группировки данных в столбцах результирующей таблицы:

По дням – режим для анализа изменений показателей по дням.

По неделям – режим для анализа изменений показателей по неделям.

По месяцам – режим для анализа изменений показателей по месяцам.

Описание колонок, отображаемых в отчёте

Дельта последнего и первого (абсолютная)	Разница между последним и первым значением показателя: $\Delta x_{ABS} = x_n - x_1.$
Дельта последнего и первого (относительная)	Отношение разницы между последним и первым значением показателя к первому значению показателя: $\Delta x_{REL} = \frac{x_n - x_1}{x_1} \times 100\%.$
Дельта последнего и среднего (абсолютная)	Разница между последним и средним значением показателя: $\Delta x_{ABS2} = x_n - x_{AVG}.$
Дельта последнего и среднего (относительная)	Отношение разницы между последним и средним значением показателя к среднему значению показателя: $\Delta x_{REL2} = \frac{x_n - x_{AVG}}{x_{AVG}} \times 100\%.$
Средняя итоговая дельта (абсолютная)	Средняя разница между последовательными значениями показателя: $\Delta x_{AVGABS} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (x_{i+1} - x_i)}{n-1} = \frac{x_n - x_1}{n-1}.$
Средняя итоговая дельта (относительная)	Средняя относительная разница между последовательными значениями показателя: $\Delta x_{AVGREL} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} \frac{x_{i+1} - x_i}{x_i} \times 100\%}{n-1}.$
Среднее значение	Среднее арифметическое значение показателей за период:

$$x_{AVG} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}.$$

3.4.3 Распределение тематик по параметрам

Отчёт **Распределение тематик по параметрам** предназначен для сравнения количественно-временных показателей обслуживания диалогов, отнесённых к различным категориям (тематикам).

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Подразделение

Подразделения, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких подразделений).

Группа

Группы сотрудников, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких групп).

Тематика

Тематики, по которым строится отчёт. Возможен выбор нескольких тематик.

Параметр

Количественно-временные параметры для включения в отчёт. Возможен выбор нескольких параметров, при этом статистика по каждому параметру будет отображаться на отдельной диаграмме.

Отобразить

Параметр, позволяющий выбрать единицы измерения на вертикальной оси диаграммы: число диалогов или процент диалогов, относящихся к категории.

3.5 Группа отчётов "Диалоги"

Группа отчётов **Диалоги** содержит следующие типы отчётов:

[Динамика внешних данных](#)

[Показатели по диалогам](#)

[Повторные диалоги](#)

[Длительность диалогов](#)

[Статистика обзвона клиентов за период](#)

[Распределение трансферов](#)

[Распределение диалогов](#)

[Детальные показатели по диалогам](#)

3.5.1 Динамика внешних данных

Отчёт **Динамика внешних данных** позволяет проанализировать, сколько диалогов определённой тематики было зарегистрировано, и как изменялось это значение за период.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Выбрать тренд

Одна из колонок (см. [описание колонок](#)), на основе которой визуализируется характер тренда (убывающий тренд, возрастающий тренд или неизменное значение).

Тематика

Тематики, по которым строится отчёт. Возможен выбор нескольких тематик.

Группа

Группы сотрудников, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких групп).

Тип итоговых данных

Перечень колонок, отображаемых в отчёте (см. [описание колонок](#)). Возможен выбор нескольких колонок.

Подразделение

Подразделения, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких подразделений).

Группировать данные по интервалам

Режим группировки данных в столбцах результирующей таблицы:

По дням – режим для анализа изменений показателей по дням.

По неделям – режим для анализа изменений показателей по неделям.

По месяцам – режим для анализа изменений показателей по месяцам.

Описание колонок, отображаемых в отчёте

Дельта последнего и первого (абсолютная)	Разница между последним и первым значением показателя: $\Delta x_{ABS} = x_n - x_1.$
Дельта последнего и первого (относительная)	Отношение разницы между последним и первым значением показателя к первому значению показателя: $\Delta x_{REL} = \frac{x_n - x_1}{x_1} \times 100\%.$
Дельта последнего и среднего (абсолютная)	Разница между последним и средним значением показателя: $\Delta x_{ABS2} = x_n - x_{AVG}.$
Дельта последнего и среднего (относительная)	Отношение разницы между последним и средним значением показателя к среднему значению показателя: $\Delta x_{REL2} = \frac{x_n - x_{AVG}}{x_{AVG}} \times 100\%.$
Средняя итоговая дельта (абсолютная)	Средняя разница между последовательными значениями показателя: $\Delta x_{AVGABS} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (x_{i+1} - x_i)}{n-1} = \frac{x_n - x_1}{n-1}.$
Средняя итоговая дельта (относительная)	Средняя относительная разница между последовательными значениями показателя: $\Delta x_{AVGREL} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} \frac{x_{i+1} - x_i}{x_i} \times 100\%}{n-1}.$
Среднее значение	Среднее арифметическое значение показателей за период:

$$x_{AVG} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}.$$

3.5.2 Показатели по диалогам

В отчёте **Показатели по диалогам** представлены базовые показатели зарегистрированных диалогов по каждому сотруднику: средняя длительность диалога, процент тишины, доля речи сотрудника и клиента.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Подразделение

Подразделения, по диалогам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких подразделений).

Сотрудник

Сотрудники, статистика по работе которых выводится на график. Возможен выбор нескольких сотрудников.

Группа

Группы сотрудников, по вызовам которых строится отчёт (возможен выбор нескольких групп).

Фильтрация данных осуществляется по принципу выполнения каждого из указанных условий. Например, если требуется включить в отчёт несколько групп сотрудников, то укажите их в поле **Группы**, а значения в остальных полях (**Сотрудник, Подразделение**) сохраните по умолчанию (**Все**).

Если в системе содержатся связанные диалоги, то при построении отчёта все части связанных диалогов анализируются отдельно.

Площадка	Сотрудник	Средняя продолжитель...	Длительность молчания, %	Доля речи сотрудника, %	Доля речи клиента, %
CLOUD-SAL	Абрамова	107	38	46	54
CLOUD-SAL	Кукушова	102	13	54	46
CLOUD-SAL	Сидорова	126	30	49	51
CLOUD-SAL	Сырков	132	20	53	47

Рисунок 91 – Пример отчёта "Показатели по диалогам"

Расчёт средних показателей для определённого сотрудника осуществляется следующим образом:

1. Выбираются диалоги сотрудника, зарегистрированные в указанный период времени. Для каждого диалога рассчитываются следующие параметры:
 - длительность диалога – время (в секундах), прошедшее от начала до окончания диалога;
 - доля взаимного молчания – процентное отношение длительности всех участков молчания в фонограмме к общей длительности диалога;
 - доля речи сотрудника – процентное отношение длительности всех участков речи сотрудника к общей длительности речи в фонограмме;
 - доля речи клиента – процентное отношение длительности всех участков речи клиента к общей длительности речи в фонограмме.
2. По выбранным диалогам суммируются значения для каждого показателя.
3. Полученная сумма делится на количество диалогов и выполняется математическое округление результата до целых. Таким образом выполняется расчёт для каждого показателя. Например, если за указанный период в системе найдено 3 диалога определённого сотрудника с длительностью 125, 75 и 100 секунд соответственно, то средняя длительность диалога для этого сотрудника составит 100 секунд.

3.5.3 Повторные диалоги

Отчёт **Повторные диалоги** содержит статистическую информацию о повторных обращениях клиентов. При построении отчёта рассчитывается процент диалогов, после которых зарегистрировано хотя бы 1 повторное обращение от того же клиента в последующие сутки (24 часа). Показателем эффективной работы сотрудника считается

отсутствие повторных обращений в течение суток (обслуживание 100% диалогов при первом обращении).

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Критический порог

Минимальный процент повторных диалогов, который следует считать отклонением от нормы. Например, укажите значение 40, чтобы сотрудники с превышением показателя в 40% повторных обращений выделялись в отчёте зелёным цветом.



Значение, которое вводится в поле **Критический порог**, должно быть целым. Нельзя использовать дробные значения.

Топ N на графике

Количество сотрудников, статистику по которым следует отображать на диаграмме.

Результаты отчёта представлены в виде графика и таблицы.

На графике отображаются данные по сотрудникам, у которых зарегистрировано наибольшее количество повторных обращений (в процентном отношении к общему числу диалогов, обслуженных сотрудником). На графике не отображаются сотрудники, у которых значение повторных обращений равно 0.

Под диаграммой в отчёте отображается перечень всех сотрудников, обслуживавших вызовы в выбранный период. Сотрудники отображаются в списке в алфавитном порядке. Для каждого сотрудника приведены следующие показатели:

Сотрудник

Сотрудник, по которому приведена статистика.

Обращения

Общее количество диалогов сотрудника за период.

Повторные обращения

Количество диалогов, после которых зарегистрировано хотя бы 1 повторное обращение от этого же клиента в течение следующих суток (24 часов). Значение в скобках – процентное отношение количества клиентов с повторным обращением к общему количеству диалогов.

3.5.4 Длительность диалогов

Отчёт **Длительность диалогов** содержит статистику по количеству коротких, средних и длительных диалогов для каждого сотрудника. Критерии, по которым диалоги относятся к коротким, средним и длительным задаются при построении отчёта.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Длительность средних диалогов (в мин.)

Максимальная продолжительность среднего диалога (к средним будут отнесены диалоги с длительностью меньше указанного значения, но больше значения, указанного в поле **Длительность коротких диалогов**). Диалоги с длительностью, большей либо равной указанному значению, будут отнесены к длительным диалогам.

Группа

Группы сотрудников, которых необходимо включить в отчёт.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Длительность коротких диалогов (в мин.)

Максимальная продолжительность короткого диалога (к коротким будут отнесены диалоги с длительностью, меньшей либо равной указанному значению).

Подразделение

Подразделения сотрудников, которых необходимо включить в отчёт.

В полях **Группа**, **Сотрудник** и **Подразделение** можно выбрать несколько значений с помощью флажков.

Фильтрация данных осуществляется по принципу выполнения каждого из указанных условий. Например, если требуется включить в отчёт несколько групп сотрудников, то укажите их в поле Группы, а значения в остальных полях (**Сотрудник**, **Подразделение**) сохраните по умолчанию (**Все**). Если в системе содержатся связанные диалоги, то при построении отчёта все части связанных диалогов анализируются отдельно.

Сегодня	Вчера	Неделя	Месяц	Квартал	Год	01 января 2020 г. – 15 октября 2020 г.
Длительность средних интеракций (в мин.) 3 Группа Все Сотрудник Все Длительность коротких интеракций (в мин.) 1 Подразделения Все						
Построить Отчёт						
100 на стр. < 1 2 >						
Площадка	Сотрудник	Короткая интеракция	Средняя интеракция	Длинная интеракция	Все интеракции	
CLOUD-SAL	Agent 11112070	0	1	33	34	
CLOUD-SAL	Agent 11112071	0	0	8	8	
CLOUD-SAL	Agent 11112072	0	0	6	6	
CLOUD-SAL	Agent 2070	1	5	72	78	
CLOUD-SAL	Agent 2071	1	2	16	19	
CLOUD-SAL	Agent 2072	0	1	17	18	
CLOUD-SAL	Oper1070	0	4	10	14	
CLOUD-SAL	Oper1071	0	0	4	4	
CLOUD-SAL	Oper1072	0	2	2	4	
CLOUD-SAL	Operator_1	1	5	0	6	
CLOUD-SAL	Operator_10	4	6	0	10	
CLOUD-SAL	Operator_100	2	4	0	6	
CLOUD-SAL	Operator_11	2	10	0	12	
CLOUD-SAL	Operator_12	1	13	0	14	

Рисунок 92 – Пример отчёта "Длительность диалогов"

В приведённом примере для средних и коротких диалогов указаны пороги в 3 и 1 минуту соответственно. В результате к коротким отнесены диалоги с длительностью меньше или равной 1 минуте, к средним – более 1 и менее 3 минут, к длительным – больше или равно 3 минутам.

3.5.5 Статистика обзвона клиентов за период

Отчёт **Статистика обзвона клиентов за период** содержит информацию об исходящих диалогах сотрудников выбранных подразделений за период.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Подразделения

Подразделения сотрудников, которых необходимо включить в отчёт.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт.

Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год  01 января 2020 г. – 19 октября 2020 г.					
Подразделения Холодные звонки Сотрудник Кононова и Дронов Построить Отчёт					
10 на стр. < 1 2 3 >					
Сотрудник	Имя объекта	СТ-идентификатор сотр...	Дата и время интеракции	Конец интеракции	Номер телефона клиента
Кононова	6611	ed209daf-8dc8-4db2-b92a...	2020-03-24T00:17:18	2020-03-24T00:17:32	+7276042766
Кононова	6611	ed209daf-8dc8-4db2-b92a...	2020-03-24T00:14:39	2020-03-24T00:15:11	+7276042766
Дронов	9900	68d63fe9-2ac8-4ff3-93b8-...	2020-03-24T00:13:20	2020-03-24T00:13:32	+7276042766
Дронов	9900	68d63fe9-2ac8-4ff3-93b8-...	2020-03-24T00:11:34	2020-03-24T00:12:28	+7276042766
Дронов	9900	68d63fe9-2ac8-4ff3-93b8-...	2020-03-24T00:15:35	2020-03-24T00:16:50	+7276042766
Дронов	9900	68d63fe9-2ac8-4ff3-93b8-...	2020-03-24T00:18:58	2020-03-24T00:19:38	+7276042766

Рисунок 93 – Пример отчёта "Статистика обзвона клиентов за период"

Описание колонок, отображаемых в отчёте

Сотрудник	Имя, фамилия или другой идентификатор сотрудника в системе.
Имя объекта	Внутренний номер сотрудника.
СТІ-идентификатор сотрудника	Внутренний СТІ-идентификатор сотрудника.
Дата и время диалога	Дата и время начала диалога в формате ГГГГ-ММ-ДД чч:мм:сс.
Конец диалога	Время окончания диалога в формате в формате ГГГГ-ММ-ДД чч:мм:сс.
Номер телефона клиента	Номер дальнего абонента (клиента).

3.5.6 Распределение трансферов

Отчёт **Распределение трансферов** позволяет анализировать статистику переводов вызовов (например, выявлять сотрудников, которые чаще других переводят клиента на другого сотрудника).

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Топ N на графике

Количество сотрудников/номеров (N), статистику по которым следует отображать на диаграмме.

Группа

Группы сотрудников, которых необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем вызовам, независимо от группы.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем сотрудникам из выбранной группы.

Вид отчёта

Количество переводов сотрудника – отчёт для анализа числа переводов, совершенных каждым сотрудником.

Номера, на которые перевели – отчёт для анализа числа переводов, совершенных на определённые номера телефонов.

Сортировать

Критерий сортировки данных в отчёте (см. описание параметров ниже).

Результаты отчёта представлены в виде диаграммы и таблицы. Диаграмма содержит статистические данные с наиболее высокими значениями исследуемого показателя (первые N строк из таблицы). Таблица содержит статистические данные, рассчитанные по всем вызовам за период.

Ниже приведены особенности отображения данных в таблице и на диаграмме в зависимости от выбранного критерия для параметра **Сортировать**.

Критерий сортировки	Вид отчёта «Количество переводов сотрудника»	Вид отчёта «Номера, на которые перевели»
По доле от всех (%)	Первыми в таблице и на диаграмме отображаются сотрудники, чаще других осуществлявшие переводы	Первыми в таблице и на диаграмме отображаются номера, на которые чаще всего совершались переводы
По номеру\сотруднику	Сотрудники в таблице перечислены в алфавитном порядке. На диаграмме сотрудники отображаются так же, как при выборе критерия По доле от всех (%)	Номера телефонов в таблице перечислены в алфавитном порядке. На диаграмме номера отображаются так же, как при выборе критерия По доле от всех (%)
По доле от диалогов (%)	Первыми в таблице и на диаграмме отображаются сотрудники с наибольшим процентным отношением переводов к общему числу диалогов, обслуженных сотрудником	Так же, как при выборе критерия По доле от всех (%)

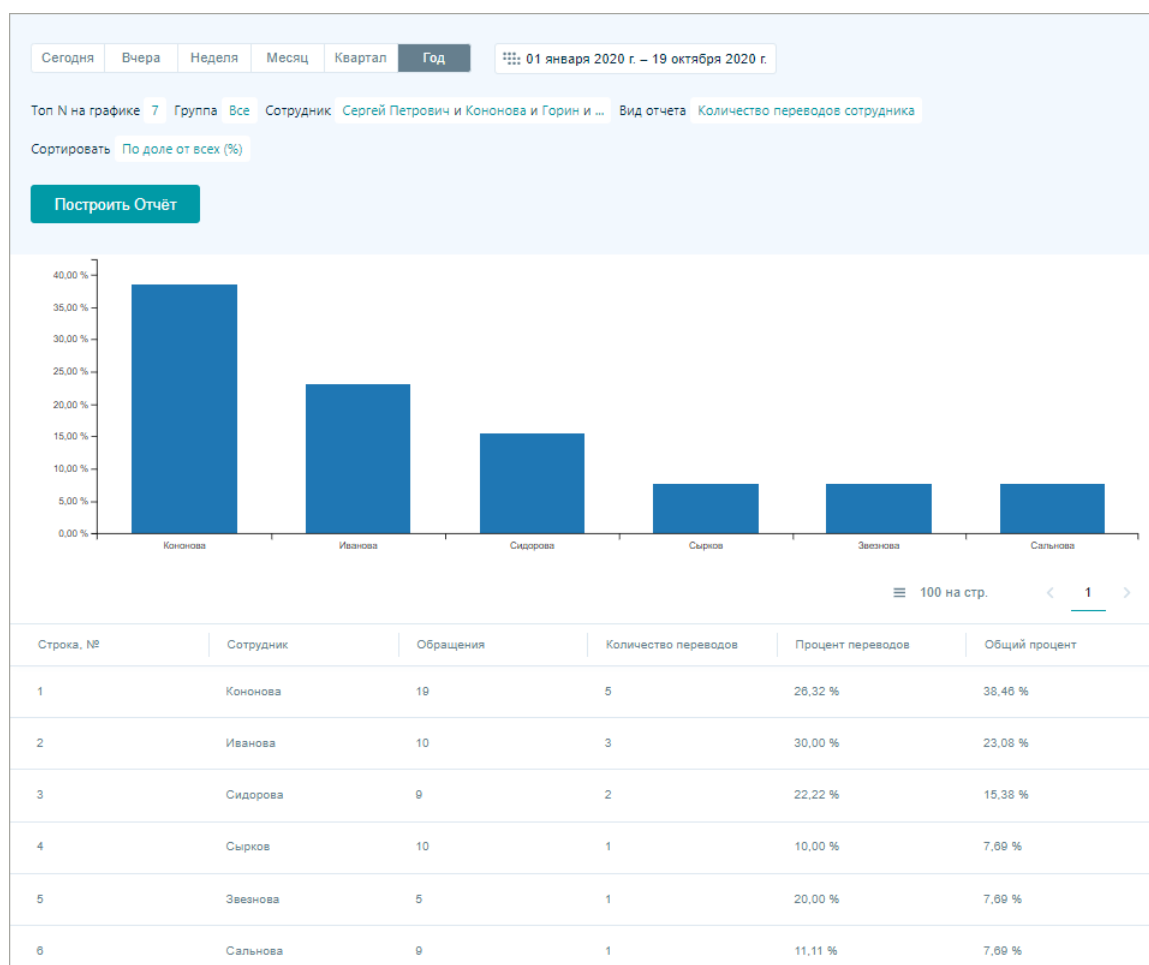


Рисунок 94 – Пример отчёта "Распределение трансферов", тип "Количество переводов сотрудника"

Таблица с перечнем сотрудников в отчёте типа **Количество переводов сотрудника** содержит следующие показатели:

Сотрудник

Сотрудник, по которому представлена статистика.

Обращения

Общее число диалогов сотрудника за установленный период.

Количество переводов

Количество диалогов, перенаправленных сотрудником на другого абонента.

Процент переводов (%)

Отношение количества диалогов, перенаправленных сотрудником, к общему количеству диалогов, обработанных сотрудником.

Общий процент (%)

Отношение количества диалогов, перенаправленных сотрудником, к общему числу диалогов, перенаправленных всеми сотрудниками.

Таблица с перечнем номеров телефонов в отчёте типа **Номера, на которые перевели** содержит следующие показатели:

Количество переводов

Количество вызовов, переведённых на указанный номер телефона.

Доля от всех (%)

Отношение количества вызовов, переведённых на указанный номер, к общему числу переведённых вызовов.

3.5.7 Распределение диалогов

Отчёт **Распределение диалогов** позволяет анализировать динамику изменения числа активных диалогов за период.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Группа

Группы сотрудников, которых необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем диалогам, независимо от группы.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем сотрудникам из выбранной группы.

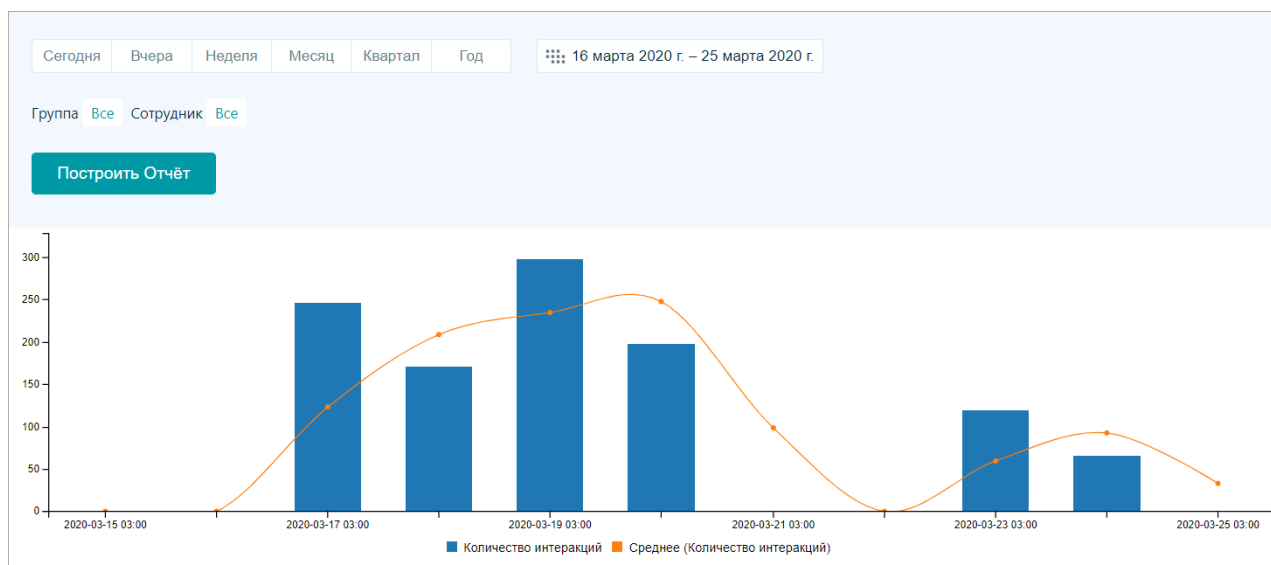


Рисунок 95 – Пример отчёта "Распределение диалогов"

На графике отображается статистика в виде кривой, аппроксимирующей количество активных вызовов, и в виде гистограммы, каждый столбец которой соответствует количеству активных вызовов за некоторый период.

Расчёт количества активных вызовов осуществляется для отрезков времени определённой длительности внутри выбранного отчётного периода. На гистограмме каждый столбец соответствует одному расчётному отрезку. Длительность отрезка зависит от длительности выбранного периода:

Длительность выбранного периода	Длительность одного расчётного отрезка
до 4 часов	2 минуты
до 24 часов	10 минут
до 1 недели	1 час
более 1 недели	1 день

Например, на рисунке ниже показан отчёт, построенный за период в 1 месяц и 1 день; каждый столбец на ней обозначает количество активных диалогов за 1 день.

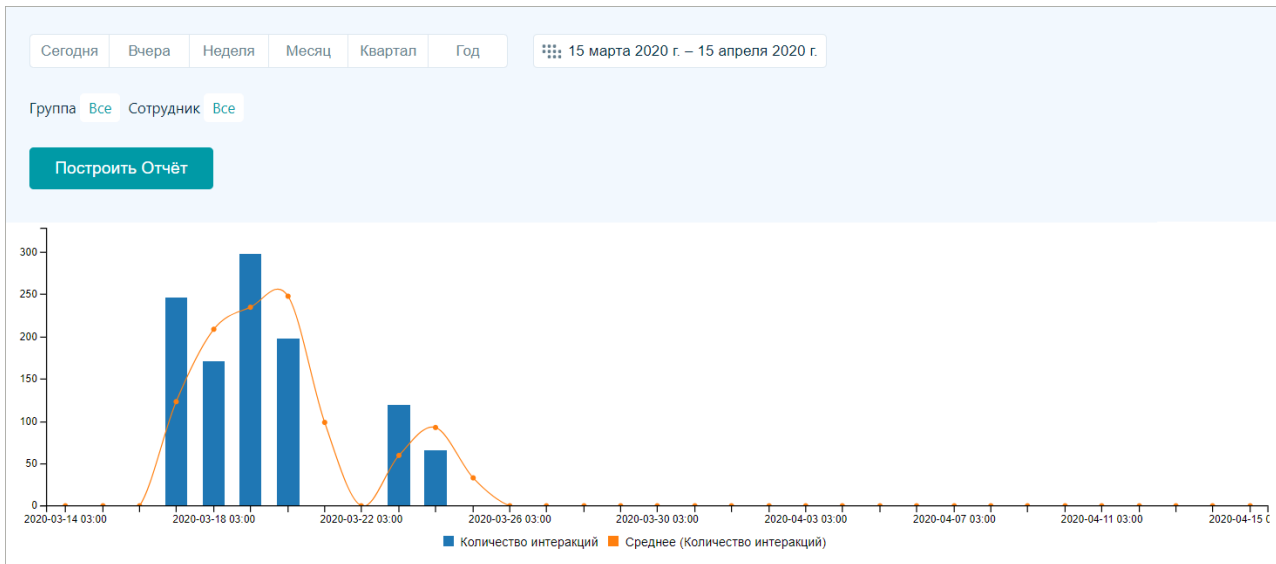


Рисунок 96 – Пример отчёта "Распределение диалогов" за период

Количество активных диалогов за каждый расчётный отрезок складывается из диалогов, которые начаты в течение этого отрезка, и диалогов, которые обслуживались на момент начала отрезка. Например, если сотрудник принял вызов в 12:59 и завершил его в 13:01, затем принял следующий вызов в 13:09 и завершил его в 13:12, то расчётному отрезку с 13:00 до 13:10 будет соответствовать 2 активных вызова.

3.5.8 Детальные показатели по диалогам

Отчёт **Детальные показатели по диалогам** содержит статистические данные по каждому диалогу выбранных сотрудников. Отчёт включает информацию о дате и времени диалога, телефонном номере клиента, ключевым словам и некоторым параметрам речевой активности.

Для построения отчёта укажите следующие параметры:

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня**, **Вчера**, **Неделя**, **Месяц**, **Квартал**, **Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Рекомендуется не указывать текущие сутки, так как повторные вызовы могут поступить от клиентов в ближайшее время и построенный отчёт в этом случае будет нерепрезентативным.

Подразделение

Подразделения сотрудников, которых необходимо включить в отчёт.

Сотрудник

Сотрудники, которых необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем сотрудникам из выбранной группы.

Группа

Группы сотрудников, которых необходимо включить в отчёт. Выберите **Все**, чтобы отчёт строился по всем диалогам, независимо от группы.

В полях **Подразделение, Сотрудник, Группа** можно выбрать несколько значений с помощью флажков.

Фильтрация данных осуществляется по принципу выполнения каждого из указанных условий. Например, если требуется включить в отчёт несколько групп сотрудников, то укажите их в поле **Группа**, а значения в остальных полях (**Сотрудник, Подразделение**) сохраните по умолчанию (**Все**).

The screenshot shows a web interface for generating a report. At the top, there are tabs for time periods: 'Сегодня', 'Вчера', 'Неделя', 'Месяц', 'Квартал', and 'Год'. The 'Год' tab is selected, showing a date range from '01 января 2020 г.' to '19 октября 2020 г.'. Below the tabs, there are filters for 'Подразделения' (All), 'Сотрудник' (Абрамова и Сидорова и Зеязнова и ...), and 'Группа' (Все). A 'Построить Отчёт' button is present. The table below has 11 columns: 'Площадка', 'Сотрудник', 'Дата и время инте...', 'Номер телефон...', 'Длительность диалога, с', 'Доля речи клиента, %', 'Время до снятия тру...', 'Длительность максим...', 'Количество удержаний', 'Длительность максим...', and 'Наличие ключевых слов'. The table contains 15 rows of data.

Площадка	Сотрудник	Дата и время инте...	Номер телефон...	Длительность диалога, с	Доля речи клиента, %	Время до снятия тру...	Длительность максим...	Количество удержаний	Длительность максим...	Наличие ключевых слов
CLOUD-SAL...	Сальнова	2020-03-18T00:27:52	+7488031577	134	57	89	6	1	7	
CLOUD-SAL...	Абрамова	2020-03-18T00:43:49	+7488031577	57	7	51	2	1	25	
CLOUD-SAL...	Сидорова	2020-03-18T00:45:48	+7488031577	160	55	35	8	1	24	
CLOUD-SAL...	Сидорова	2020-03-18T00:52:05	+100500	110	34	32	5	2	0	
CLOUD-SAL...	Сидорова	2020-03-18T00:52:05	+7488031577	170	44	57	8	1	3	
CLOUD-SAL...	Сидорова	2020-03-18T00:54:33	+7488031577	174	85	57	8	1	69	
CLOUD-SAL...	Иванова	2020-03-18T00:56:54	+7488031577	83	95	82	4	1	36	
CLOUD-SAL...	Григорьев	2020-03-18T00:57:36	+7488031577	60	90	73	3	1	11	
CLOUD-SAL...	Иванова	2020-03-18T01:01:54	+7488031577	32	11	22	1	1	13	
CLOUD-SAL...	Абрамова	2020-03-18T01:02:06	+7331061573	140	54	8	7	1	41	
CLOUD-SAL...	Абрамова	2020-03-18T01:04:26	+7331061573	141	86	33	7	1	46	
CLOUD-SAL...	Иванова	2020-03-18T01:08:19	+100500	87	65	16	4	1	17	
CLOUD-SAL...	Смирнов	2020-03-18T01:12:02	+100500	90	26	55	4	1	0	
CLOUD-SAL...	Смирнов	2020-03-18T01:13:32	+7331061573	176	33	6	8	1	0	

Рисунок 97 – Пример отчёта "Детальные показатели по диалогам"

Ниже приведено краткое описание содержимого столбцов таблицы.

Площадка

Сервер данных, на котором хранится информация о вызове.

Сотрудник

Имя сотрудника, участвовавшего в диалоге (фамилия, ФИО или иное, в соответствии с идентификатором сотрудника в системе).

Дата и время диалога

Дата и время регистрации вызова в системе в формате YYYY-MM-DD hh:mm:ss.

Номер телефона клиента

Номер дальнего абонента (**Участник 2** в списке диалогов).

Длительность диалога, с

Время (в секундах), прошедшее от начала до окончания диалога.

Доля речи клиента, %

Процентное отношение длительности всех участков речи клиента к общей длительности диалога.

Время до снятия трубки

Время (в секундах), прошедшее с момента поступления вызова сотруднику до ответа сотрудника.

Длительность максимального удержания вызова

Длительность максимального из участков диалога, в которые клиент ожидал ответа сотрудника на линии. Если удержаний зарегистрировано не было, в этой ячейке отображается значение 0.

Количество удержаний

Количество удержаний клиента на линии.

Длительность максимального участка молчания, с

Длительность максимального из участков диалога, в которые оба собеседника молчат. Если ни одного такого участка не зарегистрировано, то в этой ячейке отображается значение 0.

Наличие ключевых слов

Перечень ключевых слов, найденных в диалоге в результате выполнения заданий на оценку (см. [Лексический рейтинг](#)). Если в диалоге отсутствуют ключевые слова, поле остаётся пустым.

Если в системе содержатся связанные диалоги, то каждому простому диалогу в составе связанного соответствует одна строка таблицы.

4 Рейтинги

4.1 Расчет рейтинга

Задания на оценку предназначены для автоматической оценки интеракций. Интеракции анализируются в рамках задания и в результате получают рейтинг (от 0 до 100). Рейтинг зависит от наличия в тексте интеракции заданных слов/словосочетаний или тематик, от значений количественно-временных параметров или пользовательских атрибутов, которые задаются в [шаблоне оценки](#).

Шаблон оценки может состоять из одного или нескольких [параметров](#). На основе одного шаблона может выполняться одно или несколько заданий на оценку. Создавая задание на оценку, вы можете использовать ранее сохранённый шаблон, или создать новый.

Оценки по каждому из наборов фраз имеют свой [вес](#). Вес – доля вклада оценки по набору фраз в итоговую оценку диалога по всему шаблону.

4.2 Работа с заданиями на оценку

В системе создаётся задание на оценку диалогов по определённому шаблону оценки. Для задания необходимо задать параметры, обозначить условия отбора диалогов, а также настроить шаблон оценки.

Рядом с некоторыми элементами меню отображается кнопка подсказки: .

4.2.1 Список заданий

Перейдите к разделу **Оценка диалогов > Рейтинги: Задания на оценку диалогов** для просмотра списка созданных в системе заданий. По умолчанию отображается вкладка **Все задания**. На остальных вкладках задания распределены в зависимости от статуса (**Активные**, **Остановленные**, **Завершённые** или **Новые**).

Над списком заданий располагаются элементы для настройки отображения. Выберите количество отображаемых на странице заданий при помощи кнопки . Если задания отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

В списке отображается краткая информация о каждом задании. Если задание активно (выполняется в данный момент), то переключатель справа от наименования задания будет находиться в положении .

Нажмите  для поиска по наименованию задания.

4.2.2 Просмотр и редактирование заданий

Кликните левой кнопкой мыши по уже созданному заданию.

Вверху справа отображается информация о задании:

Статус задания

Новое – задание, которое ещё не было запущено в обработку.

Активно – задание, находящееся в процессе обработки в данный момент.

Завершено – задание, в рамках которого завершена обработка все диалогов, подходящих под его параметры.

Остановлено – задание было остановлено в процессе обработки.

Статус обработки

Обработано – количество диалогов, обработанных в рамках задания на оценку.

В очереди – если задание активно, то будет показано количество диалогов в очереди на обработку. Значение может быть равно 0, что означает, что на данный момент обработаны все диалоги, подходящие под параметры задания.

Готово к обработке – отображается для новых заданий на оценку, у которых корректно заданы параметры шаблона оценки.

Не настроено – отображается для новых заданий на оценку, у которых параметры шаблона не заданы, или заданы некорректно.

Кнопка управления заданием

Начать обработку – кнопка будет активной только для новых заданий, в которых корректно заданы параметры шаблона оценки.

Остановить – кнопка отображается для активного задания и позволяет приостановить его работу.

Продолжить обработку – кнопка отображается для остановленного задания и позволяет возобновить его работу.

Для заданий со статусом **Завершено** будет отображена неактивная кнопка **Начать обработку**.

Нажмите кнопку , чтобы выбрать из контекстного меню одну из опций:

Завершить – нажмите, чтобы завершить задание, которое активно на данный момент или было остановлено ранее. Статус задания будет изменён на **Завершено**.

Пересчитать результаты – опция позволяет заново запустить ранее остановленное или завершённое задание для пересчёта результатов. Вы можете

указать период, отличный от периода, указанного при создании задания. Также для пересчёта результатов можно задать следующие параметры:

Пересчитать оценки диалогов за период

Как в задании – если флажок установлен, результаты будут пересчитаны для всех диалогов в рамках настроенного в задании периода. Снимите флажок, чтобы задать другой период.

Режим пересчёта

Пересчитать оценки только по уже оцененным диалогам – при выборе этого режима оценки будут пересчитаны только по диалогам, которые были оценены ранее. Даже если были изменены критерии отбора (фильтры) это не повлияет на состав оцениваемых диалогов.

Пересчитать все – в этом режиме оценки будут пересчитаны для всех диалогов в рамках заданного периода. Если с момента прошлого запуска в системе появились новые диалоги, подходящие под параметры этого задания, результат будет отличаться от предыдущего.

Удалить задание – нажмите, чтобы удалить задание. Рассчитанные результаты будут удалены вместе с заданием. Отменить удаление невозможно.

Как только новое задание будет запущено, для редактирования останутся доступны только параметры **Шаблона оценки**. Тип задания (**Единоразовое** или **Автоматически обновляемое**), **Параметры задания**, **Условия отбора диалогов** будут недоступны для редактирования.

4.3 Создание задания на оценку

Чтобы создать задание на оценку, нажмите кнопку **Новое задание**. Название по умолчанию – **Задание на оценку**.

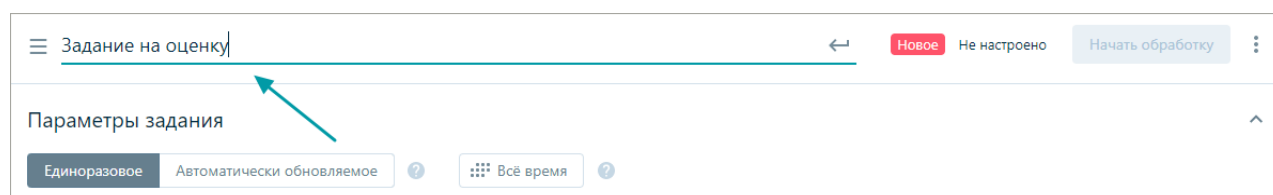


Рисунок 98 – Название задания на оценку

Переименуйте задание, чтобы в дальнейшем легко находить его в списке среди других заданий. Для этого кликните левой кнопкой мыши по полю с названием по умолчанию, и введите информативное название.

Затем настройте задание при помощи трёх групп параметров:

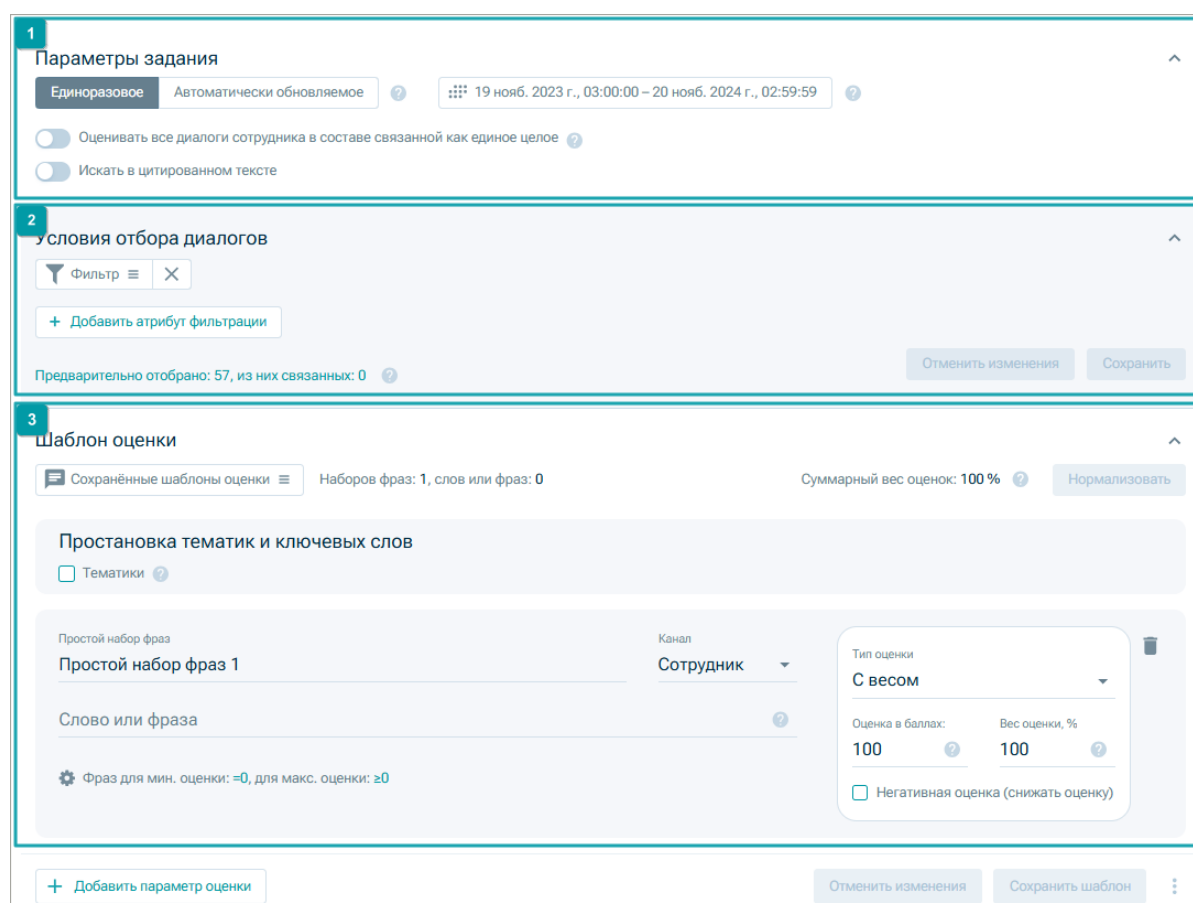
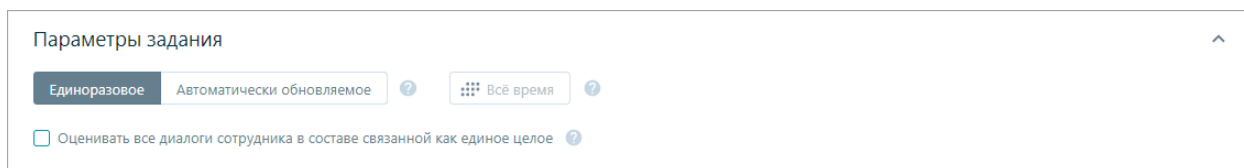


Рисунок 99 – Настройка задания на оценку

1. Параметры задания
2. Условия отбора диалогов
3. Шаблон оценки

4.3.1 Параметры задания



Параметры задания

Единоразовое Автоматически обновляемое

☐ Оценивать все диалоги сотрудника в составе связанной как единое целое

Рисунок 100 – Название задания на оценку

Единоразовое

Единоразовое задание выполняется только для диалогов, найденных в рамках настроенного периода на момент старта задания. После того, как все найденные диалоги будут обработаны, единоразовое задание автоматически завершится.

Автоматически обновляемое

Автоматически обновляемое задание работает непрерывно с момента запуска. Если в рамках настроенного периода появляются новые диалоги, они также будут оцениваться.

Период, за который строится отчёт

Период времени, за который следует показать статистику по диалогам.

Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Чтобы отобразить календарь, нажмите кнопку  и выберите нужные даты. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним. Для единоразового задания не рекомендуется указывать текущие сутки, так как новые обращения могут поступить от клиентов в ближайшее время, и выборка в этом случае будет нерепрезентативной.

Вы можете не указывать дату начала или дату окончания периода.

Если не указать дату начала:

- в единоразовое задание попадут все имеющиеся в системе диалоги с начала работы системы по выбранную дату;
- в автоматически обновляемое задание попадут все диалоги с начала работы системы по выбранную дату, а также новые диалоги за заданный период.

Если не указать дату окончания:

- в единоразовое задание попадут все имеющиеся в системе диалоги с выбранной даты по настоящее время;

- в автоматически обновляемое задание попадут все диалоги с выбранной даты по настоящее время, а также новые диалоги, появляющиеся в системе.

Оценивать все диалоги сотрудника в составе связанного как единое целое

Опция влияет только на оценку по параметру [Простой набор фраз](#). Если опция включена () , то все простые диалоги одного сотрудника в составе связанного будут объединяться для оценки и получают общую (одинаковую) оценку. Если опция отключена, то каждый простой диалог в составе связанного будет оцениваться отдельно.

Искать в цитированном тексте

Если опция включена () , поиск указанной в запросе лексики будет проводиться в том числе и в цитируемом тексте (когда один участник текстового диалога цитирует другого при ответе). По умолчанию опция отключена: указанная в запросе лексика не ищется в цитируемом тексте.



Параметры задания нельзя отредактировать после того, как задание было запущено.

4.3.2 Условия отбора диалогов

Количество диалогов для задания можно ограничить, воспользовавшись сохраненным фильтром, либо добавив один или несколько атрибутов фильтрации.

Рисунок 101 – Условия отбора диалогов для оценки

Атрибуты фильтрации:

Атрибут	Доступные значения	Описание
Тип диалога	Телефонный вызов Текстовый диалог	Поиск текстовых или голосовых диалогов.
Направление	Входящий Исходящий Не определено	Направление вызова: входящий, исходящий, не определено.
Длительность диалога	Продолжительность, от Продолжительность, до	Поиск диалогов с длительностью в указанном диапазоне (в секундах).
Участник 1	Номер телефона сотрудника	Поиск диалогов по номеру ближнего абонента (сотрудника).
Участник 2	Номер телефона клиента	Поиск диалогов по номеру дальнего абонента (клиента).

Атрибут	Доступные значения	Описание
Сотрудник	Выбор из списка	Поиск диалогов по имени сотрудника (выбирается из списка).
Группа (skill)	Выбор из списка	Поиск диалогов по skill-группе (выбирается из списка).
Подразделение	Выбор из списка	Поиск диалогов по подразделению (выбирается из списка).
Есть повторное обращение позже	Да Нет	Поиск диалогов по признаку наличия повторного обращения от этого же клиента в течение 24 часов.
Пропущенная	Да Нет	Поиск диалогов, в которых вызов был или не был пропущен сотрудником.
Цветовая метка	Выбор из списка	Поиск диалогов по присвоенным цветовым меткам.
Комментарий	Текст комментария Доступно указание нескольких значений	Поиск диалогов по тексту, который содержится в комментарии.
Ключевые слова	Выбор из списка	Поиск диалогов по ключевым словам. Выберите фильтр и кликните на параметр рядом с его наименованием, чтобы выбрать режим поиска: - любые из перечисленных – будут найдены записи, в которых встречается хотя бы одно ключевое слово из заданных; - все перечисленные – будут найдены только те записи, в которых все заданные ключевые слова присутствуют одновременно.
Тематики	Выбор из дерева тематик	Поиск диалогов по тематикам.
Внутреннее обращение	Да Нет	Поиск диалогов, которые являются вызовами внутри компании (Да), или вызовами, в которых задействован клиент (Нет).
Перевод на	Номер Доступно указание нескольких значений	Поиск диалогов по номеру, на который был переведён вызов.
Консультация	Да Нет	Поиск диалогов, которые являются или не являются консультационными вызовами.
Конференция	Да Нет	Поиск диалогов, которые являются или не являются конференциями.
Общий рейтинг	Общий рейтинг, от Общий рейтинг, до	Поиск диалогов с общим рейтингом в указанном диапазоне.

Сохранённые фильтры – список фильтров, аналогичный списку из раздела **Диалоги**. Нажмите на кнопку  и выберите фильтр из списка сохранённых. Чтобы изменить фильтр, нажмите **Импортировать условия в задание** (кнопка появится только после того, как фильтр будет выбран из списка). Добавьте необходимые атрибуты при помощи кнопки  или удалите, нажав на кнопку  рядом с соответствующим атрибутом. Кнопка **Отменить изменения** позволяет отменить предыдущее действие. После того, как необходимые атрибуты заданы, нажмите **Сохранить**.



Параметры задания нельзя отредактировать после того, как задание было запущено.

4.3.3 Создание шаблона оценки

Основой задания на оценку является шаблон (рис. 102), в котором может быть один или несколько параметров оценки.

Вы можете выбрать шаблон оценки из списка ранее сохранённых, либо создать новый. В дальнейшем вы сможете использовать созданный вами шаблон в других заданиях на оценку.

Чтобы выбрать уже существующий шаблон, нажмите **Сохранённые шаблоны оценки** и выберите вариант из списка.

Шаблон оценки

Сохранённые шаблоны оценки Наборов фраз: 1, слов или фраз: 0 Суммарный вес оценок: 100 % Нормализовать

Простановка тематик и ключевых слов

☒ Тематики ☒ Ключевые слова ☐ Тематика остатка

Набор фраз (тематика)	Канал	Тип оценки
Набор фраз 1	Сотрудник	С весом

Слово или фраза

Фраз для мин. оценки: ≥ 0 , для макс. оценки: ≥ 0 , для простановки тематики: ≥ 0

Оценка в баллах: 100 Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

+ Добавить параметр оценки Отменить изменения Сохранить шаблон

Рисунок 102 – Создание шаблона оценки

Вверху справа отображается кнопка **Нормализовать**. Эта кнопка становится активной, если суммарный вес по шаблону не равен 100%. В этом случае рекомендуется нормализовать вес оценок (то есть привести к 100%) для удобства восприятия формулы итогового расчёта. Исправьте значения вручную, или нажмите кнопку **Нормализовать** и веса будут изменены пропорционально.

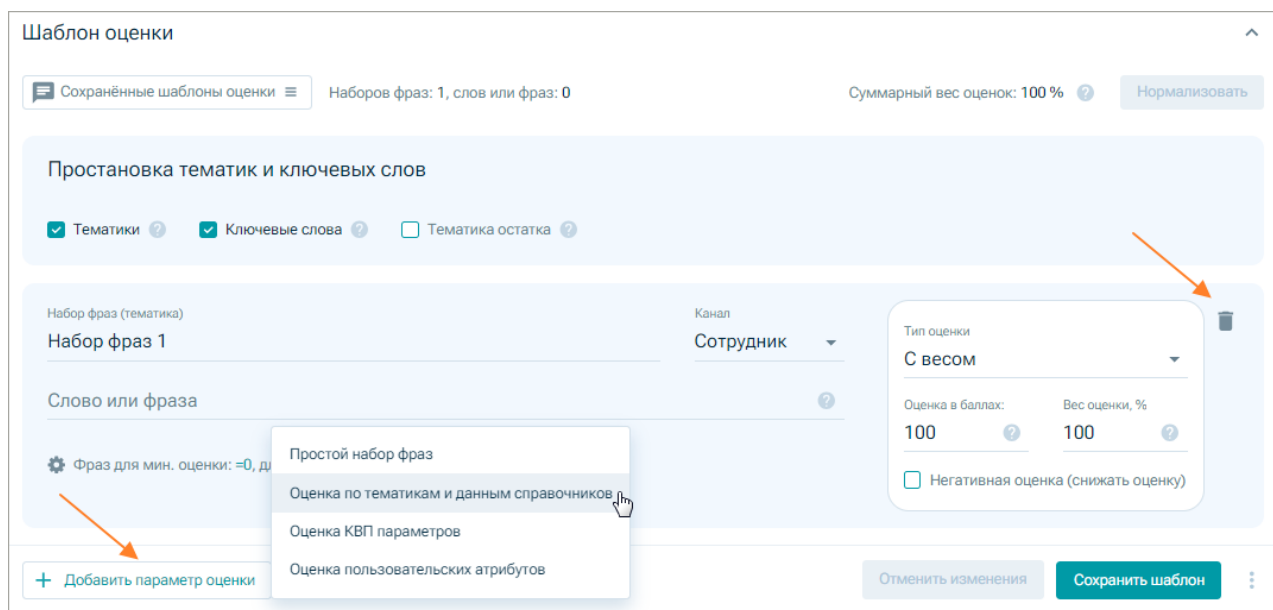
Добавление и удаление параметров оценки в шаблоне

По умолчанию новый шаблон создаётся с параметром **Простой набор фраз**. Чтобы добавить параметр, нажмите **Добавить параметр оценки**.



Можно добавить не более 50 параметров.

Чтобы удалить параметр, нажмите .



Шаблон оценки

Сохранённые шаблоны оценки Наборов фраз: 1, слов или фраз: 0 Суммарный вес оценок: 100 % Нормализовать

Простановка тематик и ключевых слов

☒ Тематики ☒ Ключевые слова ☐ Тематика остатка

Набор фраз (тематика) Канал

Набор фраз 1 Сотрудник

Слово или фраза

Фраз для мин. оценки: =0, д

Простой набор фраз

Оценка по тематикам и данным справочников

Оценка КВП параметров

Оценка пользовательских атрибутов

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах: 100 Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

Отменить изменения Сохранить шаблон

Рисунок 103 – Добавление параметра оценки

После того как добавлены и настроены все нужные параметры, нажмите **Сохранить шаблон**.



Задание нельзя запустить, если шаблон не сохранен – кнопка **Начать обработку** будет неактивной.

Простой набор фраз

Параметр **Простой набор фраз** (рис. 104) позволяет проставить оценки интеракциям в зависимости от наличия в них заданной лексики. Каждый набор фраз это перечень слов и/или словосочетаний, по которым проводится поиск в диалогах в рамках выполнения задания на оценку.

The screenshot shows the 'Шаблон оценки' (Evaluation Template) configuration window. At the top, it indicates 'Наборов фраз: 1, слов или фраз: 3' (Phrase sets: 1, words or phrases: 3) and 'Суммарный вес оценок: 100 %' (Total score weight: 100 %). A 'Нормализовать' (Normalize) button is present. The 'Простановка тематик и ключевых слов' (Topic and keyword assignment) section has three checkboxes: 'Тематики' (Topics) is checked, 'Ключевые слова' (Keywords) is checked, and 'Тематика остатка' (Residual topic) is unchecked. Below this, the 'Набор фраз (тематика)' (Phrase set (topic)) section shows a 'Спецпредложение' (Special offer) with tags 'Акция' (Promotion), 'скидка' (Discount), and 'специальное предложение' (Special offer). The 'Слово или фраза' (Word or phrase) field is empty. A 'Канал' (Channel) dropdown is set to 'Сотрудник' (Employee). The 'Тип оценки' (Evaluation type) is 'С весом' (With weight). The 'Оценка в баллах' (Score in points) is 50, and 'Вес оценки, %' (Score weight, %) is 100. There is a checkbox for 'Негативная оценка (снижать оценку)' (Negative evaluation (decrease score)). A footer note states: 'Фраз для мин. оценки: ≤1, для макс. оценки: ≥3, для простановки тематики: ≥2' (Phrases for min. score: ≤1, for max. score: ≥3, for topic assignment: ≥2). At the bottom, there are buttons for '+ Добавить параметр оценки' (Add evaluation parameter), 'Отменить изменения' (Cancel changes), and 'Сохранить шаблон' (Save template).

Рисунок 104 – Создание шаблона с параметром "Простой набор фраз"

Ниже описаны поля, которые необходимо заполнить в **Простом наборе фраз**.

Простановка тематик и ключевых слов

Установите флажки:

- **Тематики** – если в диалоге встречается достаточное количество слов/словосочетаний набора (см. ниже параметр **Фраз для простановки тематики**), диалогу будет проставлена тематика. Название тематики совпадает с названием набора фраз.

Поля **Ключевые слова** и **Тематика остатка** отображаются только тогда, когда установлен флажок **Тематики**:

- **Ключевые слова** – если флажок установлен, то слова/словосочетания, найденные в диалогах в рамках задания, будут отмечены в качестве ключевых слов. Ключевые слова будут подчёркнуты в расшифровках диалогов и станут доступны для выбора в атрибуте фильтрации **Ключевые слова**.
- **Тематика остатка** – если флажок установлен, и заполнено поле **Название тематики остатка**, то указанная тематика будет проставлена диалогам, которым не проставлена тематика ни по одному из наборов фраз.

Набор фраз (тематика)

Введите название набора фраз. Вы можете оставить имя по умолчанию (**Набор фраз 1**, **Набор фраз 2** и так далее). Если установлен флажок **Тематики**, то рекомендуется назвать набор более информативно, так как в качестве названия предоставляемой тематики будет использоваться название набора фраз.

Канал

Канал для поиска слов и выражений. Выберите из выпадающего списка:

Сотрудник – поиск только в речи сотрудника;

Клиент – поиск только в речи клиента;

Любой – поиск в речи клиента и сотрудника.

Слово или фраза

Введите как минимум одно слово или словосочетание, которое должно быть найдено в диалогах, и нажмите клавишу Enter. Поиск будет осуществляться по всем словоформам. Заключите слово в кавычки, чтобы поиск осуществлялся строго по данной словоформе. Введённое слово или выражение можно удалить, нажав на кнопку ×.

Максимальное количество символов в слове: 20. Максимальное количество слов в словосочетании: 10.

Справа расположена панель с параметрами оценки (рис. 105).

Рисунок 105 – Настройки оценки

Тип оценки

С весом – оценка будет рассчитываться исходя из указанного [веса](#).

Абсолютная – оценка без веса.

Оценка в баллах

Максимальная оценка, которую может получить интеракция в рамках этого параметра. Задаётся в диапазоне от 1 до 100 баллов.

Вес оценки

Доля вклада оценки по набору фраз в итоговую оценку диалога по всему шаблону. Оценка по набору фраз умножается на вес и делится на сумму весов всех наборов.

Если указанные веса в сумме не равны 100%, рекомендуется нормализовать их (то есть привести к 100%) для удобства восприятия формулы итогового расчёта. Для этого нажмите кнопку **Нормализовать** и веса будут изменены пропорционально, или исправьте значения вручную.

Пример расчёта итоговой оценки по шаблону, в который входит 3 набора фраз с разным весом оценок:

Набор фраз 1: оценка по набору – **100**, вес оценки – **30**.

Набор фраз 2: оценка по набору – **91**, вес оценки – **10**.

Набор фраз 3: оценка по набору – **20**, вес оценки – **60**.

$$\frac{100 \times 30 + 91 \times 10 + 20 \times 60}{30 + 10 + 60} = 51,1$$

Итоговая оценка по шаблону в данном случае составит 51,1.

Негативная оценка (снижать оценку)

Установите флажок, чтобы оценка снижалась на указанное количество баллов при наличии в тексте интеракции заданной лексики.



Для негативной оценки рекомендуется установить в поле **Тип оценки** значение **Абсолютная**. В противном случае итоговая оценка может быть рассчитана некорректно.

Нажмите , чтобы указать количество найденных фраз для оценки и простановки тематик (рис. 106).

Шаблон оценки

Сохранённые шаблоны оценки

Наборов фраз: 1, слов или фраз: 5

Суммарный вес оценок: 100 %

Нормализовать

Найденные фразы

Оценка

= q

0

≥ 5

100

Фраз для простановки тематик

≥ 3

Применить

Фраз для мин. оценки: =0, для макс. оценки: ≥5, для простановки тематик: ≥5

ВЫХ СЛОВ

Тематика остатка

Канал

Сотрудник

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах:

100

Вес оценки, %

100

Негативная оценка (снижать оценку)

+ Добавить параметр оценки

Отменить изменения

Сохранить шаблон

Рисунок 106 – Настройка условий для оценки и простановки тематик

Введите количество слов/словосочетаний набора фраз, которое должно быть найдено в диалоге для проставления диалогу минимальной или максимальной оценки. Если установлен флажок **Негативная оценка (снижать оценку)**, то за найденные слова оценка будет снижена.

Параметр **Фраз для простановки тематик** будет отображаться, если на панели **Простановка тематик и ключевых слов** установлен флажок **Тематики**.

После того, как все значения будут установлены, нажмите кнопку **Применить**.

После того как добавлены и настроены все нужные параметры, нажмите **Сохранить шаблон**.

Оценка по тематикам и данным справочников

Параметр позволяет проставить оценки интеракциям в зависимости от наличия в них указанных тематик и элементов справочников. В шаблон можно добавить не более 10 параметров этого типа.

Рисунок 107 – Создание шаблона с параметром "Оценка по тематикам и данным справочников"

Заполните поля, описанные ниже.

Набор тем

Введите название набора тем. Вы можете оставить имя по умолчанию (**Набор тем 1**, **Набор тем 2** и так далее).

Есть тематики

Нажмите **Добавить тематику** и выберите вариант из иерархического списка. Указанная оценка будет выставлена тем интеракциям, у которых есть выбранная тематика. Можно указать не более 10 тематик.

Нет тематик

Нажмите **Добавить тематику** и выберите вариант из иерархического списка. Указанная оценка будет выставлена тем интеракциям, у которых нет выбранной тематики. Можно указать не более 10 тематик.

Справа расположена панель с параметрами оценки (рис. 108).

Рисунок 108 – Настройки оценки

Тип оценки

С весом – оценка будет рассчитываться исходя из указанного [веса](#).

Абсолютная – оценка без веса.

Оценка в баллах

Максимальная оценка, которую может получить интеракция в рамках этого параметра. Задаётся в диапазоне от 1 до 100 баллов.

Вес оценки

Доля вклада оценки по набору тем в итоговую оценку диалога по всему шаблону. Оценка по набору тем умножается на вес и делится на сумму весов всех наборов.

Если указанные веса в сумме не равны 100%, рекомендуется нормализовать их (то есть привести к 100%). Для этого исправьте значения вручную, или нажмите кнопку **Нормализовать** и веса будут изменены пропорционально.

Пример расчёта итоговой оценки по шаблону, в который входит 3 набора тем с разным весом оценок:

Набор тем 1: оценка по набору – **100**, вес оценки – **30**.

Набор тем 2: оценка по набору – **91**, вес оценки – **10**.

Набор тем 3: оценка по набору – **20**, вес оценки – **60**.

$$\frac{100 \times 30 + 91 \times 10 + 20 \times 60}{30 + 10 + 60} = 51,1$$

Итоговая оценка по шаблону в данном случае составит 51,1.

Негативная оценка (снижать оценку)

Установите флажок, чтобы оценка снижалась на указанное количество баллов при наличии в тексте интеракции заданной лексики.



Для негативной оценки рекомендуется установить в поле **Тип оценки** значение **Абсолютная**. В противном случае итоговая оценка может быть рассчитана некорректно.

После того как добавлены и настроены все нужные параметры, нажмите **Сохранить шаблон**.

Оценка КВП параметров

Параметр позволяет проставить оценки интеракциям в зависимости от соответствия КВП интеракций (текстовых и голосовых) установленным в шаблоне значениям.

Нажмите **Добавить параметр оценки > Оценка КВП параметров**:

Рисунок 109 – Создание шаблона с параметром "Оценка КВП параметров"



При оценке по параметру **Оценка КВП параметров** тематики и ключевые слова для интеракций не устанавливаются.

Укажите название набора КВП. Вы можете оставить имя по умолчанию (Оценка КВП параметров 1, Оценка КВП параметров 2 и так далее).

Затем нажмите **Добавить атрибут**. Выберите атрибут из списка и укажите значения:

Рисунок 110 – Выбор атрибута для оценки

Описание атрибутов и способы ввода значений см. в разделах [2.5.3 Поиск по атрибутам диалогов](#) и [2.5.4 Список атрибутов фильтрации](#).



В шаблоне можно задать не более 10 параметров **Оценка КВП параметров** и не более 5 атрибутов в каждом параметре.

Справа расположена панель с параметрами оценки (рис. 111).

Рисунок 111 – Настройки оценки

Тип оценки

С весом – оценка будет рассчитываться исходя из указанного [веса](#).

Абсолютная – оценка без [веса](#).

Оценка в баллах

Максимальная оценка, которую может получить интеракция в рамках этого параметра. Задаётся в диапазоне от 1 до 100 баллов.

Вес оценки

Доля вклада оценки по набору фраз в итоговую оценку диалога по всему шаблону. Оценка по набору фраз умножается на вес и делится на сумму весов всех наборов.

Если указанные веса в сумме не равны 100%, рекомендуется нормализовать их (то есть привести к 100%) для удобства восприятия формулы итогового расчёта. Для этого нажмите кнопку **Нормализовать** и веса будут изменены пропорционально, или исправьте значения вручную.

Пример расчёта итоговой оценки по шаблону, в который входит 3 набора фраз с разным весом оценок:

Набор фраз 1: оценка по набору – **100**, вес оценки – **30**.

Набор фраз 2: оценка по набору – **91**, вес оценки – **10**.

Набор фраз 3: оценка по набору – **20**, вес оценки – **60**.

$$\frac{100 \times 30 + 91 \times 10 + 20 \times 60}{30 + 10 + 60} = 51,1$$

Итоговая оценка по шаблону в данном случае составит 51,1.

Негативная оценка (снижать оценку)

Установите флажок, чтобы оценка снижалась на указанное количество баллов при наличии в тексте интеракции заданной лексики.



Для негативной оценки рекомендуется установить в поле **Тип оценки** значение **Абсолютная**. В противном случае итоговая оценка может быть рассчитана некорректно.

После того как добавлены и настроены все нужные параметры, нажмите **Сохранить шаблон**.

Оценка пользовательских атрибутов

Параметр **Оценка пользовательских атрибутов** (рис. 112) позволяет проставить оценки интеракциям в зависимости от данных, содержащихся в дополнительных пользовательских атрибутах интеракций (настраиваемых полях), и в типизированных пользовательских атрибутах (ТПА).

Рисунок 112 – Создание шаблона с параметром «Оценка пользовательских атрибутов»

Нажмите **Добавить параметр оценки > Оценка пользовательских атрибутов**.

Укажите название набора пользовательских атрибутов. Вы можете оставить имя по умолчанию (Оценка пользовательских атрибутов 1, Оценка пользовательских атрибутов 2 и так далее).

Добавьте пользовательский атрибут из перечня ТПА или дополнительных данных интеракций (**Userdef1–10**) – для этого нажмите **Добавить атрибут**. Выберите ТПА из списка и укажите параметры:

- для ТПА с типом **Текст** – **Равно, Не равно, Нет значения** (допускается ввод любых символов: определённое значение / набор значений / значение с маской **?** или *****);



При задании значений для ТПА с типом **Текст** допускается ввод от 0 до 512 символов.



Маска **?** заменяет один любой символ, ***** заменяет произвольный набор символов. Если необходимо искать именно символы **?** и *****, используйте экранирование символов, например: **"\?"**.

- для ТПА с типом **Целое число** – диапазон **От** и **До** (целые числа);
- для ТПА с типом **Дробное число** – диапазон **От** и **До** (числа до сотых);

– для ТПА с типом **Флаг** (boolean) – **Да, Нет**;

– для ТПА с типом **Дата и время** – **Начало периода, Конец периода** (допускается ввод одного из значений или обоих одновременно).

В шаблоне можно задать не более 10 параметров **Оценка пользовательских атрибутов** и не более 5 пользовательских атрибутов в каждом параметре.

Справа расположена панель с параметрами оценки (рис. 113).

Рисунок 113 – Настройки оценки

Тип оценки

С весом – оценка будет рассчитываться исходя из указанного [веса](#).

Абсолютная – оценка без [веса](#).

Оценка в баллах

Максимальная оценка, которую может получить интеракция в рамках этого параметра. Задаётся в диапазоне от 1 до 100 баллов.

Вес оценки

Доля вклада оценки по набору фраз в итоговую оценку диалога по всему шаблону. Оценка по набору фраз умножается на вес и делится на сумму весов всех наборов.

Если указанные веса в сумме не равны 100%, рекомендуется нормализовать их (то есть привести к 100%) для удобства восприятия формулы итогового расчёта. Для этого нажмите кнопку **Нормализовать** и веса будут изменены пропорционально, или исправьте значения вручную.

Пример расчёта итоговой оценки по шаблону, в который входит 3 набора фраз с разным весом оценок:

Набор фраз 1: оценка по набору – **100**, вес оценки – **30**.

Набор фраз 2: оценка по набору – **91**, вес оценки – **10**.

Набор фраз 3: оценка по набору – **20**, вес оценки – **60**.

$$\frac{100 \times 30 + 91 \times 10 + 20 \times 60}{30 + 10 + 60} = 51,1$$

Итоговая оценка по шаблону в данном случае составит 51,1.

Негативная оценка (снижать оценку)

Установите флажок, чтобы оценка снижалась на указанное количество баллов при наличии в тексте интеракции заданной лексики.



Для негативной оценки рекомендуется установить в поле **Тип оценки** значение **Абсолютная**. В противном случае итоговая оценка может быть рассчитана некорректно.

После того как добавлены и настроены все нужные параметры, нажмите **Сохранить шаблон**.

4.4 Просмотр результатов

Результат выполнения задания на оценку доступен для просмотра после того, как задание было выполнено и находится в статусе **Завершено**.

Перейдите к нужному заданию; результаты будут отображаться в области **Статистика обработки**.



Рисунок 114 – Результаты задания на оценку

Распределение оценок

График распределения оценок представлен в виде гистограммы, где отрезки на горизонтальной оси соответствуют диапазону оценок: от 0 до 10 баллов, от 10 до 20 баллов и так далее. Высота столбцов соответствует количеству простых диалогов с оценкой в данном диапазоне. Например, на рисунке выше показано, что в результате выполнения задания на оценку найдено 67 диалогов с рейтингом от 0 до 10 баллов, 0 диалогов с рейтингом от 10 до 20 баллов, 50 диалогов с рейтингом от 20 до 30 баллов, и так далее.

Нажмите на столбец гистограммы, чтобы перейти к списку диалогов.

Средний рейтинг

Среднее значение рейтинга обработанных диалогов.

Обработано

Количество простых интеракций, обработанных в рамках задания на оценку (за все время, за последние сутки, за последний час).

4.5 Просмотр подробной оценки интеракции

Подробную оценку, которая присвоена интеракции в результате задания на оценку, можно открыть для просмотра из списка интеракций.

Перейдите в раздел **Диалоги**, и выберите в контекстном меню нужной интеракции пункт **Оценка интеракции**:

☐	Период начала интеракции ↓	Длительность интеракции	Сотрудник	На удаление	CTI-идентификатор вызова	Станция записи	Абонент 1	Тип интеракции	Размер файла разговора диалога	CTI-ик
☐	07.05.2022 Сб 18:19:03	00:04:34	Оператор 879	×	3	DEFAULT	4067		17 540 270 байт	
☐	07.05.2022 Сб 18:13:19	00:01:22	Оператор 879	×	5	DEFAULT	4067			
☐	07.05.2022 Сб 18:12:34	00:02:07	Оператор 1	×	6	DEFAULT	4247			
☐	07.05.2022 Сб 18:05:18	00:04:53	Оператор 879	×	9	DEFAULT	4067			
☐	07.05.2022 Сб 17:58:58	00:02:46	Оператор 1	×	12	DEFAULT	4247			
☐	07.05.2022 Сб 17:57:19	00:03:27	Оператор 879	×	13	DEFAULT	4067			
☐	07.05.2022 Сб 17:52:43	00:01:05	Оператор 649	×	17	DEFAULT	4024			
☐	07.05.2022 Сб 17:52:35	00:01:14	Оператор 1	×	18	DEFAULT	4247			
☐	07.05.2022 Сб 17:50:33	00:01:18	Оператор 1	×	19	DEFAULT	4247			
☐	07.05.2022 Сб 17:29:25	00:03:05	Оператор 879	×	23	DEFAULT	4067			

Рисунок 115 – Просмотр оценки из списка интеракций

Откроется панель со списком оценок интеракции. Слева отображается наименование шаблона, а справа – оценка по этому шаблону. Общий рейтинг показывает среднюю оценку по всем шаблонам.

Ваша оценка (0-10) Диалоги Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год Всё время Поиск по словам Общий рейтинг: 1 – 1 000 Сотрудник: Оператор 879 или Оператор 1 или Оператор 649 Применить фильтр Найдено более 10 Посчитать точное количество Период начала интеракции ↓ Длительность интеракции Сотрудник На удаление CTI-идентификатор вызова Станция записи Абонент 1 Тип 07.05.2022 Сб 18:19:03 00:04:34 Оператор 879 × 3 DEFAULT 4067	Оценка интеракции Приветствие 0 template 29/01/1 0 Разомингование 100 template 29/01/2 0 Тест Д 75.2 template 26/1/1 0 Общий рейтинг 29.2
--	---

Рисунок 116 – Список оценок

Кликните по названию шаблона, чтобы открыть подробную оценку интеракции.

ТестД ×				
Задание на оценку · dev · 2024-03-05 01:33:33				
Тип параметра	Название параметра	Оценка	Вес оценки	Итоговая оценка
Простой набор фраз	Простой набор фраз 1	100	100%	75.2
Оценка пользовательских атрибутов	Оценка пользовательских атрибутов 2	0	33%	0
Итоговая оценка			133%	75.2

Рисунок 117 – Подробная оценка

Вверху отображаются название задания на оценку, автор задания и дата и время оценки. Внизу приведена итоговая оценка интеракции по всему шаблону.

Подробная информация об оценке отображается в виде таблицы:

Тип параметра – тип [параметра шаблона](#).

Название параметра – название параметра из шаблона.

Оценка – оценка за параметр в баллах.

Вес оценки – вес оценки по параметру в рамках оценки за весь шаблон.

Итоговая оценка – оценка за параметр в баллах с учётом веса параметра.

Итоговую оценку по шаблону можно [скорректировать](#).

4.6 Корректировка оценки



Корректировка оценки доступна пользователям с привилегией **Редактирование результатов расчёта рейтинга**.

Вы можете скорректировать оценку, которая присвоена интеракции в результате выполнения задания. Если интеракция оценивалась в рамках нескольких заданий (по нескольким шаблонам), то изменение оценки по одному шаблону повлияет на [Общий рейтинг](#) интеракции.

4.6.1 Добавление корректировки

Чтобы скорректировать оценку по заданию, перейдите в раздел **Диалоги**, и выберите в контекстном меню нужной интеракции пункт **Оценка интеракции**. В открывшемся окне будут отображаться шаблоны, по которым интеракция оценивалась в

заданиях. Кликните по названию нужного шаблона, чтобы открыть подробную оценку интеракции, и нажмите **Корректировать оценку**:

←

шаблон 1

Задание на оценку · Евгений · 09.09.2025, 14:31:23

Корректировать оценку

Тип параметра	Название параметра	Оценка	Вес оценки	Итоговая оценка
Простой набор фраз	Простой набор фраз 1	30	Абс.	30
Простой набор фраз	Простой набор фраз 2	30	Абс.	30
Простой набор фраз	Простой набор фраз 3	0	Абс.	0
Итоговая оценка			0%	60

Рисунок 118 – Корректировка оценки

Откроется окно, в котором вы можете указать бонус или штраф, который изменит итоговую оценку по выбранному шаблону:

✕

Корректировать оценку

Тип оценки

☒

 Бонус

☐

 Штраф

Изменение оценки на

0

Название параметра

Комментарий к оценке

Отменить

Добавить

Рисунок 119 – Корректировка оценки

Тип оценки

Бонус – выберите, чтобы повысить итоговую оценку.

Штраф – выберите, чтобы снизить итоговую оценку.

Изменение оценки на

Укажите количество баллов (от 0 до 100) для повышения или снижения оценки. Можно указать дробное число с одним знаком после запятой, например 15,5.

Название параметра

Обязательное поле. Укажите причину корректировки оценки. Допустимое количество символов: от 1 до 256.

Комментарий к оценке

Необязательное поле. Добавьте комментарий к корректировке. Допустимое количество символов: от 1 до 1024.

Нажмите **Добавить**, чтобы скорректировать оценку.

Нажмите **Отменить**, чтобы не сохранять введённые данные.



Можно добавить не более 10 корректировок к оценке по шаблону.

4.6.2 Отображение результатов корректировки

Результаты корректировки добавятся к списку оценок по шаблону, а итоговая оценка изменится в соответствии с указанными бонусами и/или штрафами:

← шаблон 1

Задание на оценку · Евгений · 09.09.2025, 14:31:59

Корректировать оценку

Тип параметра	Название параметра	Оценка	Вес оценки	Итоговая оценка
Простой набор фраз	Простой набор фраз 1	30	Абс.	30
Простой набор фраз	Простой набор фраз 2	30	Абс.	30
Простой набор фраз	Простой набор фраз 3	0	Абс.	0
вежливость	Бонус			15.0
неточность	Штраф			3.0
Итоговая оценка			0%	72

Рисунок 120 – Скорректированная оценка

Новая итоговая оценка также отобразится в списке интеракций и в подробной карточке:

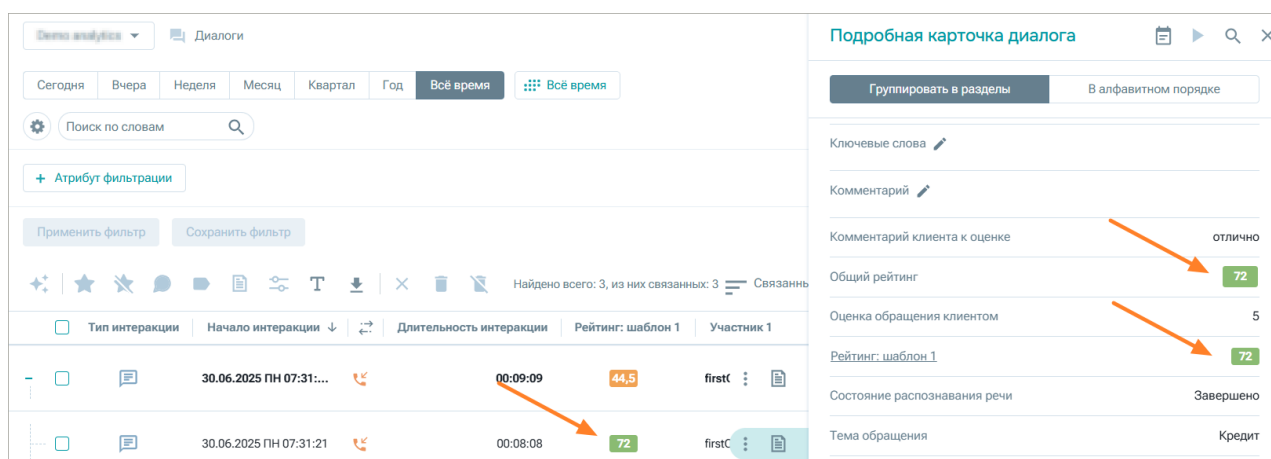


Рисунок 121 – Скорректированная оценка в списке взаимодействий и в карточке

4.6.3 Влияние пересчёта задания на корректировку оценки

Если при пересчёте результатов оценка не меняется, то добавленные при корректировке бонусы и штрафы сохраняются.

Если же оценка меняется хотя бы по одному параметру шаблона, то проставленные при корректировке бонусы и штрафы удаляются. Предупреждение об этом отображается при запуске пересчёта результатов.

4.6.4 Редактирование и удаление корректировок

Вы можете изменить или удалить свои корректировки, а также корректировки, сделанные другими пользователями. Для этого перейдите в контекстное меню бонуса или штрафа, который был добавлен в результате корректировки, и выберите нужный пункт:

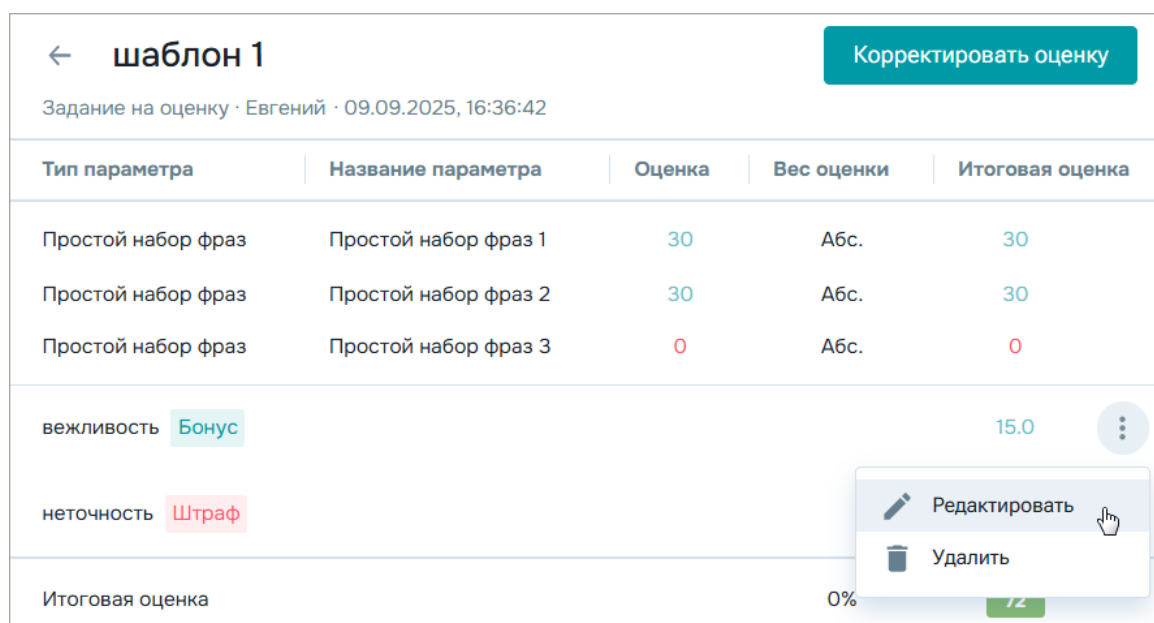


Рисунок 122 – Редактирование и удаление корректировок оценки

При редактировании можно изменить любой параметр, кроме **Типа оценки**. Восстановить удалённый штраф или бонус нельзя.

5 Работа с базовыми кейсами

5.1 О базовых кейсах

Базовые кейсы – набор преднастроенных заданий для анализа диалогов. В рамках базового кейса обрабатываются диалоги, попадающие в заданный период, и с учётом выбранных атрибутов фильтрации (например, диалоги за прошедшие сутки по выбранному подразделению). Каждому базовому кейсу соответствует один или несколько словарей – совокупность слов и фраз, по которым будет производиться поиск. Если в диалогах найдены слова и фразы из словарей базового кейса, диалогу будет проставлена соответствующая тематика, совпадающая с наименованием словаря.

5.2 Работа со списком базовых кейсов

В главном меню **Smart Logger** перейдите к разделу **Аналитика > Базовые кейсы**.

Аналитика > Базовые кейсы

Базовые кейсы

Все (10) Активные (3) Остановленные (7)

50 на стр.

☐	Проверка упоминания акций и программы лояльности	Описание	Тематики Есть упоминание акций/программы лояльности	Фильтр - Есть полнотекстовое распознавание - Условия не настроены	Остановлено Обработано: 0
☒	Контроль прощания	Описание	Тематики Есть прощание	Фильтр 5 шт. - Цветовая метка: На доработку или Обработать	Активно Обработано: 9, в очереди: 0
☒	Контроль приветствия	Описание	Тематики Есть приветствие	Фильтр - Есть полнотекстовое распознавание - Условия не настроены	Активно Обработано: 0, в очереди: 0
☒	Контроль выдачи чека	Описание	Тематики Не выдали чек	Фильтр - Есть полнотекстовое распознавание - Условия не настроены	Активно Обработано: 95, в очереди: 205

Рисунок 123 – Список доступных базовых кейсов

По умолчанию отображается вкладка **Все**. На остальных вкладках базовые кейсы распределены в зависимости от статуса (**Активные** или **Остановленные**).

Над списком базовых кейсов располагаются элементы для настройки отображения. Выберите количество отображаемых на странице заданий при помощи кнопки . Если задания отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы. Для поиска по наименованию базового кейса нажмите .

В списке отображается краткая информация о каждом базовом кейсе. Если базовый кейс остановлен (не выполняется в данный момент), то переключатель справа от наименования будет находиться в положении . Нажмите на переключатель, чтобы начать обработку диалогов в рамках соответствующего базового кейса. Состояние этого базового кейса изменится на **Активно**.

5.3 Настройка базового кейса

Выберите из списка нужный базовый кейс. Например, на рисунке ниже представлен базовый кейс **Контроль вежливой лексики**. Вы можете настроить его при помощи трёх групп параметров:

Аналитика > Базовые кейсы > Контроль вежливой лексики

Остановлено Обработано: 0 Запустить

Контроль вежливой лексики

1
 Условия отбора диалогов

01 янв. 2021 г. – 31 янв. 2021 г.
Фильтр

+ Добавить атрибут

Предварительно отобрано: 0, из них связанных: 0

Сохранить фильтр

2
 Настройка словарей

Разнообразная вежливая лексика

В течение всего диалога в канале сотрудника встречается:

принишу извинения
прошу прощения
извините
благодарю за ожидание
спасибо за ожидание
благодарю за звонок
спасибо за звонок

спасибо за обращение
благодарю за обращение
благодарю
спасибо
пожалуйста
будьте добры

Добавить слово или фразу

3
 Слова, исключающие диалог из обработки

Не обрабатывать диалоги в которых

В течение всего диалога во всех каналах встречается:

Добавить слово или фразу

Сбросить все настройки кейса на значения по умолчанию
Сохранить

Рисунок 124 – Настройка базового кейса

1. Условия отбора диалогов
2. Настройка словарей
3. Слова, исключающие диалог из обработки

Условия отбора диалогов

Чтобы настроить период выборки диалогов для обработки в рамках базового кейса, нажмите кнопку . По умолчанию установлен период **Все время**. Выберите одно из значений (**Сегодня, Вчера, Неделя, Месяц, Квартал, Год**), или укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Допускается ручной ввод даты и времени в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>. Значение даты окончания периода должно превышать значение даты начала или совпадать с ним.

Если период установлен, то будут обработаны все диалоги за этот период, а также диалоги за этот период, импортированные в систему позднее.

Если выбрано значение **Все время**, и базовый кейс запущен, то обрабатываться будут как все имеющиеся в системе диалоги, так и все новые диалоги по мере их импорта в систему.

Также вы можете ограничить количество диалогов для обработки, воспользовавшись сохраненным фильтром, либо добавив один или несколько атрибутов фильтрации.

После выбора периода и атрибутов нажмите **Сохранить фильтр**, если планируете использовать фильтр в дальнейшем.

Если выбран фильтр из списка сохранённых, то при нажатии на кнопку  откроется контекстное меню со следующими опциями:

Общий

Созданный вами фильтр по умолчанию будет видимым только для вас.

Переключатель **Общий** позволяет предоставить другим пользователям доступ к этому фильтру. Сделать общий фильтр личным могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Системный

Если сделать фильтр системным, он будет отображаться только на вкладке **Системные**. Отредактировать, удалить системный фильтр или сделать его несистемным смогут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Если пользователь, имеющий соответствующие привилегии, сделает системный фильтр несистемным, то этот пользователь будет установлен в качестве владельца фильтра (этот фильтр будет доступен на вкладке **Мои** для этого пользователя).

Переименовать

Введите новое название фильтра и нажмите **Сохранить**. Каждый пользователь может переименовать любой из созданных им личных фильтров. Переименовать общий или системный фильтр могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Изменить автора

Изменить автора фильтра могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Удалить

Нажмите, чтобы удалить фильтр. Каждый пользователь может удалить любой из созданных им личных фильтров. Удалять общие и системные фильтры могут только пользователи, обладающие соответствующими привилегиями.

Настройка словарей

Опции поиска по диалогу

Если опции поиска разблокированы, нажмите , чтобы настроить канал и сегмент диалога для поиска слов и фраз в рамках базового кейса:

Опции поиска

Канал ⓘ

Сотрудник	Клиент	Все каналы
-----------	--------	------------

Сегмент ⓘ

Весь диалог	Начало	Середина	Конец
-------------	--------	----------	-------

Отменить	Применить
----------	-----------

Опции поиска в **Настройке словарей** могут быть заблокированы. В этом случае вместо шестерёнки отображается иконка .

Например, в базовом кейсе **Контроль вежливой лексики**, опции поиска заблокированы, и поиск заданной вежливой лексики всегда будет осуществляться только в канале сотрудника и во всех сегментах диалога.

Пополнение словаря

При необходимости, вы можете пополнить словарь базового кейса: введите слово или фразу и нажмите Enter. Поиск будет осуществляться по всем словоформам. Заключите слово в кавычки, чтобы поиск осуществлялся строго по данной словоформе. Добавленное слово или фразу можно удалить, нажав на кнопку .

Если вы не хотите сохранять внесённые в словарь изменения, нажмите на кнопку сброса настроек .

Слова, исключающие диалог из обработки

Диалогу не будет проставлена ни одна тематика, если в нем будет найдено хотя бы одно из внесённых в этот блок слов. Добавление и удаление слов и фраз, а также настройка опций поиска, производятся аналогично описанному выше.

После того, как в настройки базового кейса внесены все необходимые изменения, нажмите **Сохранить**. Если вы не хотите сохранять изменения, внесённые в базовый кейс, нажмите на кнопку сброса настроек .

Чтобы начать обработку диалогов, нажмите кнопку **Запустить** в правом верхнем углу экрана.

5.4 Пересчет результатов

Опция позволяет заново запустить ранее остановленный или завершённый базовый кейс для пересчёта результатов. Перейдите к базовому кейсу, нажмите кнопку  и **Пересчитать**.

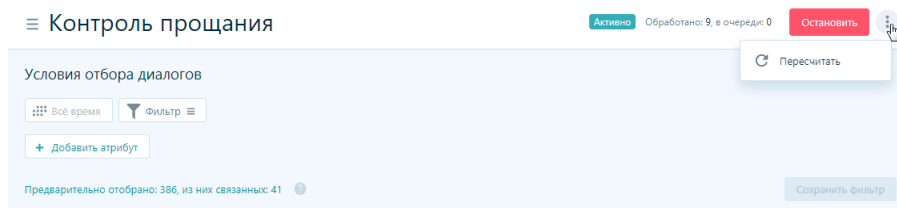


Рисунок 125 – Пересчёт результатов

Для пересчёта вы можете указать период, отличный от периода, указанного при предыдущем запуске базового кейса.

5.5 Просмотр результатов

Результаты обработки диалогов в рамках базовых кейсов можно просматривать при помощи группы отчётов Базовые кейсы. Также вы можете перейти к списку диалогов, и установить фильтрацию по тематике, чтобы отобразить список диалогов, которым в результате обработки была проставлена та или иная тематика.

Перейдите к списку диалогов, нажмите **Добавить атрибут > Тематики**, и выберите нужную тематику из списка.

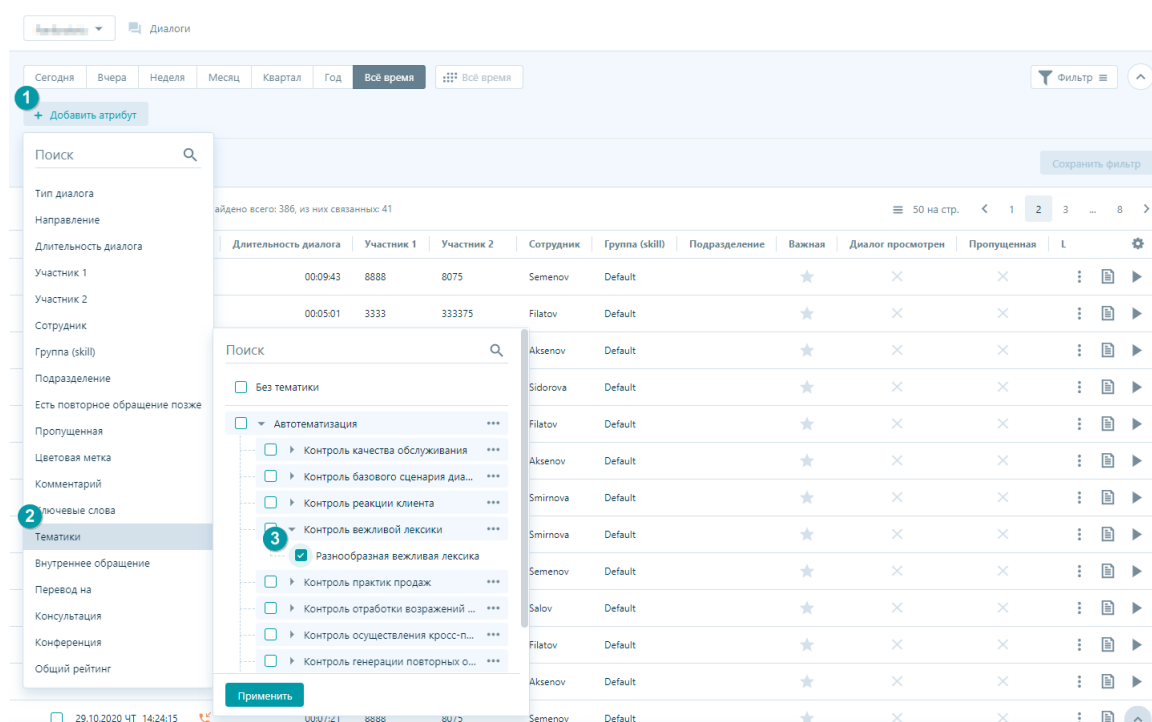


Рисунок 126 – Отбор диалогов по тематикам

Проставленные тематики будут отображаться в подробной карточке диалога в разделе **Анализ и оценка**:

The screenshot displays the 'Диалоги' (Dialogues) section of the Smart Logger application. On the left, a filter bar shows the date 'Сегодня' (Today) and a search for 'Тематики: Есть приветствие или Нет приветствия'. Below this is a table of dialogues with columns for start time, duration, participants, employee, group, and department. The dialogue from 31.10.2020 at 01:22:15 is highlighted. On the right, the 'Подробная карточка диалога' (Detailed dialogue card) is shown, featuring a search bar, a 'Группировать в разделы' (Group by sections) button, and a list of sections: 'БАЗОВЫЕ' (Basic), 'ТЕХНИЧЕСКИЕ' (Technical), 'АНАЛИЗ И ОЦЕНКА' (Analysis and Evaluation), 'СЦЕНАРИЙ РАЗГОВОРА' (Conversation Scenario), and 'КВП ОБСЛУЖИВАНИЯ' (Customer Service). The 'АНАЛИЗ И ОЦЕНКА' section is expanded, showing 'Ключевые слова' (Key words) as 'здравствуйте, Ольга', 'Комментарий', 'Цветовая метка', 'Общий рейтинг', 'Состояние распознавания аудиозаписи' (Audio recording recognition status) as 'Завершено' (Completed), 'Диалог просмотрен' (Dialogue viewed), and 'Хорошее качество речи' (Good speech quality). A box highlights the 'Тематики' (Topics) section, which lists various control points for dialogue quality, such as 'Контроль качества обслуживания' (Service quality control), 'Контроль базового сценария диалога' (Basic dialogue scenario control), and 'Контроль вежливой лексики' (Polite vocabulary control).

Начало диалога	Длительность диалога	Участник 1	Участник 2	Сотрудник	Группа (skill)	Подразделение	Важ
12.03.2021 ПТ 04:42:33	00:07:13	2070	2072	Agent 2070	Default		
31.10.2020 СБ 02:55:15	00:08:47	3333	333375	Filatov	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:03:58	6666	3666075	Smirnova	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:02:55	6666	3666075	Smirnova	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:01:03	6666	3666075	Smirnova	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:02:30	6666	00112233	Smirnova	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:01:57	6666	3666075	Smirnova	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:09:28	6666	3666075	Smirnova	Default		
31.10.2020 СБ 01:22:15	00:09:44	6666	00112233	Smirnova	Default		
30.10.2020 ПТ 18:44:35	00:06:05	9999	39975	Ivanova	Default		
30.10.2020 ПТ 18:44:35	00:06:45	9999	39975	Ivanova	Default		
30.10.2020 ПТ 16:23:55	00:06:42	3072	3075	Vladimirov	Default		

Рисунок 127 – Тематики в карточке диалога

Если диалог попадает под условия фильтрации, заданные в базовом кейсе, ему будет проставлена тематика с наименованием базового кейса.

Если в диалоге будут найдены слова и/или фразы из словаря базового кейса, ему будет проставлена тематика с наименованием словаря.

6 Исследовательская аналитика

Перейдите в раздел **Аналитика > Исследовательская аналитика**.

В этом разделе вы сможете создавать рабочие наборы и запросы – выборки взаимодействий из числа сохранённых в системе. Можно создать стандартный запрос, в котором используется полнотекстовый поиск, или [семантический запрос](#).

Чтобы сформировать выборку диалогов для анализа, создайте рабочий набор (см. [Создание рабочего набора](#)). Затем настройте и выполните запрос в рабочем наборе для отбора взаимодействий по ключевым словам, фразам и атрибутам вызовов (см. [Создание запроса](#) и [Создание семантического запроса](#)). В результате выполнения запроса будет сформирована выборка диалогов, которую можно проанализировать при помощи отчётов и лексической статистики, а также просмотреть расшифровки диалогов, попавших в эту выборку (см. [Анализ результатов запроса](#)).

Вы можете создать несколько рабочих наборов и работать с ними одновременно.

Чтобы найти рабочий набор в списке, воспользуйтесь поиском или сортировкой (по дате или по наименованию рабочего набора).

По умолчанию в списке отображаются рабочие наборы текущего пользователя. Для просмотра рабочих наборов других пользователей нажмите  и выберите пользователя из списка. При редактировании чужих рабочих наборов можно добавлять, изменять и удалять запросы, а также изменять другие параметры (аналогично редактированию собственного рабочего набора).



Просматривать и редактировать чужие рабочие наборы можно только при наличии права на управление рабочими наборами всех пользователей.

При этом доступ к данным (диалогам, каналам, сотрудникам и т. д.) будет определяться правами автора рабочего набора (например, если у автора нет прав на работу с диалогами каких-либо сотрудников, то и вы не сможете работать с ними в его рабочем наборе).

6.1 Создание рабочего набора

Нажмите кнопку **Новый рабочий набор** – в правой части окна отобразится окно настройки параметров нового рабочего набора.

Переименуйте рабочий набор, чтобы в дальнейшем легко находить его в списке среди других. Для этого кликните левой кнопкой мыши по полю с названием по умолчанию (Рабочий набор <порядковый номер>), и введите информативное название.

Параметры рабочего набора

Выбор отчётного периода

Чтобы настроить период выборки диалогов нажмите . Укажите даты с помощью календаря или введите в формате <ДД>.<ММ>.<ГГГГ> <ЧЧ>:<ММ>, и нажмите **Применить**. Дата окончания периода должна быть позже даты начала или совпадать с ней.

Если указать текущую дату, то новые диалоги, которые поступят в систему после создания рабочего набора, не попадут в выборку.

Объединение связанных фонограмм

Если флажок установлен, все части связанной интеракции объединяются (объединяются расшифровки простых интеракций, входящих в состав связанной, при анализе учитываются параметры из карточки связанной интеракции).

Если флажок снят, то каждой простой интеракции и каждой части связанной интеракции в рабочем наборе будет соответствовать отдельная запись (за исключением консультаций между операторами и конференций).

Условия отбора диалогов

Количество диалогов для рабочего набора можно ограничить, воспользовавшись сохранённым фильтром.

Нажмите на кнопку  и выберите фильтр из списка сохранённых. [Сохранённые фильтры](#) – список фильтров, аналогичный списку из раздела **Диалоги**. Можно выбрать только один фильтр.

Под наименованием выбранного фильтра отобразятся его атрибуты. В рабочем наборе нельзя изменить фильтр и значения атрибутов. Чтобы внести изменения в фильтр, перейдите к разделу **Диалоги** и [отредактируйте фильтр](#).

Сохранение рабочего набора

После того, как заданы все необходимые параметры рабочего набора, нажмите **Сохранить**. Начнётся сохранение рабочего набора – формирование выборки диалогов на

основании заданных параметров рабочего набора. Если этот рабочий набор выбран в списке, в правой части окна будет отображаться прогресс, а рядом с наименованием рабочего набора в списке будет отображаться метка **ВЫПОЛНЕНИЕ**.

После того, как выборка будет сформирована, рядом с наименованием созданного рабочего набора в списке слева будет отображён счётчик с количеством найденных диалогов. Если был установлен флажок **Объединение связанных фонограмм**, количество элементов в рабочем наборе будет равно числу связанных диалогов и простых диалогов, не входящих ни в один связанный. Если флажок не установлен, то количество элементов равно сумме всех простых диалогов (входящих и не входящих в состав связанных), за вычетом консультаций и конференций.



В рабочий набор войдут только диалоги, на работу с которыми у пользователя есть права.



Если набор прав пользователя изменился, это не повлияет на счётчики ранее сформированных рабочих наборов и запросов. При этом в найденных записях, лексической статистике и отчётах будут отображаться результаты только по тем диалогам, на работу с которыми у пользователя есть права в данный момент.

При изменении набора прав рекомендуется заново создать рабочий набор, чтобы вся отображаемая информация соответствовала актуальному набору прав.



После сохранения рабочего набора можно обновить его или отредактировать наименование, другие параметры изменить нельзя.

Чтобы не сохранять создаваемый рабочий набор, нажмите **Отменить**.

6.2 Создание запроса

В рабочем наборе вы можете создать один или несколько запросов. Также можно создать запрос, который будет дочерним по отношению к уже существующему запросу.



В этом разделе описано создание стандартного запроса с полнотекстовым поиском. О создании семантического запроса см. [ниже](#).

В запросе указываются дополнительные параметры отбора, после чего получившуюся выборку можно проанализировать с помощью отчётов и лексической статистики, а также просмотреть расшифровки найденных по запросу записей. Например, можно создать рабочий набор с входящими вызовами за декабрь, а затем создать запросы, в каждом из которых будут вызовы по определённым подразделениям.

После того, как рабочий набор создан, в нём по умолчанию содержится один новый запрос. Переименуйте запрос, чтобы в дальнейшем легко находить его в списке среди других. Для этого кликните левой кнопкой мыши по полю с названием по умолчанию (Новый запрос <порядковый номер>), и введите информативное название. Название может быть неunikальным.

Чтобы создать новый запрос в рабочем наборе, нажмите **...** рядом с наименованием рабочего набора, и выберите в контекстном меню **Создать запрос**.

Чтобы создать дочерний запрос, нажмите **...** рядом с наименованием запроса, и выберите в контекстном меню **Создать запрос**. В рамках дочернего запроса отбор будет происходить только среди диалогов, входящих в родительский запрос.

Задайте необходимые параметры запроса в правой части экрана:

- [Условия отбора диалогов](#) (фильтр для поиска интеракций по атрибутам: по типу интеракции, длительности, подразделениям операторов и другим);
- [Ключевые слова](#) (поиск интеракций по заданным ключевым словам);
- [Дополнительно](#) (ограничение области поиска).

6.2.1 Условия отбора диалогов

Добавьте один или несколько атрибутов (условий) фильтрации. Для этого нажмите **Атрибут фильтрации** и выберите из списка нужный. Описание см. в разделе [Атрибуты диалогов](#).

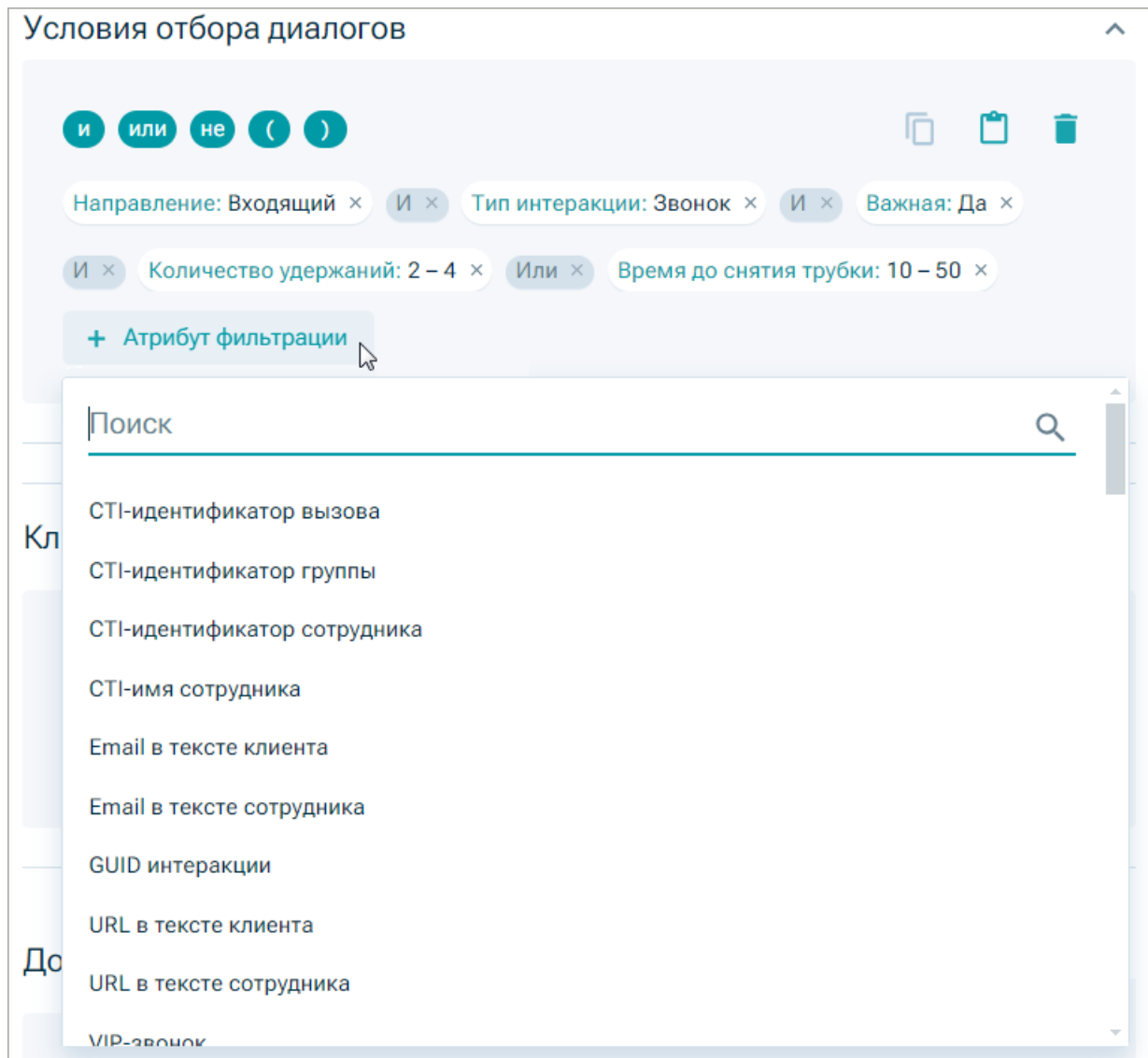


Рисунок 128 – Добавление атрибутов фильтрации

Укажите значения для выбранного атрибута. Это может быть численное значение, текст или выбор значения из списка (подробнее см. [2.5 Фильтры и поиск](#)). Чтобы отредактировать значение, указанное для атрибута, дважды кликните по нему левой кнопкой мыши и внесите нужные изменения.

Если атрибутов несколько, они должны быть связаны логическими операторами:

И	Найденные диалоги будут соответствовать всем условиям, перечисленным через оператор И (если не выбрать другой оператор, И проставится по умолчанию).
Или	Найденные диалоги будут соответствовать хотя бы одному из условий,

	Найденные диалоги будут соответствовать всем условиям, перечисленным через оператор И (если не выбрать другой оператор, И проставится по умолчанию).
	которые объединены этим оператором.
 	В найденных диалогах не должно выполняться хотя бы одно условие из тех, которые объединены этим оператором.
 	В найденных диалогах не должны выполняться все условия, объединённые этим оператором.
 	Используйте скобки, чтобы изменить приоритет выполнения операций. Приоритет выполнения по умолчанию: сначала выполняется оператор Не , далее оператор И , затем Или . Например, в случае А  В  С сначала будут отобраны диалоги, в которых выполняются оба условия А и В, а затем к выборке добавятся диалоги, удовлетворяющие условию С. Если добавить к выражению скобки А   В  С  , то сначала будут отобраны диалоги в которых выполняется одно из условий В или С, а затем из числа найденных будут отобраны диалоги, удовлетворяющие условию А.

Чтобы добавить логический оператор к атрибутам, нажмите на него на панели, где перечислены все операторы. Затем наведите курсор мыши на добавленный логический оператор – над ним появится иконка . Нажмите и удерживайте её левой кнопкой мыши, и переместите логический оператор на нужную позицию. Атрибуты перемещаются так же.

Чтобы удалить логический оператор или атрибут, нажмите .

Справа расположена панель инструментов для управления атрибутами и логическими операторами:

	Копирование выбранных элементов. Чтобы выбрать элемент, щёлкните по нему левой кнопкой мыши. Для выбора нескольких элементов, нажмите и удерживайте клавишу Ctrl, и выберите нужные элементы. Старайтесь выбирать элементы в нужном для вас порядке, так как они будут вставлены из буфера обмена в том же в порядке, в котором они выбирались для копирования. Если ни один элемент не выбран, кнопка будет неактивной:  .
	Вставка ранее скопированных элементов. Элементы будут вставлены из буфера обмена в том же в порядке, в котором они выбирались для копирования.
	Удаление всех элементов. Если выбран один или несколько элементов, удаляются только выбранные.

6.2.2 Ключевые слова

Здесь вы можете добавить в запрос ключевые слова, по которым будут отбираться интеракции.

В результате выполнения запроса будут найдены диалоги, которые содержат все словоформы указанного слова/фразы. При этом порядок записи слов в словосочетании не учитывается. Например, по запросу срочный вклад будут найдены записи, включающее слова срочного вклада, срочному вкладу, вклад срочный и т.д. Чтобы поиск осуществлялся строго по указанным словоформам или по точному словосочетанию, заключите слово или фразу в кавычки.

Ключевые слова и фразы, найденные в результате выполнения запроса, будут подчёркнуты в расшифровках диалогов и станут доступны для выбора в атрибуте **Ключевые слова** при фильтрации в списке интеракций.

В качестве ключевых слов можно указывать слова и словосочетания, а также выбрать [смайлы](#) из предложенного списка. Для поиска ключевых слов можно использовать [маски](#). Между ключевыми словами обязательно проставляются [логические операторы](#) (по умолчанию ставится оператор "и"). Для каждого слова, словосочетания и смайлика можно указать [дополнительные параметры](#), которые влияют на поиск.

Добавление ключевых слов к запросу

Чтобы добавить ключевые слова к запросу, введите слово или словосочетание, которое должно быть найдено в диалогах, и нажмите клавишу Enter. Также можно добавить ключевые слова и словосочетания к запросу при помощи [вставки из буфера обмена](#) или [специальной вставки](#).

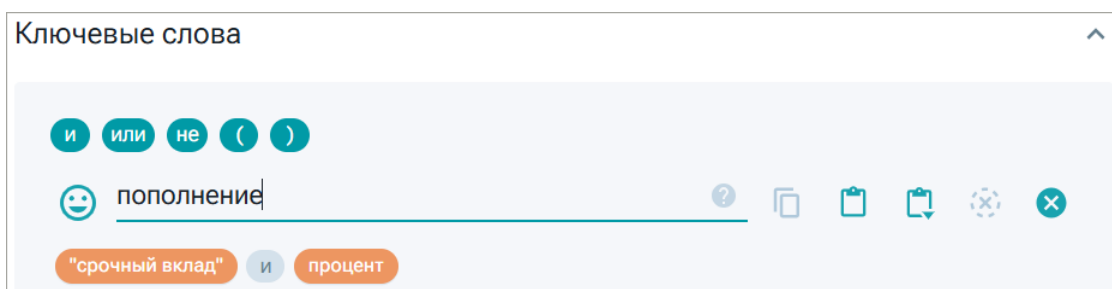


Рисунок 129 – Добавление ключевых слов

Добавленные ключевые слова отображаются под строкой ввода. Чтобы отредактировать добавленное ключевое слово или словосочетание, дважды щёлкните по нему левой кнопкой мыши, внесите изменения, и нажмите клавишу Enter.



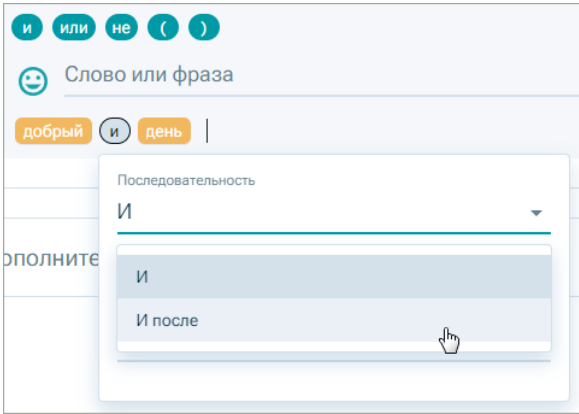
Ограничения:

- максимальное количество символов в слове: 20 (как для отдельных слов, так и для слов, входящих в словосочетание);
- максимальное количество слов в словосочетании: 10.

Ограничения для специальной вставки см. [ниже](#).

Логические операторы

Если ключевых слов и/или фраз несколько, они должны быть связаны логическими операторами:

и	Найденные диалоги будут соответствовать всем условиям, перечисленным через оператор И (если не выбрать другой оператор, И проставится по умолчанию).
и после	Чтобы найти слова, которые идут строго друг за другом, используется логический оператор И после. Кликните правой кнопкой мыши на оператор И, и выберите в параметре Последовательность оператор И после:  Будут найдены интеракции, в которых обязательно присутствуют слова "добрый" и "день", и слово "день" находится строго после слова "добрый". Особенности использования логического оператора И после: – нельзя использовать одинаковые слова/словосочетания (в том числе частично одинаковые) до и после использования оператора И после; – оператор И после имеет более высокий приоритет выполнения, чем ИЛИ. Чтобы условие с ИЛИ выполнилось первым, необходимо заключить его в скобки, например: (А ИЛИ В) И после С. – не рекомендуется применять оператор И после в выражениях с большим количеством слов, так как время обработки запроса увеличится, а результат может быть некорректным.
или	Найденные диалоги будут соответствовать хотя бы одному из условий, которые объединены этим оператором.
и не	В найденных диалогах не должно выполняться хотя бы одно условие из тех, которые объединены этим оператором. Чтобы добавить оператор НЕ, введите символ ! и нажмите Enter. Оператор НЕ добавится вместе с одним из операторов И/ИЛИ, в зависимости от того, какой из них использовался последним. Дважды щёлкните по оператору И/ИЛИ, чтобы изменить на нужный.

или не	В найденных диалогах не должны выполняться все условия, объединённые этим оператором. Чтобы добавить оператор НЕ, введите символ ! и нажмите Enter. Оператор НЕ добавится вместе с одним из операторов И/ИЛИ, в зависимости от того, какой из них использовался последним. Дважды щёлкните по оператору И/ИЛИ, чтобы изменить на нужный.
()	Используйте скобки, чтобы изменить приоритет выполнения операций. Приоритет выполнения по умолчанию: сначала выполняется оператор НЕ, далее оператор И, затем ИЛИ. Например, составим выражение без скобок: A и B или C В этом случае сначала будут отобраны диалоги, в которых найдены оба ключевых слова A и B, а затем к выборке добавятся диалоги, в которых найдено слово C. Добавим к выражению скобки: A и (B или C) В этом случае сначала будут отобраны диалоги в которых найдено хотя бы одно ключевое слово B или C, а затем из числа найденных будут отобраны диалоги, в которых найдено ключевое слово A.

Логические операторы **И/ИЛИ** добавляются автоматически, в зависимости от того, какой из них использовался последним. Дважды щёлкните по оператору **И/ИЛИ**, чтобы изменить на нужный.

При использовании операторов **И/И** **после** можно задать дистанцию между словами/словосочетаниями (рис. 130).

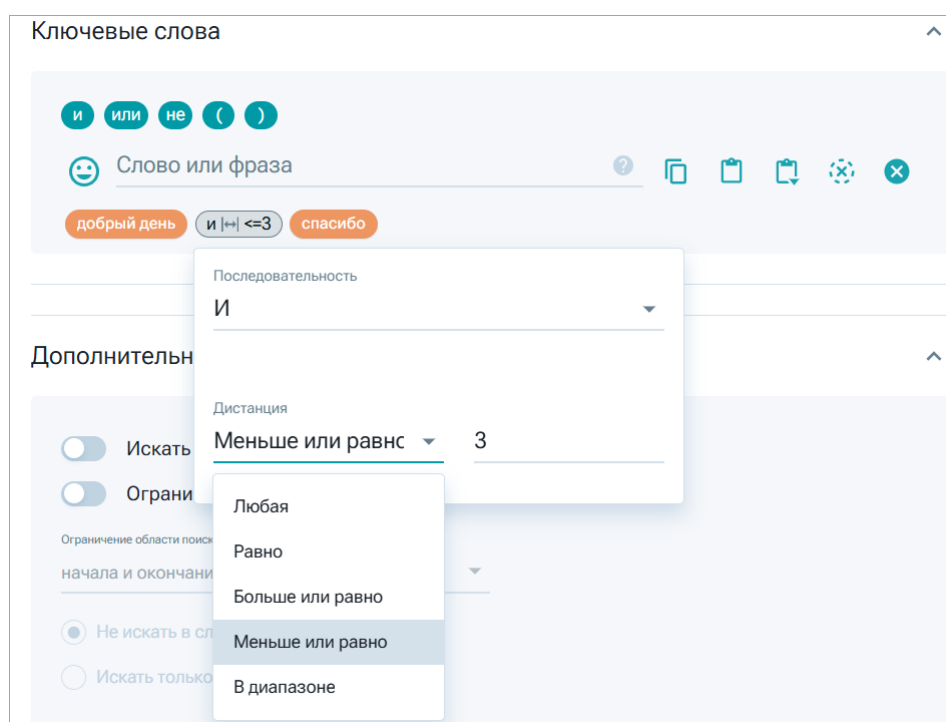


Рисунок 130 – Дистанция между ключевыми словами/словосочетаниями

Кликните правой кнопкой мыши по оператору, выберите условие из списка и укажите значение. Можно выбрать одно из условий:

- **Любая.** Дистанция между ключевыми словами/словосочетаниями не учитывается. Выбрано по умолчанию.
- **Равно.** При выборе этого условия задаётся одно значение. Будут найдены те интеракции, в которых присутствуют искомые ключевые слова, и между этими словами находится указанное количество других слов.
- **Больше или равно.** При выборе этого условия задаётся одно значение. Будут найдены те интеракции, в которых присутствуют искомые ключевые слова, и между этими словами находится указанное количество других слов или больше.
- **Меньше или равно.** При выборе этого условия задаётся одно значение. Будут найдены те интеракции, в которых присутствуют искомые ключевые слова, и между этими словами находится указанное количество других слов или меньше.
- **В диапазоне.** При выборе этого условия задаются два значения. Будут найдены те интеракции, в которых присутствуют искомые ключевые слова, и между этими словами находится некоторое количество других слов, попадающее в указанный диапазон.

Диапазон допустимых значений для дистанции между ключевыми словами/словосочетаниями: от 0 (слова идут подряд) до 1000.

При добавлении дистанции необходимо учесть ограничения:

- Операторы **И/И после** с дистанцией применяется только к соседним словам слева и справа.
- Операторы **И/И после** с дистанцией имеют более высокий приоритет выполнения, чем **ИЛИ**. Чтобы условие с **ИЛИ** выполнилось первым, необходимо заключить его в скобки, например: **(А ИЛИ В) [дистанция]=З С**.

О дистанции между словами в пределах одного словосочетания см. [ниже](#).

Дополнительные параметры ключевых слов

Кликните правой кнопкой мыши по введённому ключевому слову или фразе, чтобы указать дополнительные параметры:

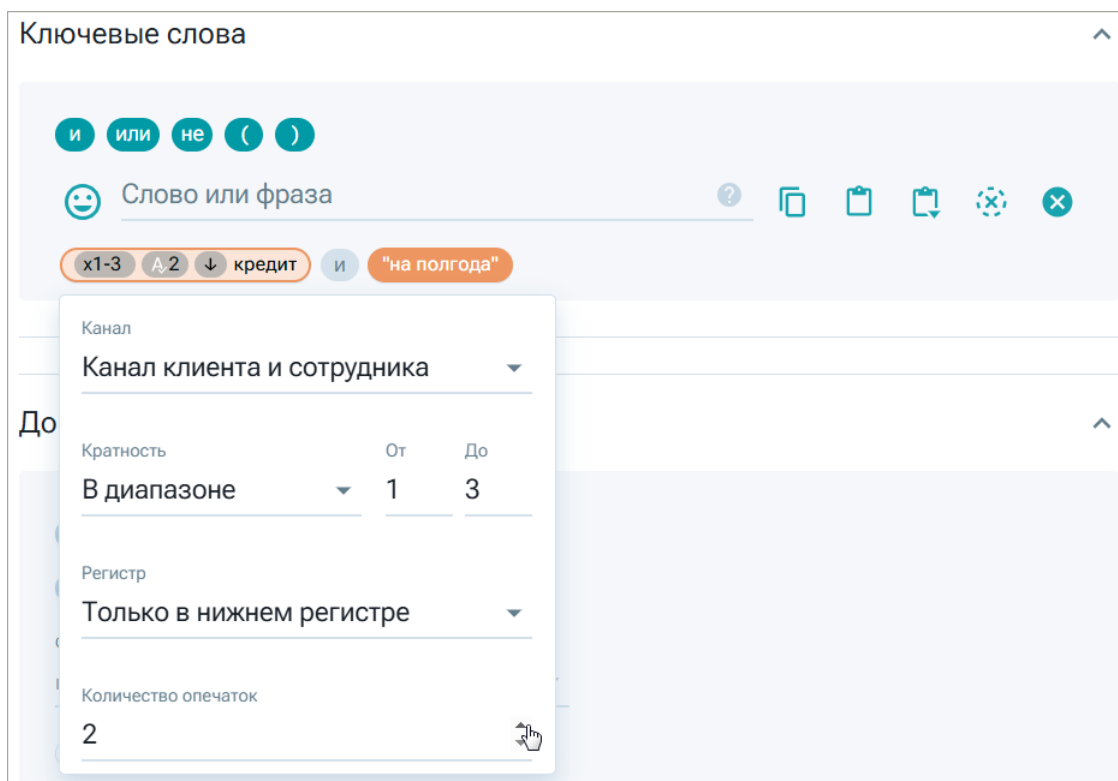


Рисунок 131 – Параметры поиска ключевых слов

Канал

Канал для поиска ключевых слов: канал клиента, канал сотрудника, канал клиента и сотрудника, канал системы или чат-бота. Добавленное ключевое слово под строкой ввода выделяется цветом, который соответствует выбранному каналу.

Дистанция

Максимальное количество вставок других слов, при помощи которых найденный результат может быть преобразован к искомому. Параметр доступен только для словосочетаний. Можно указать значение от 0 до 100. Значение по умолчанию: 2. Если указано значение, отличное от 2, то словосочетание будет выделено жирным шрифтом на вкладках **Ключевые слова** в запросе и в [Найденных записях](#).

Помимо дистанции между словами в словосочетании вы можете указать [дистанцию между ключевыми словами и словосочетаниями](#).

Кратность

Кратность позволяет найти интеракции, в которых ключевое слово или словосочетание встречается определённое количество раз. Задайте количество и укажите условие: **Равно**, **Больше или равно**, **Меньше или равно**, **В диапазоне**. Допустимые значения: от 1 до 100.

Кратность более 1 влияет на простановку ключевых слов. Если выбрана опция **Проставлять только сработавшие ключевые слова**:

- при кратности с условием **Равно** N, проставляется N первых найденных ключевых слов.
- при кратности с условием **Меньше или равно** N, проставляются первые найденные ключевые слова.
- при кратности с условием **Больше или равно** N, проставляется N первых найденных ключевых слов.

Если выбрана опция **Проставлять все найденные ключевые слова**, то, вне зависимости от заданной кратности, проставляются все найденные ключевые слова (если найдено достаточно для соответствия условиям запроса).

Регистр

При поиске по тексту чатов можно найти ключевые слова, написанные **Только в верхнем регистре** (все буквы заглавные) или **Только в нижнем регистре** (все буквы строчные). По умолчанию поиск проводится без учёта регистра (**Оба регистра**). Параметр недоступен для словосочетаний.



Чтобы при поиске учитывался регистр, заданный здесь, необходимо перейти в секцию **Дополнительно** и указать для параметра [Регистр](#) значение **Определяется в настройках КС**.



Выбор регистра не влияет на поиск ключевых слов, состоящих только из небуквенных символов и цифр. Если ключевое слово содержит небуквенные символы и цифры, регистр учитывается только для той части слова, которая содержит буквы. Например, для слова "книга1" регистр учитывается только для части "книга".

Количество опечаток

При поиске по тексту чатов можно указать допустимое количество опечаток в искомом слове или словосочетании: от 0 до 2. Максимально возможное количество опечаток зависит от количества букв в искомом слове, а также от формы, в которой указано слово:

- нельзя указать количество опечаток для отдельных слов из 1 и 2 букв;
- для отдельных слов из 3 и 4 букв можно указать не более 1 опечатки;

- нельзя указать количество опечаток, если в начале слова указан подстановочный знак *;
- нельзя указать количество опечаток, если слово или словосочетание указано в кавычках (то есть при поиске по точному соответствию).

Смайлы

Чтобы добавить смайл в качестве ключевого слова, нажмите 😊 и выберите один смайл или группу смайлов (например "Кошки").

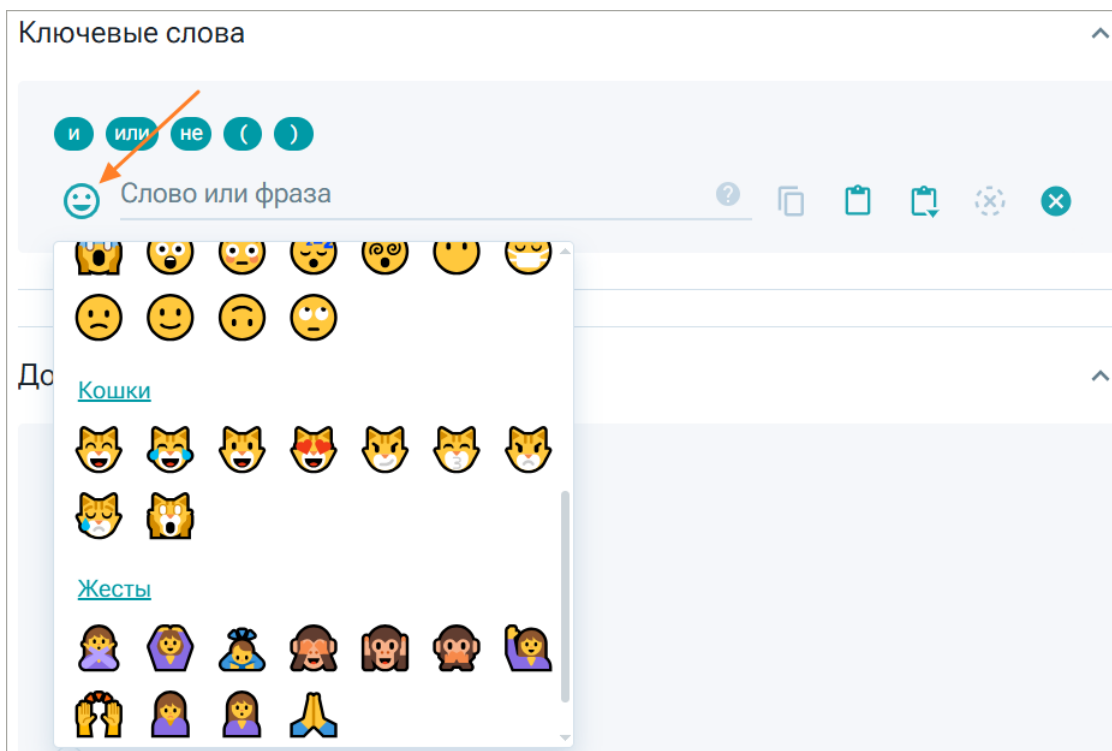


Рисунок 132 – Смайлы, доступные для выбора

Кликните правой кнопкой мыши по добавленному смайлу или группы смайлов, чтобы задать дополнительные параметры.

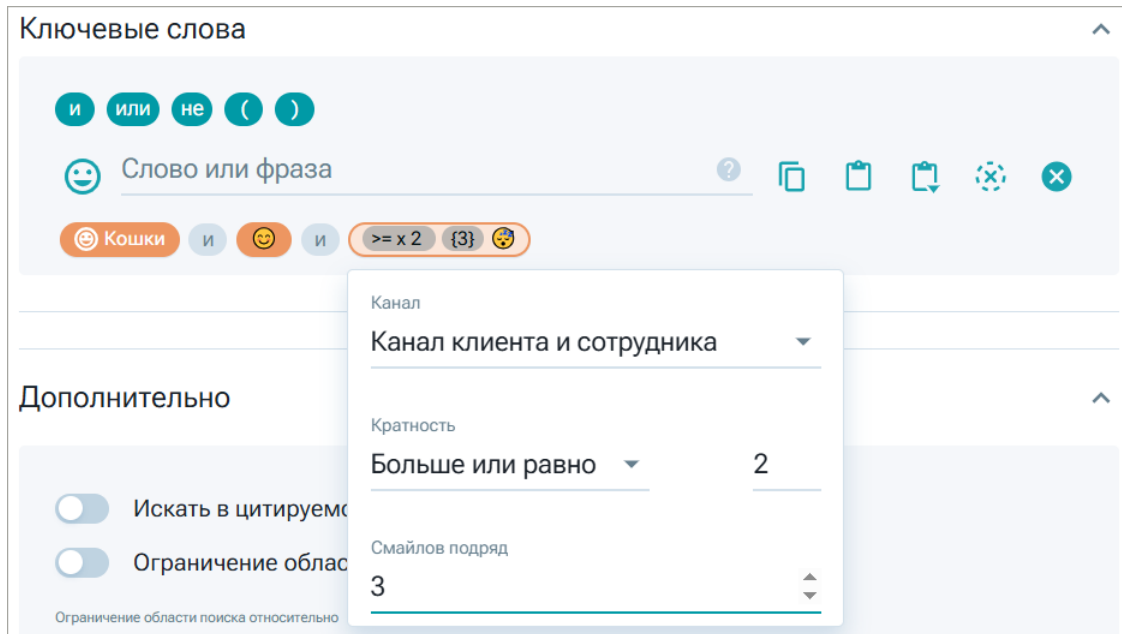


Рисунок 133 – Параметры поиска смайлов

Канал

Канал для поиска: канал клиента, канал сотрудника, оба канала, канал системы или чат-бота. Добавленный смайл под строкой ввода выделяется цветом, который соответствует выбранному каналу.

Кратность

Кратность позволяет найти интеракции, в которых смайл встречается определённое количество раз. Задайте количество и укажите условие: **Равно**, **Больше или равно**, **Меньше или равно**, **В диапазоне**. Допустимые значения: от 1 до 100.

При поиске по группе смайлов будут найдены интеракции, в которых содержатся любые смайлы из указанной группы. Например, если указана группа смайлов "Кошки" с модификатором кратности "Равно 5", то будут найдены все интеракции, в которых содержатся любые 5 смайлов из этой группы.

Смайлов подряд

Количество смайлов, идущих в тексте подряд (задаётся только для отдельных смайлов, недоступно для групп). Можно задать значение от 1 до 10. Например, если задано значение 4, то будут искажаться интеракции, в которых 4 смайла и более идут подряд.

Поиск ключевых слов по маске

При поиске ключевых слов и словосочетаний можно указать часть слова и маску. Это может понадобиться при поиске слов, в написании которых могут быть допущены

ошибки, или для поиска аббревиатур и сокращений, которые в тексте могут быть написаны по-разному.

Для этого используются подстановочные символы:

* – заменяет последовательность любых символов или их отсутствие.

? – заменяет любой одиночный символ или отсутствие символа.

Подстановочные символы могут находиться только в начале, середине или в конце слова. Если до и после подстановочного символа стоит пробел, ключевое слово подчёркивается красным цветом, и выполнить запрос будет невозможно.

Слово с подстановочным символом обязательно должно быть заключено в кавычки:

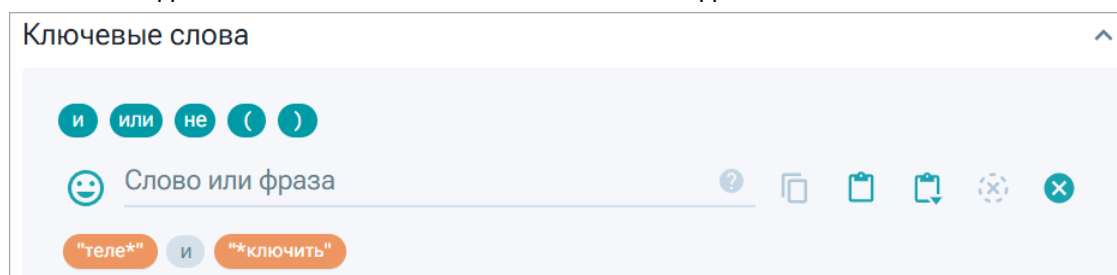


Рисунок 134 – Поиск ключевых слов по маске

В примере на рисунке выше могут быть найдены такие ключевые слова, как телефон, телевидение, телек, телефония, подключить, отключить, выключить и т. д.

Нельзя использовать слова, состоящие только из подстановочных символов (как для слов, так и для словосочетаний), например:

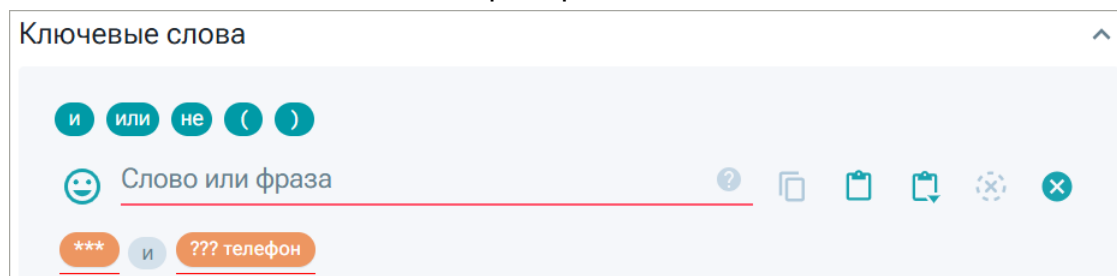


Рисунок 135 – Пример некорректного использования подстановочных символов



Рекомендуется не использовать в запросе больше 20 слов с подстановками. При большем количестве подстановок лучше разбить запрос на несколько, в противном случае время выполнения запроса может увеличиться, а результаты могут быть некорректными.

Копирование, вставка и удаление

Справа расположена панель инструментов для управления ключевыми словами/фразами и логическими операторами:



Копирование выбранных элементов

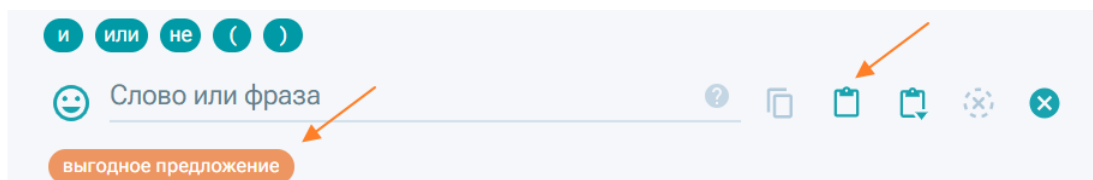
Чтобы выбрать элемент, щёлкните по нему левой кнопкой мыши. Для выбора нескольких элементов, нажмите и удерживайте клавишу Ctrl, и выберите нужные элементы. Старайтесь выбирать элементы в нужном для вас порядке, так как они будут вставлены из буфера обмена в том же в порядке, в котором они выбирались для копирования.

Если ни один элемент не выбран, кнопка будет неактивной: .



Вставка ранее скопированных элементов

Элементы будут вставлены из буфера обмена в том же в порядке, в котором они выбирались для копирования. Скопированное словосочетание или фраза вставляются как один элемент. Например, если скопировано словосочетание "выгодное предложение", оно будет добавлено так:



Специальная вставка

Скопированный текст можно вставить как набор отдельных ключевых слов или как набор словосочетаний:

Вставка простого набора слов через И / ИЛИ – скопированные слова будут вставлены как перечень отдельных слов, разделённых **И** или **ИЛИ**.

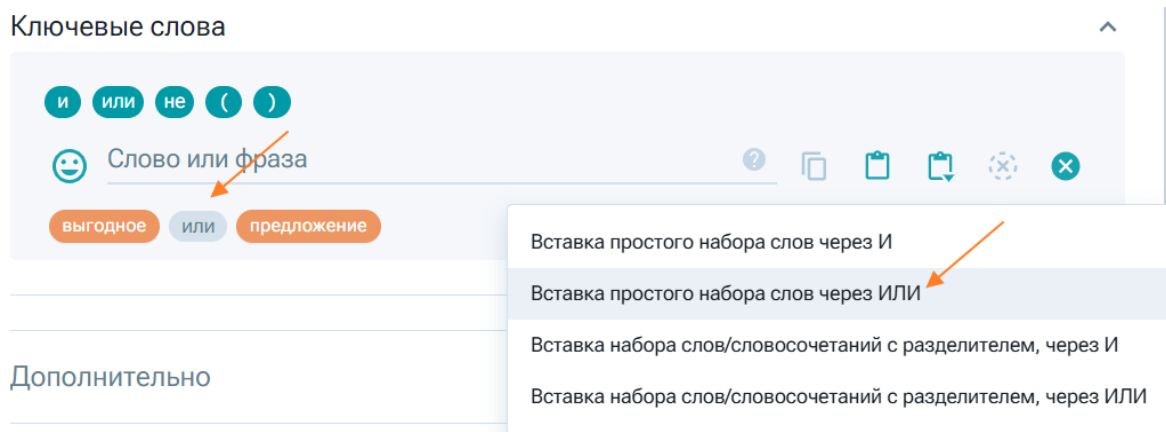
Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через И / ИЛИ – скопированные словосочетания и слова вставляются с учётом символов-разделителей через **И** или **ИЛИ**.



Ограничения для специальной вставки по умолчанию (могут быть изменены администратором в конфигурации сервиса):

- максимальное количество слов при вставке простого набора слов: 50;
- максимальное количество слов в словосочетании: 10.

Например, если скопировано словосочетание "выгодное предложение", и при вставке выбрана опция **Вставка простого набора слов через ИЛИ**, оно будет добавлено как два отдельных слова через **ИЛИ**:



Если скопировано несколько словосочетаний, например "новогодняя акция, скидки до 50%" с разделителем запятой, и при вставке выбрана опция **Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через И**, будет добавлено два словосочетания через **И**:

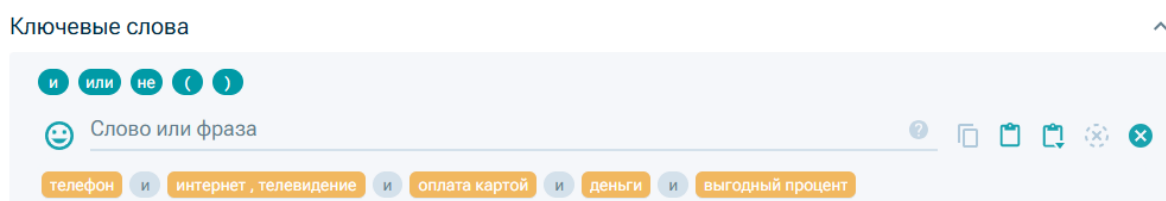


Символы-разделители: запятая (,), точка с запятой (;), точка (.) и перенос строки. Для экранирования используется символ \.

Например, если скопировать текст:

телефон, интернет \, телевидение; оплата картой. деньги
выгодный процент

и при вставке выбрать опцию **Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через И**, то эти слова и словосочетания будут добавлены в список ключевых слов таким образом:



Удаление одного или нескольких элементов

Чтобы выбрать элемент, щёлкните по нему левой кнопкой мыши. Для выбора нескольких элементов, нажмите и удерживайте клавишу Ctrl, и выберите нужные элементы.

Также можно выбрать элемент, кликнув по нему левой кнопкой мыши, а затем нажать клавишу Delete.

Отменить удаление нельзя.



Удаление всех элементов

Удаляет все добавленные к запросу ключевые слова и фразы. Отменить удаление нельзя.

6.2.3 Дополнительные параметры запроса

По умолчанию поиск ключевых слов осуществляется по полному тексту каждой интеракции (по всей расшифровке фонограммы/по всему тексту чата), кроме цитируемого текста (в текстовых диалогах). Вы можете настроить ограничения области поиска:

The screenshot shows a settings panel titled 'Дополнительно' (Advanced) with a close button in the top right corner. It contains several configuration options:

- A toggle switch for 'Искать в цитируемом тексте' (Search in quoted text), which is currently turned off.
- A toggle switch for 'Ограничение области поиска' (Search area limitation), which is currently turned on.
- A dropdown menu labeled 'Ограничение области поиска относительно' (Search area limitation relative to) with the selected option 'начала и окончания записи' (Start and end of the recording).
- Two radio button options: 'Не искать в следующих промежутках' (Do not search in the following intervals) which is selected, and 'Искать только в следующих промежутках' (Search only in the following intervals).
- Two checked checkbox options: 'Первые' (First) and 'Последние' (Last), each followed by a numeric input field set to '10', a unit dropdown set to 'секунд' (seconds), and a scope dropdown set to 'всей интеракции' (entire interaction).
- A toggle switch for 'Дополнительные ограничения и условия' (Additional restrictions and conditions), which is currently turned on.
- A dropdown menu labeled 'Регистр' (Case) with the selected option 'Оба регистра' (Both cases).

Рисунок 136 – Настройки ограничения области поиска

Искать в цитируемом тексте

Если опция включена () , поиск указанной в запросе лексики будет проводиться в том числе и в цитируемом тексте (когда один участник текстового диалога цитирует другого при ответе). По умолчанию опция отключена: указанная в запросе лексика не ищется в цитируемом тексте.

Ограничение области поиска

Включите опцию () и выберите параметр в раскрывающемся списке ограничение области поиска **относительно начала и окончания записи** или **участков тишины** (периодов разговора, когда оба участника молчат). При выборе ограничения по участкам тишины укажите продолжительность участков тишины, относительно которых настраивается поиск.

Не искать в следующих промежутках – выберите, чтобы исключить из поиска части интеракций относительно начала и окончания записи или относительно участков тишины.

Искать только в следующих промежутках – выберите, чтобы поиск проводился только в начальных или завершающих частях диалогов, или в частях интеракций до и/или после участков тишины. С помощью флажков выберите одно или оба условия:

Первые – для исключения/анализа начальных частей интеракций.

Последние – для исключения/анализа завершающих частей интеракций.

Для каждого условия задайте:

- длительность части интеракции в секундах, словах или фразах (можно указывать только целые значения);
- ограничение по каналам поиска: поиск только в речи клиента, поиск только в речи оператора, только в речи системы, только в речи бота или поиск по полной записи. Если для всех введённых ключевых слов выбран поиск в одном канале (например, канале клиента), то приложение автоматически выставит значение этого параметра (например, для поиска только в речи клиента).

Дополнительные ограничения и условия

Регистр

Чтобы при поиске учитывался [регистр](#), выбранный для каждого ключевого слова в отдельности, выберите **Определяется в настройках КС**.

Если выбрано одно из условий ниже, то условия, заданные для отдельных ключевых слов, будут игнорироваться.

Оба регистра – поиск ключевых слов в любом регистре.

Только в верхнем регистре – будут найдены интеракции, в которых искомые ключевые слова состоят только из заглавных букв.

Только в нижнем регистре – будут найдены интеракции, в которых искомые ключевые слова состоят только из строчных букв.



Выбор регистра не влияет на поиск ключевых слов, состоящих из символов и цифр.

6.2.4 Сохранение и выполнение запроса

После того, как заданы все параметры запроса, нажмите **Выполнить**. В результате выполнения запроса будет сформирована выборка диалогов.

Для анализа найденных диалогов перейдите к вкладкам **Найденные записи**, **Лексическая статистика** и **Отчёты**.

Чтобы сохранить запрос, не выполняя его, нажмите

Чтобы сбросить все несохранённые изменения нажмите .

6.3 Семантические запросы

В отличие от полнотекстового поиска, при котором в тексте ищутся определённые слова, семантический поиск учитывает значение слов, контекст и смысловую близость. Например, при запросе "купить квартиру", могут быть найдены результаты, содержащие "приобрести жильё" или "покупка недвижимости".

Семантический поиск лучше использовать для поиска фраз, а не отдельных слов, например: "хочу продлить кредитные каникулы" или "моё обращение не решено в срок". Если требуется найти интеракции, в которых явно упоминается "тариф N" или "заказ 12345", лучше использовать полнотекстовый поиск (то есть стандартный [запрос](#)), так как семантический поиск игнорирует конкретику и может пропустить точное совпадение.

6.3.1 Создание семантического запроса

Чтобы создать новый семантический запрос в рабочем наборе, перейдите в меню рабочего набора (•••), и выберите в контекстном меню **Создать семантический запрос**.

Чтобы создать дочерний запрос, перейдите в меню запроса (•••), и выберите в контекстном меню **Создать семантический запрос**. В рамках дочернего запроса отбор будет происходить только среди диалогов, входящих в родительский запрос.

Переименуйте запрос, чтобы в дальнейшем легко находить его в списке среди других. Для этого кликните левой кнопкой мыши по полю с названием по умолчанию (Новый запрос <порядковый номер>), и введите информативное название. Название может быть неуникальным.

Для семантических запросов доступны группы параметров [Ключевые слова](#) (поиск интеракций по заданным ключевым словам) и [Дополнительно](#) (ограничение области поиска). Условия отбора диалогов (поиск по атрибутам интеракций) недоступны для семантических запросов.

Вопросы по цифровому ТВ

Запрос История версий

Ключевые слова

и или не ()

Слово или фраза

смена тарифа для цифрового ТВ или подключение цифрового ТВ

Дополнительно

Мера семантической близости

80

Ограничение области поиска

Ограничение области поиска относительно

начала и окончания записи

Не искать в следующих промежутках

Искать только в следующих промежутках

Первые 10 секунд речи сотрудника

Последние 10 секунд речи сотрудника

Рисунок 137 – Параметры семантического запроса

6.3.2 Ключевые слова

Добавление ключевых слов к семантическому запросу

Чтобы добавить ключевые слова к запросу, введите слово или словосочетание, которое должно быть найдено в диалогах, и нажмите клавишу Enter. Также можно добавить ключевые слова и словосочетания к запросу при помощи [вставки из буфера обмена](#) или [специальной вставки](#).

Ключевые слова

и или не ()

Слово или фраза

смена тарифа для цифрового ТВ и подключение цифрового ТВ

Рисунок 138 – Добавление ключевых слов в семантический запрос

Добавленные ключевые слова отображаются под строкой ввода. Чтобы отредактировать добавленное ключевое слово или словосочетание, дважды щёлкните по нему левой кнопкой мыши, внесите изменения, и нажмите клавишу Enter.



Ограничения:

- максимальное количество введенных слов/словосочетаний: 5;
- максимальное количество символов в слове: 20 (как для отдельных слов, так и для слов, входящих в словосочетание);
- максимальное количество слов в словосочетании: 10.

Логические операторы

Если ключевых слов и/или фраз несколько, они должны быть связаны логическими операторами. Использование логических операторов аналогично стандартному [запросу](#).

Дополнительные параметры ключевых слов

Кликните правой кнопкой мыши по введенному ключевому слову или фразе, чтобы указать дополнительные параметры:

The screenshot shows a search interface titled 'Ключевые слова'. At the top, there are buttons for logical operators: 'и', 'или', 'не', '(', and ')'. Below these is a search input field with a smiley face icon and the placeholder text 'Слово или фраза'. To the right of the input are icons for help, copy, paste, and delete. Below the input, there are two example search terms: 'смена тарифа для цифрового ТВ' and 'подключение цифрового ТВ', separated by an 'или' button. A dropdown menu is open, showing 'Канал' (Channel) with the selected option 'Канал клиента и сотрудника'. Below the dropdown, there is a section for 'Мера семантической близости' (Semantic proximity measure) with a value of '80'.

Рисунок 139 – Параметры поиска ключевых слов семантического запроса

Канал

Канал для поиска ключевых слов: канал клиента, канал сотрудника, канал клиента и сотрудника, канал системы или чат-бота. Добавленное ключевое слово под строкой ввода выделяется цветом, который соответствует выбранному каналу.

Мера семантической близости

Минимальная количественная оценка смыслового сходства между искомым и найденным ключевым словом/словосочетанием.

Чем выше значение, тем большее смысловое сходство потребуется для того,

чтобы интеракции попали в результаты запроса. Можно указать значение от 1 до 100. Значение по умолчанию: 80.

Смайлы

Чтобы добавить смайл в качестве ключевого слова, нажмите 😊 и выберите один смайл или группу смайлов (например "Кошки").

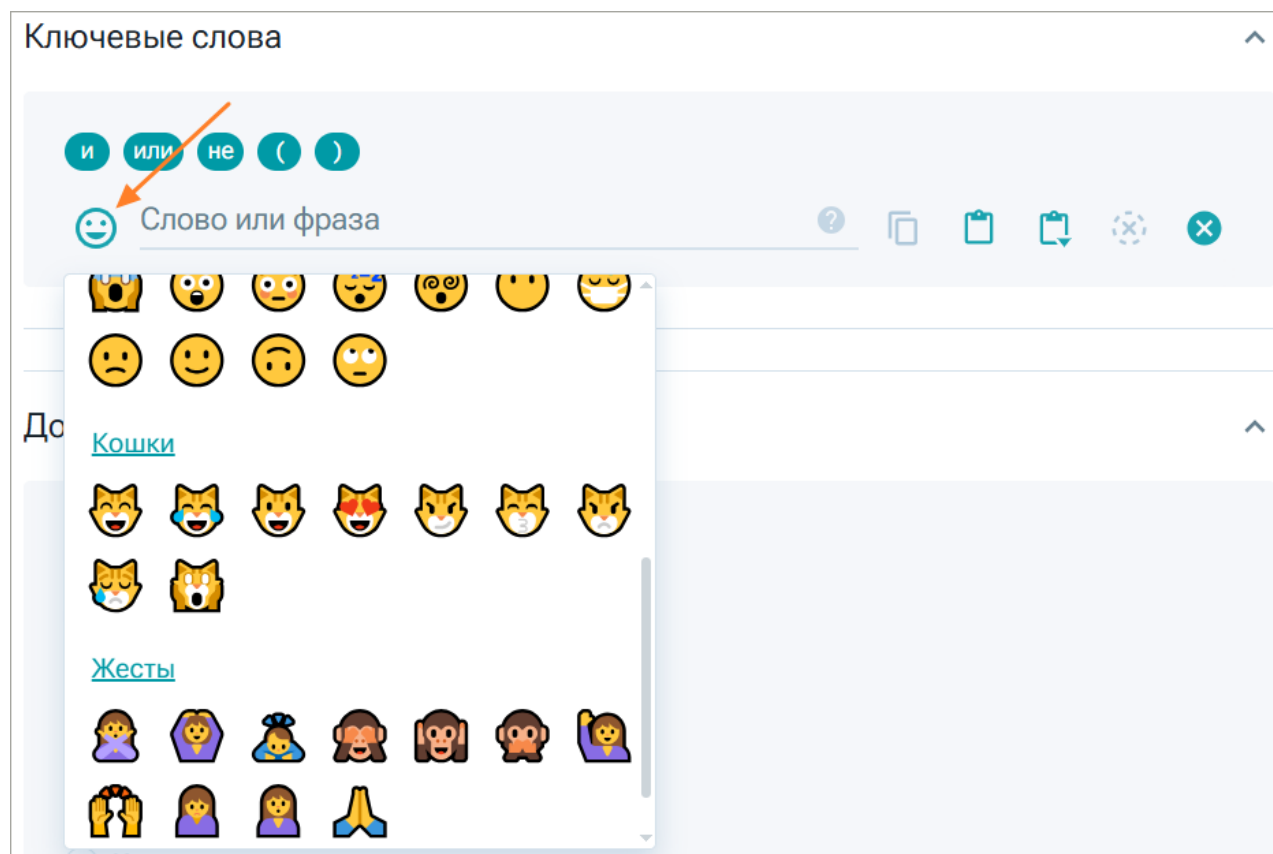


Рисунок 140 – Смайлы, доступные для выбора

Кликните правой кнопкой мыши по добавленному смайлу или группы смайлов, чтобы задать дополнительные параметры (аналогичны [параметрам ключевых слов](#) семантического запроса).

Рисунок 141 – Параметры поиска смайлов в семантическом запросе

Копирование, вставка и удаление

Справа расположена панель инструментов для управления ключевыми словами/фразами и логическими операторами. Копирование, вставка и удаление работают так же, как в стандартном [запросе](#).

6.3.3 Дополнительные параметры

По умолчанию поиск ключевых слов осуществляется по полному тексту каждой интеракции (по всей расшифровке фонограммы/по всему тексту чата), кроме цитируемого текста (в текстовых диалогах). Вы можете настроить ограничения области поиска:

Рисунок 142 – Настройки ограничения области поиска для семантического запроса

Мера семантической близости

Минимальная количественная оценка смыслового сходства между искомыми и найденными ключевыми словами/словосочетаниями. Это значение задаётся

для всех ключевых слов в запросе. Можно установить другое значение [для каждого из ключевых слов](#) в отдельности.

Чем выше значение, тем большее смысловое сходство потребуется для того, чтобы интеракции попали в результаты запроса. Можно указать значение от 1 до 100. Значение по умолчанию: 80.

Ограничение области поиска

Включите опцию () и выберите параметр в раскрывающемся списке ограничение области поиска:

- **относительно начала и окончания записи;**
- **участков тишины** (периодов разговора, когда оба участника молчат). Укажите продолжительность участков тишины, относительно которых настраивается поиск.

Не искать в следующих промежутках

Выберите, чтобы исключить из поиска части интеракций относительно начала и окончания записи или относительно участков тишины.

Искать только в следующих промежутках

Выберите, чтобы поиск проводился только в начальных или завершающих частях диалогов, или в частях интеракций до и/или после участков тишины.

С помощью флажков выберите одно или оба условия:

Первые – для исключения/анализа начальных частей интеракций.

Последние – для исключения/анализа завершающих частей интеракций.

Для каждого условия задайте:

- длительность части интеракции в секундах, словах или фразах (можно указывать только целые значения);
- ограничение по каналам поиска: поиск только в речи клиента, поиск только в речи оператора, только в речи системы, только в речи бота или поиск по полной записи. Если для всех введенных ключевых слов выбран поиск в одном канале (например, канале клиента), то приложение автоматически выставит значение этого параметра (например, для поиска только в речи клиента).

6.3.4 Сохранение и выполнение семантического запроса

После того, как заданы все параметры семантического запроса, нажмите **Выполнить**. В результате выполнения запроса будет сформирована выборка диалогов.

Для анализа найденных диалогов перейдите к вкладкам **Найденные записи**, **Лексическая статистика** и **Отчёты**.

Чтобы сохранить запрос, не выполняя его, нажмите .

Чтобы сбросить все несохранённые изменения нажмите .

6.4 Анализ результатов запроса

После выполнения запроса результаты отображаются на вкладках:

- [Найденные записи](#) – для анализа списка интеракций, найденных по запросу.
- [Лексическая статистика](#) – для анализа статистики употребления слов/словосочетаний в интеракциях, найденных по запросу.
- [Отчёты](#) – для составления отчётов по результатам запроса.
- [История версий](#) – для просмотра истории изменений запроса.

Количество диалогов в выборке и процент от количества диалогов в рабочем наборе отображаются в дереве запросов, напротив наименования запроса.

Семантические запросы отмечены в дереве запросов иконкой .

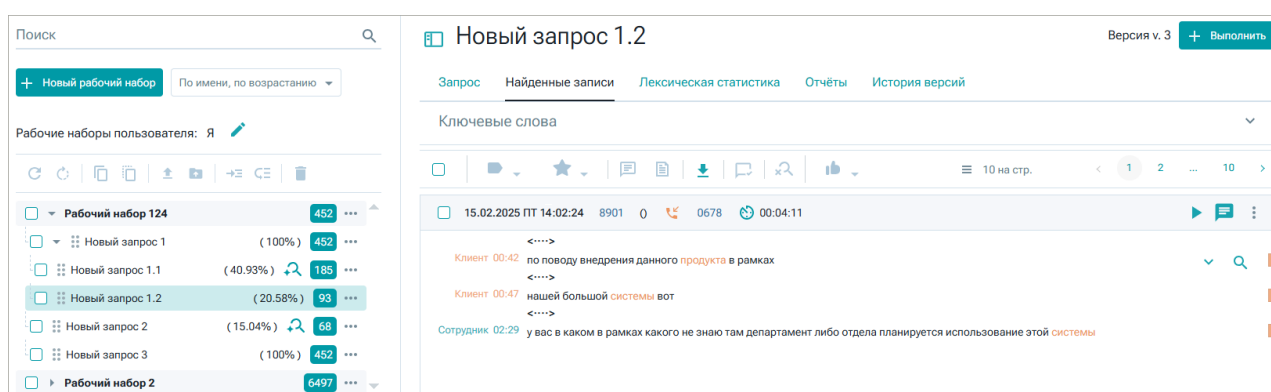


Рисунок 143 – Результаты запроса

6.4.1 Найденные записи

Перейдите на вкладку **Найденные записи**. На вкладке будет отображаться список всех диалогов, найденных в результате выполнения запроса.

Выберите количество отображаемых на странице записей при помощи кнопки . Если диалоги отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки для перехода между ними.

Нажмите , чтобы открыть расшифровку диалога. Также вы можете открыть расшифровку, нажав на кнопку . Текстовая расшифровка откроется в правой части окна (аналогично разделу **Диалоги**, см. [Просмотр текста интеракции](#)). Если в интеракциях найдены ключевые слова, заданные в запросе, в тексте они выделяются оранжевым цветом:

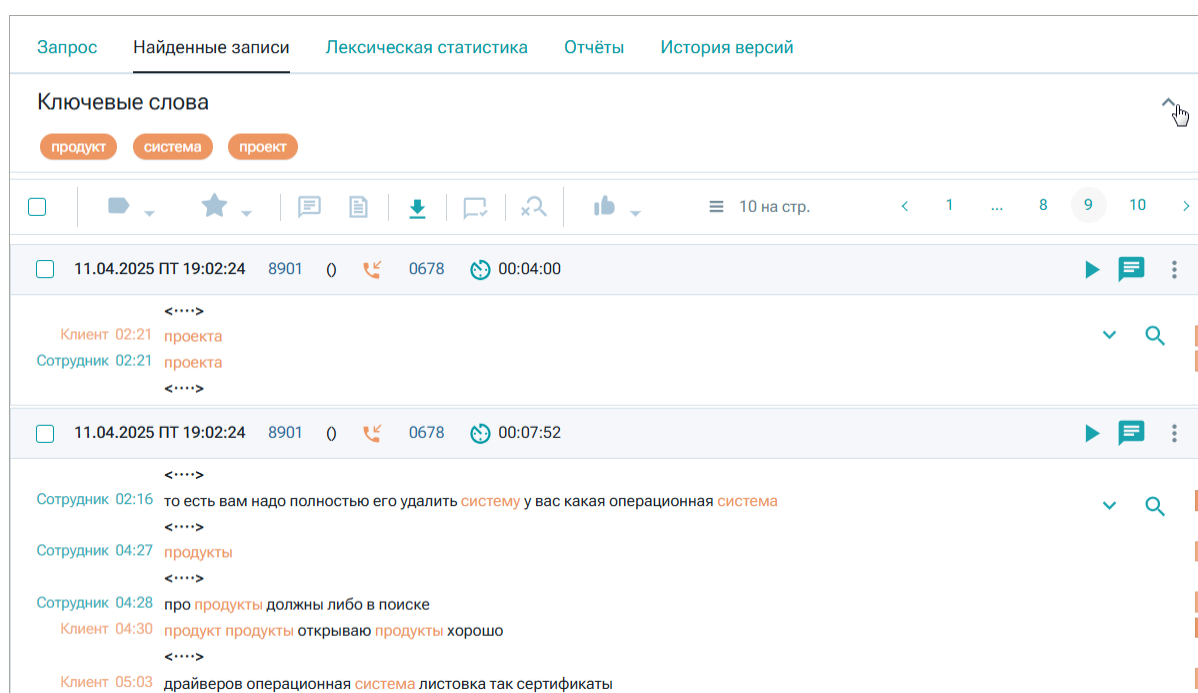


Рисунок 144 – Расшифровка диалога

Над списком диалогов будет расположена панель с найденными ключевыми словами и словосочетаниями. Словосочетание выделяется жирным шрифтом, если при составлении запроса для него была указана [Дистанция](#), отличная от 2:

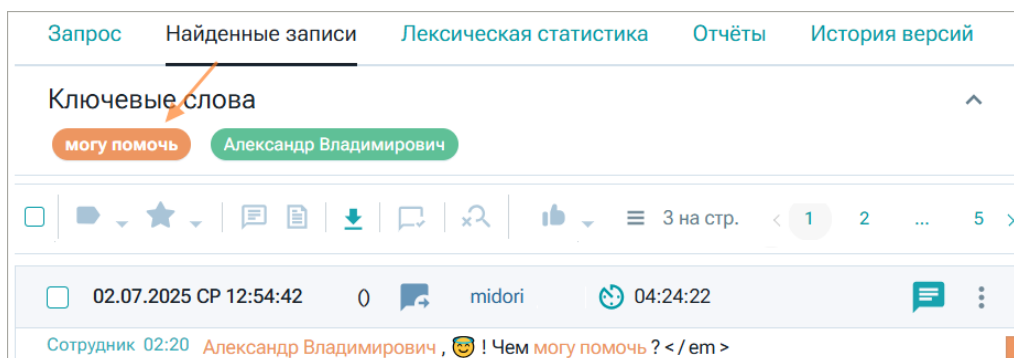


Рисунок 145 – Ключевое словосочетание с дистанцией не по умолчанию

Кликните правой кнопкой мыши по ключевому слову, чтобы рассчитать встречаемость:

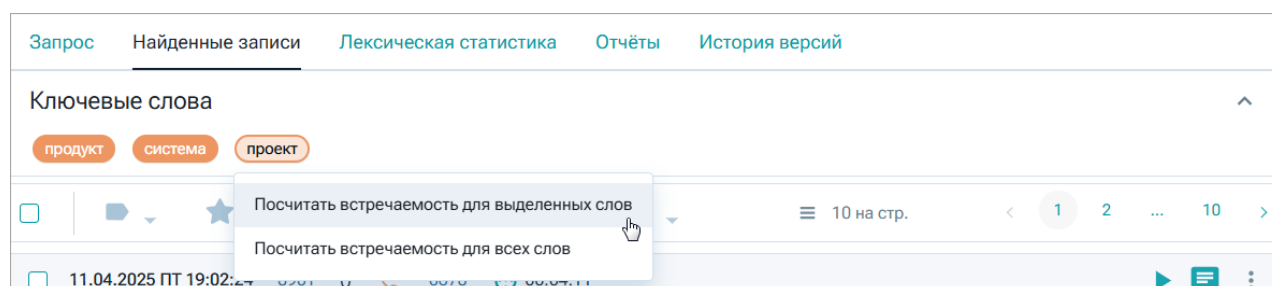


Рисунок 146 – Расчёт встречаемости ключевых слов

В результате отобразится количество интеракций, в которых слово встретилось хотя бы 1 раз:



Рисунок 147 – Встречаемость ключевых слов



Панель с ключевыми словами и расчёт встречаемости недоступны в семантических запросах.

Для поиска по тексту расшифровки нажмите 🔍.

Над списком записей расположена панель быстрых действий. Вы можете выбрать один или несколько диалогов из списка, установив флажок, и применить эти действия к выбранным диалогам. Чтобы выбрать все диалоги, отображаемые на странице, установите флажок в поле, расположенном в шапке таблицы.

Действия, доступные для одного или нескольких диалогов:

	Установить или удалить цветовую метку (нажмите на иконку, чтобы выбрать нужное действие)
	Установить или удалить метку Важная (нажмите на иконку, чтобы выбрать нужное действие)
	Добавить комментарий
	Проставить тематику выбранным диалогам. Можно выбрать тематику из списка (в качестве тематик в списке содержатся наименования текущего запроса, всех его родительских запросов и наименование рабочего набора), или проставить вручную. Чтобы проставить тематику вручную, введите наименование тематики в строке, соответствующей нужному уровню иерархии, или добавьте новую строку. Для добавления и удаления строк используйте кнопки – и + .
	Экспортировать диалоги
	Добавить в плейлист
	Проиграть плейлист (будут воспроизведены все выбранные диалоги)

	Список каналов для отображения в расшифровке (нажмите на иконку, чтобы выбрать каналы)
	Исключить интеракцию из найденных записей, счётчиков запроса, дочерних запросов, отчётов и лексической статистики
	Установить метку Полезное или Не полезное (нажмите на иконку, чтобы выбрать нужное действие)

Чтобы перейти к карточке диалога, нажмите

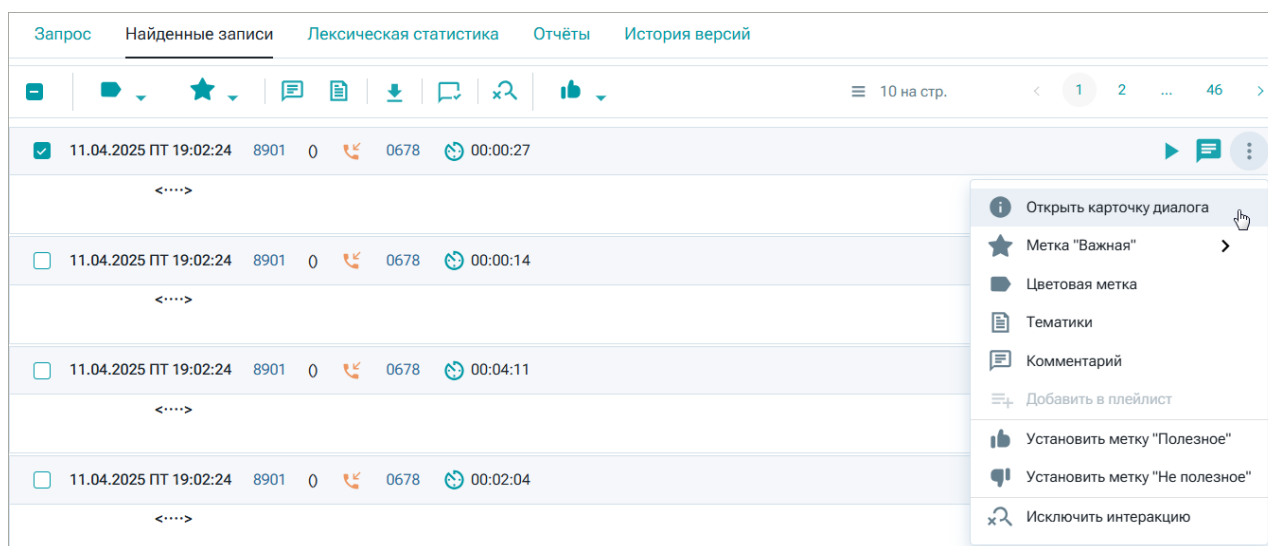


Рисунок 148 – Контекстное меню записи

В правой части окна откроется карточка диалога (см. [Просмотр карточки диалога](#)). Некоторые атрибуты можно отредактировать из карточки: они отмечены иконкой

Также из этого контекстного меню доступны действия, описанные выше.

Найденные записи по результатам семантического запроса

Записи, найденные в результате выполнения семантического запроса, отсортированы по убыванию **Меры семантической близости**. Мера семантической близости отображается в шапке интеракции с другими атрибутами:

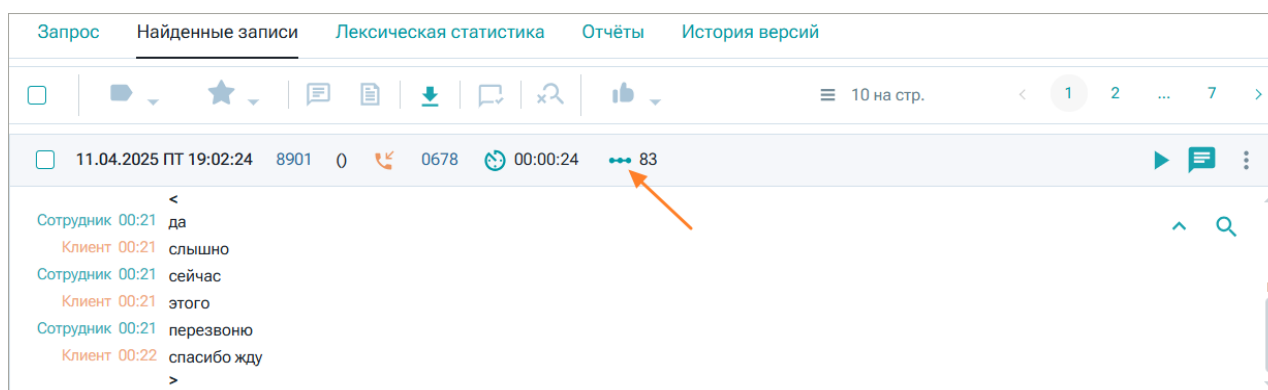


Рисунок 149 – Результаты семантического запроса

Если в интеракции найдено несколько слов или фраз, они выделяются оранжевым цветом, а в шапке отображается максимальное значение **Меры семантической близости**:

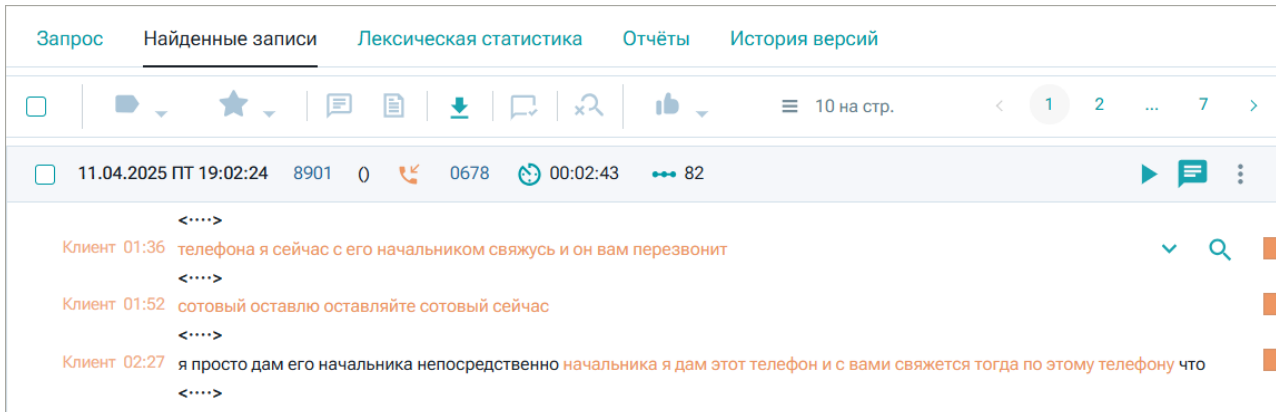


Рисунок 150 – Подсветка найденных фраз

Если в запросе задано несколько лексических условий с разной мерой семантической близости, и в интеракции найдены слова/фразы по нескольким условиям из запроса, то мера семантической близости для всей интеракции рассчитывается как среднее среди максимальных значений по отдельным условиям.

Исключение интеракций из результатов запроса

Чтобы исключить интеракцию из найденных записей, счётчиков запроса, дочерних запросов, отчётов и лексической статистики нажмите  и выберите пункт **Исключить интеракцию**:

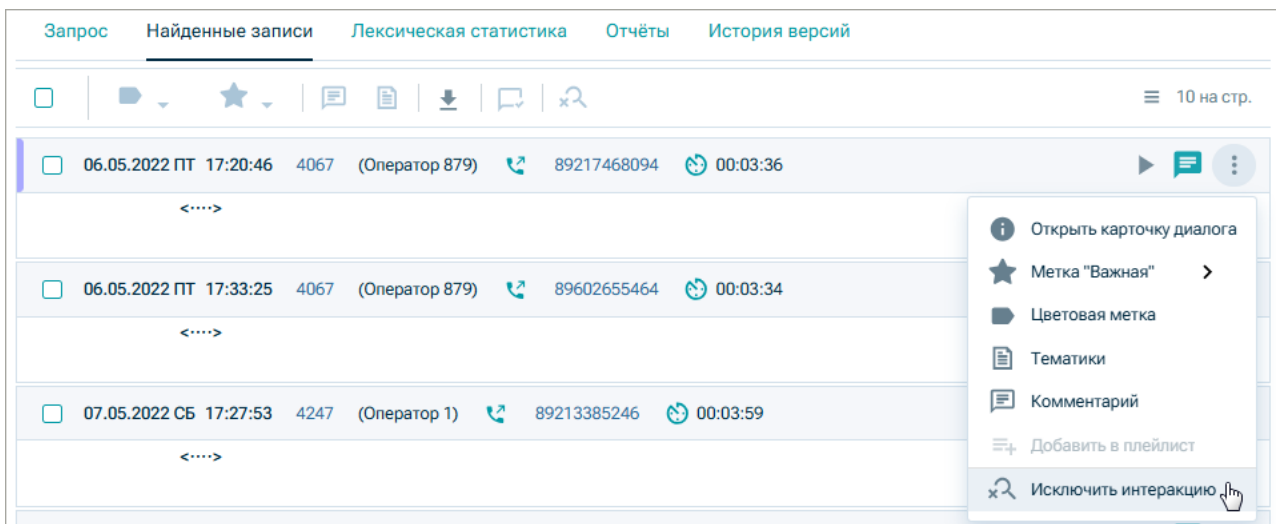


Рисунок 151 – Исключение интеракции из результатов запроса

Чтобы исключить несколько интеракций, выберите их, установив флажки, и нажмите  на панели быстрых действий.



После исключения интеракций запрос и его дочерние запросы становятся невалидными: необходимо выполнить их заново.

Запросы с исключениями отмечены в дереве иконкой .

Для просмотра списка исключённых интеракций, перейдите на вкладку **Исключения:**

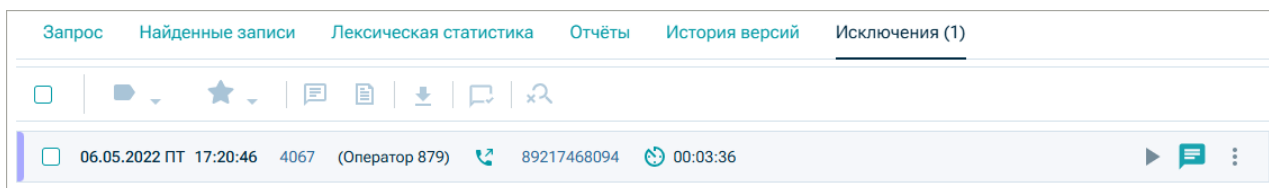


Рисунок 152 – Вкладка "Исключения"

В заголовке вкладки в скобках указано количество интеракций, которые были исключены из результатов запроса.

Чтобы убрать интеракцию из исключений, выберите в её контекстном меню пункт **Вернуть интеракцию:**

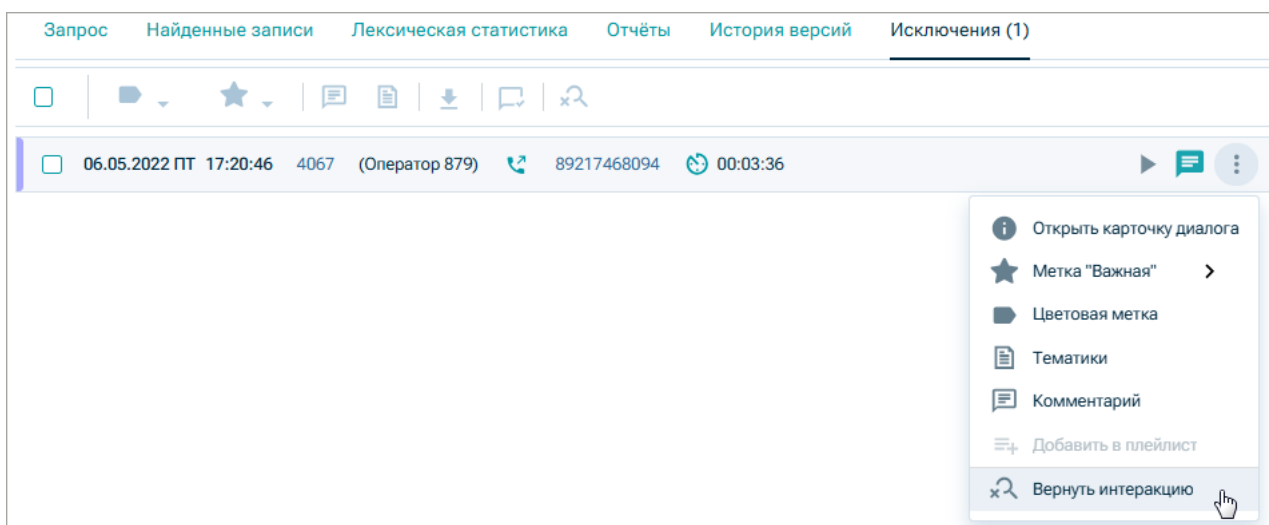


Рисунок 153 – Возвращение интеракции к результатам запроса

Чтобы убрать из исключений несколько интеракций, выберите их, установив флажки, и нажмите  на панели быстрых действий.

Интеракция будет возвращена к результатам запроса в том случае, если условия запроса не менялись, или интеракция всё ещё соответствует им.

При изменении условий запроса список исключений не обновляется автоматически. Чтобы добавить или убрать интеракции из списка исключений, сделайте это вручную.



После возвращения интеракций запрос и его дочерние запросы становятся невалидными: необходимо выполнить их заново.



Исключения не копируются и не экспортируются вместе с запросом.

Добавление метки "Полезное" / "Не полезное"

Интеракциям, найденным по запросу, можно вручную установить метки **Полезное** и **Не полезное**. Для этого перейдите в контекстное меню нужной интеракции и выберите пункт **Установить метку "Полезное" / "Не полезное"**. При добавлении метки можно также написать комментарий.

Метка и комментарий (при наличии) будут отображаться в шапке найденной записи. Чтобы увидеть текст комментария, наведите курсор мыши на иконку .

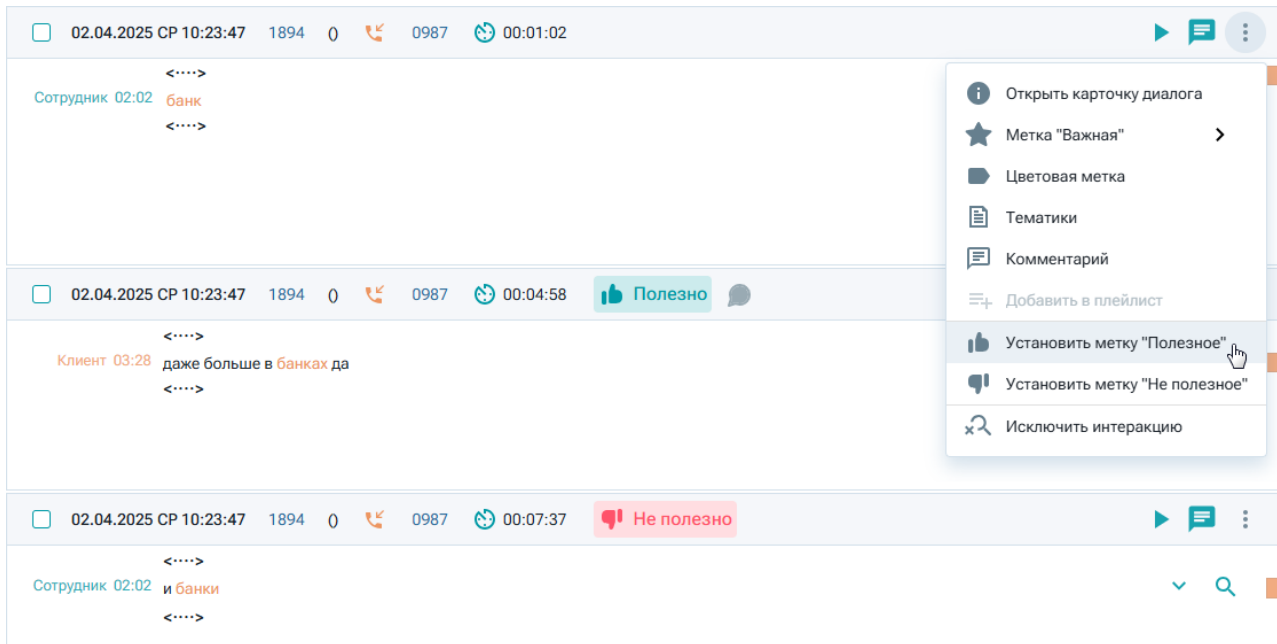


Рисунок 154 – Метки "Полезно" и "Не полезно"

Чтобы удалить метку, выберите в контекстном меню интеракции пункт **Снять метку "Полезное" / "Не полезное"**.

Статистику по меткам **"Полезно"** / **"Не полезно"** можно посмотреть в отчёте [Валидация результатов запроса и лексики запроса](#).



После обновления запроса метки **"Полезно"** / **"Не полезно"** будут сняты с интеракций, которые были удалены из запроса.

Экспорт найденных записей

Чтобы экспортировать найденные записи, нажмите . В левой части окна отобразится вкладка с настройками экспорта:

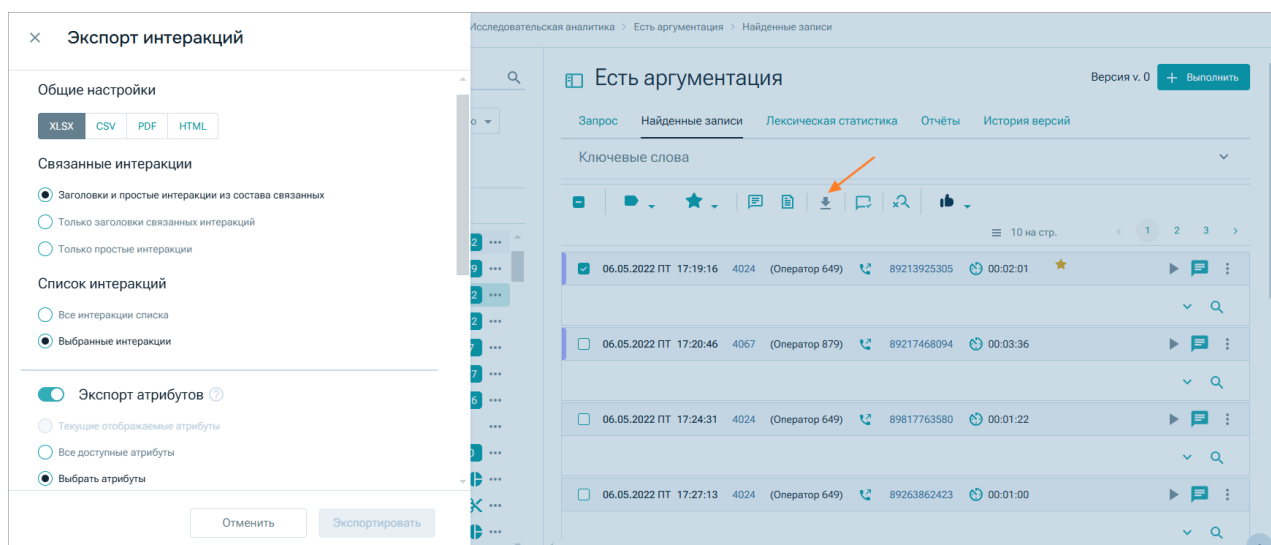


Рисунок 155 – Настройки экспорта записей, найденных по запросу

Настройки аналогичны настройкам [экспорта взаимодействий](#).



При экспорте найденных записей недоступна опция **Текущие отображаемые атрибуты** в секции **Экспорт атрибутов**.



Вид списка и количество связанных взаимодействий в файлах экспорта может отличаться от отображаемого в найденных записях.

6.4.2 Лексическая статистика

Вкладка **Лексическая статистика** предназначена для анализа статистики употребления слов в диалогах. Например, с помощью неё можно выявить наиболее распространённые причины обращений клиентов, случаи частого употребления нежелательной лексики операторами, искать редкие, но результативные сценарии ведения диалогов и т.п. Работа с лексической статистикой позволяет быстро отобразить значимые слова и словосочетания, которые содержатся в записях, и уже на основе этих данных формировать новые запросы.

Предусмотрено 3 режима отображения лексической статистики. Для переключения между этими режимами используйте кнопки **Список**, **Плитка** и **Облако** (рис. 156).

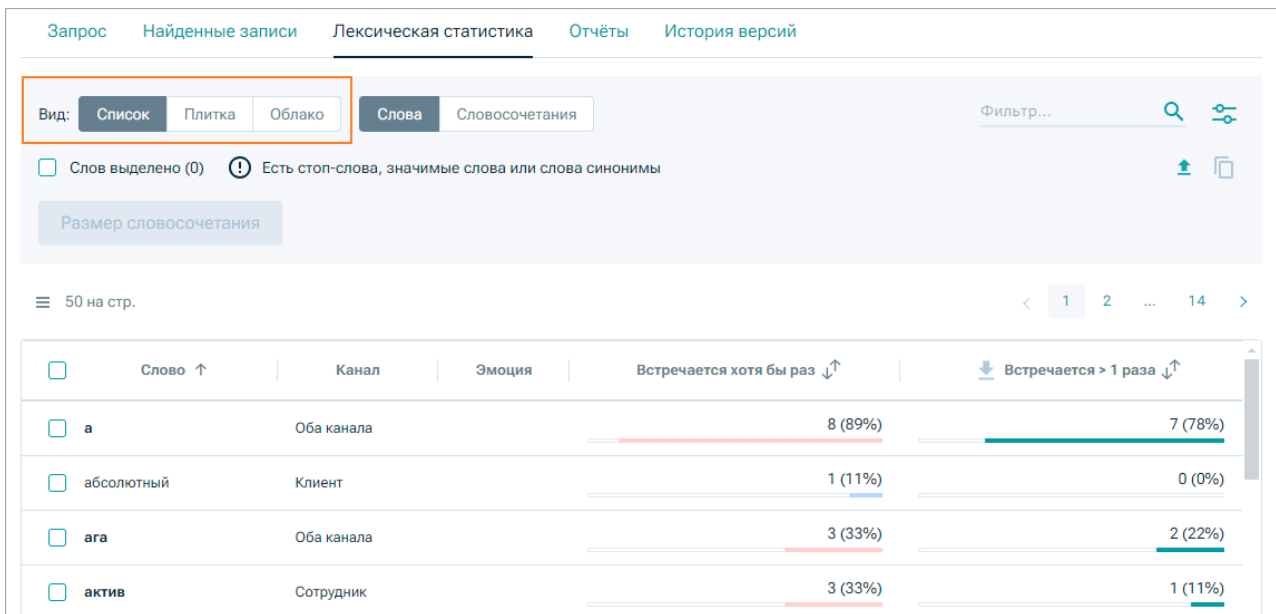


Рисунок 156 – Вкладка «Лексическая статистика». Режимы отображения

Режим списка

Если выбран режим **Список**, список слов/словосочетаний, которые встречаются в найденных записях, отображается в виде таблицы (см. рис. 156). В столбце **Встречается хотя бы раз** приводится количество записей, в которых слово встретилось хотя бы 1 раз.

В столбце **Встречается > 1 раза** приводится количество записей, в которых слово встретилось более 1 раза. Информация в этом поле по умолчанию скрыта, так как подсчёт такой статистики для всех слов может занимать длительное время. Чтобы рассчитать её, выделите интересующие строки в списке и нажмите кнопку  в заголовке столбца **Встречается > 1 раза**.

Если включено отображение статистики по [каналам](#) и [эмоциям](#), в таблице будут соответствующие столбцы.

Наведите курсор на слово в таблице, чтобы просмотреть детальную информацию:

Часть речи: Прочее	Канал	Эмоция	Встречается хотя бы раз	Встречается > 1 раза
Оба канала			13 (5%)	4 (2%)
Сотрудник			8 (3%)	0 (0%)

Рисунок 157 – Просмотр детальной информации в режиме списка

Режим облака

Если выбран режим **Облако**, слова по умолчанию отсортированы в порядке убывания встречаемости: в центральной части облака отображаются наиболее часто встречающиеся слова/словосочетания. Чем чаще слово/словосочетание встречается в записях, тем больше размер блока в облаке.

Чтобы изменить сортировку, нажмите кнопку : можно выбрать сортировку по встречаемости или по алфавиту.



Если выбрана сортировка по алфавиту, и при этом установлено [ограничение на количество отображаемых слов N](#), то сначала формируется перечень из **N** наиболее часто встречающихся слов, и уже этот перечень сортируется в алфавитном порядке.

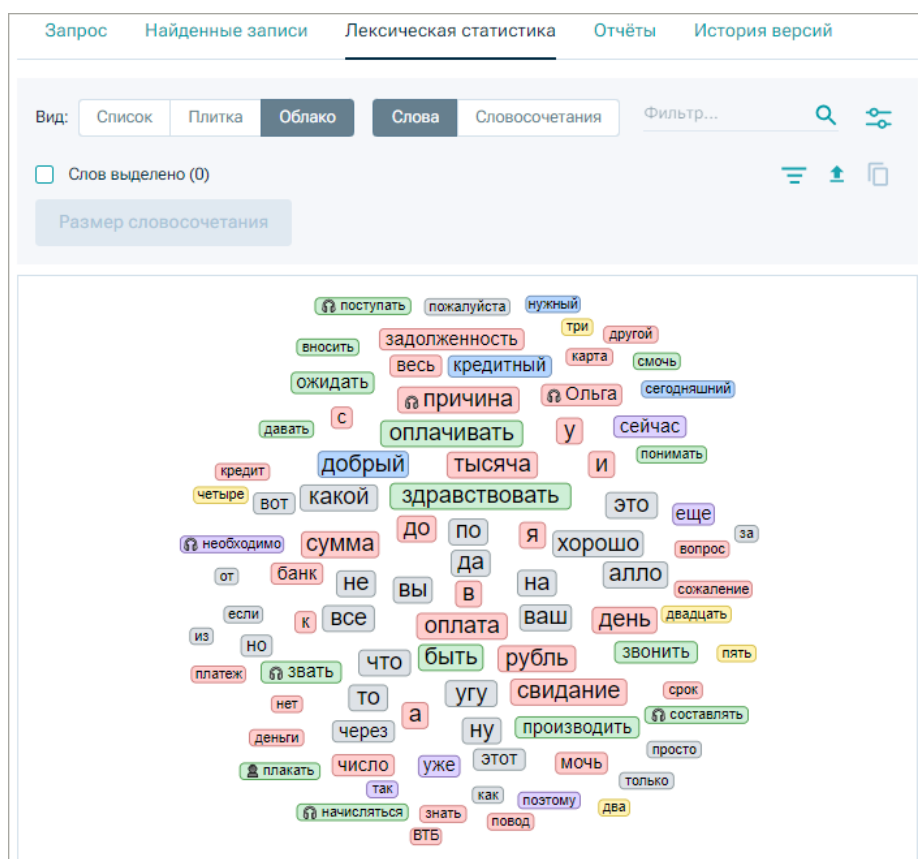


Рисунок 158 – Лексическая статистика в режиме облака

Цвет блока указывает на часть речи, к которой относится слово. Если выбран режим отображения словосочетаний (см. [Настройки отображения лексической статистики](#)), то все блоки имеют одинаковый цвет. Наведите указатель мыши на слово, чтобы посмотреть

дополнительную информацию: встречаемость (в скольких записях слово встретилось хотя бы 1 раз), наименование части речи, а также статистику по [каналам](#) и [эмоциям](#) (если включено).

Если включено отображение статистики по [каналам](#) и [эмоциям](#), эта информация также будет показана при наведении курсора на слово. Также к слову добавляется иконка:

👤 – если слово встречается в канале сотрудника и отсутствует в канале клиента;

👤 – если слово встречается в канале пользователя и отсутствует в канале сотрудника;

👍 – если есть положительная эмоция;

👎 – если есть негативная эмоция.

Чтобы просмотреть слова, которые встречаются в речи вместе с каким-либо интересующим словом, дважды кликните по этому слову. В результате это слово будет помещено в центр, а другие слова будут размещены вокруг него.



Рисунок 159 – Облако с центральным словом

Чем ближе слова расположены к центральному слову, тем ближе к нему они употребляются в диалогах. Чтобы вернуться к исходному виду облака, кликните по ссылке **Расположить по встречаемости** в левом верхнем углу.

Режим плитки

Если выбран режим **Плитка**, слова или словосочетания по умолчанию отсортированы в порядке убывания встречаемости. Чем чаще слово/словосочетание встречается в записях, тем больше размер блока.

Чтобы изменить сортировку, нажмите кнопку : можно выбрать сортировку по встречаемости или по алфавиту.



Если выбрана сортировка по алфавиту, и при этом установлено [ограничение на количество отображаемых слов N](#), то сначала формируется перечень из **N** наиболее часто встречающихся слов, и уже этот перечень сортируется в алфавитном порядке.

Запрос Найденные записи Лексическая статистика Отчёты История версий

Вид: Словосочетания **Плитка** Облако Слова Словосочетания

Фильтр...

☐ Слов выделено (1)

Размер словосочетания

Слишком большое количество данных для отображения. Показано элементов: 662.

Рисунок 160 – Лексическая статистика в режиме плитки

Цвет блока указывает на часть речи, к которой относится слово. Если выбран режим отображения словосочетаний (см. [Настройки отображения лексической статистики](#)), то все блоки имеют одинаковый цвет.

Наведите указатель мыши на блок, чтобы посмотреть дополнительную информацию: встречаемость (в скольких записях слово/словосочетание встретилось хотя бы 1 раз) и наименование части речи (для словосочетаний указано **Прочее**).

Если включено отображение статистики по [каналам](#) и [эмоциям](#), эта информация также будет показана при наведении курсора на слово. Также к слову добавляется иконка:

 – если слово встречается в канале сотрудника и отсутствует в канале клиента;

- 👤 – если слово встречается в канале пользователя и отсутствует в канале сотрудника;
- 👍 – если есть положительная эмоция;
- 👎 – если есть негативная эмоция.

Настройки отображения лексической статистики

Вы можете изменить параметры отображения слов и словосочетаний (рис. 161). Описанные ниже параметры влияют на отображение статистики во всех режимах.

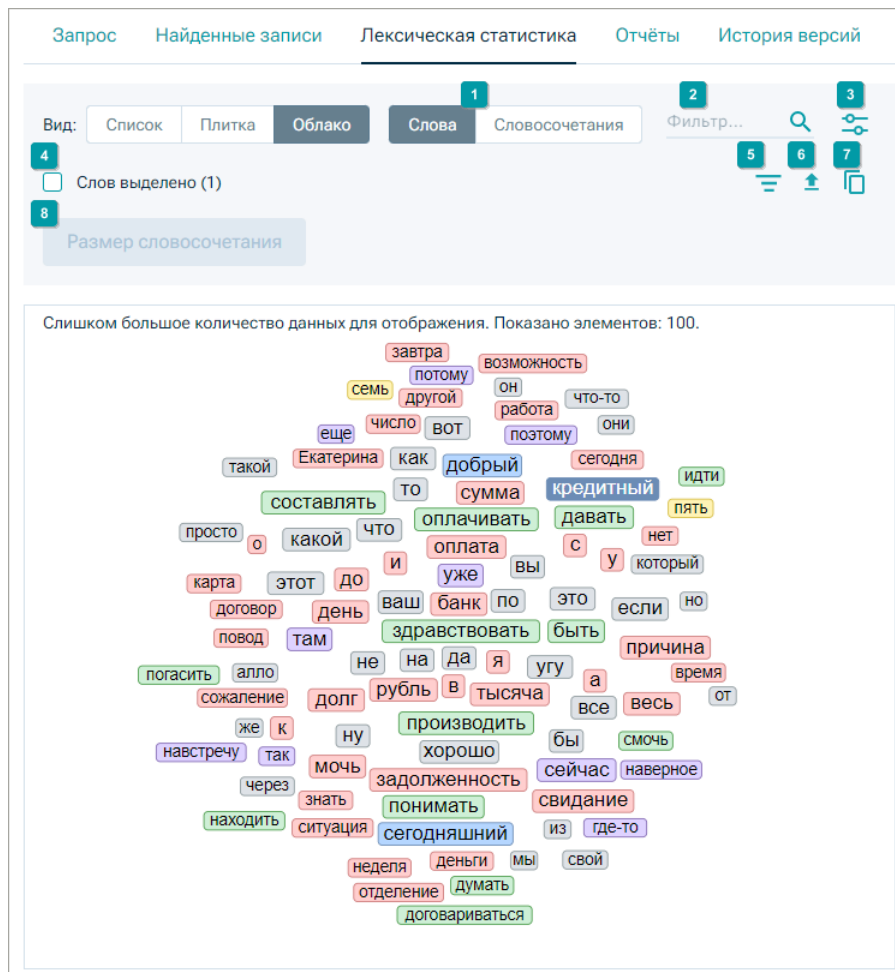


Рисунок 161 – Элементы вкладки «Лексическая статистика»

1 Выбор лексических единиц, по которым следует отображать статистику: по словам или по словосочетаниям. Слова отображаются в нормализованном виде, т. е. из всех словоформ какого-либо слова в списке присутствует только начальная форма. Словосочетания отображаются в исходном виде – в том, в котором они получены из текстов чатов и расшифровок. Если выбраны **Словосочетания**, становится активной кнопка **Размер словосочетания** (см. **8**).

2 Фильтрация слов/словосочетаний по слову или части слова, входящих в них.

3 Нажмите, чтобы перейти к дополнительным настройкам отображения лексики. Вкладка с настройками отобразится в левой половине экрана (описание см. [ниже](#)).

4 Установите флажок, чтобы выделить все найденные ключевые слова или словосочетания (в скобках будет показано общее количество найденных слов/словосочетаний). Чтобы выделить одно слово, кликните по нему левой кнопкой мыши. Чтобы выделить несколько слов, зажмите клавишу Ctrl и кликните левой кнопкой мыши по нужным словам (в скобках отобразится количество выделенных слов).

5 Нажмите, чтобы отсортировать найденные элементы по встречаемости или в алфавитном порядке (кнопка активна для режимов **Облако** и **Плитка**).

6 Нажмите, чтобы [экспортировать результаты лексической статистики](#).

7 Нажмите, чтобы скопировать выделенные элементы.

8 Кнопка активна, если выбрано отображение словосочетаний (см. [1](#)). Выберите количество слов в словосочетаниях для отображения:

Определяется автоматически – разбиение на словосочетания выполнится автоматически, и будут отображены словосочетания, состоящие из любого количества слов от 2 до 4.

2 слова / 3 слова / 4 слова – установите флажки, чтобы в лексической статистике отображались только словосочетания, состоящие из выбранного количества слов. Например, если выбрано **2 слова**, то в результатах будут отображаться только словосочетания из двух слов.

Настройки лексической статистики

Рисунок 162 – Настройки лексической статистики

9 Выбор частей речи, которые следует отображать. Цвета элементов в этом раскрывающемся списке совпадают с цветами, которыми отмечены слова в режиме облака и списка.

10 Этот фильтр активен только для запросов с ограничениями области поиска. Фильтр позволяет выбрать область поиска: по всему документу (т.е. по всей записи) или по ограничениям запроса (по той части записи, которая определена ограничением области поиска).

11 Выбор каналов, по которым следует строить статистику: канал сотрудника, клиента, системы, чат-бота или канал клиента и сотрудника.

12 Максимальное количество отображаемых слов/словосочетаний. Можно указать значение от 1 до 100000. Введите значение вручную или установите при помощи стрелок.

13 Фильтрация слов/словосочетаний по встречаемости. Например, переместите ползунок в положение 100, чтобы на вкладке отображались только слова, которые встречаются хотя бы 1 раз в 100 и более записях.

14 Включить отображение статистики по каналам речи, в которых встречается слово.

15 Включить отображение статистики по эмоциональной окраске речи при использовании слова. Информация может не отображаться, если в тенанте нет данных по эмоциям в речи участников разговора.

16 Добавление словаря синонимов. Отдельные слова лексической статистики будут объединяться по своим главным синонимам.

17 Добавление стоп-слов – лексики, которая не важна для анализа. Стоп-слова не будут отображаться на вкладке **Лексическая статистика**.

18 Добавление значимых слов – лексики, которая может быть полезна для определения темы разговора и поиска новых направлений анализа. Это поле позволяет исключить отдельные слова из набора стоп-слов.

После того, как указаны все нужные параметры, нажмите **Применить** – указанные параметры будут использованы только для текущего запроса.

Нажмите **Сохранить по умолчанию**, чтобы указанные параметры использовались при первом открытии вкладки **Лексическая статистика** для любых запросов.

Стоп-слова и значимые слова

Стоп-слова – это лексика, которая не важна для задач анализа. Например, к таким словам можно отнести приветствия, короткие слова, общеупотребительную лексику и т. д. Стоп-слова не отображаются в центральной части вкладки **Лексическая статистика**, что позволяет получить более наглядную картину распределения слов в записях.

Значимые слова – это лексика, которая может быть полезна для определения темы разговора и поиска новых направлений анализа. Это поле позволяет исключить отдельные слова из набора стоп-слов. Например, если вы добавили целый словарь в поле **Стоп-слова**, но некоторые элементы этого словаря не должны считаться стоп-словами, то добавьте такие слова в поле **Значимые слова**. Такие слова будут отображаться в центральной области вкладки (облаке или списке), несмотря на то что они добавлены в поле **Стоп-слова**.



Если лексическая статистика строится по словосочетаниям, то одиночные слова, добавленные в поля **Стоп-слова** и **Значимые слова**, не будут влиять на отображение словосочетаний, даже если входят в их состав.

В списки стоп-слов и значимых слов можно добавлять слова следующими способами:

- добавлять слова и словосочетания с помощью команд контекстного меню **Добавить в значимые слова** и **Добавить в стоп-слова** (рис. 163, 164);
- добавлять все словосочетания с [выбранным словом из словосочетания](#);
- вводить слова вручную, используя команду контекстного меню **Добавить новое слово** в полях **Стоп-слова** и **Значимые слова**;
- добавлять [словари](#), используя команду **Добавить словарь** в полях **Стоп-слова** и **Значимые слова**.

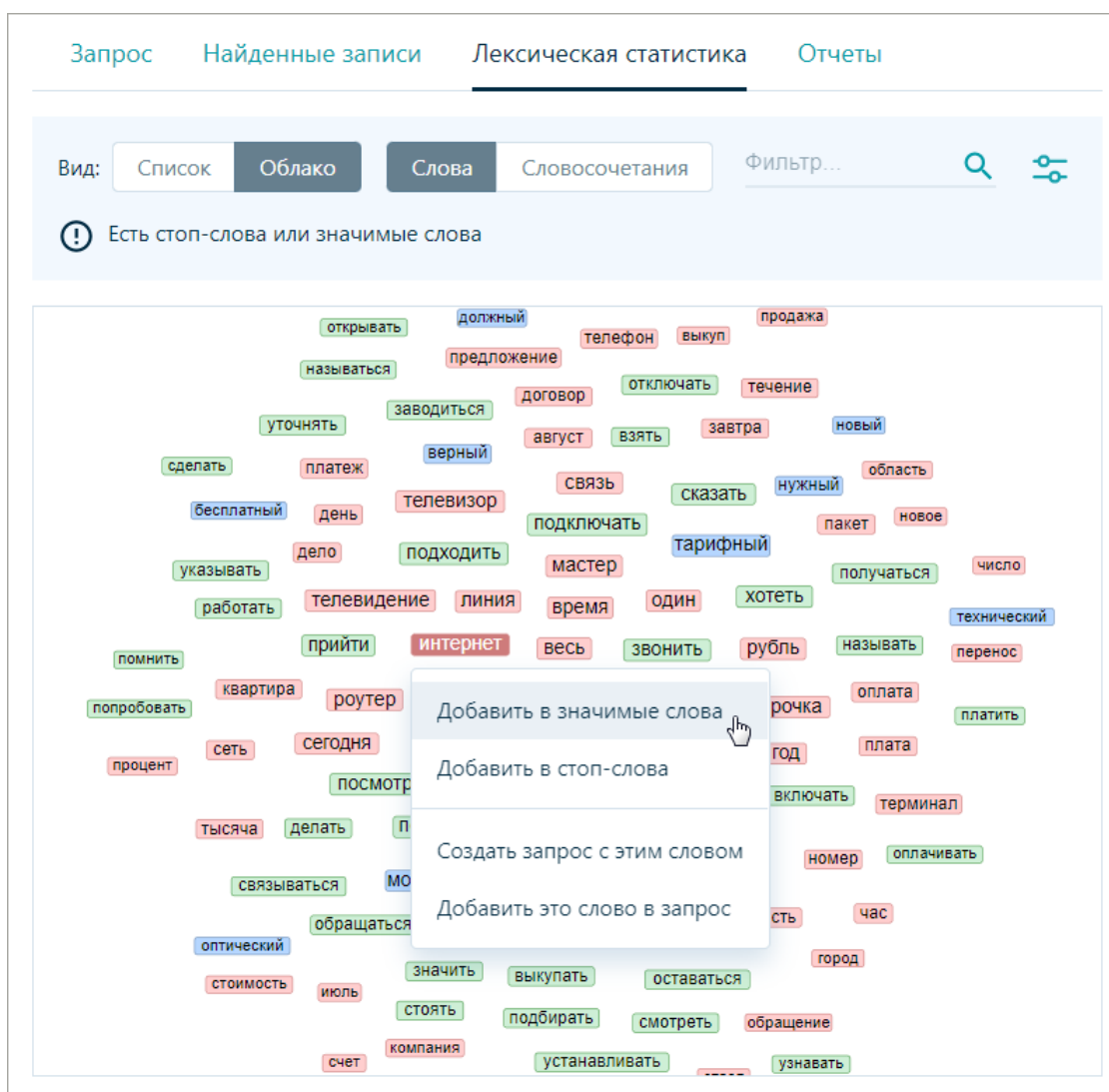


Рисунок 163 – Контекстное меню слова

Содержимое полей **Стоп-слова** и **Значимые слова** сохраняется при обновлении запроса.



Если в поля **Стоп-слова** и **Значимые слова** добавлены словари, то при редактировании содержимого словарей (добавлении и удалении слов) кем-либо из пользователей изменения будут автоматически применяться к лексической статистике. Это действует для личных и общих словарей. Поэтому при работе с лексической статистикой не рекомендуется применять общие словари, а создавать личные копии общих словарей.

В списки стоп-слов и значимых слов также можно добавлять словосочетания. При просмотре лексической статистики (как в режиме списка, так и в режиме облака), в контекстном меню словосочетания доступны действия как со всем словосочетанием, так и с отдельными словами, которые входят в его состав.

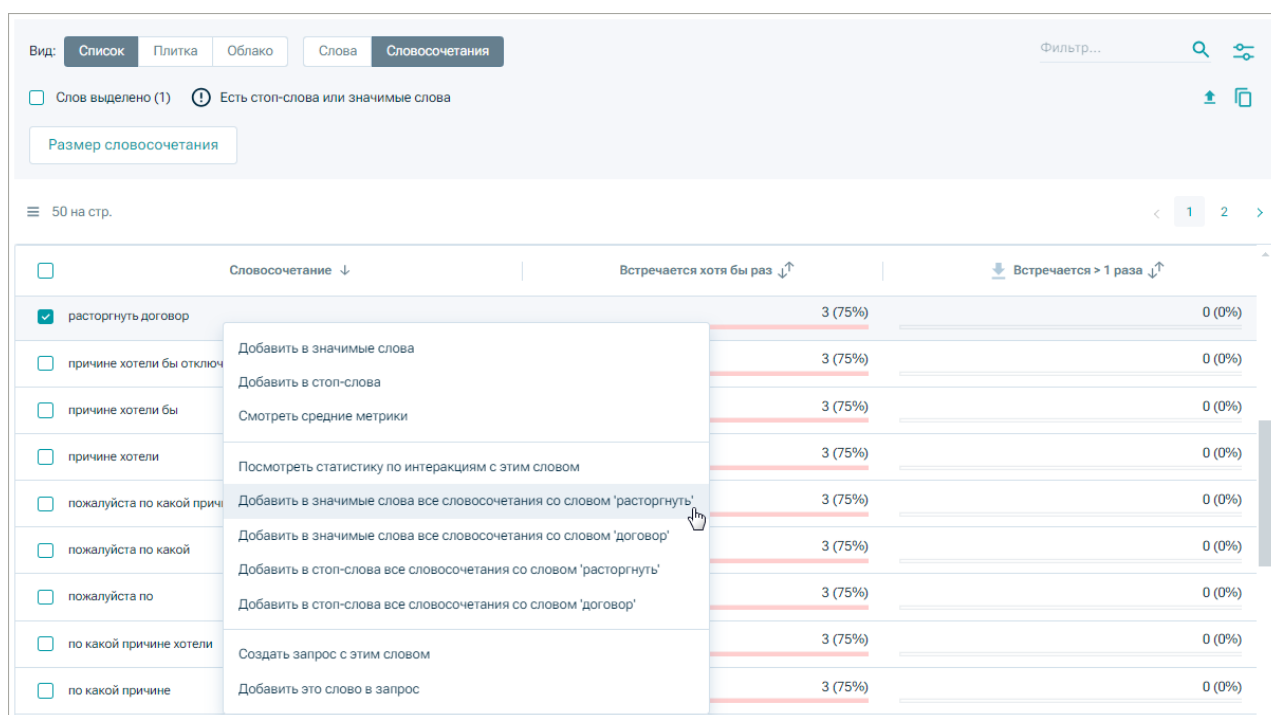


Рисунок 164 – Контекстное меню словосочетания

Чтобы добавить в значимые слова или стоп-слова всё словосочетание, нужно выбрать в контекстном меню **Добавить в значимые слова** или **Добавить в стоп-слова**. Например, выберите в меню словосочетания "Уточните пожалуйста" пункт **Добавить в значимые слова**. После перехода к настройкам (🔧) вы увидите, что выбранное словосочетание отображается в списке значимых слов:

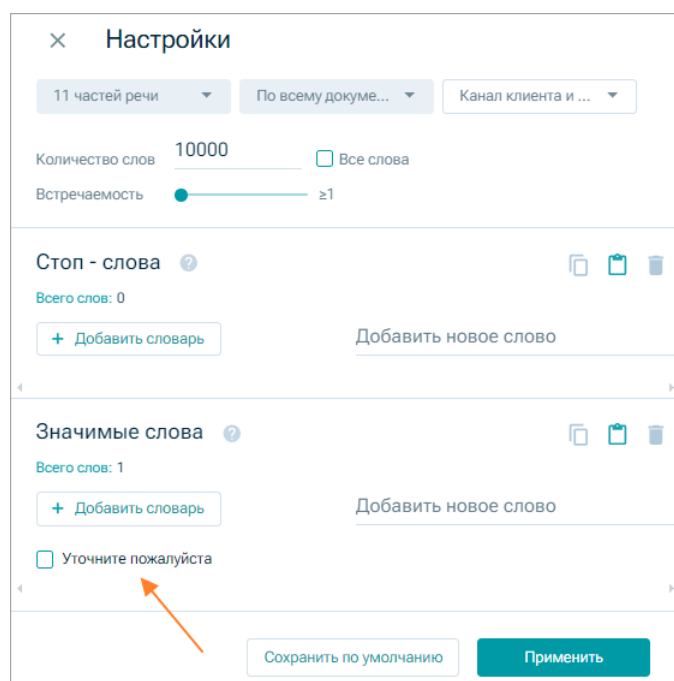
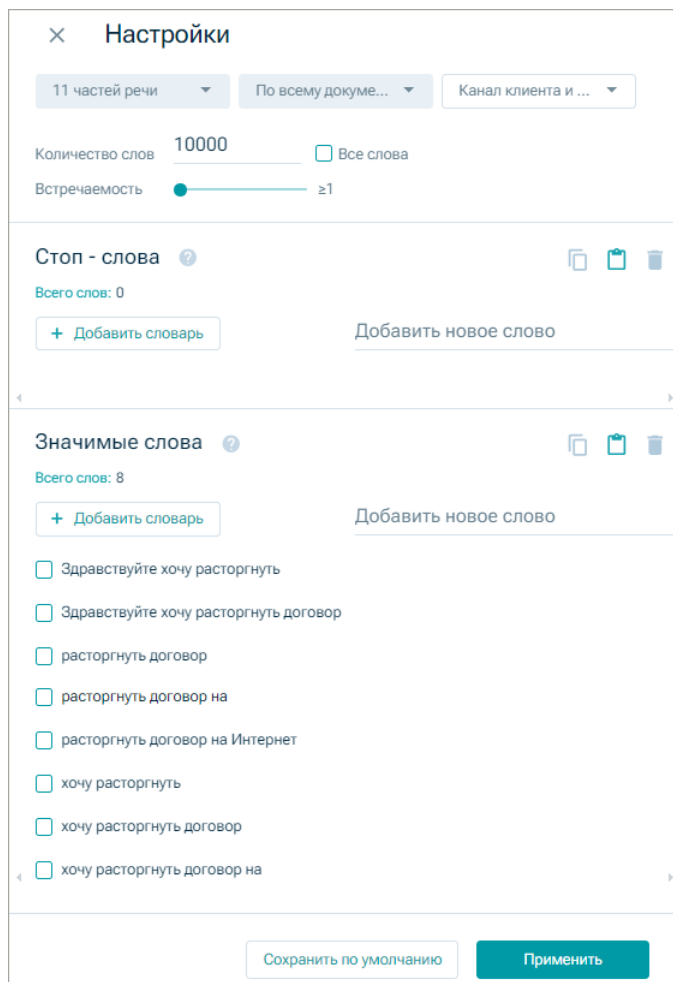


Рисунок 165 – Словосочетание в списке значимых слов

Чтобы добавить в список значимых или стоп-слов все словосочетания, которые содержат одно из слов в словосочетании, выберите в его контекстном меню пункт **Добавить в значимые слова все словосочетания со словом "..."** или **Добавить в стоп-**

слова все словосочетания со словом "...". Например, выберите в контекстном меню словосочетания "Здравствуйте хочу расторгнуть договор" пункт **Добавить в значимые слова все словосочетания со словом "расторгнуть"**. После перехода к настройкам (🔗) вы увидите, что в список значимых слов добавлены все словосочетания со словом "расторгнуть":



Настройки

11 частей речи | По всему докуме... | Канал клиента и ...

Количество слов: 10000 | ☐ Все слова

Встречаемость: ≥1

Стоп - слова ? 📄 📋 🗑️

Всего слов: 0

+ Добавить словарь | Добавить новое слово

Значимые слова ? 📄 📋 🗑️

Всего слов: 8

+ Добавить словарь | Добавить новое слово

- ☐ Здравствуйте хочу расторгнуть
- ☐ Здравствуйте хочу расторгнуть договор
- ☐ расторгнуть договор
- ☐ расторгнуть договор на
- ☐ расторгнуть договор на Интернет
- ☐ хочу расторгнуть
- ☐ хочу расторгнуть договор
- ☐ хочу расторгнуть договор на

Сохранить по умолчанию | Применить

Рисунок 166 – Словосочетания с выбранным словом в списке значимых слов

Слова-синонимы

При помощи [словарей синонимов](#) можно объединять слова с похожими значениями в лексической статистике.

Нажмите , чтобы открыть настройки лексической статистики. В разделе **Слова-синонимы** нажмите кнопку **Добавить словарь**:

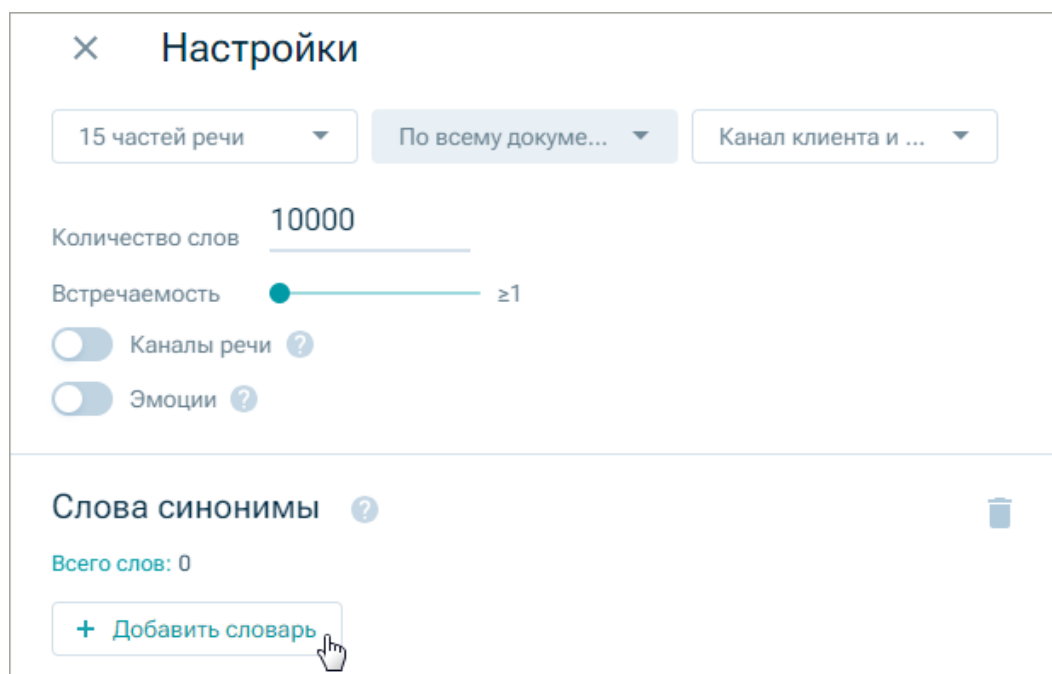


Рисунок 167 – Контекстное меню слова

Выберите словарь из списка и нажмите **Применить**. Несколько словарей выбрать нельзя.

Лексическая статистика будет перестроена и слова-синонимы будут объединены с учётом выбранного словаря синонимов.

Встречаемость синонимов также пересчитывается: при наведении курсора на объединяющее слово, будет отображена их общая встречаемость (количество интеракций, в каждой из которых встречается хотя бы один из синонимов).

Средние метрики

Выбрав одно слово из лексической статистики, можно посмотреть средние значения метрик по интеракциям запроса, где встречается это слово.

Для этого выберите в контекстном меню слова пункт **Смотреть средние метрики**.

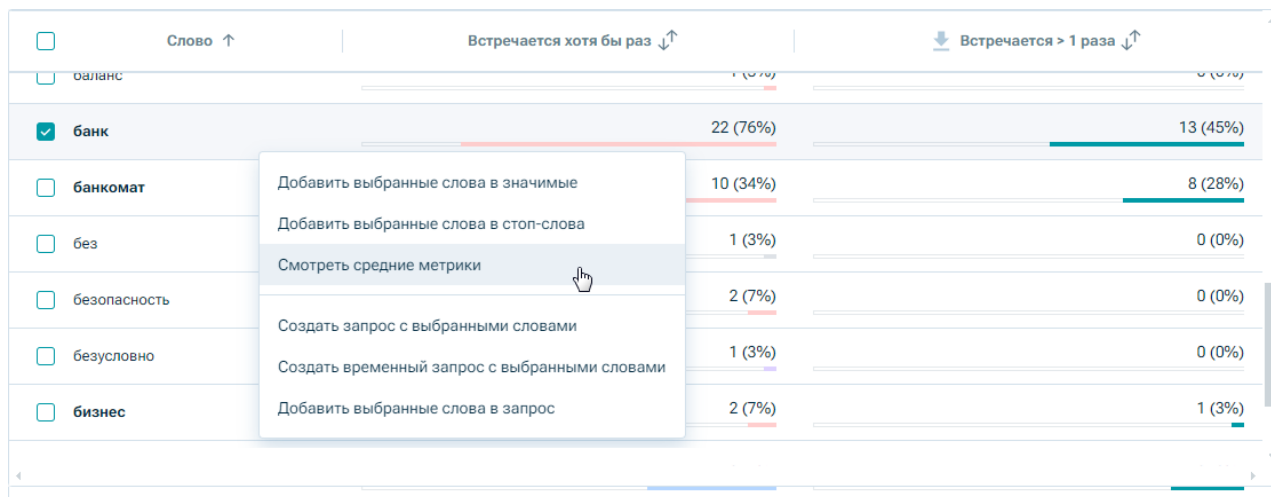


Рисунок 168 – Контекстное меню слова

В правой части окна будут отображены средние метрики:

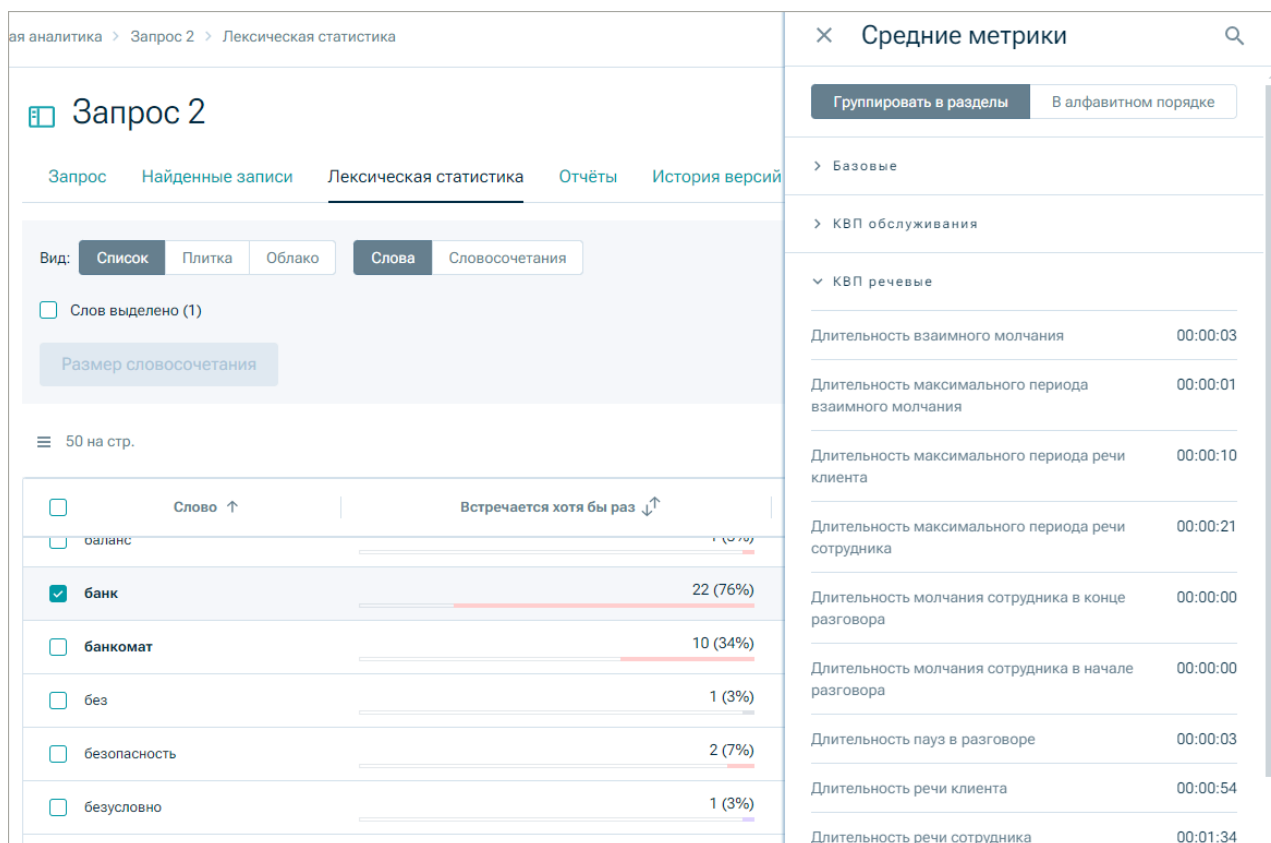


Рисунок 169 – Средние метрики

По умолчанию средние метрики сгруппированы по разделам:

- Базовые – средние значения [базовых](#) атрибутов.

- КВП обслуживания – средние значения по [количественно-временным параметрам обслуживания](#).
- КВП речевые – средние значения по [речевым количественно-временным параметрам](#).
- Типизированные – средние значения по пользовательским атрибутам, которые могут быть созданы в дополнение к системным.



В средних метриках могут быть отображены не все типизированные пользовательские атрибуты. В настройках атрибута должен быть настроен параметр доступности атрибута для лексической статистики. Подробнее см. в документе "Программный комплекс системы контроля качества работы операторов и мониторинга удовлетворённости клиентов Smart Logger 11. Руководство администратора."

Чтобы отобразить все атрибуты в едином списке, выберите группировку по алфавиту.

Чтобы найти нужный атрибут, кликните на иконку , введите название атрибута частично или полностью, и нажмите Enter. В результате поиска в списке останутся только атрибуты, название которых содержит введенный текст.

Просмотр лексической статистики по слову

Чтобы посмотреть частную статистику по определённому слову или словосочетанию, кликните по нему правой кнопкой мыши и в контекстном меню выберите пункт **Посмотреть статистику по интеракциям с этим словом** (рис. 170). Этот пункт доступен для выбора во всех режимах отображения: в режиме **Списка**, **Облака** и **Плитки**. На рисунке ниже представлено контекстное меню слова в режиме **Облака**.

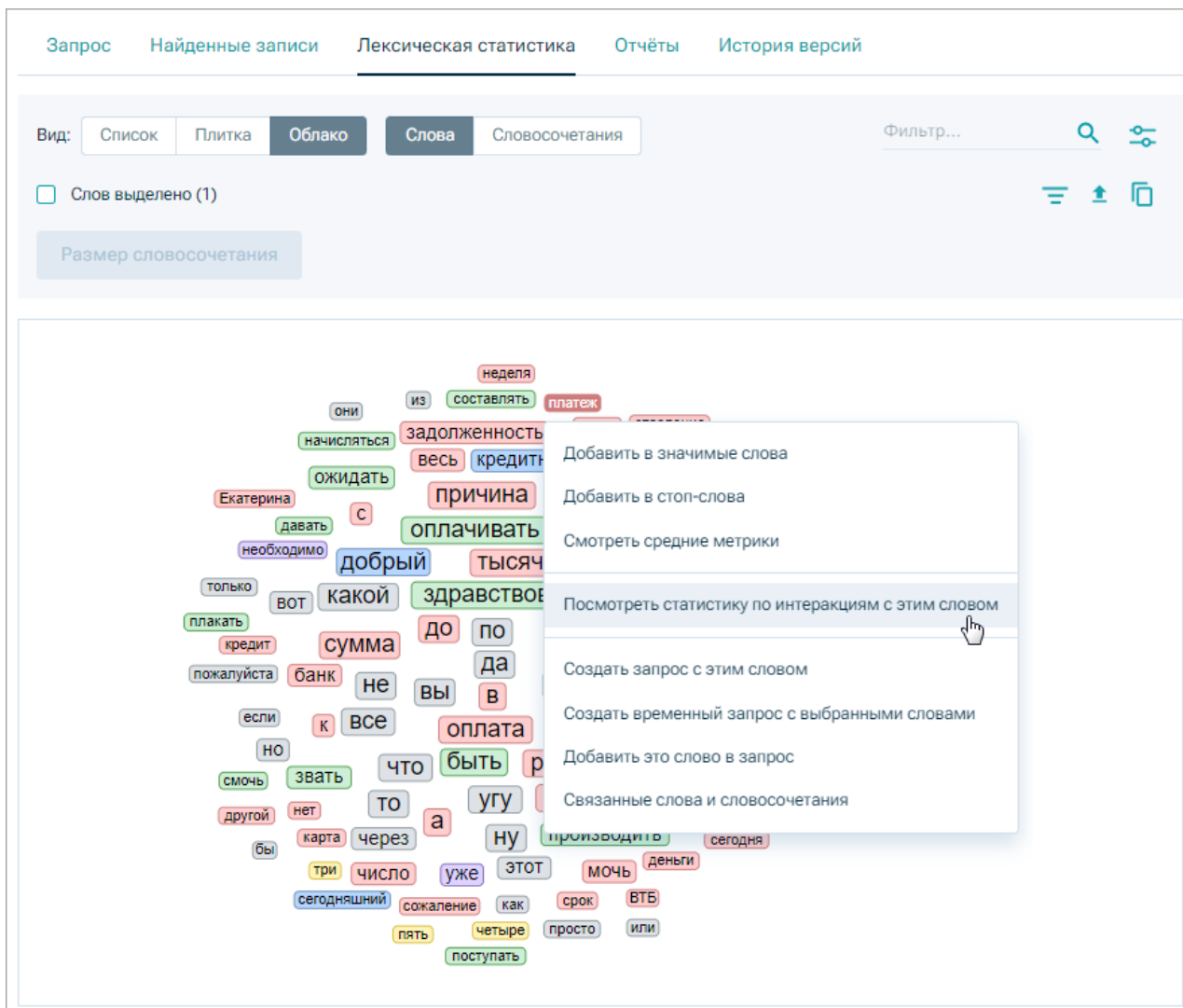


Рисунок 170 – Контекстное меню слова

Текущая статистика будет перестроена с теми же настройками, что и исходная лексическая статистика:

Использование лексической статистики в запросах

Слова и словосочетания из облака или списка на вкладке **Лексическая статистика** можно добавлять к другим запросам или создавать с ними новые запросы.

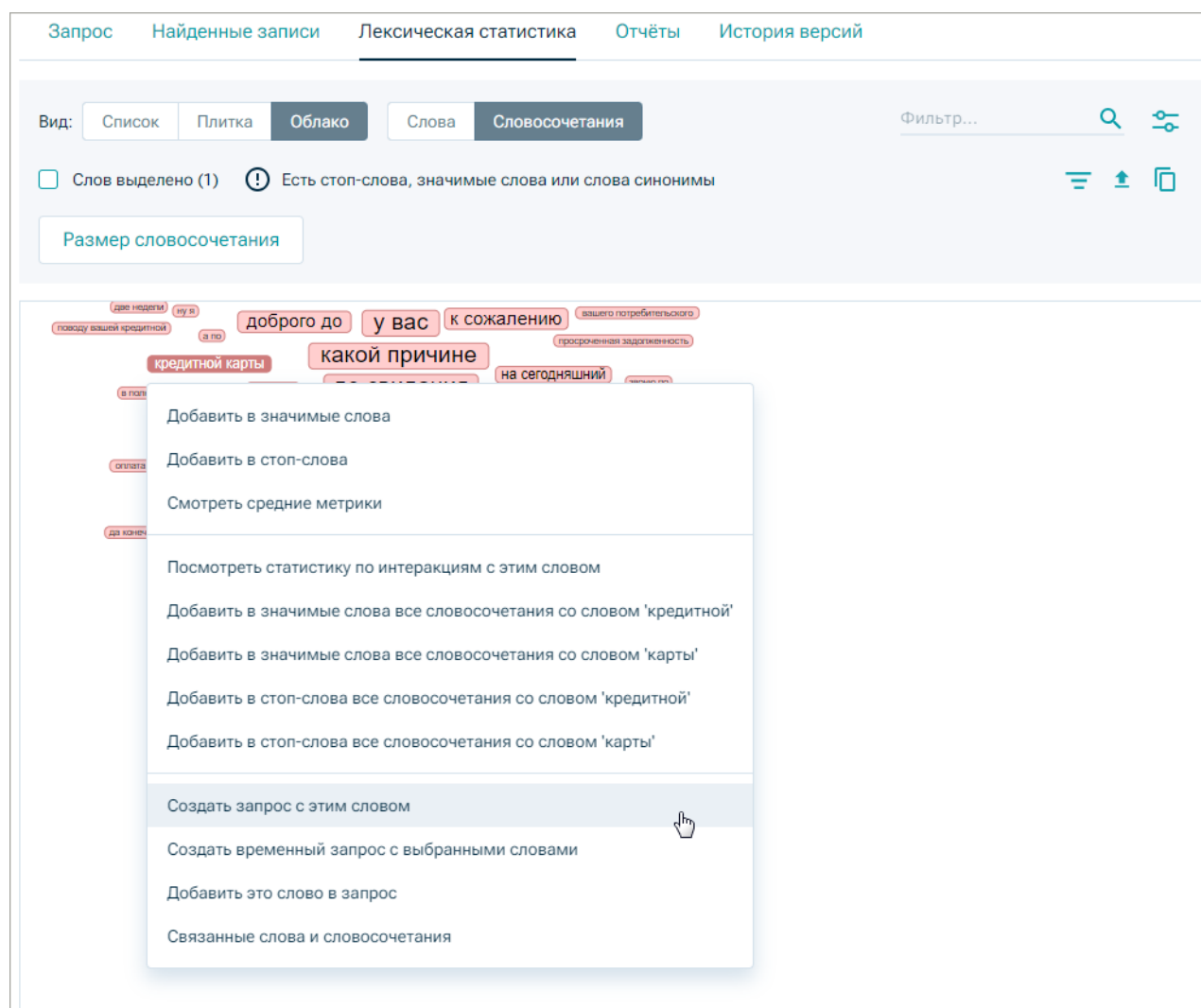


Рисунок 172 – Контекстное меню словосочетания

Создание дочернего запроса на основе слов из лексической статистики

Чтобы создать дочерний запрос на основе слов/словосочетаний, кликните по нужному слову/словосочетанию в облаке или списке правой кнопкой мыши, и выберите **Создать запрос с этим словом**. Запрос будет добавлен в дерево запросов как дочерний по отношению к текущему. Название этого дочернего запроса будет составлено из слов, на основе которых он создан. Далее отредактируйте название запроса и его параметры по своему усмотрению, и нажмите **Выполнить**.

Аналогичным образом можно создать запрос на основе сразу нескольких слов. Для этого выделите нужные слова/словосочетания в списке или облаке, удерживая клавишу Ctrl, кликните по любому из них правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню **Создать запрос с выбранными словами** (рис. 173).

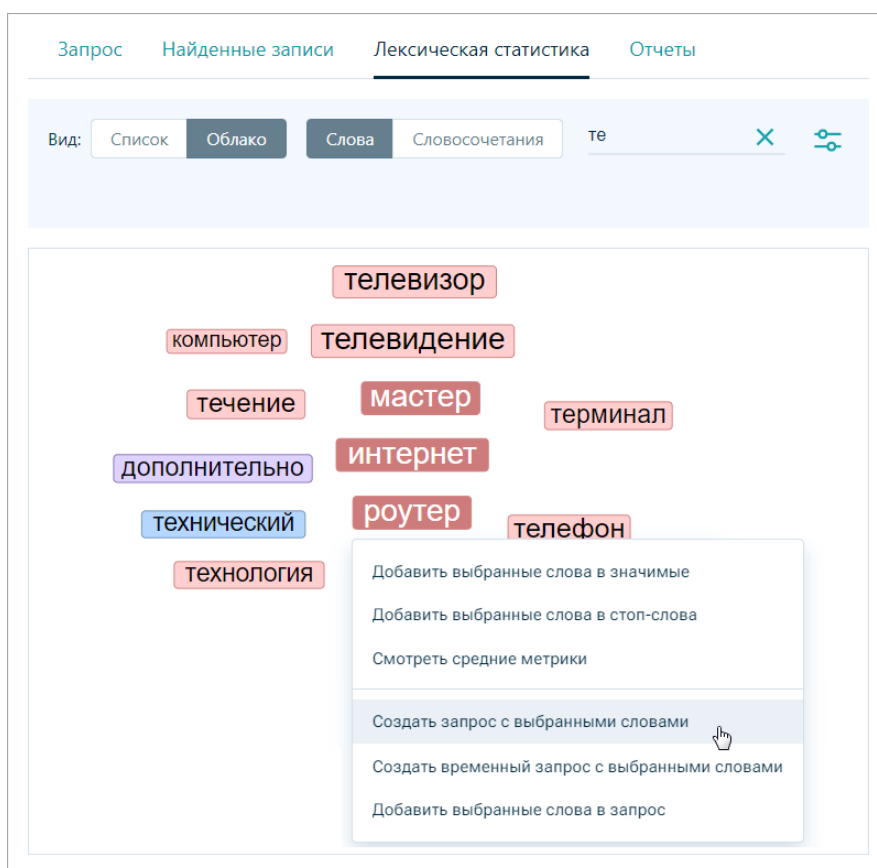


Рисунок 173 – Контекстное меню при выборе нескольких слов

Добавление слов из лексической статистики в запрос

Чтобы добавить в запрос слово/словосочетание из облака или списка на вкладке **Лексическая статистика**, кликните по этому слову или словосочетанию правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню **Добавить это слово в запрос**. Затем выберите в дереве нужный запрос и нажмите **Добавить**. Слово будет добавлено к ключевым словам выбранного запроса (по умолчанию слова добавляются через оператор **ИЛИ** – в случае необходимости перейдите к запросу и измените на нужный логический оператор).

Аналогичным образом можно добавить к запросу сразу нескольких слов или словосочетаний. Для этого выделите нужные слова/словосочетания в списке или облаке, удерживая клавишу **Ctrl**, кликните по любому из них правой кнопкой мыши и выберите в контекстном меню **Добавить выбранные слова в запрос** (рис. 173). Все слова/словосочетания будут также добавлены через **ИЛИ**.

Создание временного запроса со словами из лексической статистики

Вы можете создать временный запрос с одним или несколькими словами/словосочетаниями.

Чтобы создать временный запрос, выберите одно или несколько слов/словосочетаний и кликните по ним правой кнопкой мыши. В контекстном меню выберите **Создать временный запрос с выбранными словами**:

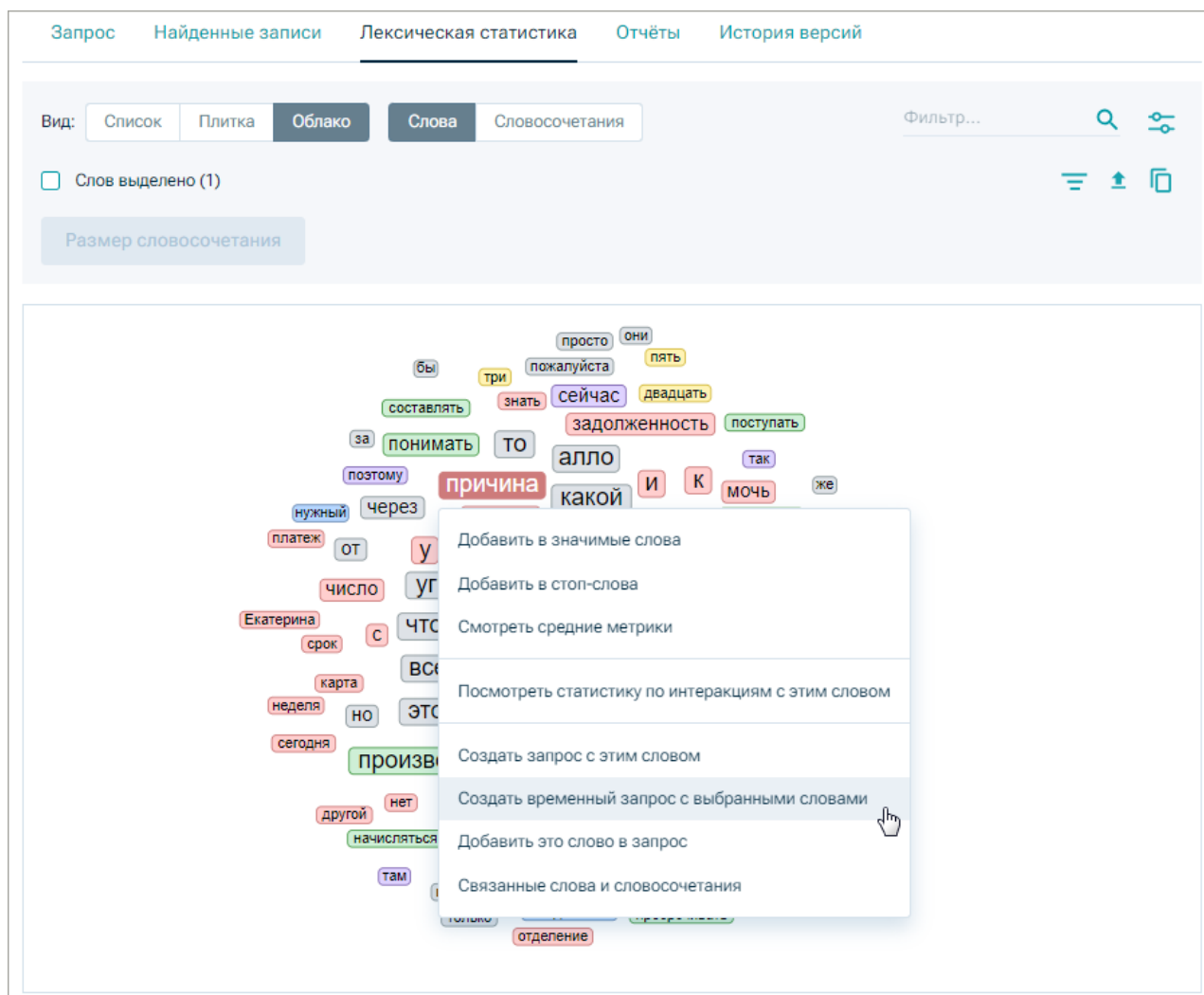


Рисунок 174 – Контекстное меню словосочетания

В открывшемся окне отобразятся параметры временного запроса. Изменить их нельзя.

Быстрый запрос

+ Выполнить

Запрос

Условия отбора диалогов

и или не ()

Ключевые слова

и или не ()

 Слово или фраза

сумма и причина и задолженность

Сохранить запрос

Отмена

Рисунок 175 – Параметры временного запроса

Нажмите **Выполнить**. Запрос будет построен по выбранному слову. Если слов несколько, они объединяются по **И**.

В окне отобразятся вкладки **Найденные записи** и **Отчёты**: можно посмотреть список найденных интеракций, воспроизвести аудио, построить отчёты по найденным записям и выполнить другие действия, аналогичные действиям с обычными запросами.

После выполнения временный запрос не добавляется к дереву запросов. Чтобы добавить его к дереву, нажмите **Сохранить запрос**. Временный запрос будет добавлен к тому запросу, по лексике которого был построен.

Связанные слова и словосочетания

Вы можете выбрать слово/словосочетание лексической статистики, и посмотреть перечень связанных с ним слов и словосочетаний. Связанными считаются слова, разделённые с выбранным словом заданным количеством секунд или слов. Для этого выберите в контекстном меню слова пункт **Связанные слова и словосочетания**:

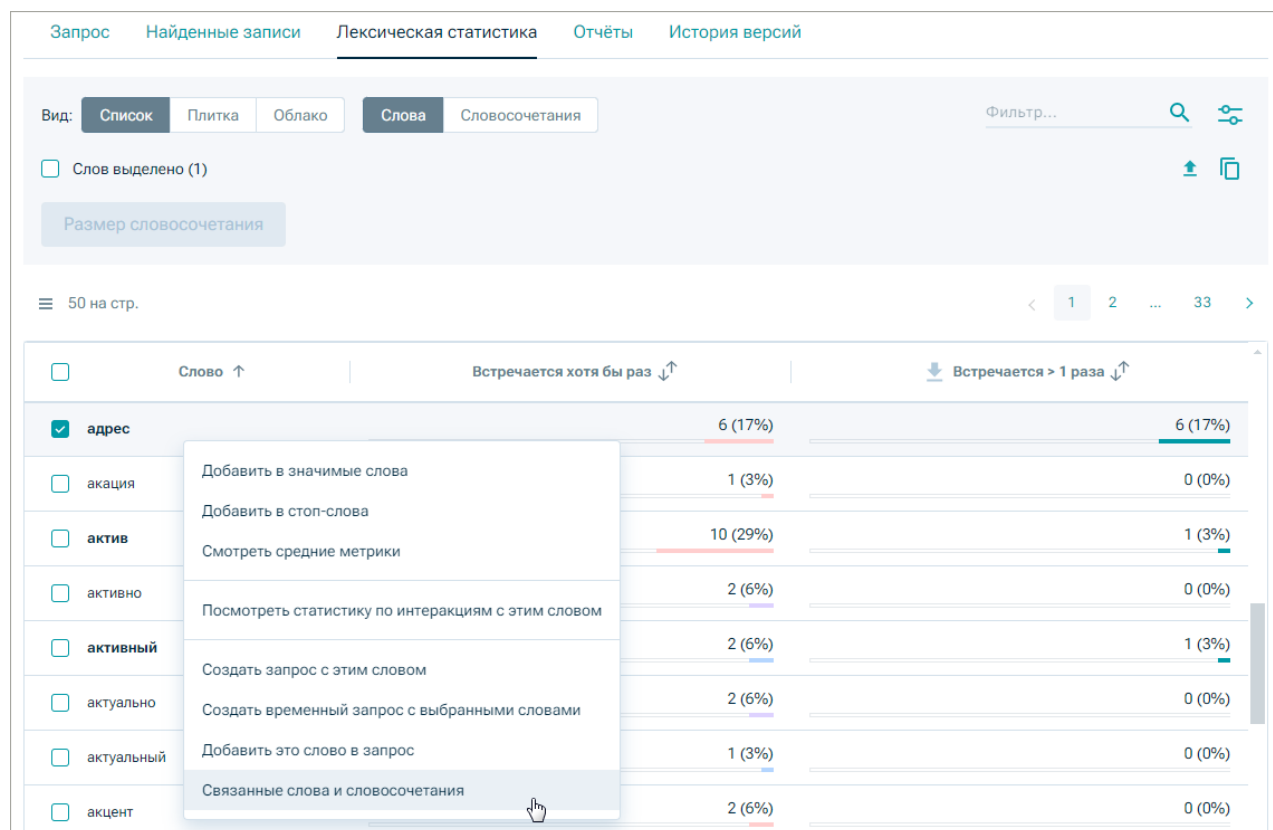


Рисунок 176 – Контекстное меню слова

В открывшемся окне отобразится список связанных слов (рис. 177). Также можно выбрать режим **Облако** и отобразить **Словосочетания**.

В режиме списка над перечнем связанных слов справа расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице связанных слов при помощи кнопки . Если слова отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки для перехода на другие страницы.

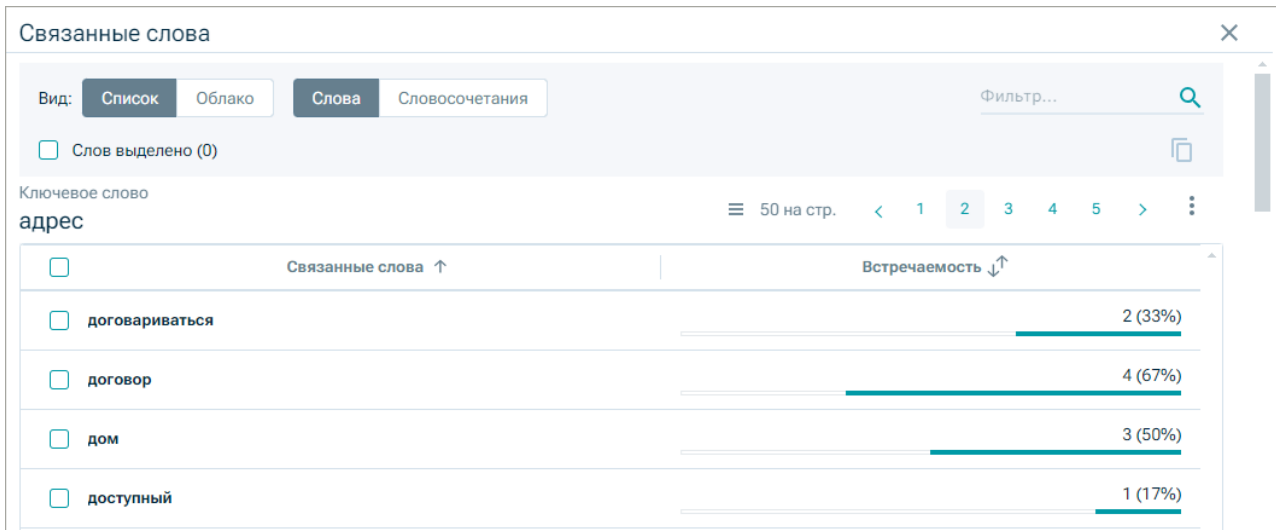


Рисунок 177 – Связанные слова

Для поиска среди найденных связанных слов введите слово/словосочетание полностью или частично в поле **Фильтр**. Отобразится перечень слов/словосочетаний, которые содержат искомый текст (при наличии таковых).

Чтобы выделить все найденные слова/словосочетания, установите флажок **Слов выделено (...)**. В скобках отобразится общее количество найденных связанных слов.

Действия со связанными словами

Чтобы скопировать слова или словосочетания, выберите их и нажмите . Слова будут скопированы в буфер обмена и вы сможете использовать их для вставки в другой запрос в качестве ключевых слов.

Вы можете добавлять найденные связанные слова в списки стоп-слов и значимых слов. Для этого выберите одно или несколько связанных слов, кликните по ним правой кнопкой мыши и выберите нужный пункт контекстного меню.

Наведите на связанное слово, чтобы узнать, сколько раз оно встречалось в диалогах на заданном расстоянии от выбранного слова:

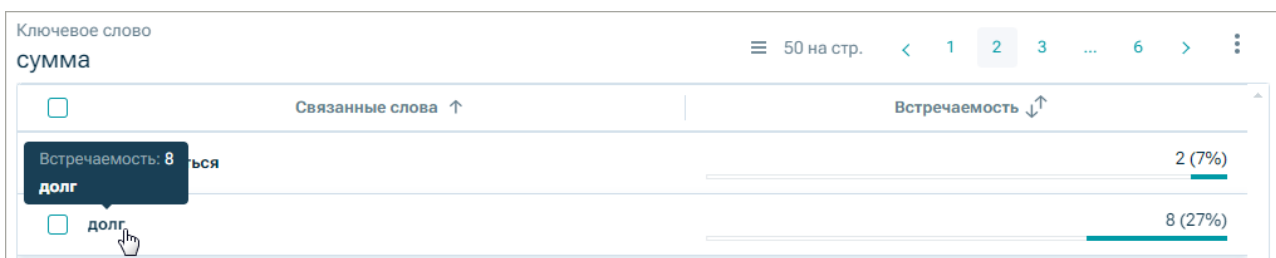


Рисунок 178 – Встречаемость связанного слова

Настройки поиска связанных слов

По умолчанию отображается перечень связанных слов, которые встречаются в каналах сотрудника и клиента, и находятся на расстоянии 10 слов до и после выбранного слова.

Вы можете изменить эти параметры. Для этого нажмите , чтобы перейти к настройкам поиска связанных слов:

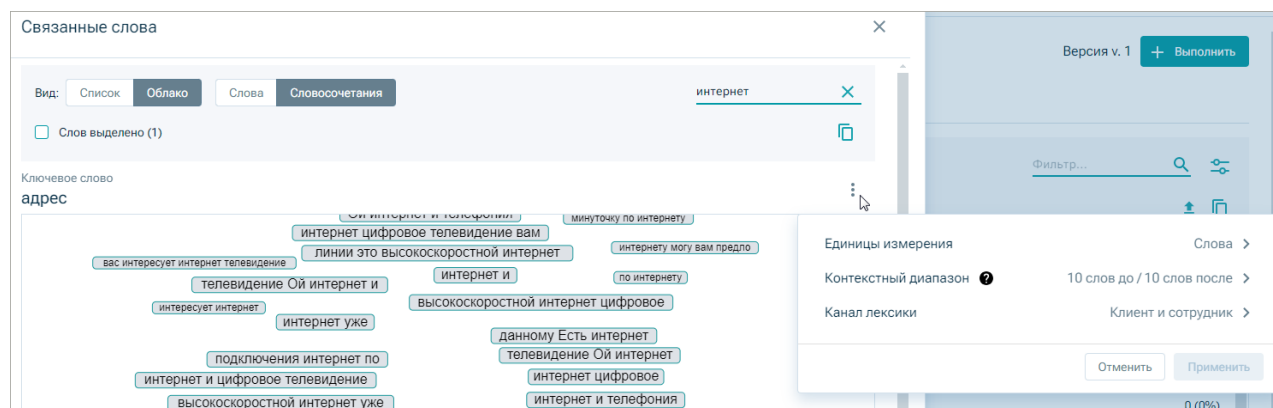


Рисунок 179 – Настройки поиска связанных слов

Настройте параметры:

Единицы измерения

Выберите единицы измерения для определения расстояния между выбранным словом и связанными словами:

Слова – будут найдены связанные слова, разделённые с выбранным словом определённым количеством слов.

Секунды – будут найдены связанные слова, разделённые с выбранным словом определённым количеством секунд.

Контекстный диапазон

Будут найдены связанные слова, разделённые с выбранным словом заданным здесь количеством секунд или слов (зависит от выбора **Единиц измерения**).

Канал лексики

Канал для поиска связанных слов: **Клиент и сотрудник**, **Только клиент** или **Только сотрудник**.

После внесения изменений в настройки, нажмите **Применить**. Перечень связанных слов обновится в соответствии с настройками.

Экспорт результатов лексической статистики

Лексическую статистику можно экспортировать в файл формата CSV или XLS. В этом файле будет содержаться список слов с метриками встречаемости, с учётом настроек отображения лексической статистики.

Чтобы экспортировать файл с результатами лексической статистики, нажмите кнопку  (рис. 180).

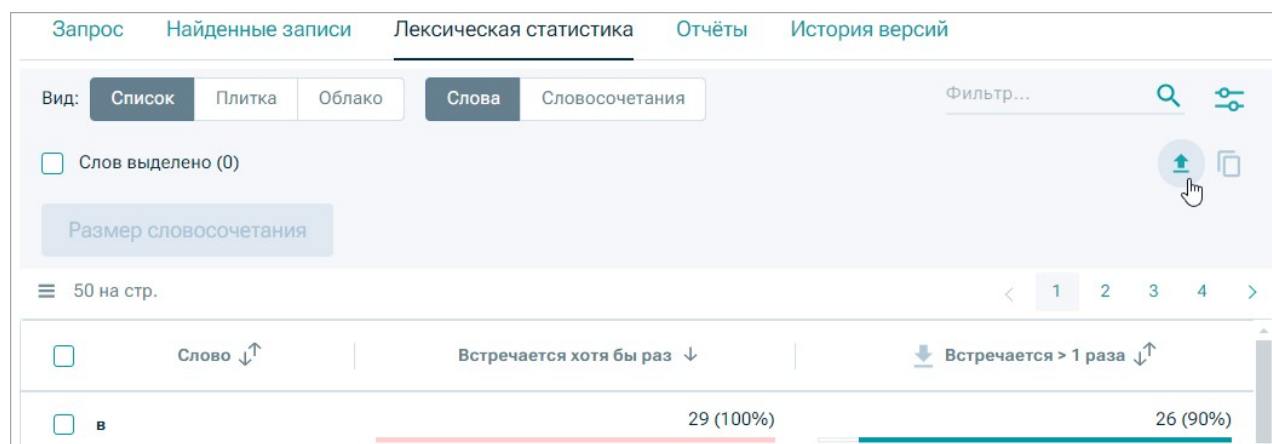


Рисунок 180 – Экспорт результатов лексической статистики

Затем укажите параметры экспорта:

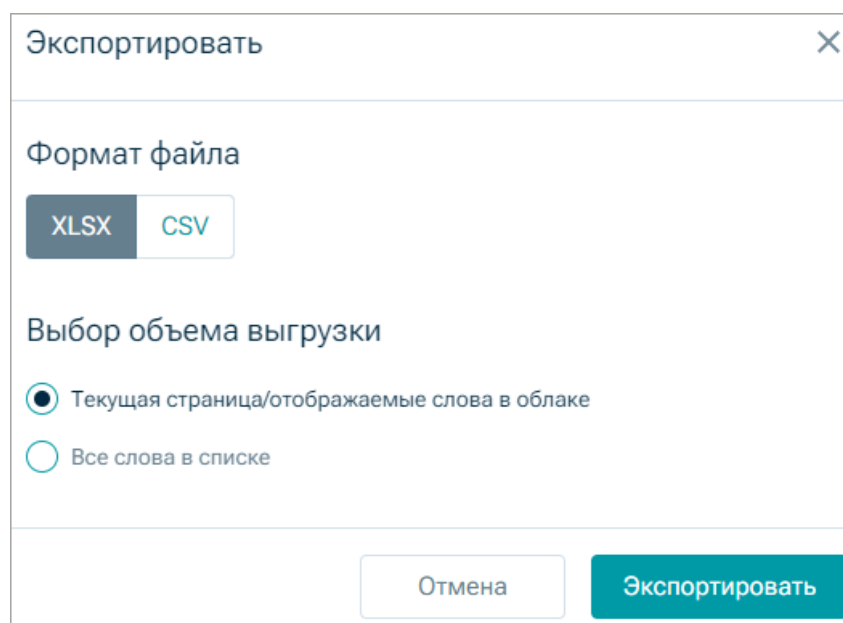


Рисунок 181 – Настройки экспорта результатов лексической статистики

Формат файла

Выберите формат файла, в который будут выгружены результаты лексической статистики.

Выбор объема выгрузки

Текущая страница/отображаемые слова в облаке – в файл выгрузятся только те данные, которые отображаются на странице/в облаке.

Все слова в списке – в файл будут выгружены все результаты лексической статистики.

Затем нажмите кнопку **Экспортировать**. В открывшемся окне укажите папку, в которую будет сохранён файл, и при необходимости измените наименование файла.



Название запроса в наименовании файла может быть обрезано, так как в ОС существуют ограничения на размер имени файла.

6.4.3 Отчёты

Вкладка **Отчёты** предназначена для просмотра статистики по результатам запроса в графическом виде.

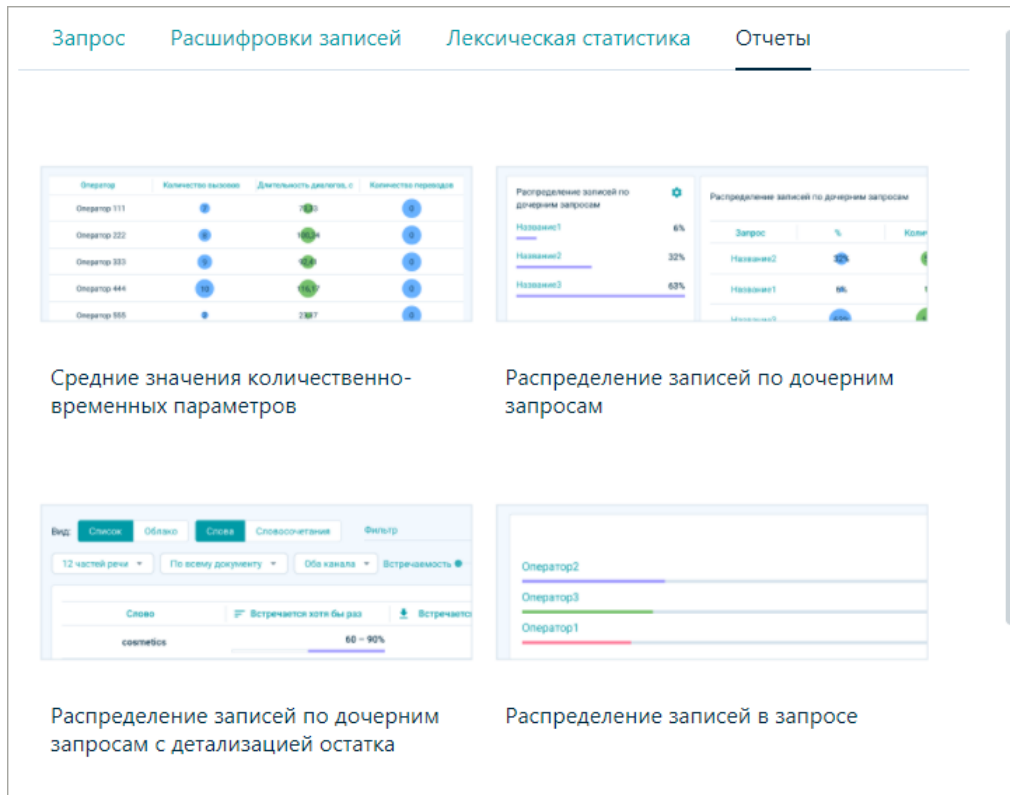


Рисунок 182 – Вкладка "Отчёты"

Кликните по отчёту левой кнопкой мыши и он будет построен автоматически с настройками по умолчанию. Чтобы изменить настройки отчёта, нажмите , отредактируйте нужные параметры и нажмите **ОК**. Для некоторых отчётов настройки не предусмотрены.



Если вы изменяете настройки при построении какого-либо отчёта, то эти же настройки будут использоваться по умолчанию для построения этого отчёта по другим запросам.

Каждый отчёт состоит из одного или нескольких виджетов (диаграмм, индикаторов и др.).

Чтобы изменить размер виджета, наведите указатель мыши на его нижний правый угол – указатель примет вид . Затем нажмите левую кнопку мыши, и, удерживая её нажатой, потяните границы виджета в нужную сторону.

Чтобы переместить виджет, наведите указатель мыши на заголовок виджета – указатель примет вид . Затем нажмите левую кнопку мыши, и, удерживая её нажатой, переместите виджет.

Для возврата к списку отчётов кликните по наименованию вкладки **Отчёты**.

Средние значения количественно-временных параметров

Отчёт предназначен для выявления закономерностей между эффективностью работы операторов и количественно-временными показателями обслуживания (длительность обслуживания, доля вызовов с удержанием, количество перебиваний и др.).

Отчёт содержит диаграмму со средними значениями количественно-временных параметров интеракций, найденных по запросу. Средние значения вычисляются внутри групп интеракций, при этом предусмотрена настройка группировки по операторам, группам операторов, подразделениям, станциям записи, каналам или направлению вызова.

Новый запрос

[+ Выполнить](#)[Запрос](#)[Расшифровки записей](#)[Лексическая статистика](#)[Отчеты](#)

Средние значения количественно-временных параметров

[↑ Экспорт](#)

Средние значения количественно-временных параметров			
Операторы	Количество вызовов	Длительность диалога, с	
Agent 2009	7	479.43	
Agent 2008	7	310.71	
Agent 2004	5	505.8	
Agent 2002	9	439.56	
Agent 2005	8	518.75	
Agent 2014	6	669.5	
Agent 2019	9	532.44	

Рисунок 183 – Пример отчёта «Средние значения количественно-временных параметров» с группировкой по операторам

Для настройки параметров отчёта нажмите **⋮** и выберите в контекстном меню пункт **Настройка**.

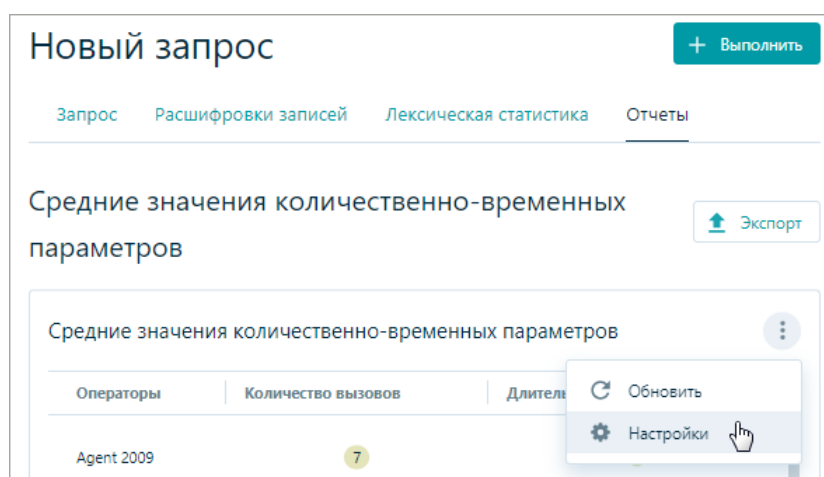


Рисунок 184 – Настройка отчёта в контекстном меню

При настройке отчёта можно изменить следующие параметры:

- тип группировки данных (по операторам, подразделениям, каналам и др.);
- перечень количественно-временных параметров, отображаемых на диаграмме (описание см. в разделе [Атрибуты диалогов](#));
- минимальное количество элементов в группе интеракций, при котором соответствующая ей строка будет отображена на диаграмме.

Распределение записей по всем уровням дочерних запросов

Отчёт позволяет проанализировать распределение интеракций по тематическим категориям, найденным с помощью дочерних запросов. Этот отчёт доступен только для запросов, у которых есть дочерние запросы. В построении отчёта участвуют дочерние запросы всех уровней иерархии.

Отчёт содержит 2 диаграммы, которые отличаются способом визуализации данных. Верхняя диаграмма содержит сведения об общем количестве интеракций по запросу, и доле найденных интеракций относительно количества интеракций в родительском запросе, в запросе первого уровня и в рабочем наборе. Нижняя диаграмма отображает долю интеракций по каждому из запросов к родительскому запросу.

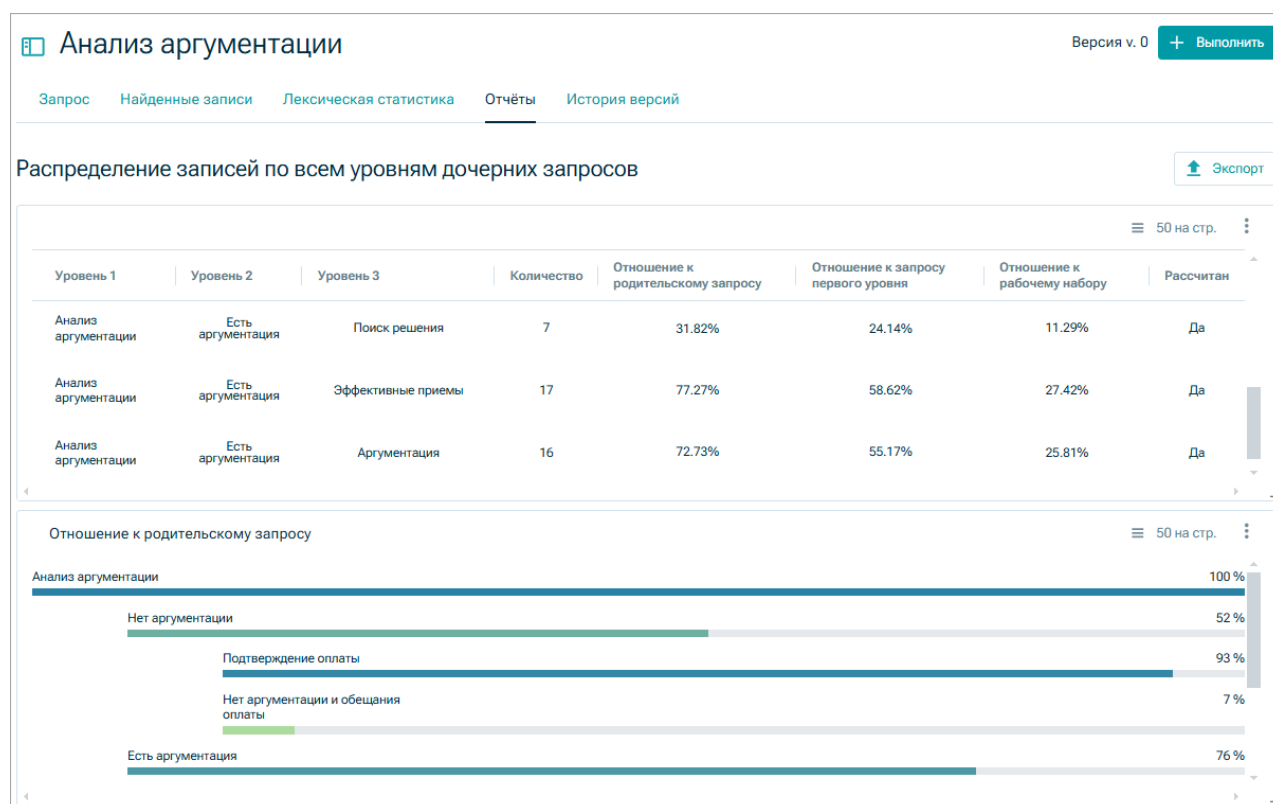


Рисунок 185 – Пример отчёта «Распределение записей по всем уровням дочерних запросов»

Чтобы перейти к настройкам отчёта, нажмите

Выберите уровни запросов, которые должны отображаться в таблице отчёта:

Количество уровней для формирования отчёта

Все уровни – будут отображены все дочерние запросы.

1 уровень – будут отображены дочерние запросы первого уровня иерархии.

2 уровень – будут отображены дочерние запросы второго уровня иерархии.

Установите флажки, чтобы настроить отображение столбцов отчёта:

Отношение к родительскому запросу – если флажок установлен, будет отображаться доля интеракций по запросу относительно его родительского запроса.

Отношение к запросу первого уровня – если флажок установлен, будет отображаться доля интеракций по запросу относительно запроса первого уровня.

Отношение к рабочему набору – если флажок установлен, будет отображаться доля интеракций по запросу относительно рабочего набора.

Рассчитан – если флажок установлен, в таблице отчёта отображается столбец с состоянием запроса: **Да** – если запрос был когда-либо выполнен, **Нет** – запрос не выполнялся.

Распределение записей по дочерним запросам

Отчёт позволяет проанализировать распределение интеракций по тематическим категориям, найденным с помощью дочерних запросов. Этот отчёт доступен только для запросов, у которых есть дочерние запросы. При этом в построении отчёта участвуют запросы только одного (следующего) уровня иерархии.

Отчёт содержит 2 диаграммы, которые отличаются способом визуализации данных. Диаграммы содержат сведения о количестве и доле интеракций, найденных по тому или иному запросу, относительно количества интеракций, найденных по родительскому запросу.

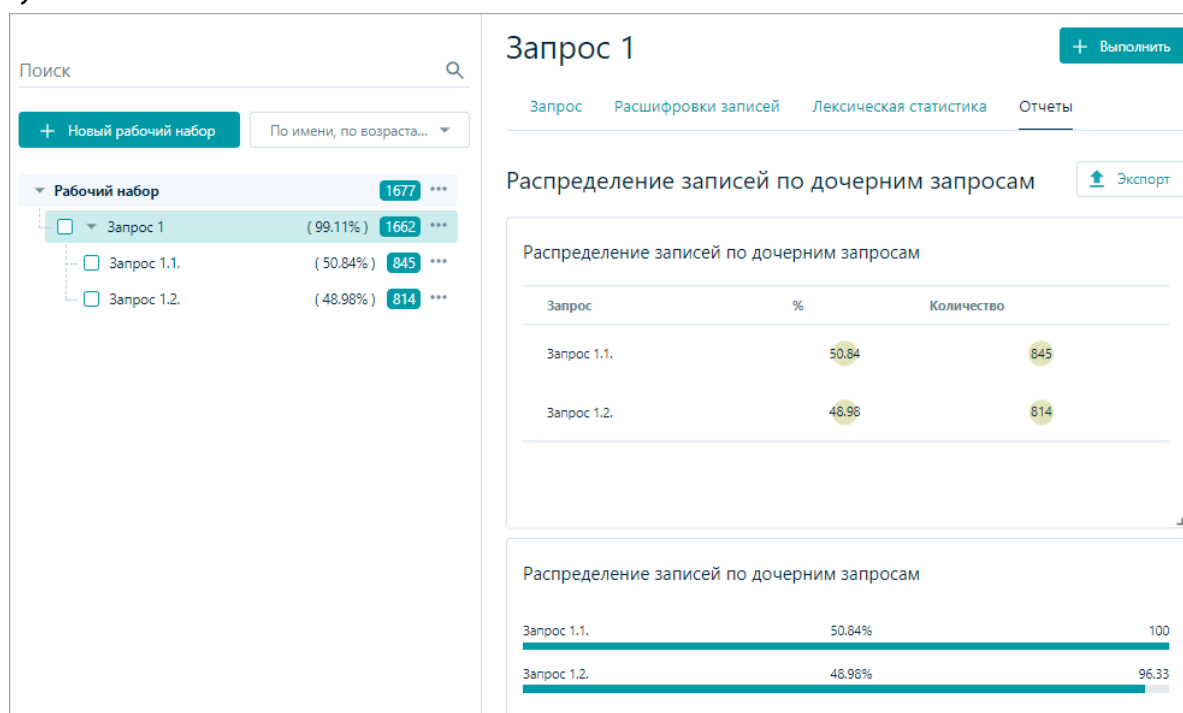


Рисунок 186 – Пример отчёта «Распределение записей по дочерним запросам»

Специфических настроек для отчёта не предусмотрено.

Распределение записей по дочерним запросам с детализацией остатка

Отчёт позволяет проанализировать распределение интеракций по тематическим категориям, найденным с помощью дочерних запросов, и лексическую статистику остатка. Остаток представляет собой записи, которые не вошли в результаты дочерних запросов одного уровня иерархии.

Этот отчёт доступен только для запросов, у которых есть дочерние запросы и запрос типа "Остаток". При этом в построении отчёта участвуют запросы только одного (следующего) уровня иерархии.

Отчёт содержит три диаграммы, которые отличаются способом визуализации данных. Диаграммы содержат сведения о количестве и доле интеракций, найденных по тому или иному запросу, относительно количества интеракций, найденных по родительскому запросу.

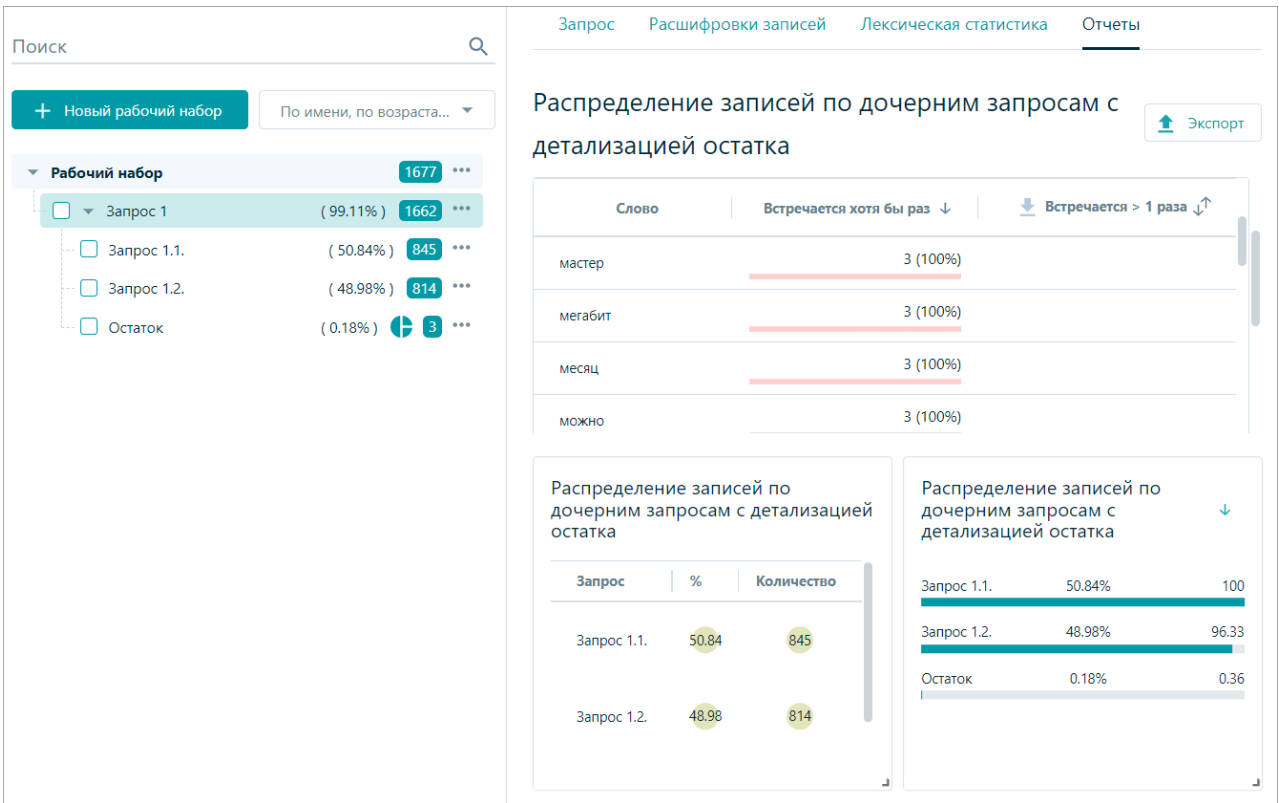


Рисунок 187 – Пример отчёта «Распределение записей по дочерним запросам с детализацией остатка»

Специфических настроек для отчёта не предусмотрено.

Сводный отчёт

Сводный отчёт позволяет сформировать на одном экране общую статистику по запросу, включающую диаграммы разных типов из других отчётов.

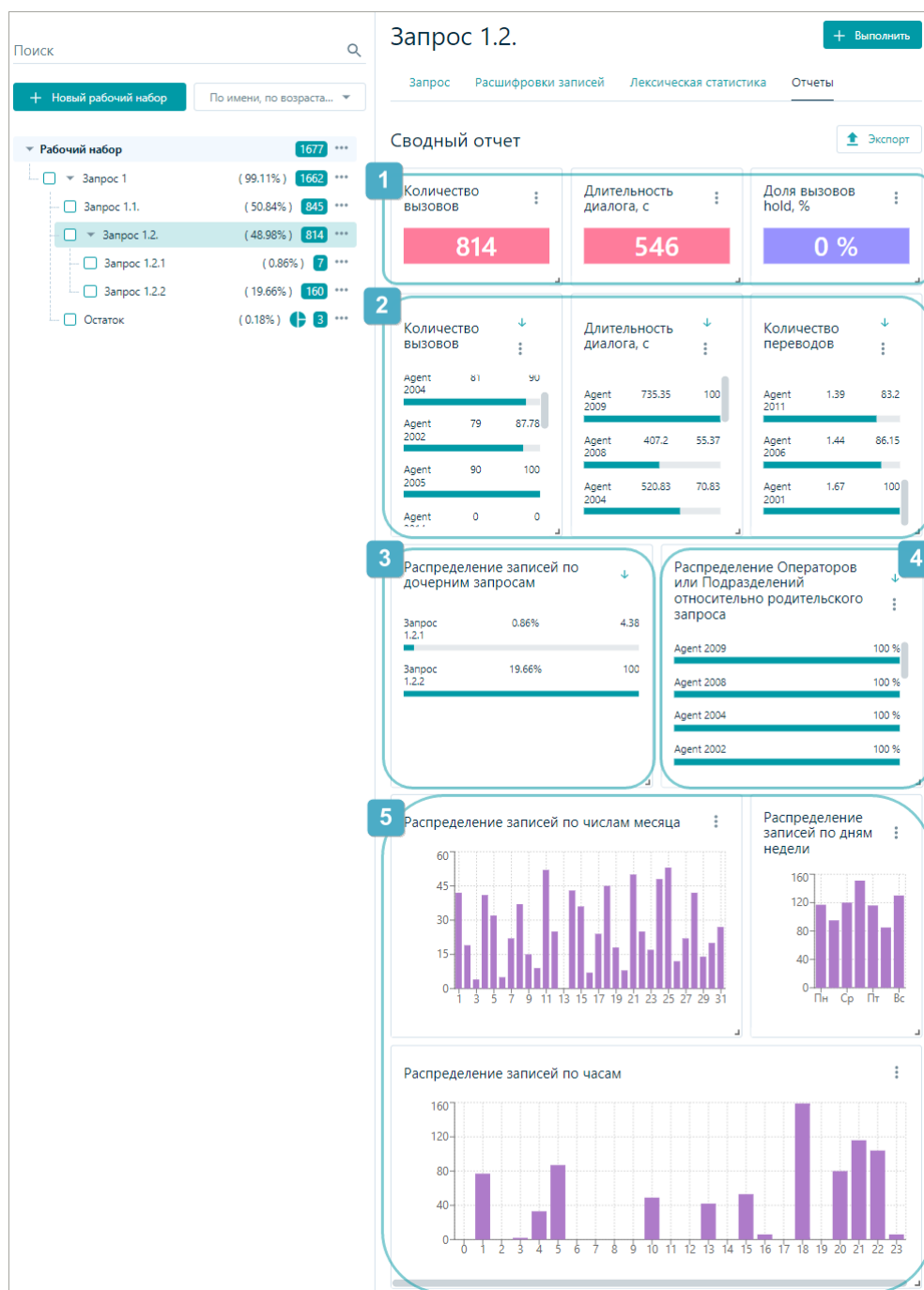


Рисунок 188 – Пример сводного отчёта

1 – виджеты с числовыми индикаторами средних значений количественно-временных параметров по результатам запроса;

2 – диаграммы со средними значениями количественно-временных параметров по операторам (наподобие диаграмм в отчёте [Средние значения количественно-временных параметров](#));

3 – диаграмма из отчёта [Распределение записей по дочерним запросам](#);

4 – диаграмма из отчёта [Доля записей операторов относительно родительского запроса](#);

5 – диаграммы из отчёта [Распределение записей по времени начала разговора](#).

Цвета виджетов с числовыми индикаторами (1) зависят от значения анализируемого параметра. Нажмите , чтобы перейти к настройкам виджета. В окне настроек можно изменить соответствие цветов и значений.

Также в настройках этих виджетов можно выбрать другой количественно-временной параметр для отображения.

Настройка других диаграмм сводного отчёта выполняется так же, как настройка одноимённых отчётов.

Распределение записей в запросе

Отчёт позволяет сравнивать количество интеракций, найденных по запросу, в различных группах. Интеракции можно сгруппировать по операторам, группам операторов, подразделениям, станциям записи, каналам или направлению вызова.

Отчёт содержит одну диаграмму. На рисунке 189 приведён пример диаграммы с группировкой интеракций по операторам.

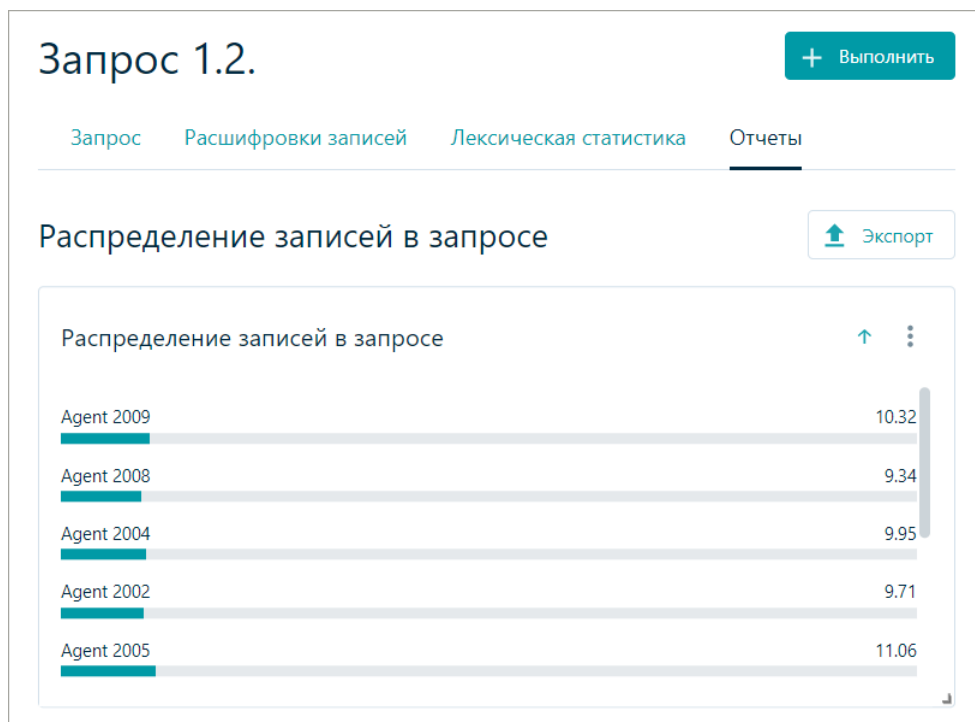


Рисунок 189 – Пример отчёта «Распределение записей в запросе»

При настройке диаграммы можно изменить:

- тип группировки (по операторам, подразделениям, каналам и др.);
- минимальное количество элементов в группе интеракций, при котором соответствующая ей строка будет отображена на диаграмме.

Визуализация иерархии в запросе

Отчёт позволяет просмотреть всю иерархию дочерних запросов и оценить количество записей, найденных по этим запросам. Этот отчёт доступен только для запросов, у которых есть дочерние запросы.

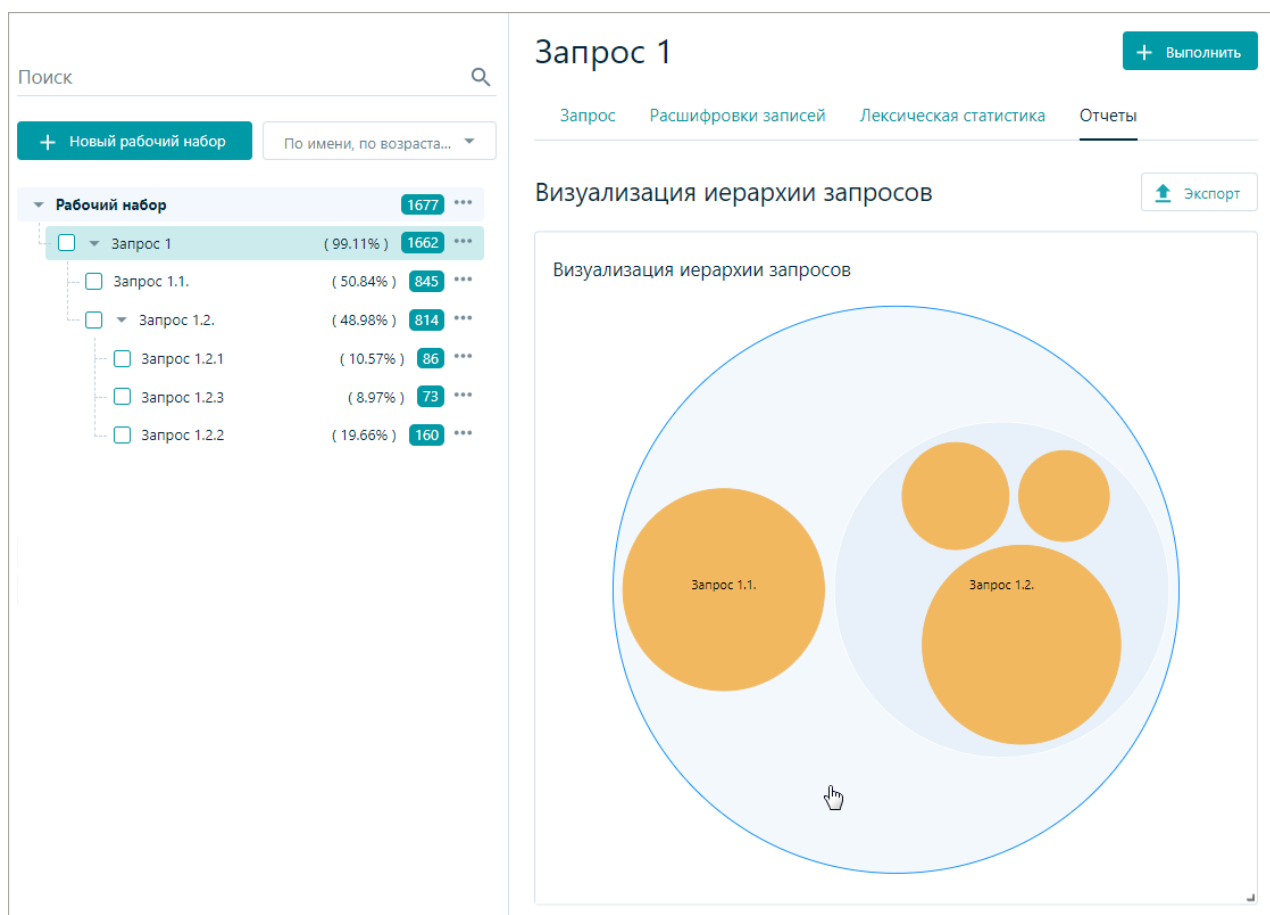


Рисунок 190 – Пример отчёта «Визуализация иерархии запросов»

Каждый запрос отображается на диаграмме в виде круга, площадь которого соответствует количеству записей, найденных по запросу. Если запрос содержит дочерние запросы, то он отображается в виде круга голубого цвета. Кликните по этому кругу, чтобы «углубиться» в запрос и посмотреть его иерархическую структуру (рис. 191).

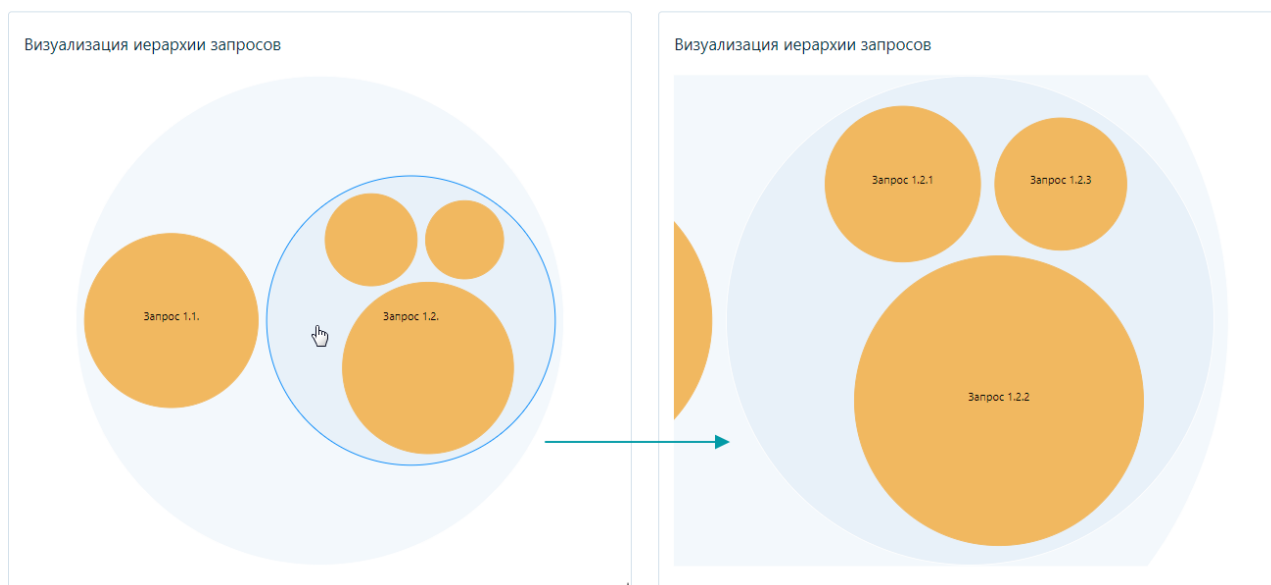


Рисунок 191 – Просмотр иерархической структуры запроса

Чтобы вернуться к предыдущему уровню иерархии, кликните по области вне выбранного круга.

Специфических настроек для отчёта не предусмотрено.

Распределение записей по времени начала разговора

Отчёт позволяет проанализировать время поступления обращений, найденных по запросу. Отчёт содержит 3 диаграммы с распределением записей по часам, дням недели и числам месяца (рис. 192).

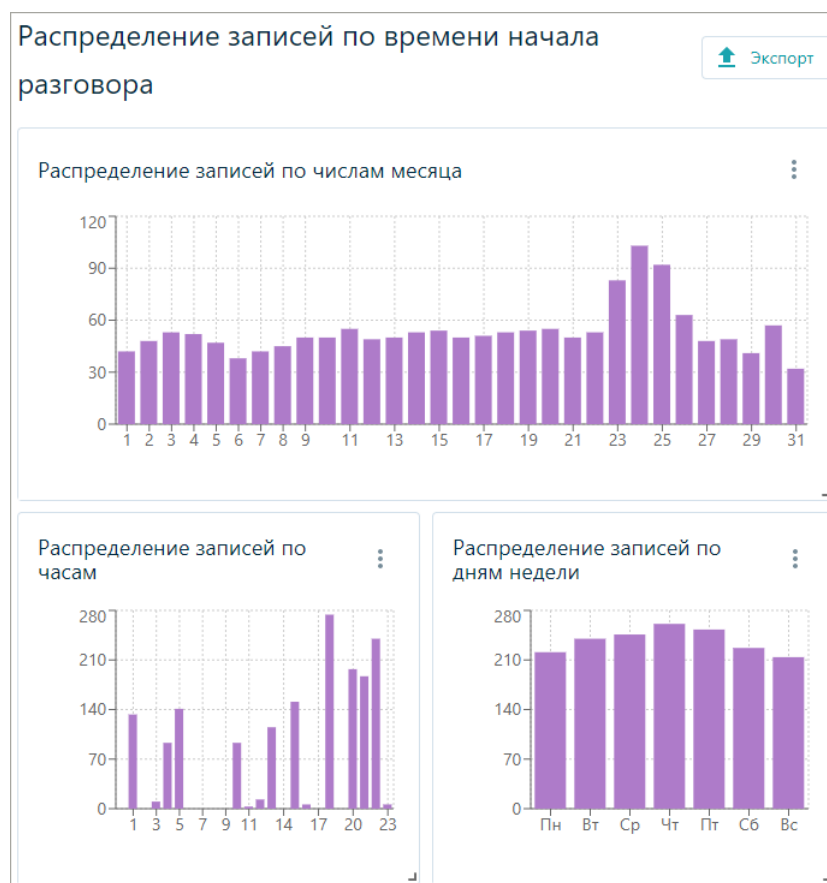


Рисунок 192 – Пример отчёта «Распределение записей по времени начала разговора»

Специфических настроек для отчёта не предусмотрено.

Использование оператором отдельных ключевых слов и словосочетаний

Отчёт позволяет проанализировать, как часто в записях встречались те или иные слова и словосочетания, на основе которых сформирован запрос. Этот отчёт можно построить только для запроса, в котором задано условие поиска по наличию ключевых слов/словосочетаний. При этом статистика формируется только по словам, найденным в канале оператора.



Отчёт недоступен для результатов семантических запросов.

Отчёт содержит диаграмму (рис.193), в которой для каждого оператора отображается:

- количество записей вызовов с участием оператора, найденных по запросу;
- статистика по каждому слову/словосочетанию из запроса:
 - количество интеракций, в которых встретилось слово/словосочетание;
 - процент интеракций, в которых встретилось слово/словосочетание, по отношению к количеству найденных интеракций с участием оператора.



Рисунок 193 – Пример отчёта «Использование оператором отдельных ключевых слов и словосочетаний»

При настройке отчёта можно изменить:

- тип группировки (по операторам, группам операторов, подразделениям или направлению обращения);

- минимальное количество элементов в группе интеракций, при котором соответствующая ей строка будет отображена на диаграмме.

Вариативность использования оператором ключевых слов и словосочетаний

Отчёт позволяет просмотреть, какой процент слов, заданных для поиска, был найден в интеракциях. Например, если вы сформировали запрос для поиска лучших практик, то этот отчёт позволит выявить операторов, которые используют их чаще остальных. Этот отчёт можно построить только для запроса, в котором задано условие поиска по наличию ключевых слов/словосочетаний. При этом статистика формируется только по словам, найденным в канале оператора.



Отчёт недоступен для результатов семантических запросов.

Отчёт содержит диаграмму (рис.194), в которой для каждого оператора отображается:

- количество записей, найденных по запросу;
- процент слов/словосочетаний из параметров запроса, которые были найдены в записях.

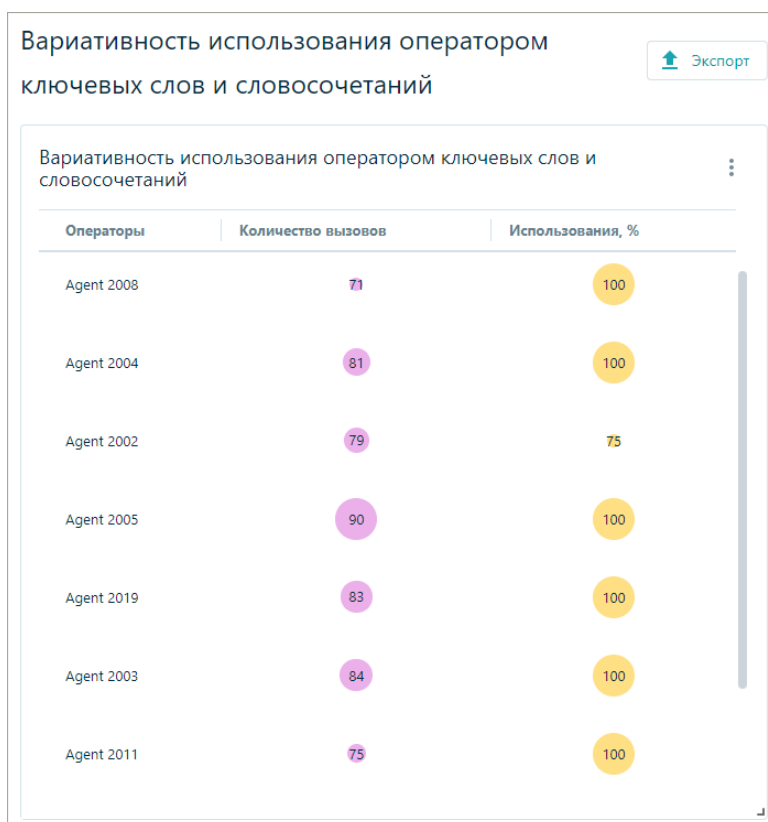


Рисунок 194 – Пример отчёта «Вариативность использования оператором ключевых слов и словосочетаний»

При настройке отчёта можно изменить:

- тип группировки (по операторам, группам операторов, подразделениям или направлению обращения);
- минимальное количество элементов в группе интеракций, при котором соответствующая ей строка будет отображена на диаграмме.

Доля записей операторов относительно родительского запроса

Отчёт представляет собой столбчатую диаграмму, в которой высота столбца обозначает процент интеракций оператора/подразделения относительно интеракций того же оператора/подразделения, найденных по родительскому запросу (рис. 195). Этот отчёт можно построить только для запросов, у которых есть родительский запрос.



Рисунок 195 – Пример отчёта «Доля записей операторов или подразделений относительно родительского запроса»

При настройке отчёта можно изменить:

- тип группировки (по операторам, группам операторов, подразделениям или направлению обращения);
- минимальное количество элементов в группе интеракций, при котором соответствующая ей строка будет отображена на диаграмме.

Распределение количественно-временных параметров по интервалам значений

Отчёт предназначен для анализа количественно-временных показателей обслуживания (КВП), относящихся к запросу (длительность обслуживания, доля вызовов с удержанием, количество перебиваний и др.). Отчёт позволяет проводить визуальную оценку качества обслуживания с учётом значений КВП. Например, можно по своему усмотрению определить интервалы изменения параметра, которые будут считаться нормой, и анализировать отклонения от нормальных значений.

Отчёт содержит 4 диаграммы, каждая из которых иллюстрирует распределение диалогов по интервалам изменения одного параметра (рис. 196).

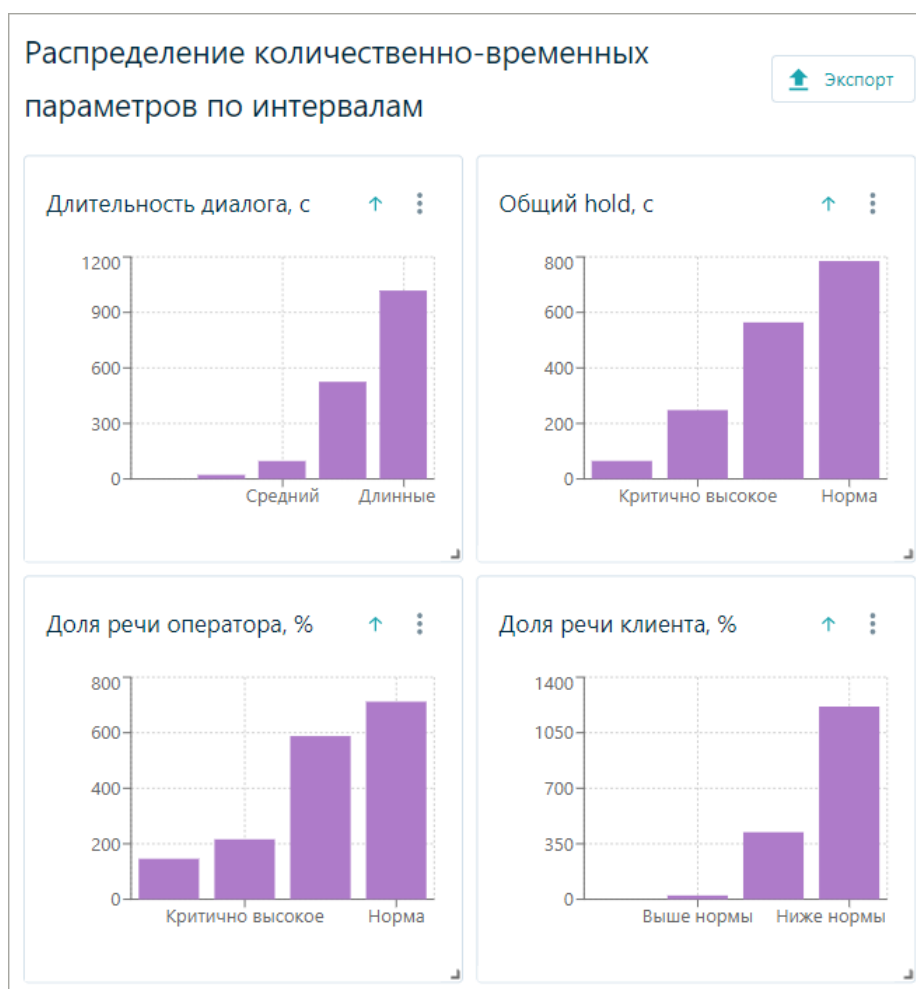


Рисунок 196 – Пример отчёта «Распределение количественно-временных параметров по интервалам значений»

При необходимости можно для каждой диаграммы выбрать другой параметр, а также отредактировать интервалы, по которым строится распределение.

В окне настроек отображаются условные наименования интервалов (например, **Ниже нормы**, **Норма** и т.д.) и их границы, которые можно редактировать (рис. 197). Нижняя граница включается в интервал, верхняя – не включается.

Настройки

Длительность диалога, с ▾

Очень короткие	×	0
Короткие	×	30
Средний	×	60
Длинные	×	180
Очень длинные	×	600
		∞

+

Рисунок 197 – Настройки диаграммы в отчёте «Распределение количественно-временных параметров по интервалам значений»

Нажмите кнопку **+** для добавления нового интервала. Затем введите наименование интервала и отредактируйте границы интервалов, так чтобы интервалы размещались в порядке возрастания значений и не перекрывали друг друга.

Отобразятся строки с теми ключевыми словами, которые содержат введённый текст. Выберите количество отображаемых на странице ключевых слов при помощи кнопки . Если ключевые слова отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Чтобы изменить направление сортировки, нажмите на заголовок столбца.

Ключевые слова	Перечень ключевых слов, найденных в интеракциях
Кол-во интеракций со словом	Количество интеракций с ключевым словом
% от кол-ва интеракций в запросе	Процент интеракций с ключевым словом от общего количества интеракций, найденных по запросу
Полезные из них	Количество интеракций с ключевым словом, отмеченных как Полезные
% от кол-ва интеракций в запросе с меткой "Полезно"	Количество интеракций с ключевым словом с меткой Полезно по отношению ко всем интеракциям, найденным по запросу
% от кол-ва интеракций в запросе с ключевым словом с меткой "Полезно"	Количество интеракций с ключевым словом с меткой Полезно по отношению ко всем интеракциям с этим ключевым словом, найденным по запросу
Не полезные из них	Количество интеракций с ключевым словом, отмеченных как Не полезные
% от кол-ва интеракций в запросе с меткой "Не полезно"	Количество интеракций с ключевым словом с меткой Не полезно по отношению ко всем интеракциям, найденным по запросу
% от кол-ва интеракций в запросе с ключевым словом с меткой "Не полезно"	Количество интеракций с ключевым словом с меткой Не полезно по отношению ко всем интеракциям с этим ключевым словом, найденным по запросу

Экспорт отчётов

Вы можете экспортировать данные отчёта в форматы PNG и PDF.

При экспорте результирующий файл содержит те же данные, которые отображаются в отчёте, и имеет сходное визуальное представление.

Чтобы экспортировать отчёт нажмите кнопку  в правом верхнем углу отчёта (см. рис. 199) и выберите нужный формат. Файл будет сохранен в папку **Загрузки**.

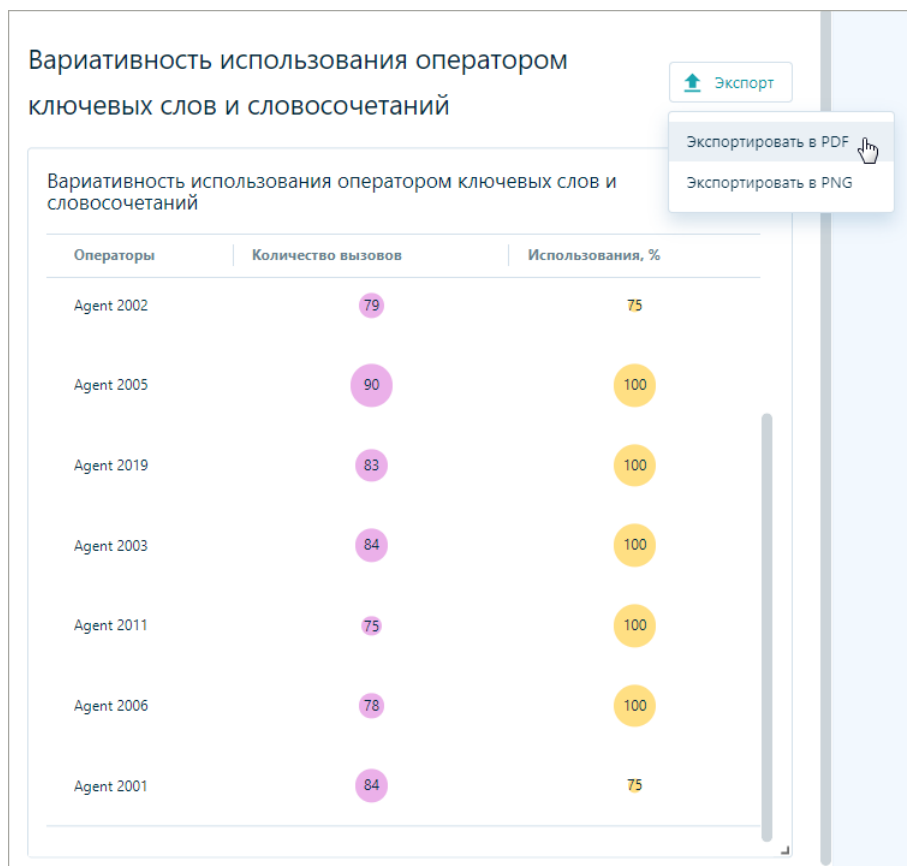
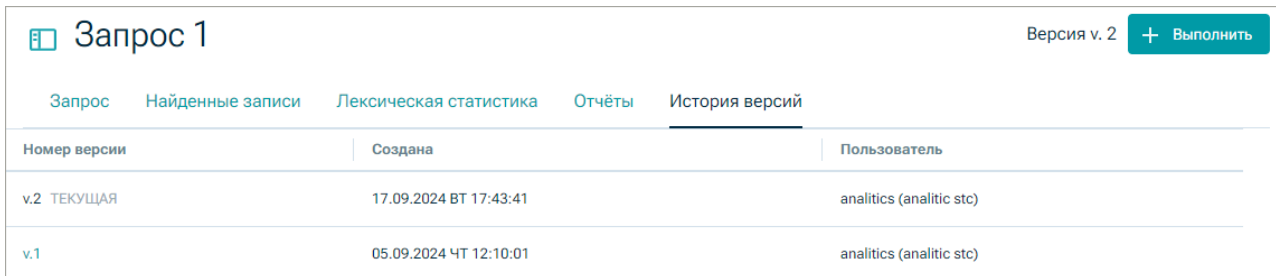


Рисунок 199 – Выбор режима экспорта

6.4.4 История версий

Перейдите на вкладку **История версий**, чтобы просмотреть информацию об изменениях запроса.



Номер версии	Создана	Пользователь
v.2 ТЕКУЩАЯ	17.09.2024 ВТ 17:43:41	analitics (analytic stc)
v.1	05.09.2024 ЧТ 12:10:01	analitics (analytic stc)

Рисунок 200 – История изменений запроса

На этой вкладке отображается список версий запроса: номер версии, дата и время внесения изменений и имя пользователя, который внёс изменения. Кликните левой кнопкой мыши по строке с нужной версией, чтобы просмотреть параметры этой версии запроса.

Новая версия создаётся в случаях, если внесены изменения в условия отбора диалогов, ключевые слова и дополнительные параметры (ограничение области поиска и др.). Также факт изменения будет отражён в журнале событий.

Новая версия не создаётся при изменении названия запроса и его места в списке запросов своего уровня иерархии – эти изменения фиксируются только в журнале событий.

Копирование запроса из истории версий

Вы можете скопировать версию запроса для последующей вставки.

Откройте нужную версию запроса и нажмите , чтобы скопировать её.

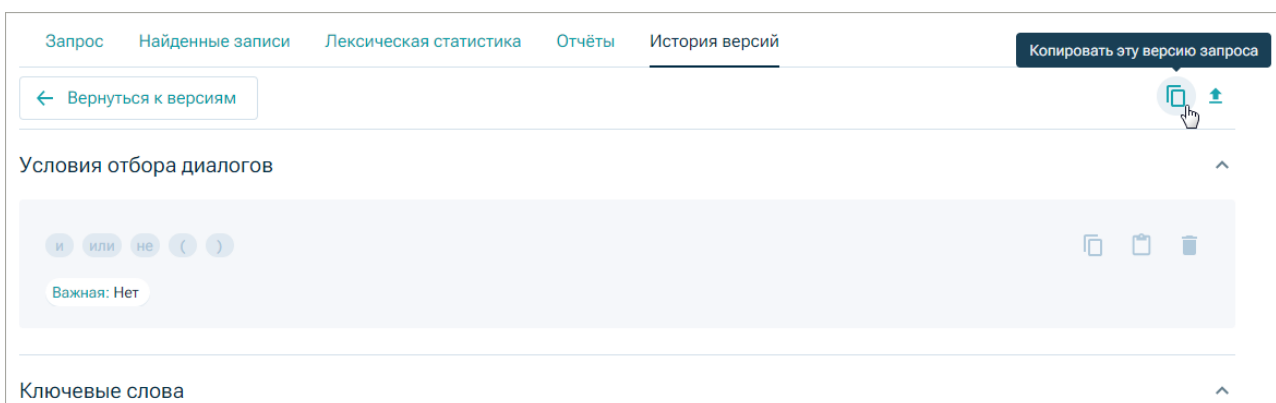


Рисунок 201 – Копирование версии запроса

Затем выберите в контекстном меню нужного рабочего набора или запроса пункт **Вставить**, и скопированный запрос будет добавлен к дереву запросов.

6.5 Параметры простановки тематик и ключевых слов

Интеракциям, которые были найдены в результате выполнения запроса, можно проставить тематики и ключевые слова. Проставленные ключевые слова и тематики отображаются в карточке диалога, на [осциллограмме](#) в проигрывателе и в [тексте интеракции](#), а также в списке интеракций, где их можно использовать в качестве атрибута фильтрации, чтобы найти по ним нужные диалоги.

Выберите в контекстном меню запроса в дереве запросов **Действия с записями** >

Проставить тематику:

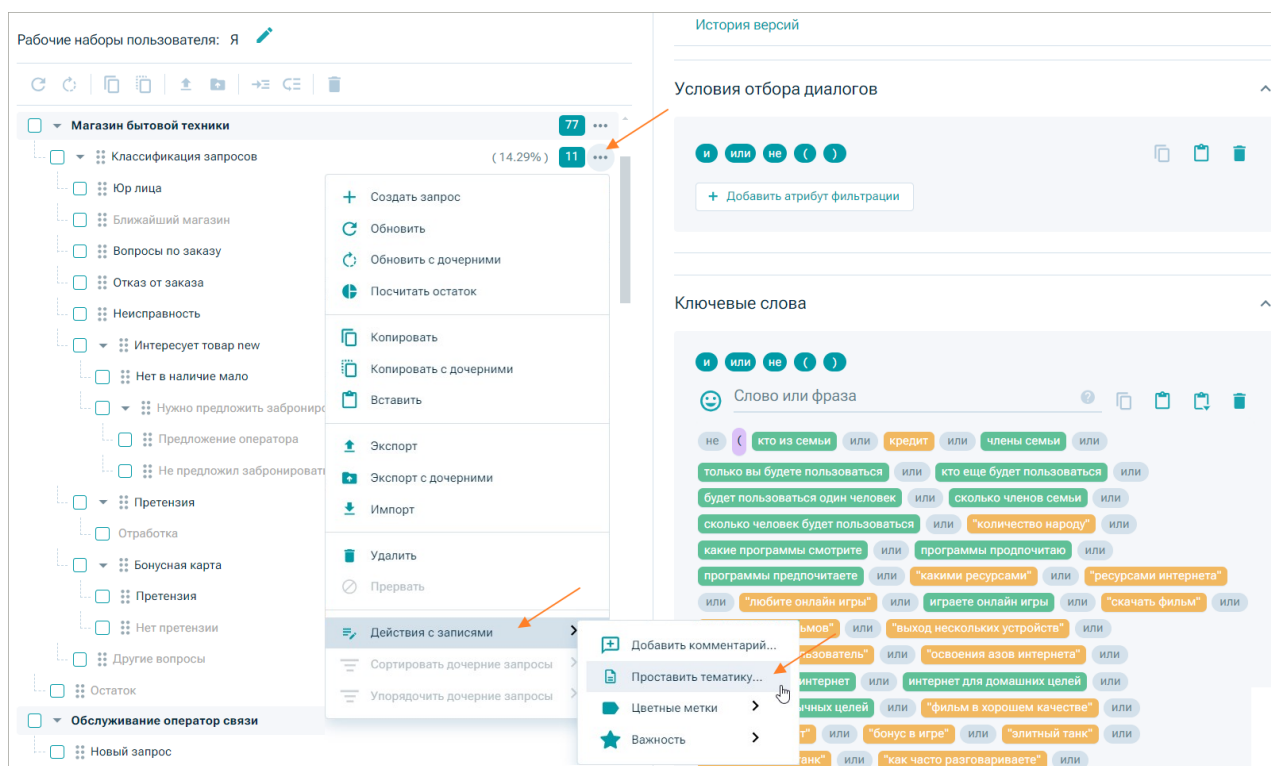


Рисунок 202 – Контекстное меню запроса: проставление тематик и ключевых слов

В открывшемся окне укажите параметры простановки [тематик](#) и [ключевых слов](#).

Параметры простановки тематик

Укажите тематику, которая будет проставлена интеракциям. Можно ввести тематику вручную или выбрать из справочника.

Простановка тематики

Название запроса: **Провокация повторных** Количество результатов: **11**

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой ? ☒

Выбрать из справочника

Обслуживание оператор связи	—	+
Анализ повторных обращений	—	+
Провокация повторных	—	+

Отменить Сохранить

Рисунок 203 – Простановка тематик

При выборе из справочника тематика будет проставлена с указанием родительских тематик через /, например:

Подробная карточка диалога

Группировать в разделы В алфавитном порядке

ВС: тематики речевой аналитики

Проверка вежливости/Благодарю, Проверка вежливости, Апрель-ноябрь/Заявка, Апрель-ноябрь

Рисунок 204 – Тематики речевой аналитики в карточке диалога

Параметры простановки ключевых слов

Включите опцию **Проставлять ключевые слова вместе с тематикой** (☑). Если опция отключена (☐), ключевые слова не будут проставлены вместе с тематикой.

Простановка тематики

Название запроса: Провокация повторных Количество результатов: 11

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой ? ☒

☒ Проставлять только сработавшие ключевые слова

☐ Проставлять все найденные ключевые слова

Выбрать из справочника

Обслуживание оператор связи	—	+
Анализ повторных обращений	—	+
Провокация повторных	—	+

Отменить Сохранить

Рисунок 205 – Параметры простановки ключевых слов

Если опция **Проставлять ключевые слова вместе с тематикой** включена, можно также выбрать режим простановки ключевых слов:

Проставлять только сработавшие ключевые слова

Если искомое ключевое слово встречается в тексте интеракции несколько раз, то будет отмечено только первое из них (первое в той части интеракции, где проводится поиск, см. Ограничения области поиска).

Проставлять все найденные ключевые слова

Если искомое ключевое слово встречается в тексте интеракции несколько раз, то все они будут отмечены в тексте.



При простановке ключевых слов учитывается заданная [кратность](#).



Если в условиях задано более 10 ключевых слов/словосочетаний, вариант **Проставлять все найденные ключевые слова** будет недоступен.

6.6 Логические комбинации

Результаты действий с несколькими запросами позволяют найти в диалогах лексику, интересную для дальнейшего анализа. В приложении предусмотрены следующие средства анализа результатов нескольких запросов:

- сравнение
- объединение;
- пересечение;
- разница.

Перечисленные операции могут быть применены к двум, трём или четырём запросам. Это могут быть запросы любого типа, в том числе запросы типа «Остаток» и запросы, находящиеся в разных рабочих наборах. При этом каждый из запросов должен быть актуален и по нему должна быть найдена хотя бы одна запись.

Выберите нужные запросы в списке. В правой части окна отобразятся доступные операции.

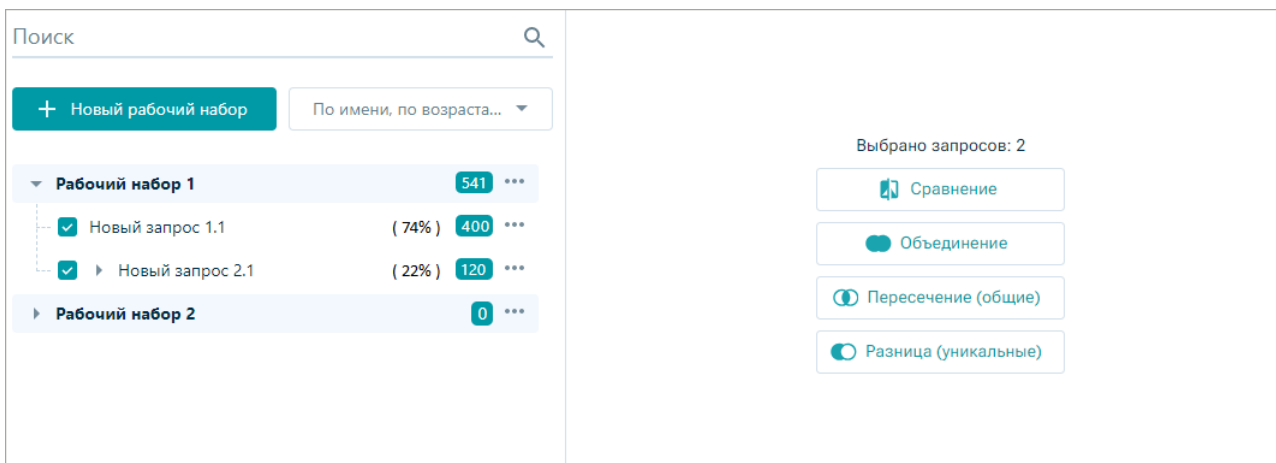


Рисунок 206 – Действия с несколькими запросами

Кликните по нужной операции и в списке слева появится элемент с наименованием **Логическая комбинация**, содержащий новый запрос (создаётся автоматически). Слева от наименования логической комбинации отображается соответствующая иконка:

-  – сравнение;
-  – объединение;
-  – пересечение;
-  – разница.

Вы можете переименовать логическую комбинацию и запрос в её составе (аналогично переименованию рабочих наборов и запросов).

Запрос в составе логической комбинации можно скопировать и затем вставить в рабочий набор.

Чтобы удалить логическую комбинацию из дерева запросов, выберите в контекстном меню пункт **Удалить**. Логическая комбинация и запрос в её составе будут удалены.

6.6.1 Сравнение запросов

Сравнение запросов позволяет анализировать различия в лексике записей, отнесённых к различным категориям.



Для сравнения можно выбрать не более 4 запросов, которые должны находиться в одном рабочем наборе.

Выберите нужные запросы в дереве и нажмите кнопку **Сравнение**. Перед построением статистики ко всем запросам, задействованным в сравнении, будут применены одинаковые настройки лексической статистики.

Отобразится сравнительная статистика по выбранным запросам:

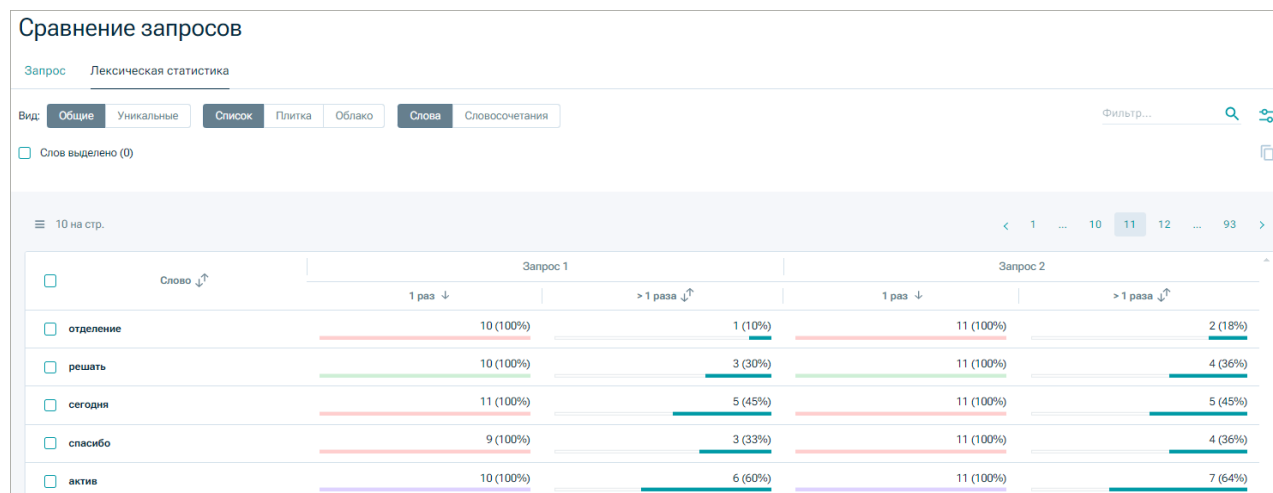


Рисунок 207 – Результаты сравнения двух запросов

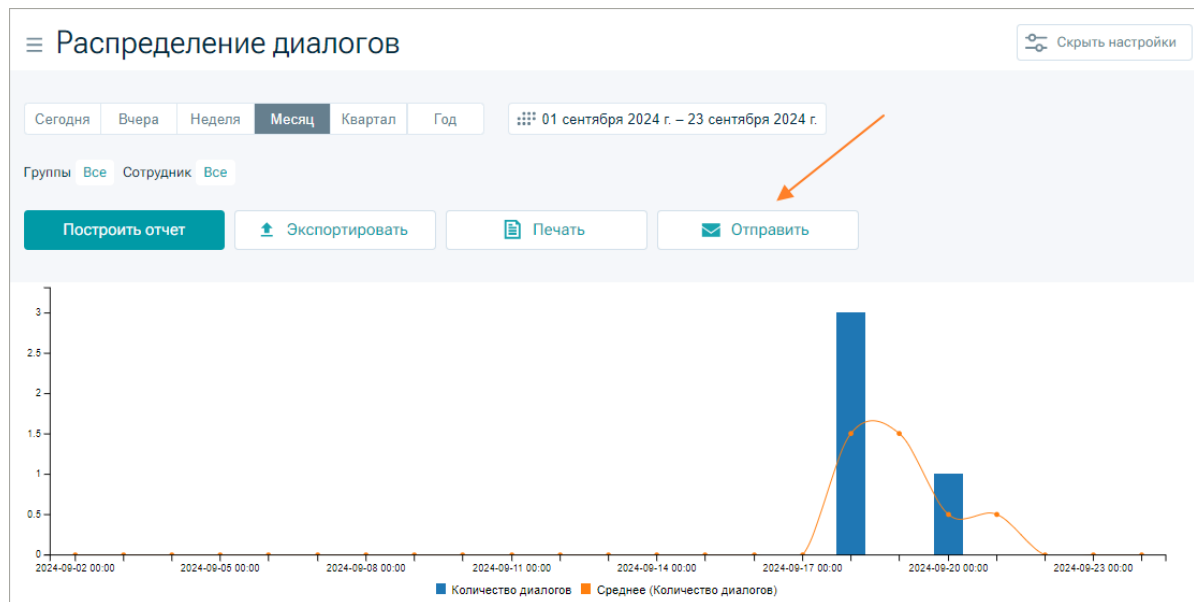
На вкладке **Запрос** отображается информация о запросах, задействованных в сравнении. Для каждого запроса приводится название, атрибуты фильтрации и список ключевых слов.

На вкладке **Лексическая статистика** отображается сравнительная статистика лексики в интеракциях запросов. При помощи параметра **Вид** можно выбрать отображаемую лексику: **Общие** или **Уникальные** слова для выбранных запросов. В список общих слов включаются слова, которые содержатся во всех запросах. В список уникальных попадают слова, содержащиеся только в одном запросе. Также вы можете изменить режим отображения сравнительной статистики, выбрав **Список**, **Облако** или **Плитку**.

По умолчанию открывается вкладка с общими словами в виде таблицы (рис. 207).

Каждому слову соответствует запись в таблице. Каждому запросу соответствует столбец с двумя метриками: количество интеракций, где слово встречается хотя бы 1 раз, и более 1 раза.

При просмотре списка уникальных слов каждому запросу, в котором содержатся уникальные слова, соответствует отдельная таблица или отдельное облако. При отсутствии уникальных слов хотя бы в одном запросе пользователь отображается соответствующее сообщение.



При изменении настроек лексической статистики на экране сравнения, они будут применены ко всем выбранным запросам (см. [Настройки лексической статистики](#)).

6.6.2 Объединение запросов

Объединение запросов предназначено для получения единого списка записей и единой лексической статистики по нескольким запросам. Например, если у вас есть два отдельных запроса на анализ входящих и исходящих обращений, вы можете построить их объединение, чтобы получить статистику по всем обращениям, независимо от направления.

Выберите интересующие запросы в дереве и нажмите кнопку **Объединение**.

В списке слева появится элемент **Логическая комбинация**, содержащий новый запрос (создаётся автоматически). Элемент отображается с иконкой  и располагается на одном уровне иерархии с рабочими наборами.

Выполните новый запрос, который был создан автоматически, чтобы продолжить анализ найденных записей и лексической статистики. Результатом выполнения запроса будет выборка диалогов всех запросов, по которым было выполнено объединение.

Работа с сохранённым результатом объединения аналогична работе с обычным рабочим набором. Как и запросы в рабочих наборах, запрос в **Логической комбинации** содержит 4 вкладки: **Запрос**, **Расшифровки записей**, **Лексическая статистика** и **Отчёты**. На вкладке **Запрос** отображаются параметры объединения и параметры исходных запросов. Вы можете изменить параметры запроса и создать для него дочерние запросы.

6.6.3 Пересечение запросов

Команда пересечения запросов позволяет получить список записей, которые удовлетворяют условиям нескольких запросов одновременно. Например, если у вас есть два отдельных запроса на анализ продолжительных диалогов и диалогов с претензией клиента, вы можете построить их пересечение, чтобы получить статистику по продолжительным диалогам, содержащим претензии.

Выберите интересующие запросы в дереве и нажмите кнопку **Пересечение**. В списке слева появится элемент **Логическая комбинация**, содержащий новый запрос (создаётся автоматически). Элемент отображается с иконкой  и располагается на одном уровне иерархии с рабочими наборами.

Выполните новый запрос, который был создан автоматически, чтобы продолжить анализ найденных записей и лексической статистики. Результатом выполнения запроса будет выборка диалогов, которые удовлетворяют условиям всех запросов, для которых выполнялось пересечение запросов.

Работа с сохранённым результатом пересечения запросов аналогична работе с обычным рабочим набором. Как и запросы в рабочих наборах, запрос в **Логической комбинации** содержит 4 вкладки: **Запрос**, **Расшифровки записей**, **Лексическая статистика** и **Отчёты**. На вкладке **Запрос** отображаются параметры пересечения и параметры исходных запросов. Вы можете изменить параметры запроса и создать для него дочерние запросы.

6.6.4 Разница запросов

Построение разницы запросов позволяет получить список записей, которые удовлетворяют условиям одного запроса, но не удовлетворяют условиям остальных запросов. Например, если у вас есть два отдельных запроса на анализ продолжительных интеракций и интеракций с претензией клиента, вы можете построить разницу первого и второго запроса, чтобы получить статистику по продолжительным вызовам, не содержащим претензий.

Выберите интересующие запросы в дереве и нажмите кнопку **Разница**. В списке слева появится элемент **Логическая комбинация**, содержащий новый запрос (создаётся автоматически). Элемент отображается с иконкой  и располагается на одном уровне иерархии с рабочими наборами.

Выполните новый запрос, который был создан автоматически, чтобы продолжить анализ найденных записей и лексической статистики. Результатом выполнения запроса будет выборка диалогов, которые удовлетворяют условиям первого запроса и не удовлетворяют условиям остальных запросов.

Работа с сохранённым результатом разницы запросов аналогична работе с обычным рабочим набором. Как и запросы в рабочих наборах, запрос в **Логической комбинации** содержит 4 вкладки: **Запрос**, **Расшифровки записей**, **Лексическая**

статистика и **Отчёты**. На вкладке **Запрос** отображаются параметры разницы запросов и параметры исходных запросов. Вы можете изменить параметры запроса и создать для него дочерние запросы.

6.7 Подсчёт остатка

Остаток представляет собой записи, которые не вошли в результаты запросов одного уровня иерархии. Например, если в рабочем наборе создано 3 дочерних запроса, то подсчёт остатка для рабочего набора позволяет отобрать записи, которые не удовлетворяют условиям ни одного из этих 3 запросов. Подсчёт остатка можно провести для рабочего набора или запроса, у которого есть дочерние элементы.

Откройте контекстное меню нужного рабочего набора или запроса при помощи кнопки  и выберите команду **Посчитать остаток** (рис. 209).

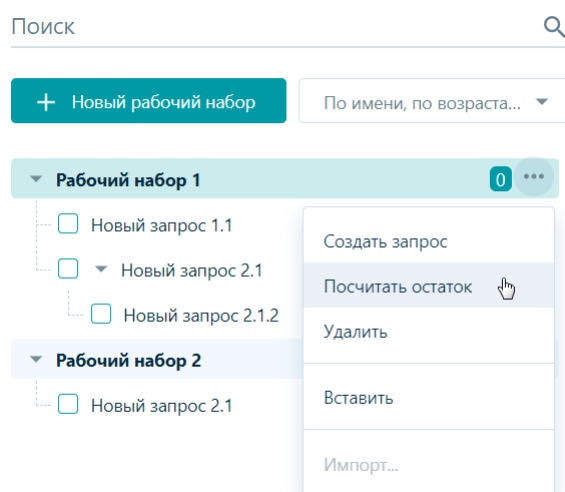


Рисунок 209 – Команда подсчёта остатка

В результате будет создан запрос с названием **Остаток**, отмеченный значком . Переименуйте запрос в случае необходимости. У запросов типа "Остаток" нет параметров для настройки.

Выберите запрос в списке и нажмите кнопку **Выполнить**, чтобы подсчитать остаток (рис. 210).

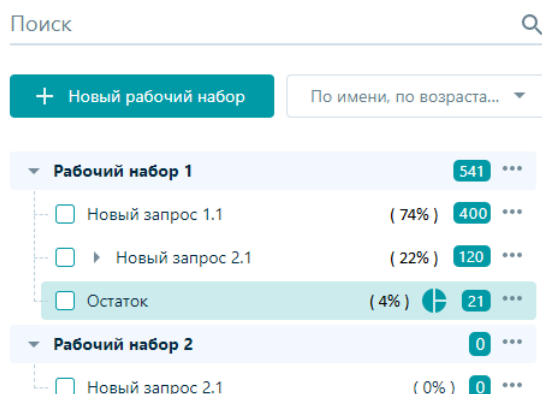


Рисунок 210 – Запрос типа «Остаток» в дереве запросов

Для запросов типа «Остаток» также доступен просмотр расшифровок, анализ лексической статистики и отчёты. Эти возможности удобно использовать для поиска слов и выражений, которые были «упущены» при первоначальной настройке запросов.

Добавьте найденные таким образом слова и выражения в соответствующие запросы и обновите их для получения актуальных результатов.

Для запроса типа «Остаток» можно создавать дочерние запросы, так же как для любых других запросов.

6.8 Сортировка запросов

Вы можете настроить сортировку запросов рабочего набора и дочерних запросов, а также вручную переносить запросы в списке.

Можно сортировать запросы по названию, времени создания, автору запроса, времени изменения, автору изменения или по количеству найденных интеракций. Для этого откройте контекстное меню рабочего набора или запроса, который содержит дочерние, и выберите один из пунктов (рис. 211):

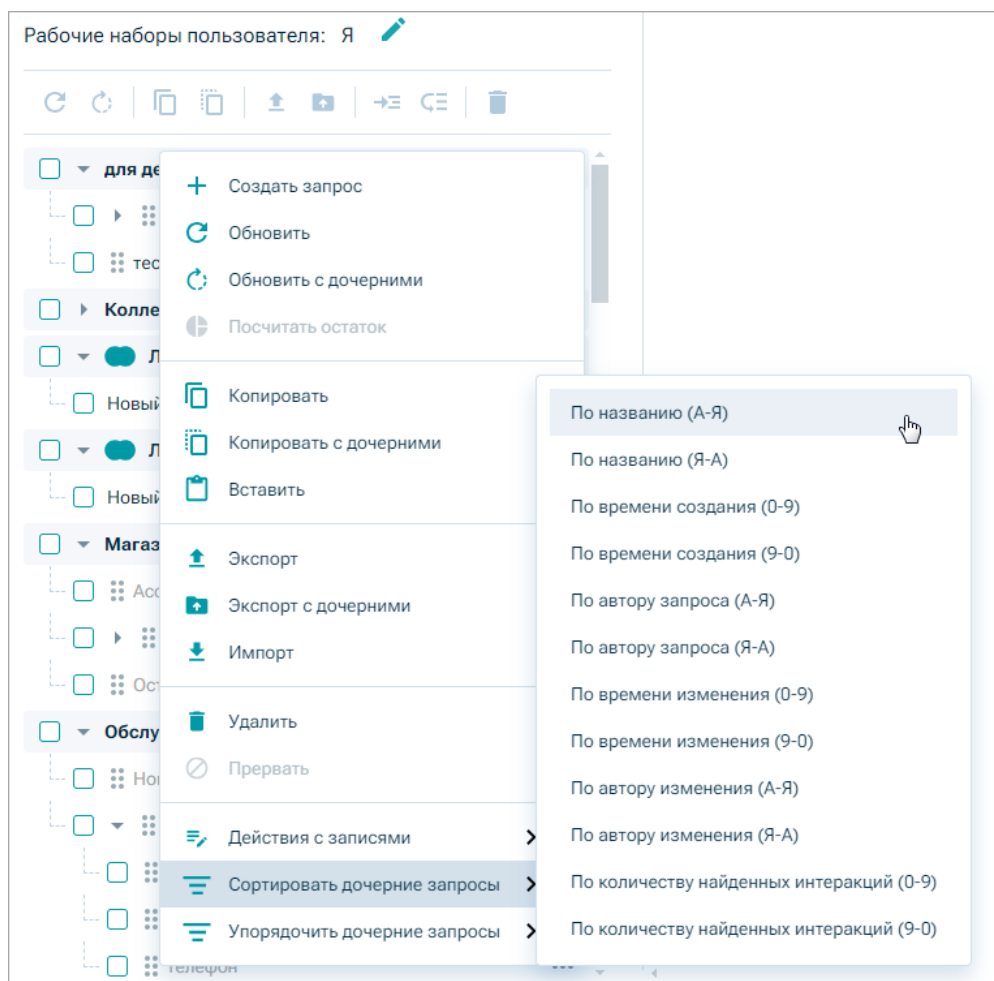


Рисунок 211 – Сортировка дочерних запросов

Сортировать дочерние запросы

Такая сортировка сохраняется только для текущего отображения: при последующих обращениях к дереву запросов оно вернётся к первоначальному виду.

Упорядочить дочерние запросы

Такая сортировка сохраняется и будет отображаться при последующих обращениях к дереву запросов.

Чтобы перенести запрос в дереве, нажмите и удерживайте иконку  рядом с запросом (рис. 212). Перенести запрос можно только в пределах его уровня иерархии (переносится вместе с дочерними).

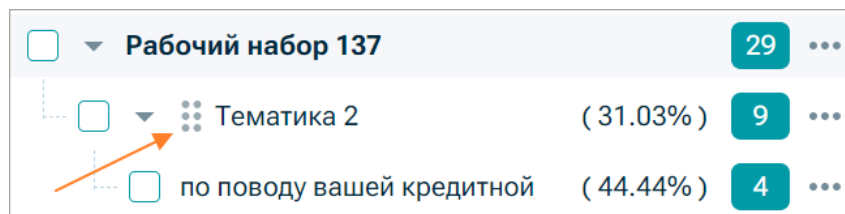


Рисунок 212 – Кнопка для перемещения запросов



При изменении сортировки или перемещении запросов, запросы типа **Остаток** остаются в конце списка, и не попадают под сортировку.

6.9 Копирование запросов

Копирование запросов позволяет повторно использовать созданные запросы для различных выборок интеракций. Например, если вы подобрали параметры запросов для эталонной выборки, можно быстро перенести эти же запросы в контрольную выборку, чтобы проверить гипотезу.

Копирование также позволяет быстро создать запрос на основе ранее созданного запроса.

Запросы можно копировать между рабочими наборами и частями одного рабочего набора.

Чтобы скопировать запрос и его дочерние запросы, выберите в контекстном меню **Копировать вместе с дочерними**. Чтобы скопировать только один запрос, выберите **Копировать**.

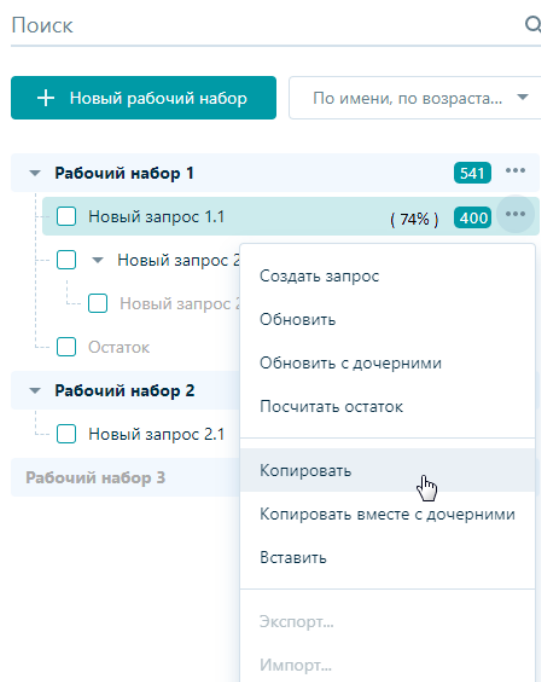


Рисунок 213 – Копирование запроса

Затем выберите элемент, который должен стать родительским по отношению к скопированному запросу, и в контекстном меню выберите команду **Вставить**.

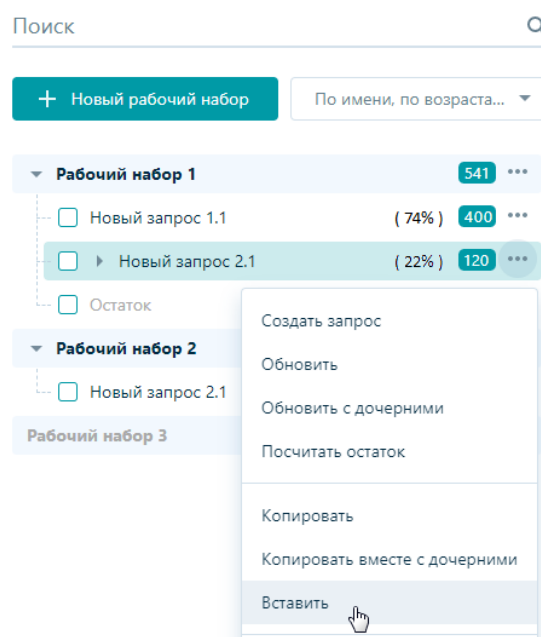


Рисунок 214 – Вставка скопированного запроса

6.10 Обновление запросов

После изменения параметров запроса нужно повторно выполнить его, а так же его дочерние запросы (при наличии). Для этого в контекстном меню родительского запроса выберите команду **Обновить с дочерними**. Для обновления только одного запроса используйте команду **Обновить**.

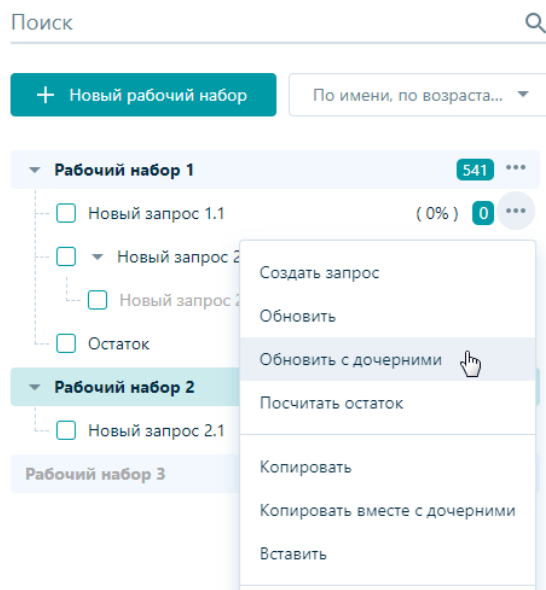


Рисунок 215 – Команда обновления запроса вместе с дочерними

6.11 Удаление запросов и рабочих наборов

Чтобы удалить рабочий набор или запрос, выберите в контекстном меню пункт **Удалить**.

Рабочий набор будет удалён вместе со всеми запросами, входящими в его состав. Запрос будет удалён вместе со всеми его дочерними запросами (при наличии).



Нельзя восстановить удалённые рабочие наборы.

7 Автотематизация

Задания на автотематизацию позволяют автоматически обрабатывать новые поступающие в систему интеракции. В результате выполнения таких заданий интеракциям автоматически проставляются тематики и ключевые слова.

При создании заданий можно использовать ранее подготовленные запросы исследовательской аналитики, а также создавать новые запросы.

Перейдите к разделу **Автотематизация**, чтобы просмотреть список заданий или создать новое.

7.1 Создание задания автотематизации

Перейдите к разделу **Автотематизация** и нажмите **Новое задание**.

В правой части окна отображается информация о задании:

Автор	Пользователь, который создал задание. При наличии права на управление всеми заданиями можно изменить автора задания. Для этого нажмите  и выберите пользователя из списка.
Создано	Дата и время создания задания
Обновил	Пользователь, который обновил задание последним (под обновлением подразумеваются любые действия с заданием, кроме смены состояния выполнения)
Обновлено	Дата и время последнего обновления (под обновлением подразумеваются любые действия с заданием, кроме смены состояния выполнения)
Запущено в работу	Дата и время последнего перевода задания в состояние Активно
Количество сработавших интеракций	Количество интеракций, которые попали в выборку по заданию (подошли под параметры и условия запросов), и которым была проставлена тематика
Количество обработанных интеракций	Количество интеракций, которые попали в выборку по заданию (подошли под параметры и условия запросов)

Укажите параметры задания:

- [наименование задания](#);
- [тип задания](#);
- [период](#);
- [объединение связанных интеракций](#);
- [фильтры](#);
- [режим доступа](#);
- [расписание запуска](#) (только для автоматически обновляемых заданий).

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить задание, нажмите  и перейдите к следующему шагу – добавлению запросов к заданию.



Пока запросы не добавлены к заданию, запуск задания невозможен.

Наименование задания

Переименуйте задание, чтобы в дальнейшем легко находить его в списке среди других. Для этого кликните левой кнопкой мыши по полю с названием по умолчанию (**Новое задание**), и введите информативное название. Название может быть неunikальным.

Тип задания

Тип задания определяет принцип отбора диалогов на оценку.

Единоразовое

Единоразовое задание выполняется только для диалогов, найденных в рамках настроенного периода на момент старта задания. После того, как все найденные диалоги будут обработаны, единоразовое задание автоматически завершится.

Автоматически обновляемое

Автоматически обновляемое задание работает непрерывно с момента запуска (или по [расписанию](#)). Если в рамках настроенного периода появляются новые диалоги, подходящие под условия фильтра, они также будут оцениваться.



Изменить тип можно только у заданий в статусе **Новое** (т. е. у заданий, которые были созданы, но не запущены).

Выбрать период

Чтобы настроить период выборки диалогов нажмите . Укажите даты с помощью календаря, и нажмите **Применить**. Дата окончания периода должна быть позже даты начала или совпадать с ней.

Если указать текущую дату, то новые диалоги, которые поступят в систему после создания рабочего набора, не попадут в выборку.

Обрабатывать все старые записи – если флажок установлен, тематики будут проставлены диалогам с начала работы системы до указанной даты окончания.

Обрабатывать все новые записи – если флажок установлен, тематики будут проставляться всем диалогам, начиная с выбранной даты, а также всем новым диалогам, поступающим в систему.

Если проставлены оба флажка, то тематики будут проставляться всем имеющимся в системе диалогам, а также всем новым диалогам, поступающим в систему.

Объединить связанные интеракции

Если флажок установлен, все части связанной интеракции объединяются (объединяются расшифровки простых интеракций, входящих в состав связанной, при анализе учитываются параметры из карточки связанной интеракции).

Если флажок снят, то каждой простой интеракции и каждой части связанной интеракции в рабочем наборе будет соответствовать отдельная запись (за исключением консультаций между операторами и конференций).

Выбрать фильтр

Количество диалогов для задания можно ограничить, воспользовавшись сохранённым фильтром.

Нажмите на кнопку  и выберите фильтр из списка сохранённых. [Сохранённые фильтры](#) – список фильтров, аналогичный списку из раздела **Диалоги**. Можно выбрать только один фильтр.

Под наименованием выбранного фильтра отобразятся его атрибуты. В задании на автоматизацию нельзя изменить фильтр и значения атрибутов. Чтобы внести изменения в фильтр, перейдите к разделу **Диалоги** и [отредактируйте фильтр](#).

Режим доступа

Настройте режим доступа, чтобы разрешить или ограничить доступ к заданию.

Личный

Если выбрано, то другие пользователи не будут иметь доступ на просмотр и редактирование этого задания.

Общий

Если выбрано, задание будет доступно для просмотра и/или редактирования для всех или для выбранных пользователей:

Чтение – выберите в полях **Пользователи** и **Роли** тех, кто сможет просматривать это задание: **Все**, **Никто**, или пользователи/роли из списка.

Редактирование – выберите в полях **Пользователи** и **Роли** тех, кто сможет вносить изменения в это задание: **Все**, **Никто** или пользователи/роли из списка.

Расписание запуска



Эта опция доступна только для автоматически обновляемых заданий.

Включите опцию, и установите значения **От** и **До**, чтобы определить интервал времени, в течение которого задание будет выполняться каждый день. Укажите время вручную или нажмите , чтобы выбрать значение.

Можно установить несколько интервалов (не более 4). Для этого нажмите кнопку **Добавить**, и укажите значения **От** и **До** для нового интервала:

The screenshot shows a window titled "Расписание запуска задания" (Task launch schedule). At the top, there is a toggle switch that is turned on. Below it, two time intervals are listed. Each interval consists of a start time ("От") and an end time ("До"), separated by a minus sign. The first interval is from 13:00 to 18:00. The second interval is from 23:00 to 01:30. Each time field has a clock icon to its right. To the right of each interval is a small 'X' icon for deletion. At the bottom left, there is a blue button with a plus sign and the text "Добавить" (Add).

Рисунок 216 – Интервалы в расписании задания

По расписанию, указанному на рисунке выше, задание будет выполняться ежедневно с 13:00 до 18:00 и с 23:00 до 01:30 (включительно, пока не наступит время 18:01 и 01:31 соответственно).

Чтобы удалить интервал, нажмите **X**.



Минимальный интервал: 10 минут, максимальный интервал: 23 часов 59 минут. Между началом первого интервала и окончанием последнего должно быть менее 24 часов.



Каждый последующий интервал должен начинаться позже окончания предыдущего интервала.

Запустите задание, нажав кнопку **Начать обработку**, и задание будет выполняться по указанному расписанию. Если задание не запущено, оно не будет выполняться, даже если указано расписание.

Если опция **Расписание запуска** не активна, задание будет выполняться непрерывно с момента запуска (после нажатия кнопки **Начать обработку**).

Вы можете включить, отключить или отредактировать расписание для автоматически обновляемых заданий в статусе **Новое** и **Остановлено**.

Информация о расписании запуска будет отображаться в информации по заданию в списке заданий (см. рис. 222).

7.2 Добавление запросов к заданию

Добавить новый запрос можно одним из способов:

- копированием запроса из рабочего набора в разделе **Исследовательская аналитика**;
- созданием нового запроса с помощью команды контекстного меню **Создать дочерний запрос**;
- подсчётом «остатка» для родительского запроса или всего задания с помощью команды контекстного меню **Посчитать остаток**;
- копированием запроса [из истории версий](#);
- копированием запроса из одного задания в другое, внутри одного задания и др.

В задании можно сформировать иерархическую структуру запросов, так же как в рабочем наборе. Это позволит определять категории и подкатегории диалогов.

Новый запрос

 Не сохранено   Версия v. 1

Запрос

История версий

Свойство запроса

Количество сработавших интеракций: —

Количество обработанных интеракций: —

Количество интеракций, в которые проставлена тематика из запроса: —

Дата и время самой поздней интеракции, в которую проставлена тематика: —

Условия отбора диалогов

Ключевые слова

Дополнительно

Проставление тематик

Тематики будут проставлены для всех записей, удовлетворяющих этому запросу

Рисунок 217 – Новый запрос в задании

7.2.1 Параметры запроса

Группы параметров **Условия отбора диалогов**, **Ключевые слова** и **Дополнительно** аналогичны [параметрам запроса в Исследовательской аналитике](#). Ниже описаны параметры простановки [тематик](#) и [ключевых слов](#) (рис. 218).

Интеракциям, которые были найдены в результате выполнения запроса, можно проставить тематики и ключевые слова. Проставленные ключевые слова и тематики отображаются в карточке диалога, на [осциллограмме](#) в проигрывателе и в [тексте интеракции](#), а также в списке интеракций, где их можно использовать в качестве атрибута фильтрации, чтобы найти по ним нужные диалоги.

На вкладке **История версий** отображаются сведения об изменениях, которые вносились в запрос (аналогично запросам исследовательской аналитики: см. раздел [История версий](#)).

Параметры простановки тематик

Включите проставление тематик () и укажите тематику, которая будет проставлена интеракциям. Можно ввести тематику вручную или выбрать из справочника.

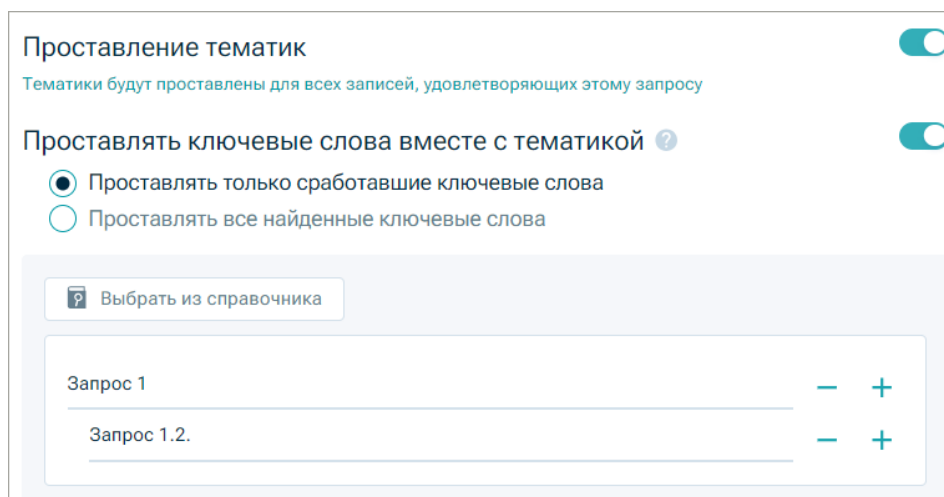


Рисунок 218 – Параметры простановки тематик и ключевых слов

Проставление тематик

-  – опция включена, тематики будут проставлены для всех записей, удовлетворяющих этому запросу.
-  – опция отключена, тематики не будут проставлены диалогам, найденным по запросу. Это может потребоваться, когда тематики некоторых промежуточных уровней иерархии не представляют интереса.



Проставление тематик должно быть включено хотя бы для одного запроса в задании, иначе выполнение такого задания не даст никаких результатов.

Если опция включена, запрос будет отображаться в списке с пометкой :

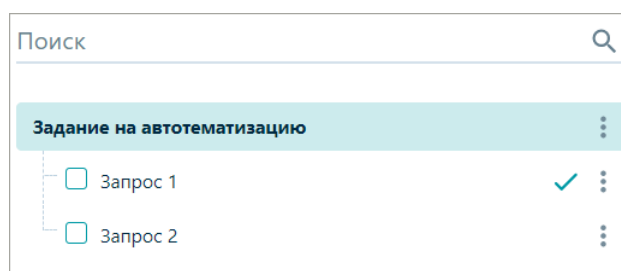


Рисунок 219 – Пример запроса с включённым проставлением тематик

При выборе из справочника тематика будет проставлена с указанием родительских тематик через /, например:

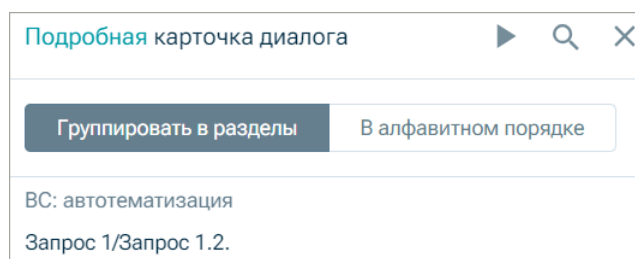


Рисунок 220 – Тематика в карточке диалога

Параметры простановки ключевых слов

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой

- ☒ – при простановке тематики вместе с ней будут проставлены ключевые слова из условий запроса.
- ☐ – ключевые слова не будут проставлены вместе с тематикой.

Если опция **Проставлять ключевые слова вместе с тематикой** включена, можно также выбрать режим простановки ключевых слов:

Проставлять только сработавшие ключевые слова

Если искомое ключевое слово встречается в тексте интеракции несколько раз, то будет отмечено только первое из них (первое в той части интеракции, где проводится поиск, см. [Ограничения области поиска](#)).

Проставлять все найденные ключевые слова

Если искомое ключевое слово встречается в тексте интеракции несколько раз, то все они будут отмечены в тексте.



При простановке ключевых слов учитывается заданная [кратность](#).



Если в условиях задано более 10 ключевых слов/словосочетаний, вариант **Проставлять все найденные ключевые слова** будет недоступен.

7.3 Выполнение задания

Чтобы запустить задание нажмите кнопку **Начать обработку**. Задание перейдёт в состояние **Выполняется**.



После запуска нельзя отредактировать параметры задания и дерево запросов. Возможно только переименование задания. В остановленных заданиях (см. ниже) можно менять наименование и границы периода, за который отбираются интеракции.

Непосредственно после запуска задание ставится в очередь выполнения. Если в этот момент выполняются и другие задания, то обработка записей по заданию может начаться не сразу, а через некоторое время после запуска.

В ходе выполнения задания в приложении будут отображаться результаты обработки:

Обработано – общее количество записей, отобранных для задания, исходя из указанных параметров задания и запросов к нему.

Получило тематику – количество записей, для которых проставлены тематики (рис. 221).

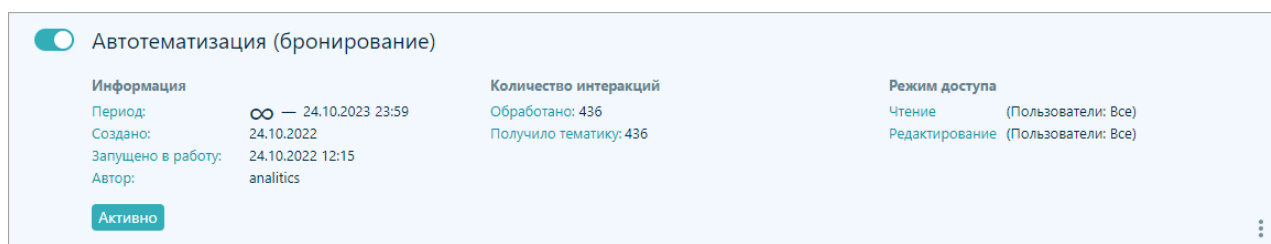


Рисунок 221 – Выполнение задания

Чтобы просматривать актуальную информацию о результатах обработки, перейдите к заданию на автоматизацию и в контекстном меню выберите **Обновить список**.

Во время выполнения задания можно приостановить его. Для этого переключите бегунок в списке заданий на автоматизацию, или перейдите в задание и нажмите **Остановить обработку**. Когда задание остановлено, доступно редактирование границ периода, за который отбираются интеракции. Можно изменить выбор опций **Обрабатывать все новые записи**, **Обрабатывать все старые записи**, а также указать точные даты, если эти опции отключены.

Активные и остановленные задания можно завершить. Для этого выберите пункт **Завершить** в контекстном меню задания или перейдите в задание и нажмите кнопку **Завершить**. В отличие от команды **Остановить обработку**, завершение полностью останавливает работу задания (очередь обработки будет очищена). Завершённые задания можно вернуть в работу (при помощи контекстного меню задания или кнопки **Вернуть задание в работу**). Задание перейдёт в состояние **Новое**. После запуска обработка записей по заданию начнётся заново.

Чтобы продолжить выполнение задания, установите бегунок в положение  в списке заданий на автотематизацию или перейдите в задание и нажмите кнопку **Начать обработку**. Если границы периода были изменены, то выбор интеракций для обработки уже будет происходить с учётом новых границ (при этом ранее предоставленные тематики удалены не будут). Таким образом, если требуется изменить границы периода, остановите задание, затем внесите изменения и запустите его снова.

Когда все интеракции, найденные по условиям задания, будут обработаны, задание по-прежнему будет находиться в состоянии **Выполняется**. При этом система будет ожидать поступления в систему новых интеракций, для которых необходимо провести тематизацию.

7.4 Работа со списком заданий автоматизации

Для просмотра списка заданий перейдите в раздел **Автоматизация**.

По умолчанию в списке отображаются личные задания (созданные текущим пользователем) и задания, созданные другими пользователями, к которым у текущего пользователя есть доступ.



Перечень доступных заданий на автоматизацию и опции работы с ними зависят от настроек доступа к заданиям, и от прав пользователя на работу со заданиями.

Задания автоматизации

Все задания (63)Выполняются (7)Остановлены (2)Новые (47)Завершённые (7)

50 на стр. < 1 2 >

Автоматизация (бронирование)

Информация

Тип: Автоматически обновляемое
Период: 05.03.2024 00:00 — 07.03.2024 23:59
Создано: 07.02.2025 17:01
Запущено в работу: я
Автор: я

Статистика

Интеракций обработано: 0
Количество простановок тематик: 0

Режим доступа

Личный

Расписание

13:00 - 18:00
23:00 - 01:30

Новое

Контроль скрипта

Информация

Тип: Единоразовое
Период: 05.02.2022 00:00 — 05.09.2024 23:59
Создано: 05.09.2024 15:46
Запущено в работу: 05.09.2024 15:50
Автор: я

Статистика

Интеракций обработано: 32
Количество простановок тематик: 55

Режим доступа

Чтение (Пользователи: 2)

Завершено

Рисунок 222 – Список заданий

Навигация и поиск

Над списком заданий справа расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице заданий при помощи кнопки . Если задания отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Для поиска задания по названию нажмите , введите название (полностью или часть) и нажмите **Enter**. В списке останутся только те задания, название которых содержит введённый текст.

Smart Logger

ООО «ЦРТ»

Подробная информация о заданиях

В списке отображается информация, статистика, режим доступа и расписание (при наличии) по каждому из заданий:

Задания автоматизации

🔍

+ Новое задание

⌵ ⬆

Все задания (100)

Выполняются (0)

Остановлены (0)

Новые (0)

Завершённые (0)

☰

50 на стр.

< 1 2 >

🔴

Автоматизация (бронирование)

Информация

Тип: Единоразовое

Период: 22.03.2022 00:00 — 22.04.2025 23:59

Создано: 22.04.2025 11:11

Запущено в работу: 22.04.2025 11:14

Автор: Я

Статистика

Интеракций обработано: 3805695

Количество простановок тематик: 3965920

Интеракций к обработке: 3805695

Суммарная длительность: 298294:24:51

Расчетное оставшееся время выполнения: 00:00:00

Фактическое время выполнения задания: 07:31:32

Режим доступа

Личный

Начало обработки

22.04.2025 11:14

Завершено

🟢

Контроль скрипта

Информация

Тип: Автоматически обновляемое

Период: 16.03.2022 00:00 — ∞

Создано: 18.04.2025 12:16

Запущено в работу: 18.04.2025 12:17

Автор: Я

Статистика

Интеракций обработано: 3817696

Количество простановок тематик: 3977921

Интеракций к обработке: 3817696

Суммарная длительность: 310314:18:07

Расчетное оставшееся время выполнения: 00:00:00

Фактическое время выполнения задания: 582:42:47

Режим доступа

Личный

Начало обработки

18.04.2025 12:17

Активно

Рисунок 223 – Подробная информация о задании

Тип

Тип задания:

Единоразовое – задание один раз (при старте) набирает перечень диалогов для оценки в соответствии с фильтром, и не меняет его в процессе выполнения, завершаясь автоматически.

Автоматически обновляемое – задание работает всё время, и постоянно отбирает для оценки новые появляющиеся диалоги (в соответствии с фильтром и в рамках настроенного периода отбора данных).

Период

Период выборки интеракций

Создано

Дата и время создания задания

Запущено в работу

Дата и время последнего перевода задания в состояние **Активно**

Автор

Пользователь, который создал задание

Интеракций обработано

Количество интеракций, которые попали в выборку по заданию (подошли под параметры и условия запросов)

Количество простановок тематик

Количество интеракций, которые попали в выборку по заданию, и которым была проставлена тематика

Интеракций к обработке

Количество интеракций, которые будут обработаны по заданию

Суммарная длительность

Суммарная длительность всех интеракций, которые будут обработаны по заданию

Расчётное оставшееся время выполнения Время до конца выполнения задания

Фактическое время выполнения задания Время, затраченное на обработку всех интеракций задания, с момента его старта

Режим доступа Режим доступа пользователей к заданию:

Личный – другие пользователи не могут видеть и редактировать задание.

Чтение – **Все, Никто**, или количество пользователей/ролей, которым открыт доступ на чтение.

Редактирование – **Все, Никто**, или количество пользователей/ролей, которым открыт доступ на редактирование.

Расписание [Расписание запуска](#) автоматически обновляемых заданий (при наличии).

Фильтрация и поиск

Нажмите , чтобы настроить отображение заданий в списке. Для этого выберите атрибуты, по которым будут отбираться задания:

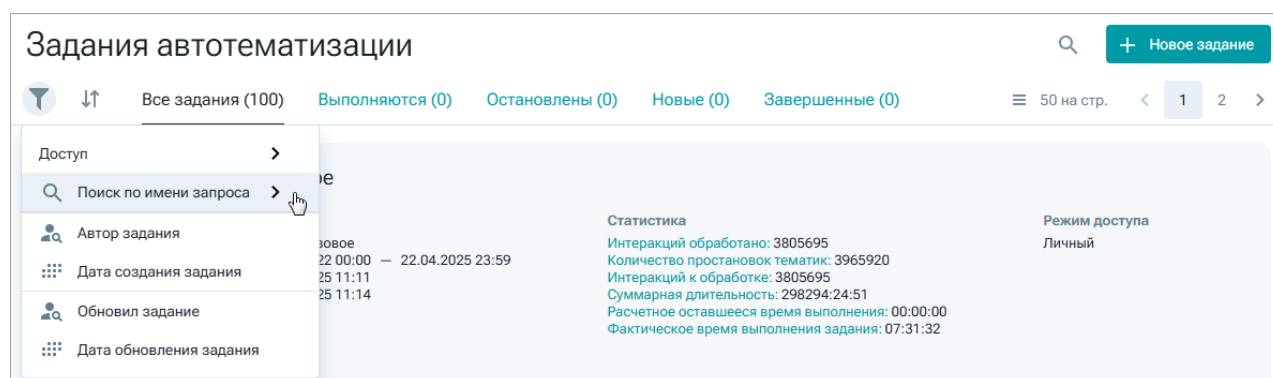


Рисунок 224 – Фильтры в списке заданий

Доступ **Все** – все задания, созданные в рамках тенанта, к которым есть доступ у текущего пользователя

Мои – задания, созданные текущим пользователем

Общие – задания, созданные другими пользователями, для которых разрешён доступ для текущего пользователя

Персональные – задания, созданные другими пользователями, и для которых закрыт общий доступ. Такие задания будут отображаться только у пользователей с правом на управление всеми заданиями в рамках тенанта.

Поиск по имени запроса	Введите имя задания или запроса (полностью или частично) и нажмите Применить . Будут отображены задания, содержащие искомый текст в своём названии или в названии запроса. Откройте задание для просмотра запросов. Будут отображены только те запросы в задании, которые содержат искомый текст. Чтобы изменить этот текст, отредактируйте его в поле ввода над списком запросов.
Автор задания	Выберите одного или нескольких пользователей из списка, установив флажки, и нажмите Применить . Будут отображены задания, созданные выбранными пользователями.
Дата создания задания	Укажите дату и время и нажмите Применить . Будут отображены задания, созданные в указанный период.
Обновил задание	Выберите одного или нескольких пользователей из списка, установив флажки, и нажмите Применить . Будут отображены задания, которые были обновлены выбранными пользователями.
Дата обновления задания	Укажите дату и время и нажмите Применить . Будут отображены задания, обновлённые в указанный период.

Сортировка

По умолчанию задания в списке отсортированы по дате создания задания, от новых к старым. Чтобы отсортировать задания в нужном порядке, нажмите  и выберите параметр сортировки:

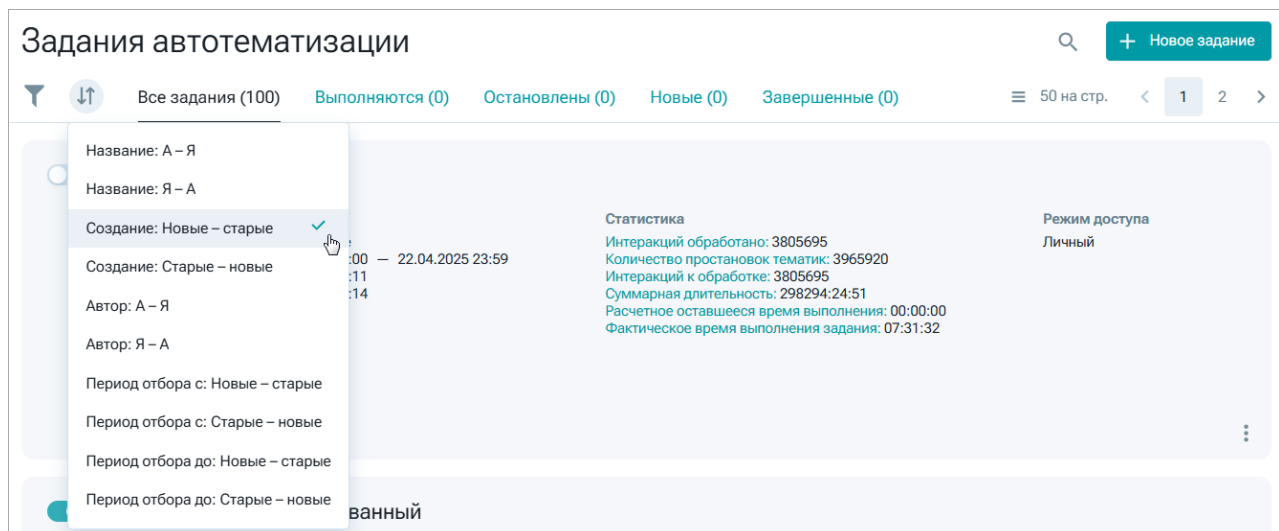


Рисунок 225 – Сортировка заданий

Название	Выберите, чтобы упорядочить задания по названию
Создание	Выберите, чтобы упорядочить задания по дате создания
Автор	Выберите, чтобы упорядочить задания по автору

Период отбора

Выберите, чтобы упорядочить задания по периоду отбора интеракций: по началу периода (**с**) или по окончанию периода (**до**).
Открытая граница (∞) начала отбора считается самой ранней, а открытая граница конца отбора – самой поздней. Если в списке есть несколько заданий с открытой границей, то эти задания дополнительно сортируются по названию (А–Я).

7.4.1 Статусы выполнения заданий

Задания отображаются на нескольких вкладках, в зависимости от состояния выполнения:

Все задания	Общий список всех заданий на автоматизацию
Выполняются	Задания в работе. В списке обозначаются иконкой Активно .
Остановлены	Задания, работа которых была приостановлена вручную при помощи команды Остановить обработку . В списке обозначаются иконкой Остановлено .
Новые	Задания, которые были созданы, но не запущены. В списке обозначаются иконкой Новое .
Завершённые	Задания, работа которых была прекращена вручную при помощи команды Завершить , а также одноразовые задания, в рамках которых закончена обработка всех интеракций. В списке обозначаются иконкой Завершено .

7.4.2 Дублирование заданий

Чтобы создать новое задание на основе ранее созданного, выберите в контекстном меню задания команду **Копировать задание**.

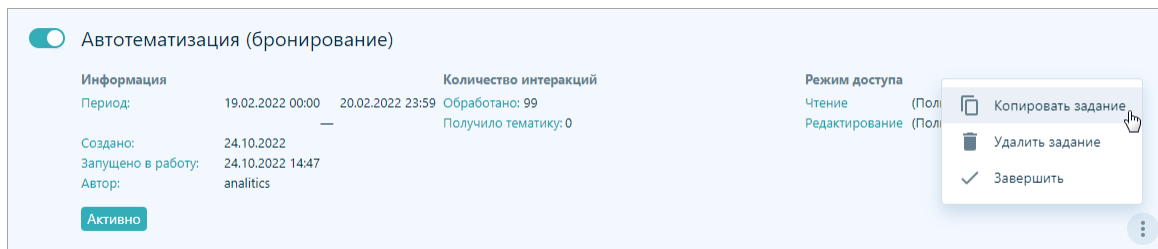


Рисунок 226 – Копирование задания

Откроется окно редактирования задания. К исходному названию задания будет добавлена пометка **Дублированный**. Запросы исходного задания также будут скопированы в новое задание.

Отредактируйте параметры задания и структуру запросов, если требуется. Нажмите , чтобы сохранить изменения.

7.4.3 Действия с запросами в задании автоматизации

Набор доступных действий с запросами зависит от состояния задания, к которому они относятся.

Если задание ещё не запускалось (т. е. находится в состоянии **Новое**), то доступны следующие действия с запросами задания:

- создание дочерних запросов;
- подсчёт остатка;
- редактирование запроса и параметров проставления тематик;
- копирование и вставка запросов;
- экспорт и импорт запросов;
- перенос в справочник;
- удаление и др.

Если задание находится в состоянии **Выполняется**, **Остановлено** или **Завершено**, то доступны следующие действия с запросами:

- копирование запросов;
- экспорт запросов;
- перенос в справочник;
- удаление запросов.

Перечисленные действия выполняются аналогично соответствующим действиям с запросами рабочего набора (см. раздел [Исследовательская аналитика](#)).

Сортировка запросов

Вы можете настроить сортировку запросов в задании автоматизации и их дочерних запросов, а также вручную переносить запросы в списке.

Можно сортировать запросы по названию, времени создания, автору запроса, времени изменения и автору изменения. Для этого откройте контекстное меню задания или запроса, который содержит дочерние, и выберите один из пунктов (рис. 227):

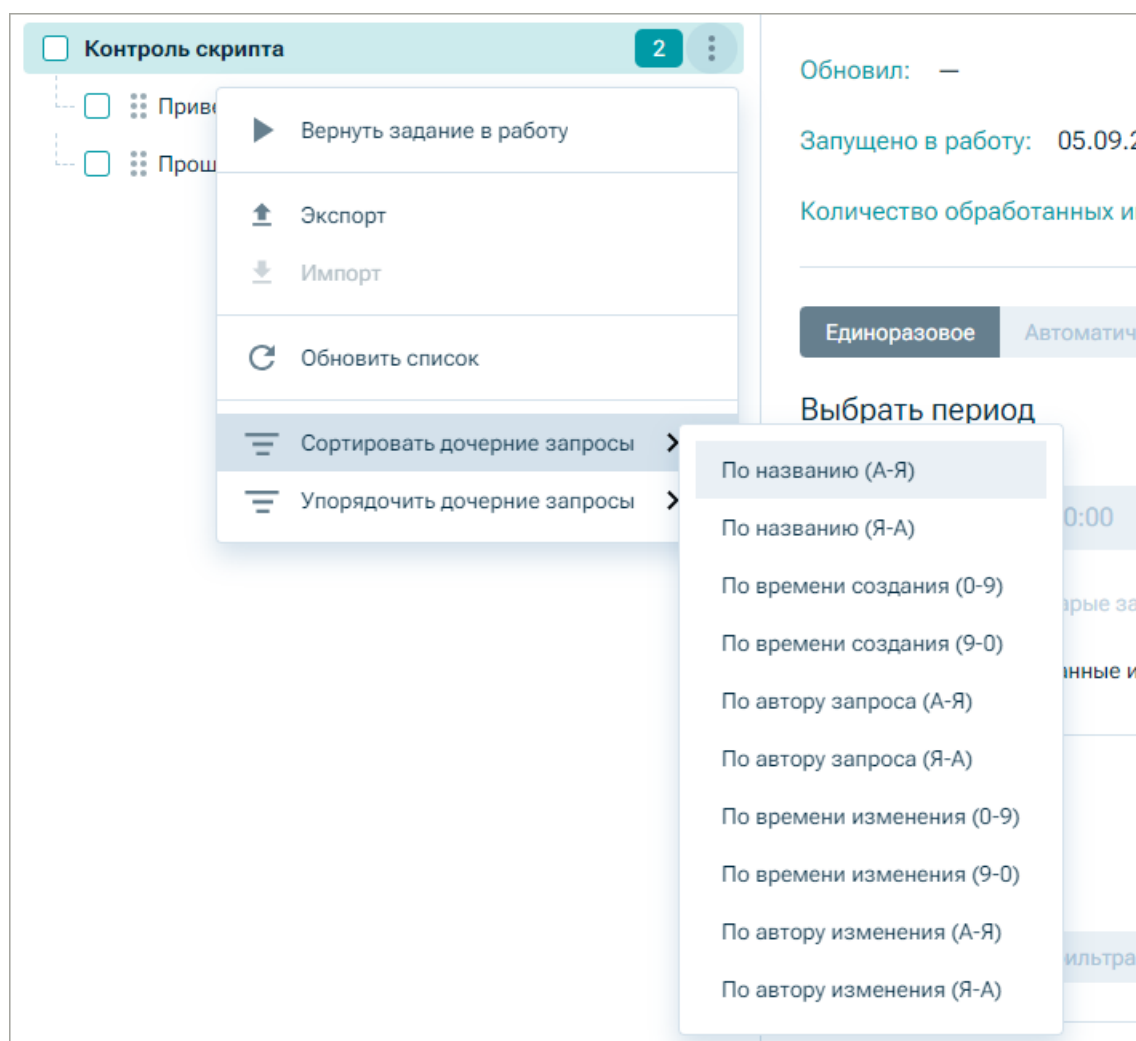


Рисунок 227 – Сортировка запросов в задании

Сортировать дочерние запросы

Такая сортировка сохраняется только для текущего отображения: при последующих обращениях к дереву запросов оно вернётся к первоначальному виду.

Упорядочить дочерние запросы

Такая сортировка сохраняется и будет отображаться при последующих обращениях к дереву запросов.

Чтобы перенести запрос в дереве, нажмите и удерживайте иконку  рядом с запросом (рис. 228). Перенести запрос можно только в пределах его уровня иерархии (переносится вместе с дочерними).

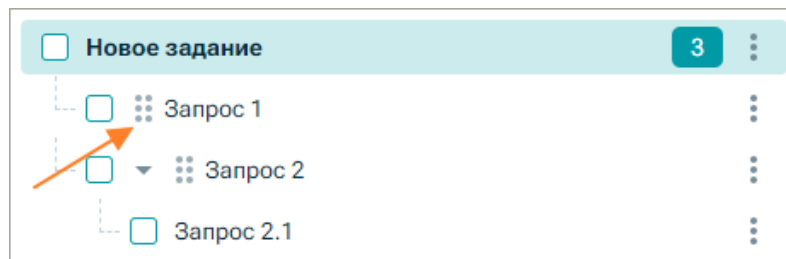


Рисунок 228 – Кнопка для перемещения запросов



При изменении сортировки или перемещении запросов, запросы типа **Остаток** остаются в конце списка, и не попадают под сортировку.

7.4.4 Удаление запросов и заданий

Удалять запросы можно только из тех заданий, которые ещё не запущены. Для удаления выберите в контекстном меню запроса команду **Удалить** и подтвердите действие (рис. 229). Если запрос содержит дочерние запросы, то они также будут удалены.

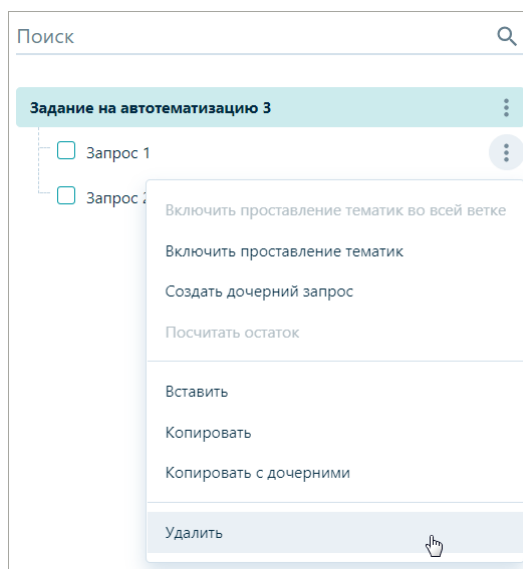


Рисунок 229 – Удаление запроса из задания на автоматизацию

Удаление заданий доступно независимо от их состояния. Для удаления выберите в контекстном меню команду **Удалить задание** и подтвердите действие (рис. 230). Запросы, добавленные к заданию, также будут удалены.

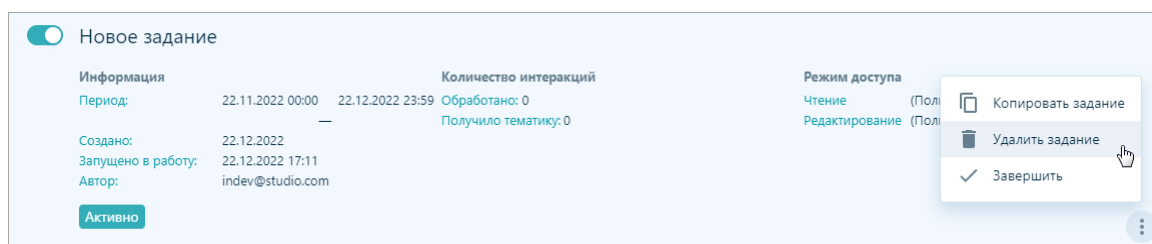


Рисунок 230 – Удаление задания на автоматизацию

8 Справочники запросов

Справочники предназначены для сохранения запросов из рабочего набора для повторного использования. Каждый справочник поддерживает хранение иерархической структуры запросов и их связей, аналогично рабочему набору.

Например, после того как вы подобрали параметры запросов на эталонной выборке, можно сохранить эти запросы в справочник. Затем, используя запросы из этого справочника, можно обрабатывать новые выборки диалогов (новые рабочие наборы).

Для работы со справочниками перейдите в главное меню в раздел **Аналитика > Справочники запросов**.



Перечень доступных справочников и опции работы с ними зависят от настроек доступа к справочникам, и от прав пользователя на работу со справочниками.

8.1 Работа со списком справочников

В списке отображаются личные справочники (созданные текущим пользователем) и справочники, созданные другими пользователями, к которым у текущего пользователя есть доступ.

Список справочников отображается в виде таблицы: каждому справочнику соответствует отдельная строка, каждому атрибуту – отдельный столбец.

Нажмите **Отображение удалённых**, чтобы в списке отображались удалённые справочники.

Навигация

Над списком справочников расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице справочников при помощи кнопки . Если справочники отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Атрибуты справочников

Каждому атрибуту соответствует отдельный столбец в списке справочников:

Название	Наименование справочника
Автор	Пользователь, создавший справочник
Создано	Дата создания справочника
Обновил	Пользователь, обновивший справочник
Обновлено	Дата последнего обновления
Запросов	Количество запросов в справочнике

Доступ

Режим доступа к справочнику:

Личный – доступ запрещён всем, кроме пользователя, который создал справочник.

Чтение/Редактирование – доступ на чтение и/или редактирование разрешён всем пользователям и/или ролям, или избранным пользователям и/или ролям.

Пользователи с правами на управление всеми справочниками в рамках тенанта будут иметь доступ ко всем справочникам, вне зависимости от заданного режима доступа.

Фильтрация и поиск

Для поиска справочника по названию нажмите  в верхней части страницы.

Для сортировки по убыванию/возрастанию нажмите на заголовок таблицы.

Сортировка доступна во всех столбцах, кроме столбцов **Запросов** и **Доступ**.

Нажмите , чтобы отфильтровать справочники по следующим атрибутам:

Поиск по имени запроса

Выберите и введите текст для поиска запроса по его названию, а затем нажмите **Применить** или клавишу **Enter**

Доступ

Выберите из списка, чтобы отобразить только справочники с определённым типом доступа:

Все – все справочники, созданные в рамках тенанта, к которым есть доступ у текущего пользователя.

Мои – справочники, созданные текущим пользователем.

Общие – справочники, созданные другими пользователями, и для которых разрешён общий доступ.

Персональные – справочники, созданные другими пользователями, и для которых закрыт общий доступ. Такие справочники будут отображаться только у пользователей с правом на управление всеми справочниками в рамках тенанта.

Автор справочника

Выберите пользователя из списка, чтобы отобразить созданные им справочники

Дата создания справочника

Укажите конкретную дату или период, чтобы отобразить справочники, созданные в это время

Автор обновления справочника

Выберите пользователя из списка, чтобы отобразить справочники, которые в последний раз редактировались этим пользователем

Дата обновления справочника

Укажите конкретную дату или период, чтобы отобразить справочники, отредактированные в последний раз в это время

8.2 Добавление справочника запросов

Новый справочник можно добавить следующими способами:

- [создать новый справочник](#);
- [создать копию](#) существующего справочника (дублировать);
- [импортировать справочник](#) из XML-файла.

8.2.1 Создание справочника

Перейдите на вкладку **Аналитика > Справочники запросов** и нажмите кнопку **Добавить справочник**.

В открывшемся окне укажите параметры справочника:

Наименование	Наименование по умолчанию – Новый справочник . Кликните по нему левой кнопкой мыши, чтобы ввести другое наименование. Наименование справочника может быть не уникальным.
Автор	Нажмите  , чтобы изменить автора. Эта опция доступна только пользователям с правом на управление всеми справочниками.
Настройки общего доступа	Личный – если выбрано, справочник не будет доступен другим пользователям для просмотра и редактирования. Общий – если выбрано, справочник будет доступен для просмотра и/или редактирования для всех или для выбранных пользователей: Чтение – выберите в полях Пользователи и Роли тех, кто сможет просматривать этот справочник: Все , Никто , или пользователи/роли из списка. Редактирование – выберите в полях Пользователи и Роли тех, кто сможет вносить изменения в этот справочник: Все , Никто или пользователи/роли из списка.

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите .

8.2.2 Создание копии справочника

Вы можете скопировать один или несколько справочников.

Чтобы скопировать один справочник, найдите его в списке, нажмите кнопку  и выберите в контекстном меню **Дублировать**. Копия будет добавлена в список справочников с названием **<Наименование справочника> (дублированный)**.

Чтобы скопировать несколько справочников, выберите их в списке, установив флажки, затем перейдите в контекстное меню любого из выбранных справочников, нажав

⋮, и выберите **Дублировать**. Копии выбранных справочников будут добавлены в список с названиями **<Наименование справочника> (дублированный)**.

По умолчанию дублированный справочник является личным, т.е. с ним может работать только текущий пользователь приложения. Отредактируйте настройки общего доступа, если необходимо.

8.2.3 Импорт справочника

Импорт справочника может потребоваться при переносе данных и редактировании справочников в текстовом виде. Для импорта необходимо подготовить файл в специальном формате.

Чтобы импортировать справочник, перейдите на страницу **Аналитика > Справочники запросов**, нажмите  и выберите XML-файл справочника, который нужно импортировать.

Также вы можете импортировать справочник в запрос любого уровня. Для этого перейдите в контекстное меню запроса и выберите **Импорт**. Затем выберите файл справочника. Он будет импортирован как дочерний запрос по отношению к выбранному. При импорте будет сохранена иерархическая структура запросов в этом справочнике.

Чтобы импортировать несколько справочников, поместите их в один файл, или импортируйте по одному. Несколько файлов одновременно импортировать нельзя.

Пример содержимого XML-файла справочника:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<RequestBooks>
  <RequestBook IsSystem="True" IsHidden="False" BookShareType="Private"
BookEntityType="RequestBook" UpdateDate="133379686962692757"
CreateDate="133379686962692757" Owner="00000000-0000-0000-0000-000000000000"
Name="зоопарк" Revision="0" Id="fdf95d51-9146-49c8-9ff3-55ed5d44da7c">
    <Requests>
      <SpeechLabRequest type="SpeechLabRequest">
        <Id>0d408cda-74b5-4de1-98c7-073ab8ede2fe</Id>
        <Name>себра</Name>
        <State>Incomplete</State>
        <SavedState>
          <TotalFound>0</TotalFound>
          <LastUpdateTime>2023-08-31T15:18:16.2705805Z</LastUpdateTime>
          <ExecutionTime>00:00:00</ExecutionTime>
          <IsActual>true</IsActual>
          <IsCancelled>false</IsCancelled>
        </SavedState>
        <Temporary>False</Temporary>
        <OrderIndex>0</OrderIndex>
        <IsThemed>False</IsThemed>
        <Attributes>
          <AttributeTokens/>
        </Attributes>
        <Tokens/>
        <ExtraLimitations/>
        <ComplexCompleted>False</ComplexCompleted>
        <Requests/>
      </SpeechLabRequest>
    </Requests>
  </RequestBook>
</RequestBooks>
```

В параметре [Name](#) можно задать наименование справочника, с которым он будет отображаться в списке после импорта.

Корневой элемент [RequestBooks](#) содержит один или несколько элементов [RequestBook](#).

Элемент [RequestBook](#) соответствует одному справочнику и содержит общие атрибуты справочника: название, идентификатор владельца, режим доступа и т.п.

8.3 Добавление запросов в справочник

Запросы можно добавить в справочник следующими способами:

- [создать новый запрос](#);
- скопировать и вставить запрос [из рабочего набора](#);
- скопировать и вставить запрос [из истории версий](#);
- [импортировать запросы](#) из XML-файла.

8.3.1 Создание запроса

Откройте нужный справочник, выбрав его в списке.

Вы можете добавить новый запрос в справочник одним из способов:

- нажмите на кнопку **Новый запрос** в левой верхней части окна (1);
- перейдите в контекстное меню справочника и выберите **Создать запрос** (2).

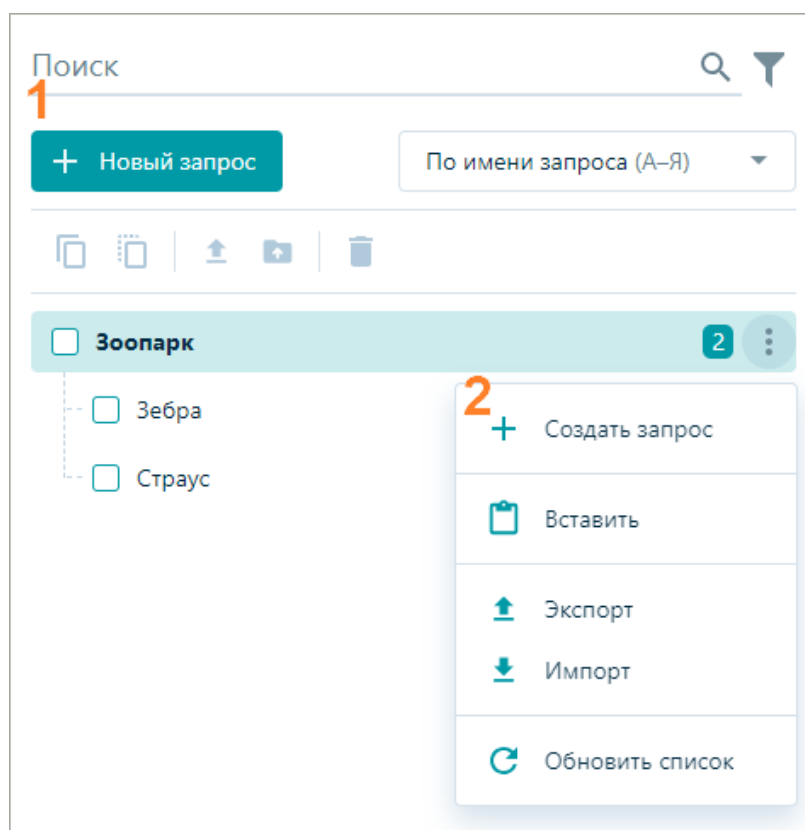


Рисунок 231 – Добавление нового запроса в справочник

Чтобы создать дочерний запрос, перейдите в контекстное меню нужного запроса (⋮), и выберите **Создать дочерний запрос**.

Созданный запрос появится в дереве запросов. Отредактируйте необходимые параметры (аналогичны параметрам запросов [в рабочем наборе](#)).

8.3.2 Вставка запроса из рабочего набора

Вы можете добавить в справочник запрос из рабочего набора. Для этого [скопируйте](#) нужный запрос (один или несколько) в рабочем наборе. Затем перейдите в контекстное меню справочника и выберите **Вставить** (рис. 232).

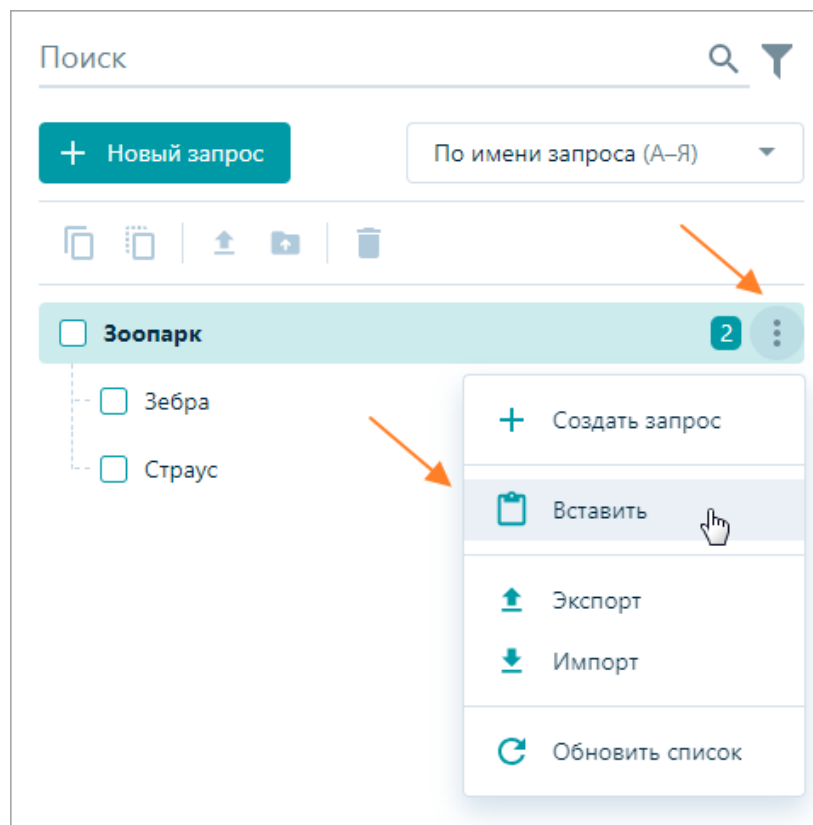


Рисунок 232 – Вставка в справочник запроса из рабочего набора

Чтобы вставить запрос как дочерний, откройте контекстное меню запроса и нажмите **Вставить**. Запрос будет добавлен как дочерний по отношению к выбранному.

8.3.3 Импорт запросов из XML-файла

Импорт запросов может потребоваться при переносе данных и редактировании запросов в текстовом виде. Чтобы импортировать запрос, необходимо подготовить файл в специальном формате.

В параметре **Name** можно задать наименование запроса, с которым он будет отображаться в дереве запросов после импорта.

Пример содержимого XML-файла, который включает один запрос с одним ключевым словом:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<SpeechLabRequest type="SpeechLabRequest">
  <Id>0d408cda-74b5-4de1-98c7-073ab8ede2fe</Id>
  <Name>Зебра</Name>
  <State>Incomplete</State>
  <SavedState>
    <TotalFound>0</TotalFound>
    <LastUpdateTime>2023-09-01T13:17:55.7152338Z</LastUpdateTime>
    <ExecutionTime>00:00:00</ExecutionTime>
    <IsActual>true</IsActual>
    <IsCancelled>false</IsCancelled>
  </SavedState>
  <Temporary>False</Temporary>
  <OrderIndex>0</OrderIndex>
  <IsThemed>False</IsThemed>
  <Attributes>
    <AttributeTokens/>
  </Attributes>
  <Tokens>
    <Token>
      <Text>полоски</Text>
      <Type>Word</Type>
      <IsError>false</IsError>
      <Properties WordDistance="2" Channel="Any"/>
    </Token>
  </Tokens>
  <ExtraLimitations/>
  <ComplexCompleted>False</ComplexCompleted>
  <Requests/>
</SpeechLabRequest>
```

Файл содержит корневой элемент [Requests](#), который, в свою очередь, включает один или несколько запросов. Обычному запросу соответствует элемент [SpeechLabRequest](#). Запросу типа «Остаток» соответствует элемент [SpeechLabRemainderRequest](#).

8.4 Редактирование справочника

Ранее сохранённые справочники можно отредактировать:

- изменить название справочника;
- добавить, удалить, изменить запросы. В запросе на вкладке **История версий** отображаются сведения об изменениях, которые вносились в запрос (аналогично запросам исследовательской аналитики: см. раздел [История версий](#));
- изменить режим доступа к справочнику;
- изменить автора справочника (для этого нужно нажать  и выбрать нужного автора из списка).



Перечень справочников и параметров, доступных пользователю для редактирования, зависят от настроек доступа к справочникам, и от прав пользователя на работу со справочниками.

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите .

8.5 Сортировка запросов

Вы можете настроить сортировку запросов справочника и их дочерних запросов, а также вручную переносить запросы в списке.

Можно сортировать запросы по названию, времени создания, автору запроса, времени изменения и автору изменения. Для этого откройте контекстное меню справочника или запроса, который содержит дочерние, и выберите один из пунктов (рис. 233):

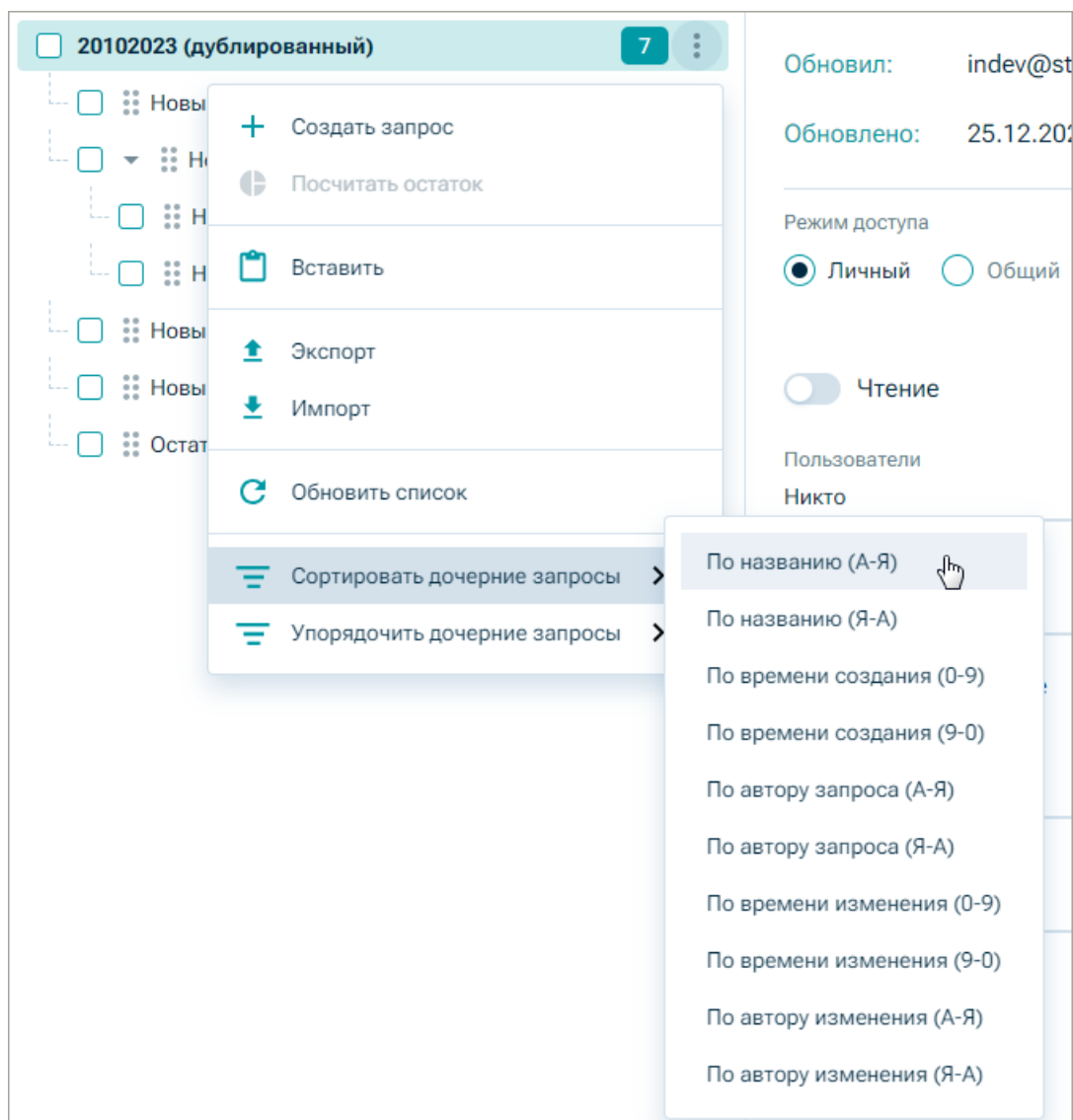


Рисунок 233 – Сортировка запросов в справочнике

Сортировать дочерние запросы

Такая сортировка сохраняется только для текущего отображения: при последующих обращениях к дереву запросов оно вернётся к первоначальному виду.

Упорядочить дочерние запросы

Такая сортировка сохраняется и будет отображаться при последующих обращениях к дереву запросов.

Чтобы перенести запрос в дереве, нажмите и удерживайте иконку  рядом с запросом (рис. 234). Перенести запрос можно только в пределах его уровня иерархии (переносится вместе с дочерними).

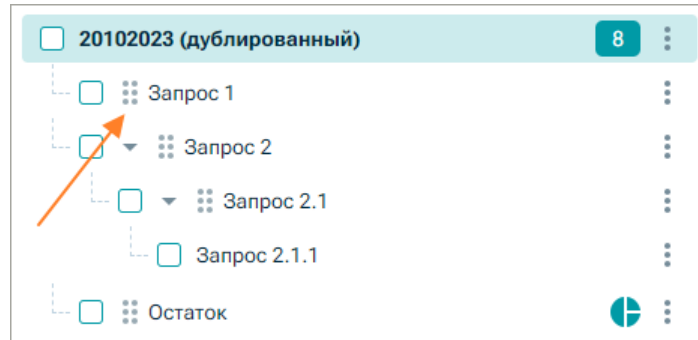


Рисунок 234 – Кнопка для перемещения запросов



При изменении сортировки или перемещении запросов, запросы типа **Остаток** остаются в конце списка, и не попадают под сортировку.

8.6 Экспорт справочника

Справочники можно экспортировать в формате XML.

Экспорт справочника может потребоваться для переноса данных, а также для хранения и редактирования в текстовом виде. При экспорте сохраняется название справочника, иерархическая структура запросов, параметры и ключевые слова запросов, и другие атрибуты (см. пример файла ниже).

Чтобы экспортировать справочник, выберите его в списке, установив флажок и нажмите кнопку .

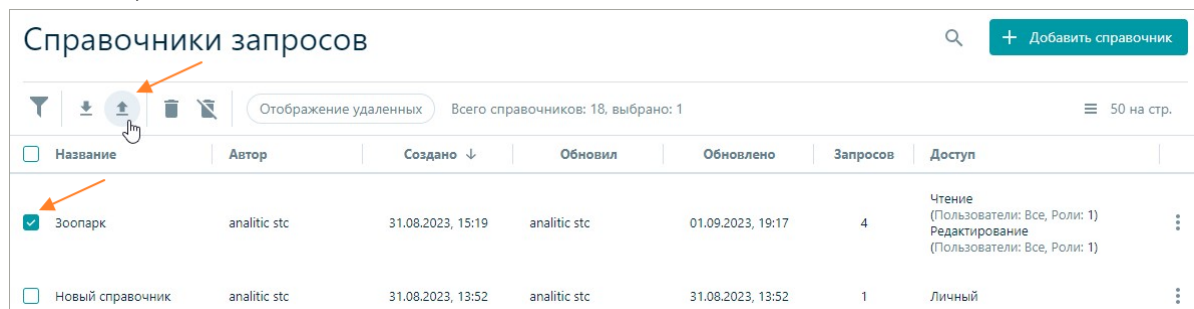


Рисунок 235 – Экспорт справочника

Чтобы экспортировать несколько справочников, выберите их в списке, установив флажки, и нажмите . Справочники будут экспортированы в один файл.

Чтобы экспортировать запросы из справочника, откройте его и выберите элементы для экспорта (рис. 236).

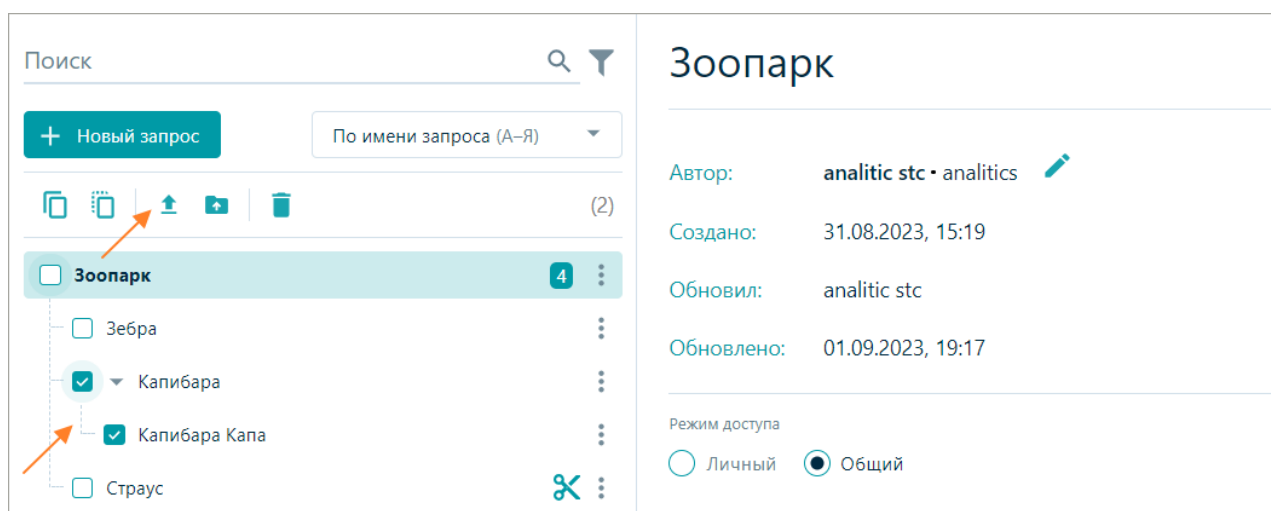


Рисунок 236 – Экспорт запросов из справочника

Ниже приведён пример содержимого файла, в который экспортирован один справочник.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<RequestBooks>
  <RequestBook Id="fdf95d51-9146-49c8-9ff3-55ed5d44da7c" Revision="0"
Name="Зоопарк" Owner="00000000-0000-0000-0000-000000000000"
CreateDate="133382936880748217" UpdateDate="133382936880748217"
BookEntityType="RequestBook" BookShareType="Private" IsHidden="False"
IsSystem="True">
  <Requests>
    <!-- Перечень запросов -->
    <!-- ... -->
  </Requests>
</RequestBook>
</RequestBooks>
```

Файл содержит корневой элемент **RequestBooks**, который, в свою очередь, содержит один или несколько элементов **RequestBook**. Элемент **RequestBook** соответствует одному справочнику и содержит общие атрибуты справочника: название, идентификатор владельца, режим доступа и т.п.

Элемент **Requests** содержит запросы справочника и имеет такой же формат, как соответствующий элемент в файле со списком запросов.

8.7 Удаление и восстановление справочников

Удаление справочников

Откройте список справочников. Для удаления воспользуйтесь одним из способов:

- найдите справочник в списке, перейдите в его контекстное меню (⋮) и выберите пункт **Удалить**. Справочник будет удалён.
- выберите справочники в списке, установив флажки, и нажмите на панели кнопку удаления . Все выбранные справочники будут удалены.

После удаления справочники перестают отображаться в списке. Чтобы отобразить их, нажмите кнопку **Отображение удалённых**. Ранее удалённые справочники будут показаны в списке с пометкой **удалено**.

Восстановление справочников



Восстановление удалённых справочников (с запросами) возможно только в течение заданного администратором времени.

Откройте список справочников и нажмите кнопку **Отображение удалённых**. Затем воспользуйтесь одним из следующих способов восстановления:

- найдите справочник в списке, перейдите в его контекстное меню (⋮) и выберите пункт **Восстановить**. Справочник будет восстановлен.
- выберите справочники в списке, установив флажки, и нажмите на панели кнопку . Все выбранные справочники будут восстановлены.

9 Словари

Словари предназначены для группировки слов по специфике их употребления в речи.

Например, можно создать словари специальной лексики, имён собственных, слов благодарности, коротких слов, жаргонизмов и т. п. Затем эти словари можно использовать при работе с [лексической статистикой](#) запроса.

Для работы со словарями перейдите в главное меню в раздел **Аналитика > Словари**.



Перечень доступных словарей и опции работы с ними зависят от настроек доступа к словарям, и от прав пользователя на работу со словарями.

9.1 Работа со списком словарей

В списке отображаются личные словари (созданные текущим пользователем) и словари, созданные другими пользователями (при наличии доступа к ним).

Список словарей отображается в виде таблицы: каждому словарю соответствует отдельная строка, каждому атрибуту – отдельный столбец.

Словари отображаются на нескольких вкладках:

Все словари	Все словари, созданные в рамках тенанта, к которым есть доступ у текущего пользователя
Мои	Словари, созданные текущим пользователем
Общие	Словари, созданные другими пользователями, и для которых разрешён общий доступ
Персональные	Словари, созданные другими пользователями, и для которых закрыт общий доступ. Такие словари будут отображаться только у пользователей с правом на управление всеми словарями в рамках тенанта.
Удалённые	Словари, которые были удалены

Навигация

Над списком словарей расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице словарей при помощи кнопки . Если словари отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки для перехода на другие страницы.

Атрибуты словарей

Каждому атрибуту соответствует отдельный столбец в списке словарей:

Название	Наименование словаря
-----------------	----------------------

Автор	Пользователь, создавший словарь
Создано	Дата создания словаря
Количество слов	Количество слов в словаре
Обновил	Пользователь, обновивший словарь
Обновлено	Дата последнего обновления
Доступ	Режим доступа к словарю: Личный – доступ запрещён всем, кроме пользователя, который создал словарь. Чтение/Редактирование – доступ на чтение и/или редактирование разрешён всем пользователям и/или ролям, или избранным пользователям и/или ролям. Пользователи с правами на управление всеми словарями в рамках тенанта будут иметь доступ ко всем словарям, вне зависимости от заданного режима доступа.

Фильтрация и поиск

Для поиска словаря по названию нажмите .

Нажмите , чтобы отфильтровать словари по следующим атрибутам:

Доступ	Выберите из списка, чтобы отобразить только словари с определённым типом доступа
Автор словаря	Выберите пользователя из списка, чтобы отобразить словари, созданные им
Дата создания словаря	Укажите конкретную дату или период, чтобы отобразить словари, созданные в это время
Обновил словарь	Выберите пользователя из списка, чтобы отобразить словари, которые в последний раз редактировались этим пользователем
Дата обновления словаря	Укажите конкретную дату или период, чтобы отобразить словари, отредактированные в последний раз в это время

9.2 Добавление словаря

Новый словарь можно добавить следующими способами:

- [создать новый словарь](#);
- [создать копию](#) существующего словаря (дублировать);
- [импортировать словарь](#) из XML-файла.

9.2.1 Создание словаря

Перейдите на вкладку **Аналитика > Словари** и нажмите кнопку **Новый словарь**.

В открывшемся окне укажите параметры словаря:

Наименование	Наименование по умолчанию – Новый словарь . Кликните по нему левой кнопкой мыши, чтобы ввести другое наименование. Наименование словаря может быть не уникальным.
Автор	Нажмите  , чтобы изменить автора. Эта опция доступна только пользователям с правом на управление всеми словарями.
Настройки общего доступа	Личный – если выбрано, словарь не будет доступен другим пользователям для просмотра и редактирования. Общий – если выбрано, словарь будет доступен для просмотра и/или редактирования для всех или для выбранных пользователей: Чтение – выберите в полях Пользователи и Роли тех, кто сможет просматривать этот словарь: Все, Никто, или пользователи/роли из списка. Редактирование – выберите в полях Пользователи и Роли тех, кто сможет вносить изменения в этот словарь: Все, Никто или пользователи/роли из списка.

Ниже расположена панель элементов для работы с содержимым словаря:

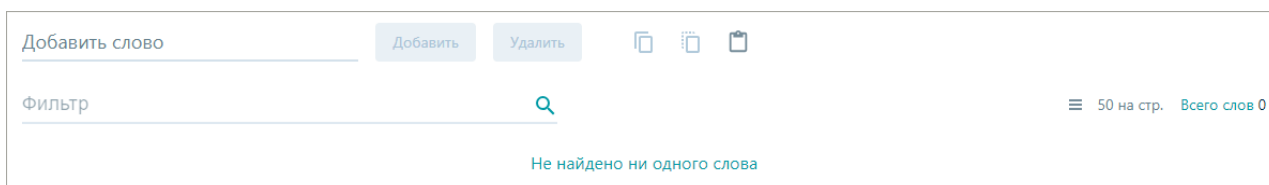


Рисунок 237 – Панель элементов для управления содержимым словаря

Добавить слово	Введите слово в этом поле и нажмите кнопку Добавить (либо клавишу Enter). Слово будет добавлено в словарь. Если слово уже есть в словаре, оно не будет добавлено повторно.
 (Копировать выбранные слова)	Выберите слово в списке, кликнув по нему левой кнопкой мыши (зажмите клавишу Ctrl , чтобы выбрать несколько слов) и нажмите  . Выбранные слова будут скопированы в буфер обмена.



(Копировать все слова)

Нажмите, чтобы скопировать все слова в словаре.



(Вставить слова)

Нажмите, чтобы вставить слова из буфера обмена.

Для вставки подходят только слово или слова, скопированные из других словарей системы.

Если слово уже есть в словаре, оно не будет добавлено повторно.

Редактировать слово Выберите слово в списке, отредактируйте его в этом поле и нажмите **Изменить**.

Удалить (Удалить выбранные слова)

Выберите слово в списке, кликнув по нему левой кнопкой мыши (зажмите клавишу **Ctrl**, чтобы выбрать несколько слов) и нажмите кнопку **Удалить**.

Для поиска по словарю введите часть слова или слово целиком в поле **Фильтр** – будут отображены только те слова, в которых содержится искомый текст.

Справа от поля **Фильтр** расположена панель навигации: вы можете настроить количество слов, отображаемых на странице и переходить на другие страницы. Так же здесь отображается общее количество слов в словаре.

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите ↶.

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите 💾.

9.2.2 Создание копии словаря

При редактировании личных и общих словарей изменения автоматически применяются к лексической статистике. Поэтому для того, чтобы не вносить изменения в словари, и тем самым не влиять на лексическую статистику прошлых запросов, вы можете скопировать словарь и внести в созданный словарь-копию все необходимые изменения.

Можно скопировать один или несколько словарей.

В словарях-копиях [настройки общего доступа](#) возвращаются к настройкам по умолчанию: **Личный**, без прав на чтение и редактирование другими пользователями. Отредактируйте их, если необходимо.

Чтобы скопировать один словарь, найдите его в списке, нажмите кнопку  и выберите в контекстном меню **Копировать словарь**. Копия будет добавлена в список словарей с названием **<Наименование словаря> (дублированный)**.

Чтобы скопировать несколько словарей, выберите их в списке, установив флажки, затем нажмите  в строке заголовка таблицы и выберите **Копировать словарь**:

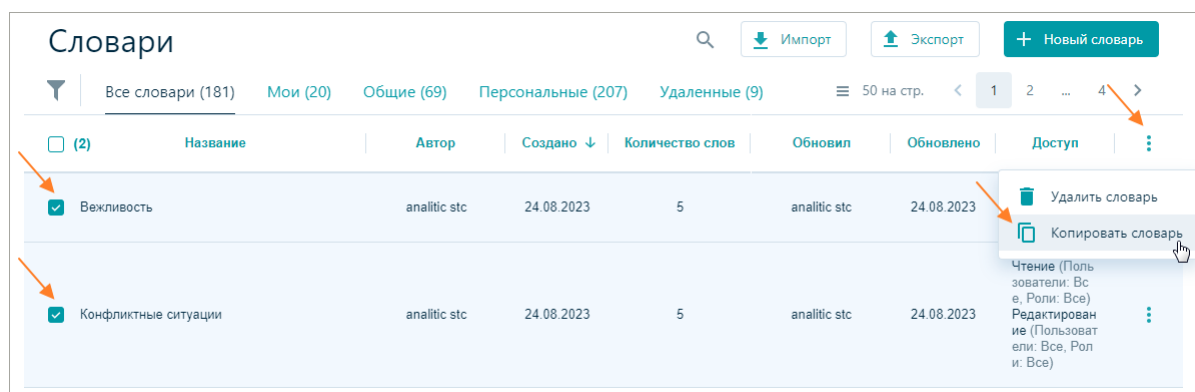


Рисунок 238 – Копирование нескольких словарей

Словари-копии появятся в списке:

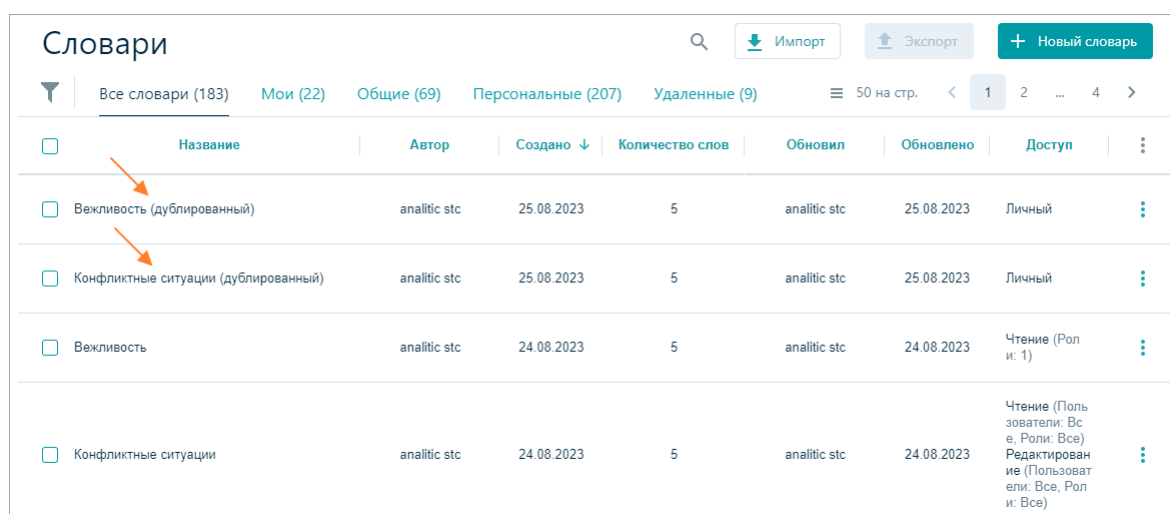


Рисунок 239 – Отображение скопированных словарей в списке

9.2.2 Импорт словаря

Импорт словаря может потребоваться при переносе данных и редактировании словарей в текстовом виде. Чтобы импортировать словарь, необходимо подготовить файл словаря в специальном формате.

Чтобы импортировать словарь, перейдите на страницу **Аналитика > Словари**, нажмите **Импорт** и выберите файл словаря.

Чтобы импортировать несколько словарей, необходимо поместить их в один файл или импортировать по одному. Несколько файлов одновременно выбрать нельзя.

Пример содержимого XML-файла словаря:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<WordBooks>
  <WordBook Id="0e48a2dd-7861-44e6-bda6-3c869fe2b200" Revision="5"
Name="Зоопарк" Owner="bfc28b6e-684c-4335-985e-721686e56a57"
CreateDate="133372641707575670" UpdateDate="133372670992869310"
BookEntityType="Wordbook" BookShareType="Private" IsHidden="False"
IsSystem="False">
    <Words>
      <Word>альпака</Word>
      <Word>бегемот</Word>
      <Word>заяц</Word>
      <Word>кошка</Word>
      <Word>медведь</Word>
      <Word>носорог</Word>
      <Word>пума</Word>
      <Word>собака</Word>
      <Word>эму</Word>
      <Word>ящерица</Word>
    </Words>
  </WordBook>
</WordBooks>
```

Файл содержит корневой элемент **WordBooks**, который, в свою очередь, содержит один или несколько элементов **WordBook**. Элемент **WordBook** соответствует одному словарю и содержит общие атрибуты словаря: название, идентификатор владельца, режим доступа и т.п.

Элемент **Words** содержит перечень слов и словосочетаний, входящих в словарь.

В параметре **Name** можно задать наименование словаря, с которым словарь будет отображаться в списке после импорта.

9.3 Редактирование словаря

Ранее сохранённые словари можно отредактировать:

- изменить название словаря;
- добавить, удалить, изменить слова;
- изменить режим доступа к словарю;
- изменить автора словаря (для этого нужно нажать  и выбрать нужного автора из списка).



Перечень словарей и параметров, доступных пользователю для редактирования, зависят от настроек доступа к словарям, и от прав пользователя на работу со словарями.

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите .

9.4 Экспорт словаря

Словари можно экспортировать в формате XML.

Экспорт словаря может потребоваться для переноса данных, а также для хранения и редактирования словарей в текстовом виде. При экспорте сохраняется название словаря, перечень слов и другие атрибуты (см. пример файла ниже).

Чтобы экспортировать словарь, выберите его в списке, установив флажок и нажмите кнопку **Экспорт**:

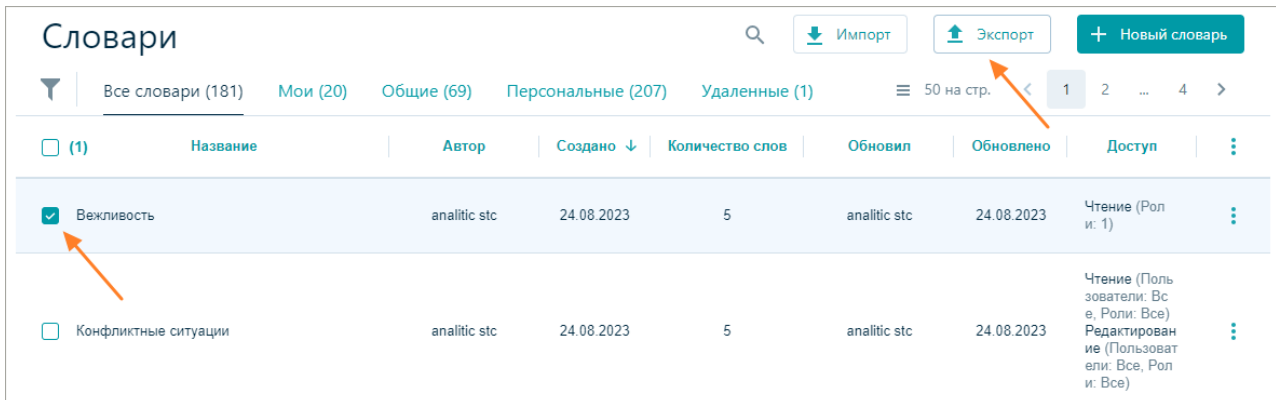


Рисунок 240 – Экспорт словаря

XML-файл будет загружен на ваше устройство.

Чтобы экспортировать несколько словарей, выберите их в списке, установив флажки, и нажмите **Экспорт**. Словари будут экспортированы в одном файле.

Ниже приведён пример содержимого файла, в который экспортирован один словарь.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<WordBooks>
  <WordBook Id="0e48a2dd-7861-44e6-bda6-3c869fe2b200" Revision="5"
Name="Зоопарк" Owner="bfc28b6e-684c-4335-985e-721686e56a57"
CreateDate="133372641707575670" UpdateDate="133372670992869310"
BookEntityType="Wordbook" BookShareType="Private" IsHidden="False"
IsSystem="False">
    <Words>
      <Word>альпака</Word>
      <Word>бегемот</Word>
      <Word>заяц</Word>
      <Word>кошка</Word>
      <Word>медведь</Word>
      <Word>носорог</Word>
      <Word>пума</Word>
      <Word>собака</Word>
      <Word>эму</Word>
      <Word>ящерица</Word>
    </Words>
  </WordBook>
</WordBooks>
```

Файл содержит корневой элемент **WordBooks**, который, в свою очередь, содержит один или несколько элементов **WordBook**.

Элемент **WordBook** соответствует одному словарю и содержит общие атрибуты словаря: название, идентификатор владельца, режим доступа и т.п.

Элемент **Words** содержит перечень слов и словосочетаний, входящих в словарь.

9.5 Удаление и восстановление словарей

Удаление словарей

Чтобы удалить словарь, найдите его в списке и нажмите **⋮**. В контекстном меню выберите **Удалить словарь**.

Чтобы удалить несколько словарей, выберите их в списке, установив флажки, нажмите **⋮** в строке заголовка таблицы и выберите в контекстном меню **Удалить словарь** (рис. 241).

После удаления словари будут перемещены на вкладку **Удалённые**.

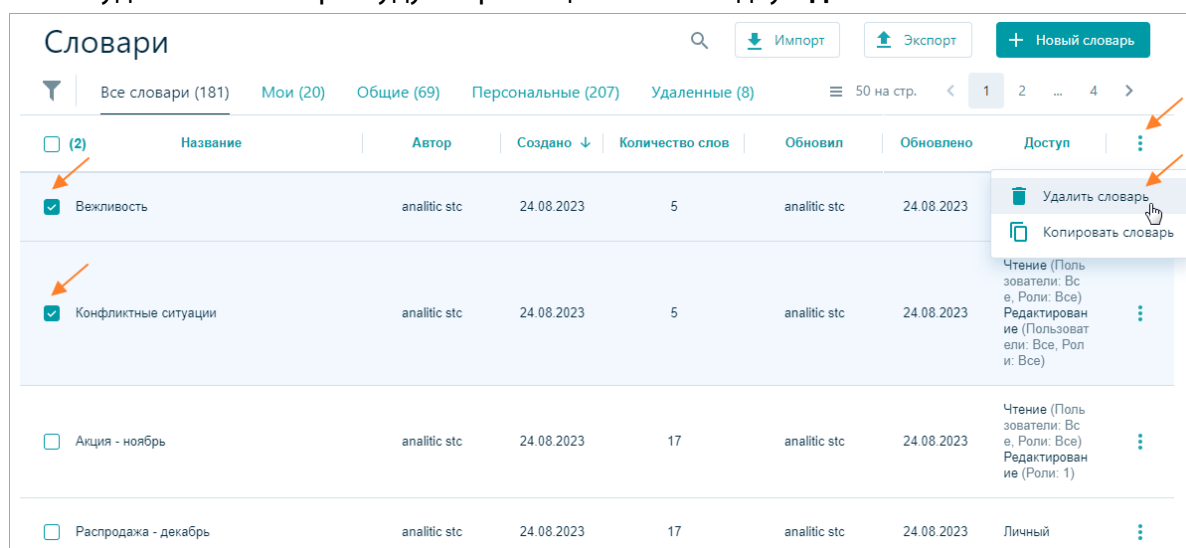


Рисунок 241 – Удаление нескольких словарей

Восстановление словарей



Восстановление удалённых словарей возможно только в течение заданного администратором времени.

Чтобы восстановить словарь, найдите его в списке на вкладке **Удалённые** и нажмите **⋮**. В контекстном меню выберите **Восстановить словарь**.

Чтобы восстановить несколько словарей, выберите их в списке на вкладке **Удалённые**, установив флажки, нажмите **⋮** в строке заголовка таблицы и выберите **Восстановить словарь**.

После восстановления словари будут перемещены со вкладки **Удалённые** на те вкладки, которые соответствуют настройкам общего доступа этих словарей.

10 Словари синонимов

При помощи словаря синонимов можно группировать отдельные слова и словосочетания лексической статистики, объединяя их под одним словом.

Например, вы можете добавить в словарь слово ремонт, и указать его синонимы: чинить, сломаться, неисправность. Если в диалогах, которые были найдены по запросу, встречаются эти синонимы, то при применении словаря синонимов к результатам лексической статистики, будет отображено только слово ремонт, а отдельные слова-синонимы отображаться не будут.

10.1 Работа со списком словарей синонимов

Перейдите к разделу **Аналитика > Словари синонимов**. В открывшемся окне отобразится список словарей синонимов, созданных в системе. В списке отображаются личные словари (созданные текущим пользователем) и словари, созданные другими пользователями (при наличии доступа к ним).

Список словарей синонимов отображается в виде таблицы: каждому словарю соответствует отдельная строка, каждому атрибуту – отдельный столбец.

Словари синонимов							
🔍 Импорт Экспорт Новый словарь							
🔽 Все словари (11) Мои (5) Общие (2) Персональные (4) Удаленные (10) 50 на стр.							
☐ Название ↓	Автор	Создано	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ	⋮
☐ приветствия	я	23.09.2024 ПН 16:05:34	1 (2)	я	30.09.2024 ПН 17:58:04	Личный	⋮
☐ подключения 2	я	02.10.2024 СР 16:39:54	4 (10)	я	02.10.2024 СР 18:57:45	Чтение (Пользователи: Все, Роли: Все)	⋮
☐ подключения	я	30.09.2024 ПН 18:36:01	9 (17)	я	01.10.2024 ВТ 17:36:08	Личный	⋮

Рисунок 242 – Список словарей синонимов

Словари синонимов отображаются на нескольких вкладках:

Все словари	Все словари синонимов, созданные в рамках тенанта, к которым есть доступ у текущего пользователя
Мои	Словари синонимов, созданные текущим пользователем
Общие	Словари синонимов, созданные другими пользователями, и для которых разрешён общий доступ
Персональные	Словари синонимов, созданные другими пользователями, и для которых закрыт общий доступ. Такие словари будут отображаться только у пользователей с правом на управление всеми словарями в рамках тенанта.
Удалённые	Словари синонимов, которые были удалены

Навигация

Над списком словарей синонимов расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице словарей при помощи кнопки . Если словари отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Атрибуты словарей синонимов

Каждому атрибуту соответствует отдельный столбец в списке словарей синонимов:

Название	Наименование словаря синонимов
Автор	Пользователь, создавший словарь синонимов
Создано	Дата создания словаря синонимов
Количество слов	Количество слов (число перед скобками) и синонимов (число в скобках) в словаре
Обновил	Пользователь, обновивший словарь синонимов
Обновлено	Дата последнего обновления
Доступ	Режим доступа к словарю синонимов: Личный – доступ запрещён всем, кроме пользователя, который создал словарь. Чтение/Редактирование – доступ на чтение и/или редактирование разрешён всем пользователям и/или ролям, или избранным пользователям и/или ролям. Пользователи с правами на управление всеми словарями в рамках тенанта будут иметь доступ ко всем словарям, вне зависимости от заданного режима доступа.

Фильтрация и поиск

Для поиска словаря синонимов по названию нажмите .

Нажмите , чтобы отфильтровать словари синонимов по следующим атрибутам:

Доступ	Выберите из списка, чтобы отобразить только словари синонимов с определённым типом доступа
Автор словаря	Выберите пользователя из списка, чтобы отобразить словари синонимов, созданные им
Дата создания словаря	Укажите конкретную дату или период, чтобы отобразить словари синонимов, созданные в это время
Обновил словарь	Выберите пользователя из списка, чтобы отобразить словари синонимов, которые в последний раз редактировались этим пользователем
Дата обновления словаря	Укажите конкретную дату или период, чтобы отобразить словари синонимов, отредактированные в последний раз в это время

10.2 Добавление словаря синонимов

Новый словарь синонимов можно добавить следующими способами:

- [создать новый словарь](#);
- [создать копию](#) существующего словаря (дублировать);
- [импортировать словарь](#) из XML-файла.

10.2.1 Создание словаря синонимов

Чтобы создать новый словарь, перейдите в раздел **Аналитика > Словари синонимов** и нажмите кнопку **Новый словарь**.

Название по умолчанию – Новый словарь. Переименуйте словарь синонимов, чтобы в дальнейшем легко находить его в списке. Для этого кликните левой кнопкой мыши по полю с названием по умолчанию, и введите информативное название (от 3 до 255 символов). Название может быть неуникальным.

Новый словарь

Создано: 02.10.2024 CP 13:41:24 Автор: Я

Описание

☒ Личный ☐ Общий

☐ Чтение ☐ Редактирование

Пользователи: Никто

Роли: Никто

Добавить слово

Добавить Удалить

Фильтр

50 на стр. Всего слов 0

Не найдено ни одного слова

Рисунок 243 – Создание словаря синонимов

Ниже можно добавить описание словаря синонимов (от 0 до 1024 символов). Описание может быть неуникальным.

Настройте режим доступа, чтобы разрешить или ограничить доступ к словарю:

Личный

Если выбрано, то другие пользователи не будут иметь доступ на просмотр и редактирование этого словаря.

Общий

Если выбрано, словарь будет доступен для просмотра и/или редактирования для всех или для выбранных пользователей:

Чтение – выберите в полях **Пользователи** и **Роли** тех, кто сможет просматривать этот словарь: **Все**, **Никто**, или пользователи/роли из списка.

Редактирование – выберите в полях **Пользователи** и **Роли** тех, кто сможет вносить изменения в этот словарь: **Все**, **Никто** или пользователи/роли из списка.

Затем добавьте в словарь слова и синонимы.

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите .

10.2.2 Создание копии словаря синонимов

При редактировании личных и общих словарей синонимов изменения автоматически применяются к лексической статистике. Поэтому для того, чтобы не вносить изменения в словари синонимов, и тем самым не влиять на лексическую статистику прошлых запросов, вы можете скопировать словарь и внести в созданный словарь-копию все необходимые изменения.

Можно скопировать один или несколько словарей синонимов.

В словарях-копиях [настройки общего доступа](#) возвращаются к настройкам по умолчанию: **Личный**, без прав на чтение и редактирование другими пользователями. Отредактируйте их, если необходимо.

Чтобы скопировать словарь синонимов, найдите его в списке, нажмите кнопку  и выберите в контекстном меню **Копировать словарь**. Копия будет добавлена в список словарей.

10.2.3 Импорт словаря синонимов

Импорт словаря синонимов может потребоваться при переносе данных и редактировании словарей в текстовом виде. Чтобы импортировать словарь синонимов, необходимо подготовить файл словаря в специальном формате.

Чтобы импортировать словарь, перейдите на страницу **Аналитика > Словари синонимов**, нажмите **Импорт** и выберите файл словаря.

Чтобы импортировать несколько словарей синонимов, необходимо поместить их в один файл или импортировать по одному. Несколько файлов одновременно выбрать нельзя.

Пример содержимого XML-файла словаря синонимов:


```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<SynonymBooks>
  <SynonymBook Id="d66bfd09-e0fd-4dcc-861f-12fa76bf735e" Revision="2" Name="Оплата"
Owner="bfc28b6e-684c-4335-985e-721686e56a57" CreateDate="133723391524840770"
UpdateDate="133723397543034950" BookEntityType="SynonymBook" BookShareType="Private"
IsHidden="False" IsSystem="False">
    <Description />
    <Synonyms>
      <Synonym>
        <Word>деньги</Word>
        <Synonyms>
          <string>рубль</string>
          <string>сумма</string>
        </Synonyms>
      </Synonym>
      <Synonym>
        <Word>оплата</Word>
        <Synonyms>
          <string>доплата</string>
          <string>перевод</string>
        </Synonyms>
      </Synonym>
    </Synonyms>
  </SynonymBook>
</SynonymBooks>
```

Файл содержит корневой элемент [SynonymBooks](#), который, в свою очередь, содержит один или несколько элементов [SynonymBook](#). Элемент [SynonymBook](#) соответствует одному словарю и содержит общие атрибуты словаря: название, идентификатор владельца, режим доступа и т.п.

Элемент [Synonyms](#) содержит перечень слов ([Word](#)) и синонимов ([Synonyms](#)), входящих в словарь.

В параметре [Name](#) можно задать наименование словаря, с которым словарь будет отображаться в списке после импорта.

10.3 Добавление слов в словарь



Нельзя добавить слово, состоящее только из небуквенных символов.



Нельзя добавить слово/словосочетание, если оно уже есть в словаре. Если в словарь добавлено словосочетание добрый день, нельзя добавить отдельно слово добрый (и наоборот).

Кликните по полю **Добавить слово**, введите слово или словосочетание и нажмите **Добавить**.

Рисунок 244 – Добавление слова в словарь

Слово будет добавлено в словарь и отобразится ниже.

В словарь также можно добавить смайлы и их "синонимы", чтобы сгруппировать похожие смайлы в результатах лексической статистики.

Добавленное слово может не присутствовать в диалоге. Если в диалоге будут найдены указанные для этого слова синонимы, они объединятся под этим словом.

Например, в словарь добавлено слово ремонт, и указано несколько синонимов для него: чинить, сломаться, неисправность. В диалогах, которые были найдены по запросу, нет слова ремонт, но встречаются слова чинить и сломаться. При применении словаря синонимов к результатам лексической статистики, будет отображено слово ремонт, под которым объединятся найденные слова-синонимы.

10.4 Добавление синонимов



Нельзя добавить синоним, состоящий только из небуквенных символов.



Нельзя добавить синоним, если он уже есть в словаре. Если в словарь добавлен синоним добрый день, нельзя добавить отдельно синоним добрый (и наоборот).

Чтобы добавить синонимы к слову, нажмите  и введите слово или словосочетание в поле новый синоним. Затем нажмите  или клавишу Enter.

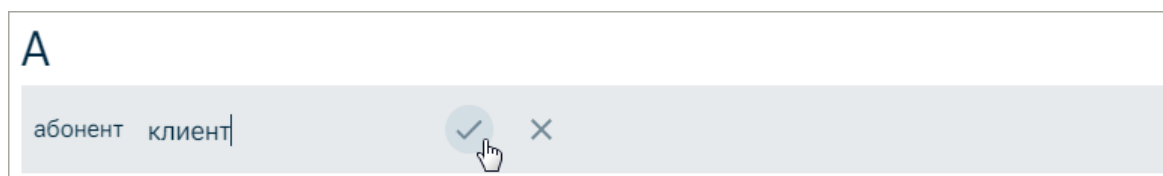


Рисунок 245 – Ввод слова-синонима

Синоним будет добавлен к слову:

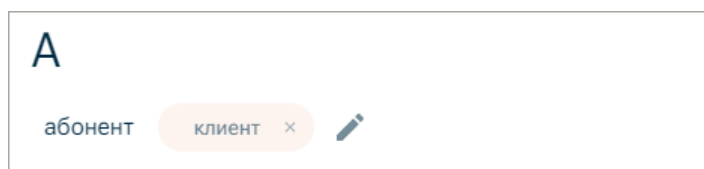


Рисунок 246 – Слово и его синоним в словаре

К одному слову можно добавить несколько синонимов.

10.5 Редактирование слов

Чтобы отредактировать слово, нажмите . Строка со словом и его синонимами будет выделена серым. Внесите необходимые изменения в поле **Редактирование слова:**

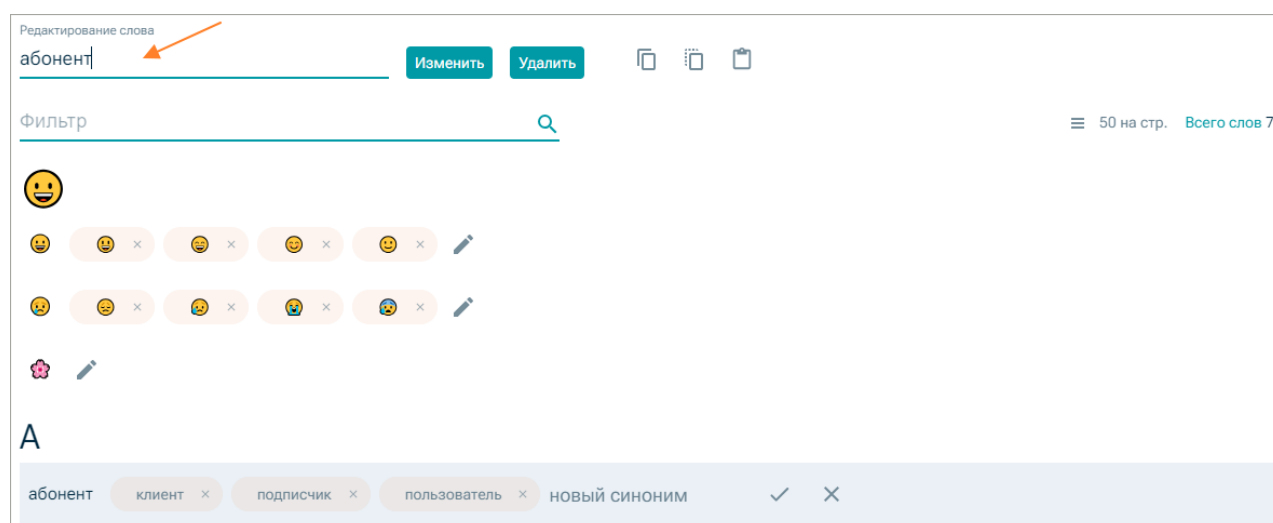


Рисунок 247 – Редактирование слова

Чтобы сохранить внесённые правки, нажмите **Изменить**.

Чтобы завершить редактирование, не сохраняя изменения, нажмите **X**:

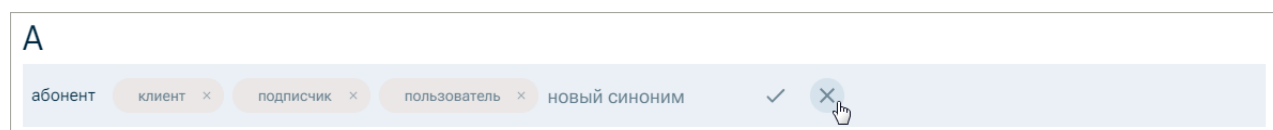


Рисунок 248 – Редактирование слова

10.6 Удаление слов и синонимов

Чтобы удалить слово из словаря, нажмите  и затем кнопку **Удалить** (рис. 249). Слово будет удалено вместе с его синонимами.

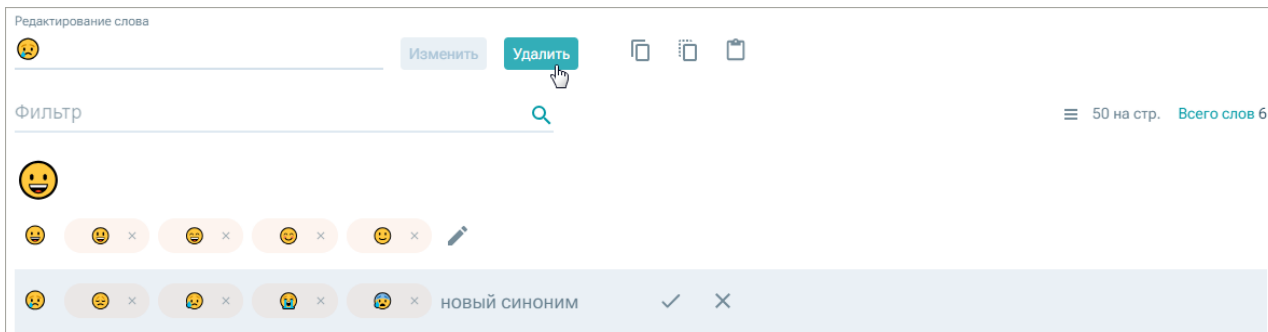


Рисунок 249 – Удаление слова из словаря

Чтобы удалить синоним, нажмите  :

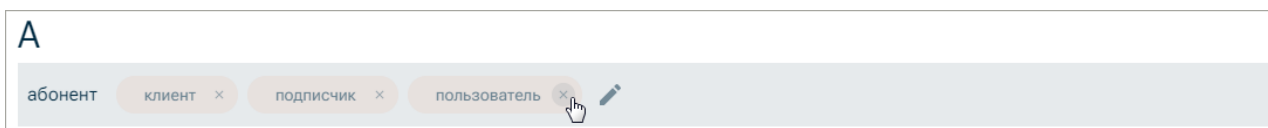


Рисунок 250 – Удаление синонима

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите .

10.7 Редактирование словаря синонимов

Ранее сохранённые словари синонимов можно отредактировать:

- изменить название словаря синонимов;
- добавить, удалить, изменить слова;
- изменить режим доступа к словарю синонимов;
- изменить автора словаря синонимов (для этого нужно нажать  и выбрать нужного автора из списка).



Перечень словарей синонимов и параметров, доступных пользователю для редактирования, зависят от настроек доступа к словарям, и от прав пользователя на работу со словарями.

Чтобы отменить все несохранённые изменения, нажмите .

Чтобы сохранить внесённые изменения, нажмите .

10.8 Экспорт словаря синонимов

Словари синонимов можно экспортировать в формате XML.

Экспорт словаря синонимов может потребоваться для переноса данных, а также для хранения и редактирования словарей в текстовом виде. При экспорте сохраняется название словаря синонимов, перечень слов и другие атрибуты (см. пример файла ниже).

Чтобы экспортировать словарь, выберите его в списке, установив флажок и нажмите кнопку **Экспорт**:

Словари синонимов

🔍

📄

Импорт

📄

Экспорт

+

Новый словарь

🔿

Все словари (9)

Мои (4)

Общие (1)

Персональные (4)

Удаленные (3)

≡

50 на стр.

☐ (1) Название ↓	Автор	Создано	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ	⋮
☒ приветствия	я	23.09.2024 ПН 16:05:34	1 (2)	я	30.09.2024 ПН 17:58:04	Личный	⋮
☐ подключения2	я	01.10.2024 ВТ 17:40:44	9 (19)	я	01.10.2024 ВТ 17:40:44	Личный	⋮

Рисунок 251 – Экспорт словаря синонимов

XML-файл будет загружен на ваше устройство.

Чтобы экспортировать несколько словарей, выберите их в списке, установив флажки, и нажмите **Экспорт**. Словари будут экспортированы в одном файле.

Ниже приведён пример содержимого файла, в который экспортирован один словарь.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<SynonymBooks>
  <SynonymBook Id="de4ed45d-ee79-462c-9780-fc4771139466" Revision="13"
Name="Подключения" Owner="bfc28b6e-684c-4335-985e-721686e56a57"
CreateDate="133721841619070100" UpdateDate="133722669685157210"
BookEntityType="SynonymBook" BookShareType="Private" IsHidden="False"
IsSystem="False">
    <Description />
    <Synonyms>
      <Synonym>
        <Word>абонент</Word>
        <Synonyms>
          <string>клиент</string>
          <string>пользователь</string>
        </Synonyms>
      </Synonym>
      <Synonym>
        <Word>подключение</Word>
        <Synonyms>
          <string>включение</string>
          <string>соединение</string>
        </Synonyms>
      </Synonym>
    </Synonyms>
  </SynonymBook>
</SynonymBooks>
```

Файл содержит корневой элемент `SynonymBooks`, который, в свою очередь, содержит один или несколько элементов `SynonymBook`. Элемент `SynonymBook` соответствует одному

словарю и содержит общие атрибуты словаря: название, идентификатор владельца, режим доступа и т.п.

Элемент **Synonyms** содержит перечень слов (**Word**) и синонимов (**Synonyms**), входящих в словарь.

В параметре **Name** указано наименование словаря.

10.9 Удаление и восстановление словарей СИНОНИМОВ

Удаление словарей синонимов

Чтобы удалить словарь синонимов, найдите его в списке и нажмите **⋮**. В контекстном меню выберите **Удалить словарь**.

Чтобы удалить несколько словарей синонимов, выберите их в списке, установив флажки, нажмите **⋮** в строке заголовка таблицы и выберите в контекстном меню **Удалить словарь** (рис. 252).

После удаления словари будут перемещены на вкладку **Удалённые**.

Словари синонимов

🔍

Импорт

Экспорт

Новый словарь

🔽

Все словари (12)

Мои (7)

Общие (1)

Персональные (4)

Удаленные (8)

☰ 50 на стр.

☐ (2)	Название	Автор	Создано ↓	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ	⋮
☒	подключения 2	я	02.10.2024 CP 16:39:54	4 (10)	я	02.10.2024 CP 16:39:54	Л	Удалить словарь Копировать словарь
☒	Подключения 2	я	02.10.2024 CP 16:39:14	4 (10)	я	02.10.2024 CP 16:39:14	Личный	⋮
☐	приветствия	я	02.10.2024 CP 13:39:49	1 (2)	я	02.10.2024 CP 13:39:49	Личный	⋮

Рисунок 252 – Удаление нескольких словарей синонимов

Восстановление словарей



Восстановление удалённых словарей возможно только в течение заданного администратором времени.

Чтобы восстановить словарь синонимов, найдите его в списке на вкладке **Удалённые** и нажмите **⋮**. В контекстном меню выберите **Восстановить словарь**.

Чтобы восстановить несколько словарей синонимов, выберите их в списке на вкладке **Удалённые**, установив флажки, нажмите **⋮** в строке заголовка таблицы и выберите **Восстановить словарь**.

После восстановления словари будут перемещены со вкладки **Удалённые** на те вкладки, которые соответствуют настройкам общего доступа этих словарей.

11 Словари условий атрибутов

Словари с большим количеством значений (до 1 000 000, настраивается администратором системы) используются для [фильтрации](#) по следующим атрибутам:

- Участник 1
- Участник 2
- СТИ-идентификатор сотрудника
- СТИ-идентификатор вызова
- Настраиваемое поле 1–10
- Строковые [ТПА](#)
- Комментарий

Например, вы можете создать словарь с тысячами номеров телефонов, чтобы отфильтровать интеракции по **Участнику 2** при помощи этого словаря.

Для работы со словарями перейдите к разделу **Настройки > Управление словарями условий атрибутов**.

11.1 Работа со списком словарей условий

Для работы со словарями перейдите к разделу **Настройки > Управление словарями условий атрибутов**.

В списке отображаются личные словари (созданные текущим пользователем) и словари, созданные другими пользователями (при наличии доступа к ним).

Список словарей отображается в виде таблицы: каждому словарию соответствует отдельная строка, каждому атрибуту – отдельный столбец.

Словари условий атрибутов										
Всего элементов: 15 10 на стр. < 1 2 >										
☐	Название ↑	Описание	Элементов	Автор	Создано	Обновил	Обновлено	Фильтров	Список фильтров	Тип словаря
☐	Словарь 1	Описание словаря	100	analitics (analitic stc)	27.12.2024 ПТ 16:37:38	analitics (analitic stc)	09.01.2025 ЧТ 17:00:00	1	CS-24691	Персональный
☐	Словарь 2	Описание словаря 2	17	analitics (analitic stc)	28.12.2024 СБ 14:49:09	analitics (analitic stc)	16.04.2025 СР 11:40:39	1	возвраты	Персональный
☐	Словарь 3	Описание словаря 3	1369	analitics (analitic stc)	28.12.2024 СБ 14:58:46	analitics (analitic stc)	16.04.2025 СР 11:40:57	2	доставка апрель доставка май	Персональный
☐	Словарь 4	Описание словаря 4	13	analitics (analitic stc)	09.01.2025 ЧТ 09:24:32	analitics (analitic stc)	09.01.2025 ЧТ 09:24:32	0		Персональный

Рисунок 253 – Список словарей условий атрибутов

Навигация

Над списком словарей расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице словарей при помощи кнопки . Если словари отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Атрибуты словарей

Каждому атрибуту соответствует отдельный столбец в списке словарей:

Название	Наименование словаря условий
Описание	Описание словаря условий (может быть пустым)
Элементов	Количество элементов в словаре условий
Автор	Пользователь, создавший словарь условий
Создано	Дата создания словаря условий
Обновил	Пользователь, который внёс изменения в словарь условий
Обновлено	Дата и время последнего изменения словаря условий
Фильтров	Количество сохранённых фильтров, в которых используется этот словарь условий
Список фильтров	Список наименований сохранённых фильтров, в которых используется этот словарь условий
Тип словаря	Словари условий создаются по умолчанию с типом Персональный и доступны только для автора

11.2 Создание словаря условий

Откройте раздел **Настройки > Управление словарями условий атрибутов** и нажмите **Добавить словарь**. Заполните поля в открывшемся окне:

Название словаря – укажите наименование словаря. Обязательное поле. Название может быть неуникальным, допустимое количество символов от 1 до 512.

Описание словаря – введите описание словаря. Необязательное поле. Допустимое количество символов от 0 до 1024.

Нажмите **Добавить**.

В открывшемся окне вы можете [добавить слова](#) вручную или импортировав файл.

Максимальное количество словарей условий, которые можно создать в рамках тенанта, задаётся администратором в разделе **Настройки > Настройки тенанта >**

Справочники для фильтрации. Если это количество превышено, кнопка **Добавить словарь** будет неактивна.

Также вы можете [добавить новый словарь](#) при выборе словаря как атрибута фильтрации.



Максимальное количество словарей условий, которые можно создать в рамках тенанта, задаётся администратором в разделе **Настройки > Настройки тенанта > Справочники для фильтрации**. Если это количество превышено, кнопка **Добавить словарь** будет неактивна.

11.3 Добавление слов

Вы можете добавить элементы вручную или импортировать их из файла.



Максимальное количество элементов, которое можно добавить в словарь условий, задаётся администратором в разделе **Настройки > Настройки тенанта > Справочники для фильтрации**. При [превышении лимита](#) отображается количество слов, которые не были добавлены в словарь.



Максимальное количество символов в одном элементе: 128.

Добавление вручную

Нажмите **Добавить слово**.

Введите слова вручную или вставьте ранее скопированные элементы при помощи сочетания клавиш Ctrl+C или кнопки **Вставить из буфера**. В качестве разделителя между элементами можно использовать пробел, перевод строки, точку, точку с запятой и запятую (см. о настройке разделителей [ниже](#)). Перейдите в настройки (⚙️) и убедитесь, что выбрана нужная опция, которая соответствует разделителям в файле.

Рисунок 254 – Добавление слов вручную

В примере на рисунке выше каждый элемент содержит пробел, поэтому выбрана опция **Считать разделителем только перевод строки**.

Нажмите **Добавить**. Элементы будут добавлены в словарь.

Импорт из файла

Чтобы импортировать словарь, подготовьте файл **.txt** (кодировка UTF-8). Элементы в файле должны быть перечислены через один из разделителей: пробел, перевод строки, точка, точка с запятой и/или запятая (см. о настройке разделителей [ниже](#)).

Нажмите кнопку **Импортировать из файла**. Перейдите в настройки (⚙️) и убедитесь, что выбрана нужная опция, которая соответствует разделителям в файле.

Затем нажмите **Выбрать файл** и выберите нужный файл словаря.

Нажмите **Добавить**. Элементы будут добавлены в словарь.

Настройка разделителей

При импорте и добавлении элементов вручную вы можете настроить использование разделителей между элементами. Нажмите ⚙️ и включите одну из опций:

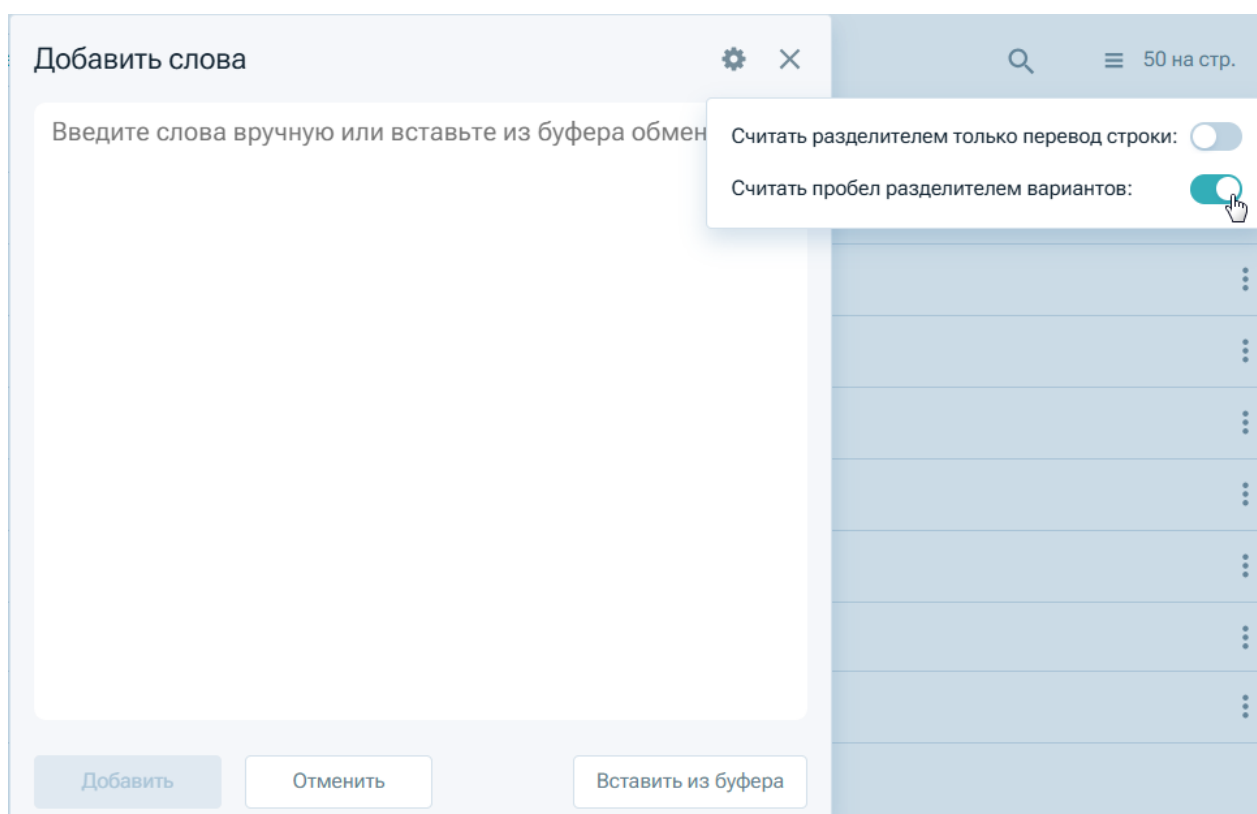


Рисунок 255 – Настройка разделителей

Считать разделителем только перевод строки – если опция включена, то в качестве разделителя должен использоваться только перевод строки. Пробел, точка, точка с запятой и запятая не будут учитываться, как разделители. Элементы, разделённые этими символами, будут добавлены как один элемент словаря.

Считать пробел разделителем вариантов – если опция включена, то вы можете использовать в качестве разделителя пробел, перевод строки, точку, точку с запятой и запятую. Элементы, разделённые этими символами, будут добавлены как разные элементы словаря.

Результаты добавления элементов в словарь

После завершения ручного добавления или импорта элементов в словарь, отобразится окно с количеством добавленных элементов:

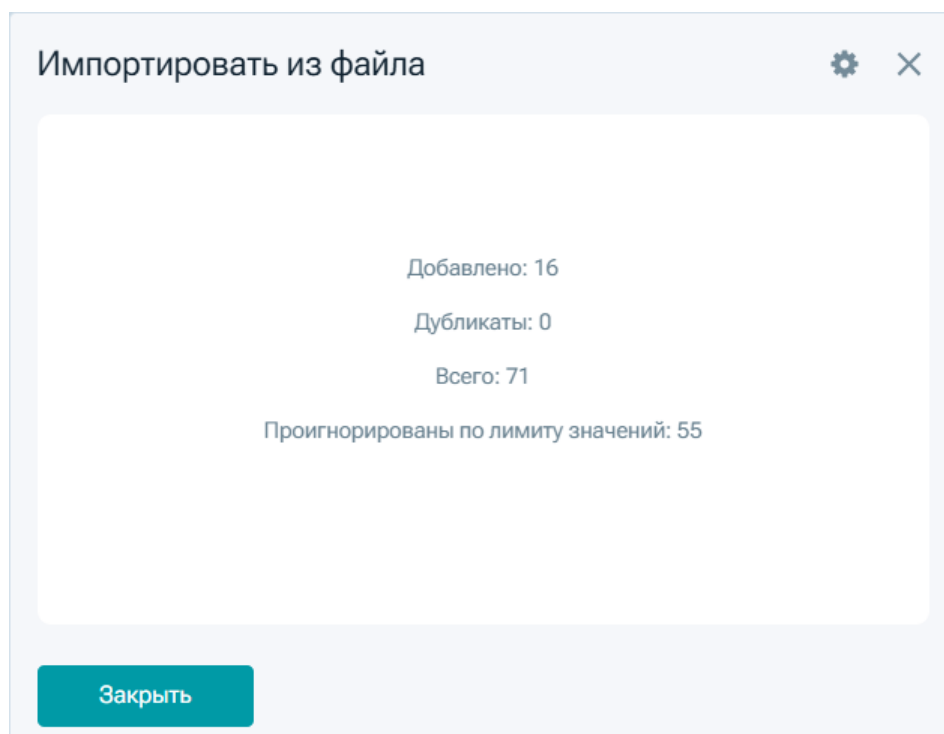


Рисунок 256 – Количество импортированных элементов

Добавлено – количество уникальных элементов, которые были добавлены в словарь.

Дубликаты – количество одинаковых элементов в файле (дубликаты не добавляются в словарь).

Всего – общее количество элементов в файле.

Проигнорированы по лимиту значений – количество элементов, которые не были добавлены в словарь из-за превышения максимально допустимого количества элементов в словаре. Если добавляемое количество элементов превышает максимально допустимое количество, добавляются только первые по счёту N элементов.

Если количество добавляемых слов не превышено, эта строка не отображается.

Нажмите **Закреть**. Импортированные элементы будут отображаться в списке.

11.4 Экспорт словаря условий

Откройте нужный словарь и нажмите **Экспортировать**.

Файл словаря **<имя словаря>.txt** будет сохранён на ваш компьютер.

11.5 Редактирование словарей условий

Ранее сохранённые словари можно отредактировать:

- изменить название словаря;
- изменить описание словаря;
- добавить, удалить, изменить элементы словаря;
- очистить словарь, удалив все элементы.



Перечень словарей и параметров, доступных пользователю для редактирования, зависит прав пользователя на работу со словарями.

Чтобы изменить название или описание, выберите в контекстном меню словаря пункт **Редактировать**:

☐	Название ↑	Описание	Элементов	Автор	Создано	Обновил	Обновлено	Фильтров	Список фильтров	Тип словаря
☐	Словарь 3	Описание словаря 3	1369	analytics (analytic stc)	28.12.2024 СБ 14:58:46	analytics (analytic stc)	16.04.2025 СР 11:40:57	2	доставка апрель доставка май	Персональный
☐	Словарь 4	Описание словаря 4	13	analytics (analytic stc)	09.01.2025 ЧТ 09:24:32	analytics (analytic stc)	09.01.2025 ЧТ 09:24:32	0		
☐	Словарь 5		0	analytics (analytic stc)	16.04.2025 СР	analytics (analytic stc)	16.04.2025	0		Персональный

Рисунок 257 – Редактирование словаря

Чтобы добавить, удалить или изменить элементы словаря, откройте его, кликнув по нему в списке левой кнопкой мыши. Найдите нужный элемент (можно воспользоваться поиском ) и выберите в его контекстном меню нужный пункт.

Словарь 3

Добавить слово		Импортировать из файла	Экспортировать
		50 на стр.	1 2 ... 28 >
1	1137701		
2	1141071		
3	1160649		

Рисунок 258 – Контекстное меню элемента словаря

Чтобы удалить несколько элементов или все элементы на странице, выберите их, установив флажки, и нажмите . Подтвердите удаление в диалоговом окне.

Чтобы удалить все элементы из словаря, найдите его в списке и выберите в контекстном меню пункт **Очистить**:

☐	Название ↑	Описание	Элементов	Автор	Создано	Обновил	Обновлено	Фильтров	Список фильтров	Тип словаря
☐	Словарь 3	Описание словаря 3	1369	indev@studio.com (indev@studio.com)	28.12.2024 СБ 14:58:46	analytics (analytic stc)	16.04.2025 СР 11:40:57	2	доставка апрель доставка май	Персональный
☐	Словарь 4	Описание словаря 4	13	indev@studio.com (indev@studio.com)	09.01.2025 ЧТ 09:24:32	indev@studio.com (indev@studio.com)	09.01.2025 ЧТ 09:24:32	0		Персональный
☐	Словарь 5		0	analytics (analytic	16.04.2025 СР	analytics (analytic	16.04.2025	0		Персональный

Рисунок 259 – Очистка словаря

Подтвердите удаление в диалоговом окне.

11.6 Удаление словарей условий

Чтобы удалить словарь условий, перейдите к списку словарей и выберите в контекстном меню нужного словаря пункт **Удалить**. Подтвердите удаление в диалоговом окне.

Чтобы удалить несколько словарей или все словари на странице, выберите их, установив флажки, и нажмите .

Восстановить удалённый словарь нельзя.

Если удаляемый словарь используется в каких-либо сохранённых фильтрах, информация об этом будет отображена в диалоговом окне:

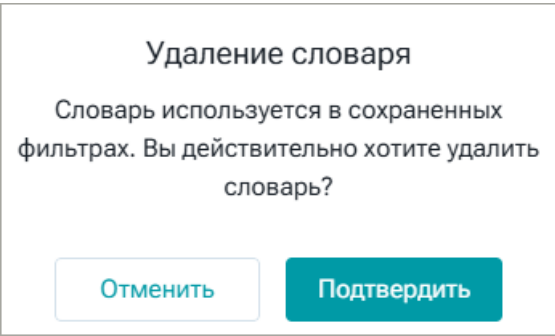


Рисунок 260 – Диалоговое окно при удалении словаря

После удаления словаря фильтр будет игнорировать фильтрацию по этому словарю, а словарь будет отмечен как удалённый:

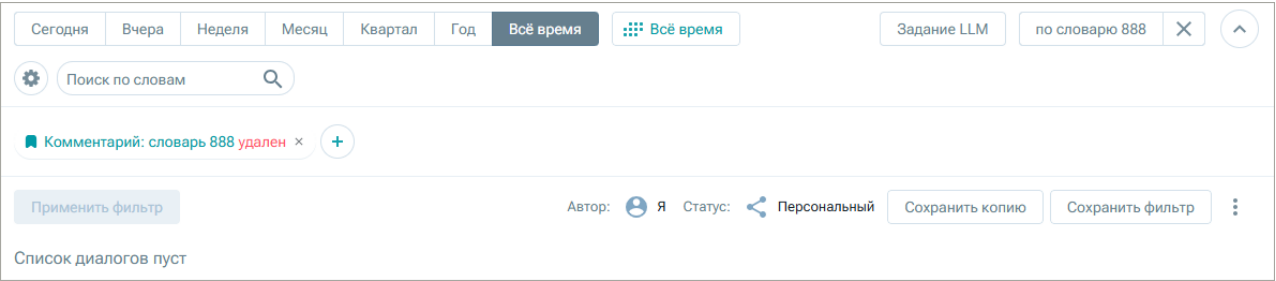


Рисунок 261 – Удалённый словарь условий в фильтре

12 Ручная оценка

В разделе **Оценка диалогов > Ручная оценка** вы можете выполнить оценку интеракций по выбранному шаблону, создать задания по оценке групп интеракций для контролёров и построить отчёты по результатам оценок.

Можно оценить одну интеракцию из списка, либо выполнить задание на оценку. В рамках заданий карты оценки формируются на основе шаблонов. Шаблоны определяют перечень вопросов и ответов, баллы по ним, а так же штрафы и бонусы.

Контролёр заполняет карту оценки, отвечая на вопросы, в результате чего интеракции проставляется оценка (количество баллов).

Эта оценка отображается в списке интеракций (раздел **Диалоги**) в столбце **Ручная оценка**, а также в **Подробной карточке диалога** в разделе **Базовые > Ручная оценка**.

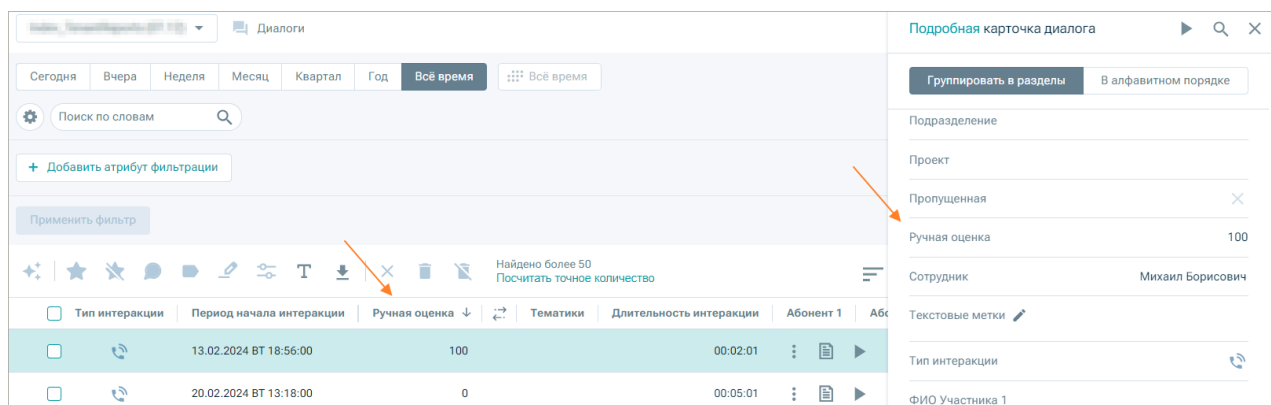


Рисунок 262 – Ручная оценка в списке интеракций и карточке

Также атрибут **Ручная оценка** можно использовать для фильтрации: выберите атрибут из списка и укажите нужные значения, чтобы найти диалоги с определённым количеством баллов.

12.1 Работа с шаблонами

Для последующего создания задания необходимо создать шаблон, по которому будут оцениваться интеракции. Шаблон представляет собой перечень вопросов и ответов, количество баллов, а также бонусы и штрафы.

Перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Шаблоны ручной оценки**.

12.1.1 Создание шаблона

В списке шаблонов нажать кнопку **Добавить шаблон**. Количество шаблонов не ограничено.

Шаблон карт оценки

Сохранить и опубликовать Сохранить Отменить

Шаблон

Тип шаблона *

Начальная оценка *

0

Максимальная оценка *

100

Описание шаблона

Дата создания
05.08.2024 ПН 13:23:44

Автор создания
analitic stc

Дата изменения
05.08.2024 ПН 13:23:44

Автор изменения
analitic stc

Вопросы

Штрафы

Бонусы

Шкала градации

Рисунок 263 – Создание шаблона

В открывшемся окне кликните мышкой по полю **Шаблон карт оценки**, чтобы ввести новое название шаблона. Название должно быть уникальным и информативным, чтобы легко найти нужный шаблон в списке.

Далее заполните поля в разделах:

- [Шаблон](#) – общая информация по создаваемому шаблону.
- [Вопросы](#) – разделённые на блоки вопросы и ответы на них.
- [Штрафы и бонусы](#) – баллы, которые вычитаются или прибавляются к итоговой оценке.
- [Шкала градации](#) – графическое отображение результатов оценки.

Обязательные поля отмечены *.

Шаблон

Шаблон

Тип шаблона *

Начальная оценка *

Максимальная оценка *

Описание шаблона

Дата создания
15.08.2024 ЧТ 15:19:08

Автор создания
analitic stc

Дата изменения
15.08.2024 ЧТ 15:19:08

Автор изменения
analitic stc

Рисунок 264 – Общая информация о шаблоне

Тип шаблона

Выберите тип из выпадающего списка или укажите новый. В списке шаблонов можно использовать фильтр по типу.

Начальная оценка

Введите значение, которое будет присвоено оценке в начале заполнения карты оценки.

Максимальная оценка

Введите максимальное значение итоговой оценки.

Описание шаблона

Если необходимо, добавьте развёрнутое описание шаблона. Необязательное поле.

Справа расположена информация о том, кем и когда был создан и изменён шаблон. Отредактировать эти поля нельзя.

Вопросы

Вопросы в шаблоне группируются в блоки. В одном блоке может быть один или несколько вопросов.

Рисунок 265 – Добавление вопросов в шаблоне

Чтобы изменить порядок следования ответов, вопросов или блоков зажмите левую кнопку мыши и перетащите объект в нужное место.

Блок вопросов



В блок обязательно должен быть добавлен хотя бы один вопрос. Один и тот же вопрос не может быть дважды включён в состав блока.

Максимально возможное количество добавляемых блоков – 20.

Нажмите **Добавить блок вопросов** и введите его название.

Укажите **Вес блока** – число, которое определяет долю вклада оценки по блоку вопросов в итоговую оценку по всему шаблону. Оценка по блоку вопросов умножается на вес и делится на сумму весов всех блоков.

Если веса всех блоков в сумме не равны 100, рекомендуется привести их к 100 для удобства восприятия формулы итогового расчёта. Для этого нажмите кнопку **Нормировать вес блока** и веса будут изменены пропорционально, или исправьте значения вручную.

Вопросы



Максимально возможное количество добавляемых вопросов в блоке – 20.

Далее введите текст вопроса и укажите его вес. Чтобы привести к 100 веса всех вопросов, нажмите **Нормировать веса вопросов**.

Ответы



Максимально возможное количество добавляемых ответов в вопросе – 10.

Укажите ответы на вопрос. Задайте тип ответа:

Обычный – при таком ответе заданное количество баллов добавляется к оценке по карте (с учётом веса вопроса и веса блока, в который входит вопрос).

Критический – при выборе такого ответа оценка по карте будет минимальной, ответы на другие вопросы в карте не повлияют на итоговую оценку.

Неприменимый – при выборе такого ответа вопрос исключается из обработки для этой карты оценки. Может использоваться, если ответ по каким-то причинам не может быть дан или неважен для оцениваемой интеракции.

Можно установить ответ по умолчанию. Для этого выберите в контекстном меню ответа пункт **Выбрать ответом по умолчанию**. Этот вопрос в карте оценки появится уже с указанным вариантом ответа. При заполнении карты оценки этот ответ по умолчанию можно будет изменить.

Штрафы и бонусы



Максимально возможное количество штрафов и бонусов в шаблоне – 20.

В шаблон оценки можно добавить штрафные и бонусные условия, которые наряду с вопросами влияют на итоговую оценку.

Штрафы

№	Название	Размер	
1	Отклонение от скрипта	5	

+ Добавить штраф

Бонусы

№	Название	Размер	
1	Продажа доп. услуги	20	

+ Добавить бонус

Рисунок 266 – Добавление бонусов и штрафов

В поле **Размер** укажите количество баллов, которое будет добавлено (бонус) или вычтено (штраф) из итоговой оценки.

Шкала градации

В этом разделе настроек вы можете установить пороговые значения оценок и соответствующих цветов для отображения в отчёте.

По умолчанию предлагается уже настроенная градация:

Шкала градации

☒ Значения по умолчанию

Диапазон итоговой оценки: от 0 до 100

Название *	Цвет	Значения
Неудовлетворительно		от 0 до 25
Удовлетворительно		от 26 до 50
Хорошо		от 51 до 75
Отлично		от 76 до 100

+ Добавить диапазон

Рисунок 267 – Шкала градации оценок

Вы можете изменить **Название** и **Цвет** оценки, а также **Значения** и полей **от** и **до**.

Чтобы изменить пороговые значения, кликните левой кнопкой мыши по полю **до**. Чтобы указать нужное значение, введите его вручную или установите при помощи стрелок.

При изменении значения в поле **до**, значение **от** в следующей оценке автоматически изменится.

Значение **от** для первой оценки всегда равно 0, а значение **до** для последней оценки всегда равно 100. При изменении значения в одном диапазоне, значение в следующем изменяется автоматически таким образом, чтобы два этих диапазона не накладывались друг на друга.

Нажмите **Добавить диапазон**, чтобы добавить новую оценку. Нажмите , чтобы удалить оценку из шкалы.



Максимально возможное количество диапазонов в шаблоне – 20.

Установите флажок **Значения по умолчанию**, чтобы отменить все изменения и вернуться к исходной шкале.

Сохранение шаблона

Шаблон можно сохранить с одним из статусов:

- **Черновик.** В виде черновика можно сохранить шаблон, в котором заполнены не все обязательные поля (требуется обязательно заполнить поля **Название** и **Тип**). Такой шаблон не будет доступен для выбора при создании задания. Для сохранения черновика нажмите **Сохранить**. После сохранения вы останетесь в карточке шаблона.
- **Неактивный.** Если в шаблоне заполнены все обязательные поля, он сохраняется как неактивный и может использоваться в заданиях. После того, как шаблон будет использован в задании, его статус сменится на **Активный**. Для сохранения шаблона со статусом **Неактивный**, нажмите кнопку **Сохранить и опубликовать**. После сохранения вы будете переведены в список шаблонов.

12.1.2 Редактирование шаблона

Чтобы изменить шаблон, выберите в его контекстном меню пункт **Редактировать**. Внесите требуемые правки и [сохраните](#) одним из способов.

Можно отредактировать любые шаблоны, кроме шаблонов со статусом **Активный**.

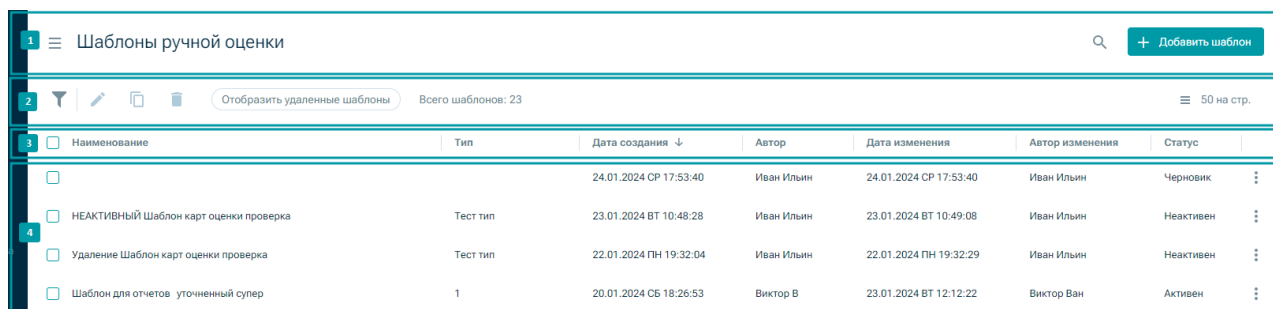
12.1.3 Копирование шаблонов

Чтобы добавить копию шаблона, выберите в его контекстном меню пункт **Копировать**. В список будет добавлен шаблон с наименованием **Копия <имя скопированного шаблона>**.

Удалённые шаблоны скопировать нельзя.

12.1.4 Работа со списком шаблонов

Для просмотра списка шаблонов перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Шаблоны ручной оценки**. Здесь вы можете настроить фильтрацию и отображение полей списка, просмотреть и отредактировать имеющиеся шаблоны, а также создать новые



1	Наименование	Тип	Дата создания ↓	Автор	Дата изменения	Автор изменения	Статус
2	НЕАКТИВНЫЙ Шаблон карт оценки проверка	Тест тип	23.01.2024 ВТ 10:48:28	Иван Ильин	23.01.2024 ВТ 10:49:08	Иван Ильин	Неактивен
3	Удаление Шаблон карт оценки проверка	Тест тип	22.01.2024 ПН 19:32:04	Иван Ильин	22.01.2024 ПН 19:32:29	Иван Ильин	Неактивен
4	Шаблон для отчетов уточненный супер	1	20.01.2024 СБ 18:26:53	Виктор В	23.01.2024 ВТ 12:12:22	Виктор Ван	Активен

Рисунок 268 – Список шаблонов

1. Область фильтрации и добавления шаблона

2. Действия над шаблонами и панель навигации
3. Атрибуты шаблонов
4. Список шаблонов

В столбцах отображаются атрибуты шаблонов:

Наименование	Уникальное наименование шаблона.
Тип	Имя группы, в которую входит шаблон.
Дата создания	Дата и время создания шаблона.
Автор	Пользователь, создавший шаблон.
Дата изменения	Дата и время сохранения внесённых в шаблон изменений.
Автор изменения	Последний пользователь, который внёс изменения в шаблон.
Статус	Признак использования шаблона в картах оценки: Черновик – шаблон, в котором заполнены не все обязательные поля. Неактивный – шаблон, по которому не создано ни одной карты оценки. Активный – шаблон, по которому имеется хотя бы одна карта оценки. Удалён – удалённый шаблон, который больше не может использоваться при создании заданий.

Над списком шаблонов расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице шаблонов при помощи кнопки . Если шаблоны отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Для поиска шаблона по названию нажмите , введите название (полностью или часть) и нажмите **Enter**.

Вы можете изменить направление сортировки для некоторых атрибутов, нажав на заголовок столбца. При наведении на эти заголовки курсор мыши принимает вид .

12.1.5 Фильтрация шаблонов

Фильтры предназначены для поиска шаблонов по различным параметрам.

Нажмите , чтобы увидеть список доступных атрибутов для фильтрации шаблонов. Выберите нужный атрибут, укажите необходимые значения и нажмите применить. Можно искать по одному или нескольким атрибутам. Если атрибутов несколько, поиск осуществляется по "и" – будут найдены все диалоги, которые подходят под все условия фильтрации.

В списке отобразятся те шаблоны, которые подходят под указанные условия фильтрации (при наличии таковых).

Чтобы снять установленный фильтр, нажмите кнопку .

12.1.6 Удаление шаблонов

Чтобы удалить шаблон, найдите его в списке и нажмите . В контекстном меню выберите **Удалить шаблон**.

Чтобы удалить несколько шаблонов, выберите их в списке, установив флажки, нажмите  в строке заголовка таблицы или выберите в контекстном меню любого из них пункт **Удалить**.

Если шаблоны использовались в картах оценки, отобразится диалоговое окно, в котором можно выбрать удаление шаблона или удаление шаблона с картами оценки.

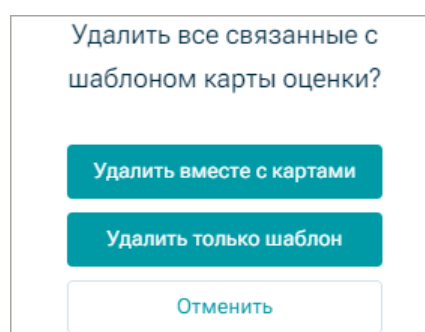
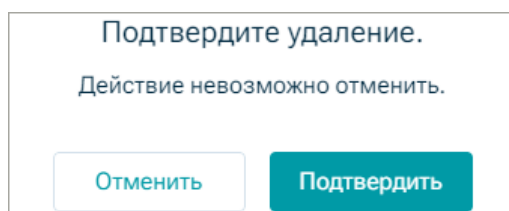


Рисунок 269 – Удаление шаблонов

Подтвердите удаление в диалоговом окне. Вы не сможете восстановить удалённый шаблон.



После удаления справочники перестают отображаться в списке. Чтобы отобразить их, нажмите **Отобразить удаленные шаблоны**. Они будут отображаться в списке с меткой .

12.2 Работа с заданиями на оценку

Задание – это набор интеракций (карт оценки), которые необходимо оценить одному или нескольким пользователям (контролёрам).

Задание формируется на основе предварительно созданного шаблона карты оценки.

В разделе **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания** вы можете настроить фильтрацию и отображение полей списка, просмотреть имеющиеся задания, а также создать новые.

Структура окна списка заданий приведена на рисунке 270.

1

≡

Список заданий

+

Добавить задание

2

Инициализированные

В работе

Завершённые

Просроченные

Отменённые

3

🔍

🕒

📄

Всего заданий: 48

50 на стр.

4

☐	Название задания	Дата начала ↕	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	К оценке	Оцененные	Пропущенные	
5 ⊖ ☐	Задание на оценку ДЛИТ 19.01 тест 6	23.01.2024 07:00:00	01.02.2024 02:59:59	Иван Ильин	Шаблон для отчетов ЕШБ уточненный	2	2	0	0	⋮
						Иван Ильин	2	0	0	
						Виктор Ван	2	0	0	
⊕ ☐	Задание на оценку ОДН 23.01 д	23.01.2024 03:00:00		Иван Ильин	Шаблон для отчетов ЕШБ уточненный	1	20	0	0	⋮
⊕ ☐	Задание на оценку ДЛИТ 22.01 тест 1	22.01.2024 03:00:00	01.02.2024 02:59:59	Иван Ильин	Шаблон для отчетов ЕШБ уточненный супер	1	1	0	0	⋮

Рисунок 270 – Раздел "Мои задания"

1. Область фильтрации и добавления задания
2. Вкладки по состояниям заданий
3. Действия над заданиями и панель навигации
4. Атрибуты заданий
5. Область работы с заданиями
6. Область работы с задачами

12.2.1 Типы заданий

Вы можете создавать задания следующих типов:

Однократное – задание, которое выполняется один раз, и завершается после заполнения всех карт оценки или после окончания периода оценки (если задан).

Плановое – задание, в рамках которого можно настроить автоматическое создание нескольких однократных заданий на оценку. Завершается по окончании заданного периода.

Длительное – задание с автоматическим продлением, к которому добавляются новые интеракции на оценку.

Калибровочное – задание для проверки контролёров. В рамках такого задания контролёры оценивают случайную выборку одних и тех же диалогов, после чего оценки можно сравнить.

12.2.2 Состояния заданий

В зависимости от статуса выполнения, задание может находиться в одном из состояний:

Инициализировано	Задание создано и доступно для выполнения контролёром
В работе	Контролёр начал выполнять задание
Завершено	Контролёр завершил выполнение задания
Просрочено	Незавершённое задание, срок выполнения которого истёк
Отменено	Задание было отменено пользователем

12.2.3 Однократное задание

Перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания** и нажмите **Добавить задание**. В поле **Тип задания** выберите **Однократное**.

Рисунок 271 – Выбор типа задания

Заполните параметры задания:

[Общая информация](#) – основные параметры задания.

[Интеракции](#) – параметры отбора интеракций на оценку.

[Контролёры](#) – пользователи, которые будут оценивать интеракции в этом задании.

[Сотрудники](#) – сотрудники, чьи интеракции попадут на оценку в рамках этого задания.

Обязательные поля отмечены *.

Общая информация

Название

Название задания (может быть неуникальным). Можно задать название длиной от 1 до 250 символов.

Описание

Текстовое описание задания. Можно задать описание длиной от 1 до 1000 символов.

Тип задания

Выберите тип **Однократное**.

Шаблон

Выберите один из ранее созданных шаблонов оценки из выпадающего списка. Шаблон определяет содержимое карты оценки, которую в дальнейшем будут заполнять контролёры: вопросы, варианты ответов, возможные бонусы и штрафы.

Период выполнения

Без ограничений – задание не завершается, пока не будут заполнены все карты оценки в рамках этого задания.

Фиксированный период – на выполнение задания даётся заданное количество дней.

Дата начала – начало оценки. Не может быть раньше даты создания задания. Выберите дату в календаре или введите в формате ДД.ММ.ГГГГ.

Количество дней на выполнение – время на выполнение задания, которое даётся контролёру. Можно задать от 1 до 30 дней (отсчитываются с даты начала).

Анонимный режим оценки интеракций

Если флажок установлен, от контролёра, который выполняет оценку, будут скрыты все атрибуты интеракции, которые могут дать ему информацию о сотруднике или клиенте, участвовавшем в разговоре.

Интеракции



Максимальное количество интеракций, которое можно добавить в задание: 10 000.

Выберите тип добавления интеракций на оценку в задание:

Вручную

Выберите, чтобы вручную добавить интеракции к заданию из списка. Нажмите **Выбрать из списка**. В открывшемся списке интеракций выберите нужные интеракции, установив флажки. Затем нажмите  **(Добавить в задание)** на панели действий над списком.

Задать параметры

Выберите, чтобы использовать для отбора интеракций сохранённые фильтры или атрибуты фильтрации.

Простые условия

Укажите значения атрибутов:

Минимальная длительность интеракции – укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Максимальная длительность интеракции – укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Направление вызова – выберите из выпадающего списка: **Все**, **Входящий**, **Исходящий** или **Не определено**.

Тип интеракции – выберите из выпадающего списка: **Все**, **Телефонный вызов** или **Текстовый диалог**.

Количество интеракций для каждого сотрудника – количество интеракций с участием выбранных сотрудников, которые должны быть отображены на оценку.

Период отбора – в задание попадут интеракции, дата и время начала которых попадают в указанный здесь период.

Фильтр

Вы можете добавить фильтр из списка сохранённых или выбрать отдельные атрибуты.

Нажмите кнопку **Фильтр** и выберите нужный из списка ранее сохранённых фильтров. Внизу появится кнопка **Импортировать в задание** – нажмите, чтобы добавить условия выбранного фильтра в задание и при необходимости изменить их. Если условия фильтра не импортированы в задание, изменить их нельзя.

Нажмите **Атрибут фильтрации**, чтобы добавить нужные атрибуты.

Затем укажите количество интеракций, которые должны быть найдены по заданию:

Задать вручную количество интеракций – укажите количество интеракций, которые должны быть найдены по каждому сотруднику.

Выдавать по фильтру – укажите общее максимальное количество интеракций, которое должно быть найдено по условиям фильтрации.

Контролёры

Нажмите **Добавить исполнителя** и выберите из списка контролёров, которые будут проводить оценку в рамках этого задания.

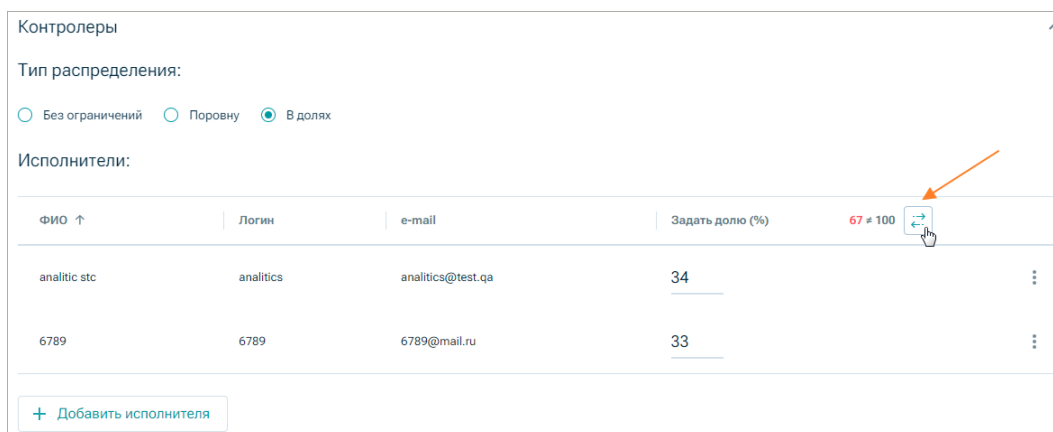
Тип распределения

Выберите тип распределения интеракций на оценку между контролёрами:

Без ограничений – каждый из контролёров может оценить любое количество интеракций в рамках этого задания. Задание завершится, когда все интеракции будут оценены любым из контролёров.

Поровну – интеракции распределяются поровну между всеми выбранными контролёрами.

В долях – укажите долю интеракций от общего числа для каждого из контролёров. Сумма долей должна быть равна 100. Если сумма долей не равна 100, исправьте значения вручную или нажмите  и доли будут изменены пропорционально (рис. 272).



Контролёры

Тип распределения:

☐ Без ограничений ☐ Поровну ☒ В долях

Исполнители:

ФИО ↑	Логин	e-mail	Задать долю (%)	
			67 ≠ 100	
analitic stc	analytics	analytics@test.qa	34	⋮
6789	6789	6789@mail.ru	33	⋮

+ Добавить исполнителя

Рисунок 272 – Нормализация долей

Сотрудники

Нажмите **Добавить сотрудника** и выберите из списка сотрудников, чьи интеракции будут оцениваться в рамках этого задания. В открывшемся окне установите флажки и нажмите **Добавить**.

Установите флажок **ФИО сотрудника**, чтобы выбрать всех сотрудников из списка.

Установите флажок **С учетом подразделений**: отобразится список подразделений. Нажмите ►, чтобы просмотреть и выбрать сотрудников подразделения.

Сохранение задания

После того, как указаны все параметры задания, нажмите **Сохранить**. Если все поля заполнены корректно, задание будет сохранено. Вы будете перенаправлены к разделу

Оценка диалогов > Ручная оценка: Однократные задания. Созданное вами задание будет отображаться в этом списке.

12.2.4 Плановое задание

Перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания** и нажмите **Добавить задание**. В поле **Тип задания** выберите **Плановое**.

Рисунок 273 – Выбор типа задания

Заполните параметры задания:

Общая информация – основные параметры задания.

Правило создания однократного задания – параметры, которые определяют даты и периодичность однократных заданий, которые будут создаваться в рамках этого планового задания.

Интеракции – параметры отбора интеракций на оценку.

Контролёры – пользователи, которые будут оценивать интеракции в этом задании.

Сотрудники – сотрудники, чьи интеракции попадут на оценку в рамках этого задания.

Обязательные поля отмечены *.

Общая информация

Название

Название задания (может быть неуникальным). Можно задать название длиной от 1 до 250 символов.

Описание

Текстовое описание задания. Можно задать описание длиной от 1 до 1000 символов.

Тип задания

Выберите тип **Плановое**.

Шаблон

Выберите один из ранее созданных шаблонов оценки из выпадающего списка. Шаблон определяет содержимое карты оценки, которую в дальнейшем будут заполнять контролёры: вопросы, варианты ответов, возможные бонусы и штрафы.

Правило создания однократного задания

Календарь

Дата начала – выберите дату в календаре и нажмите **Применить**. Можно добавить несколько дат (количество неограничено).

Количество дней на выполнение – количество дней на выполнение задания контролёром. Можно указать от 1 до 30 дней.

Кратность

Дата начала – дата начала оценки по первому однократному заданию. Не может быть раньше даты создания задания. Выберите дату в календаре или введите в формате ДД.ММ.ГГГГ.

Интервал создания следующего задания, дней – интервал, с которым будут создаваться последующие однократные задания.

Количество дней на выполнение – количество дней на выполнение задания контролёром. Можно указать от 1 до 30 дней.

Анонимный режим оценки интеракций

Если флажок установлен, от контролёра, который выполняет оценку, будут скрыты все атрибуты интеракции, которые могут дать ему информацию о сотруднике или клиенте, участвовавшем в разговоре.

Интеракции



Максимальное количество интеракций, которое можно добавить в задание: 10 000.

Укажите параметры отбора интеракций для планового задания:

Простые условия

Укажите значения атрибутов:

Минимальная длительность интеракции – укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Максимальная длительность интеракции – укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Направление вызова – выберите из выпадающего списка: **Все**, **Входящий**, **Исходящий** или **Не определено**.

Тип интеракции – выберите из выпадающего списка: **Все**, **Телефонный вызов** или **Текстовый диалог**.

Количество интеракций для каждого сотрудника – количество интеракций с участием выбранных сотрудников, которые должны быть отобраны на оценку.

Период отбора – в задание попадут интеракции, дата и время начала которых попадают в указанный здесь период.

Фильтр

Для отбора интеракций вы можете добавить фильтр из списка сохранённых или выбрать отдельные атрибуты.

Нажмите кнопку **Фильтр** и выберите нужный из списка ранее сохранённых фильтров. Внизу появится кнопка **Импортировать в задание** – нажмите, чтобы добавить условия выбранного фильтра в задание и при необходимости изменить их. Если условия фильтра не импортированы в задание, изменить их нельзя.

Нажмите **Атрибут фильтрации**, чтобы добавить нужные атрибуты.

Затем укажите количество интеракций, которые должны быть найдены по заданию:

Задать вручную количество интеракций – укажите количество интеракций, которые должны быть найдены по каждому сотруднику.

Выдавать по фильтру – укажите общее максимальное количество интеракций, которое должно быть найдено по условиям фильтрации.

Контролёры

Нажмите **Добавить исполнителя** и выберите из списка контролёров, которые будут проводить оценку в рамках этого задания.

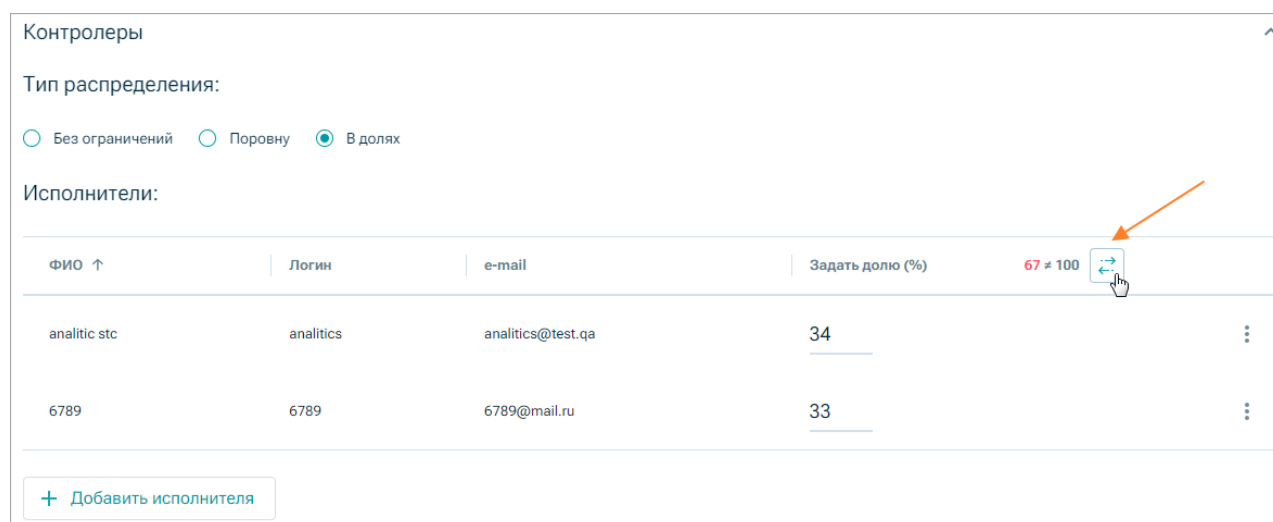
Тип распределения

Выберите тип распределения интеракций на оценку между контролёрами:

Без ограничений – каждый из контролёров может оценить любое количество интеракций в рамках этого задания. Задание завершится, когда все интеракции будут оценены любым из контролёров.

Поровну – интеракции распределяются поровну между всеми выбранными контролёрами.

В долях – укажите долю интеракций от общего числа для каждого из контролёров. Сумма долей должна быть равна 100. Если сумма долей не равна 100, исправьте значения вручную или нажмите  и доли будут изменены пропорционально (рис. 274).



Контролеры

Тип распределения:

☐ Без ограничений ☐ Поровну ☒ В долях

Исполнители:

ФИО ↑	Логин	e-mail	Задать долю (%)
analitic stc	analitics	analitics@test.qa	34
6789	6789	6789@mail.ru	33

67 ≠ 100

+ Добавить исполнителя

Рисунок 274 – Нормализация долей

Сотрудники

Нажмите **Добавить сотрудника** и выберите из списка сотрудников, чьи интеракции будут оцениваться в рамках этого задания. В открывшемся окне установите флажки и нажмите **Добавить**.

Установите флажок **ФИО сотрудника**, чтобы выбрать всех сотрудников из списка.

Установите флажок **С учетом подразделений**: отобразится список подразделений. Нажмите , чтобы просмотреть и выбрать сотрудников подразделения.

Сохранение задания

После того, как указаны все параметры задания, нажмите **Сохранить**. Если все поля заполнены корректно, задание будет сохранено. Вы будете перенаправлены к разделу **Оценка диалогов > Ручная оценка: Плановые задания**. Созданное вами задание будет отображаться в этом списке.

12.2.5 Длительное задание

Перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания** и нажмите **Добавить задание**. В поле **Тип задания** выберите **Длительное**.

Рисунок 275 – Выбор типа задания

Заполните параметры задания:

Общая информация – основные параметры задания.

Категории интеракций – параметры отбора интеракций на оценку.

Контролёры – пользователи, которые будут оценивать интеракции в этом задании.

Сотрудники – сотрудники, чьи интеракции попадут на оценку в рамках этого задания.

Обязательные поля отмечены *.

Общая информация

Название

Название задания (может быть неуникальным). Можно задать название длиной от 1 до 250 символов.

Описание

Текстовое описание задания. Можно задать описание длиной от 1 до 1000 символов.

Тип задания

Выберите тип **Длительное**.

Шаблон

Выберите один из ранее созданных шаблонов оценки из выпадающего списка. Шаблон определяет содержимое карты оценки, которую в дальнейшем будут

заполнять контролёры: вопросы, варианты ответов, возможные бонусы и штрафы.

Дата начала оценочного периода

Дата старта длительного задания. Не может быть раньше даты создания задания. Выберите дату в календаре или введите в формате ДД.ММ.ГГГГ.



Длительное задание и связанные с ним задачи автоматически продляются первого числа каждого месяца. Чтобы остановить их, необходимо нажать **Отменить**.

Количество дней на дооценку

Время на дооценку, которое даётся контролёру после окончания оценочного периода. Можно задать от 0 до 30 дней.

Категории интеракций



Максимальное количество интеракций, которое можно добавить в задание: 10 000.

В длительном задании можно добавить несколько категорий для отбора интеракций. В них можно указать различные условия отбора интеракций для задания. Разные категории можно создать, например, для входящих и исходящих, для длительных и коротких диалогов, и так далее.

Наименование категории

Название категории интеракций. Может не быть уникальным. Можно задать название длиной от 1 до 250 символов.

Ниже укажите параметры отбора интеракций в рамках этой категории или нажмите **Использовать фильтр из списка** и выберите нужный. Параметры выбранного фильтра можно изменить и сохранить, как новый фильтр.

Минимальная длительность интеракции

Укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Максимальная длительность интеракции

Укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Направление вызова

Выберите из выпадающего списка: **Все**, **Входящий**, **Исходящий** или **Не определено**.

Тип интеракции

Выберите из выпадающего списка: **Все**, **Телефонный вызов** или **Текстовый диалог**.

Количество интеракций для каждого сотрудника

Количество интеракций с участием выбранных сотрудников, которые должны быть отображены на оценку.

Указанные вручную параметры можно сохранить для дальнейшего использования: нажмите **Сохранить фильтр**, укажите его название и нажмите **Сохранить**.

Контролёры

Нажмите **Добавить исполнителя** и выберите из списка контролёров, которые будут проводить оценку в рамках этого задания.

Сотрудники

Нажмите **Добавить сотрудника** и выберите из списка сотрудников, чьи интеракции будут оцениваться в рамках этого задания. В открывшемся окне установите флажки и нажмите **Добавить**.

Установите флажок **ФИО сотрудника**, чтобы выбрать всех сотрудников из списка.

Установите флажок **С учетом подразделений**: отобразится список подразделений. Нажмите ►, чтобы просмотреть и выбрать сотрудников подразделения.

Сохранение задания

После того, как указаны все параметры задания, нажмите **Сохранить**. Если все поля заполнены корректно, задание будет сохранено. Вы будете перенаправлены к разделу **Оценка диалогов > Ручная оценка: Длительные задания**. Созданное вами задание будет отображаться в этом списке.

12.2.6 Калибровочное задание

Перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания** и нажмите **Добавить задание**. В поле **Тип задания** выберите **Калибровочное**.

Рисунок 276 – Выбор типа задания

Заполните параметры задания:

Общая информация – основные параметры задания.

Интеракции – параметры отбора интеракций на оценку.

Контролёры – пользователи, которые будут оценивать интеракции в этом задании.

Сотрудники – сотрудники, чьи интеракции попадут на оценку в рамках этого задания.

Обязательные поля отмечены *.

Общая информация

Название

Название задания (может быть неуникальным). Можно задать название длиной от 1 до 250 символов.

Описание

Текстовое описание задания. Можно задать описание длиной от 1 до 1000 символов.

Тип задания

Выберите тип **Калибровочное**.

Шаблон

Выберите один из ранее созданных шаблонов оценки из выпадающего списка. Шаблон определяет содержимое карты оценки, которую в дальнейшем будут заполнять контролёры: вопросы, варианты ответов, возможные бонусы и штрафы.

Период выполнения

Без ограничений – задание не завершается, пока не будут заполнены все карты оценки в рамках этого задания.

Фиксированный период – на выполнение задания даётся заданное количество дней.

Дата начала – начало оценки. Не может быть раньше даты создания задания. Выберите дату в календаре или введите в формате ДД.ММ.ГГГГ.

Количество дней на выполнение – время на выполнение задания, которое даётся контролёру. Можно задать от 1 до 30 дней (отсчитываются с даты начала).

Интеракции



Максимальное количество интеракций, которое можно добавить в задание: 10 000.

Вручную

Выберите, чтобы вручную добавить интеракции к заданию из списка.

Нажмите **Выбрать из списка**. В открывшемся списке интеракций выберите нужные интеракции, установив флажки. Затем нажмите  (**Добавить в задание**) на панели действий над списком.

Задать параметры

Выберите, чтобы использовать для отбора интеракций сохранённые фильтры или атрибуты фильтрации.

Простые условия

Укажите значения атрибутов:

Минимальная длительность интеракции – укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Максимальная длительность интеракции – укажите значение в секундах. Возможные значения от 0 до 31536000.

Направление вызова – выберите из выпадающего списка: **Все**, **Входящий**, **Исходящий** или **Не определено**.

Тип интеракции – выберите из выпадающего списка: **Все**, **Телефонный вызов** или **Текстовый диалог**.

Количество интеракций для каждого сотрудника – количество интеракций с участием выбранных сотрудников, которые должны быть отображены на оценку.

Период отбора – в задание попадут интеракции, дата и время начала которых попадают в указанный здесь период.

Фильтр

Вы можете добавить фильтр из списка сохранённых или выбрать отдельные атрибуты.

Нажмите кнопку **Фильтр** и выберите нужный из списка ранее сохранённых фильтров. Внизу появится кнопка **Импортировать в задание** – нажмите, чтобы добавить условия выбранного фильтра в задание и при необходимости изменить их. Если условия фильтра не импортированы в задание, изменить их нельзя.

Нажмите **Атрибут фильтрации**, чтобы добавить нужные атрибуты.

Затем укажите количество интеракций, которые должны быть найдены по заданию:

Задать вручную количество интеракций – укажите количество интеракций, которые должны быть найдены по каждому сотруднику.

Выдавать по фильтру – укажите общее максимальное количество интеракций, которое должно быть найдено по условиям фильтрации.

Контролёры

Нажмите **Добавить исполнителя** и выберите из списка контролёров, которые будут проводить оценку в рамках этого задания.

Сотрудники

Нажмите **Добавить сотрудника** и выберите из списка сотрудников, чьи интеракции будут оцениваться в рамках этого задания. В открывшемся окне установите флажки и нажмите **Добавить**.

Установите флажок **ФИО сотрудника**, чтобы выбрать всех сотрудников из списка.

Установите флажок **С учетом подразделений**: отобразится список подразделений. Нажмите ►, чтобы просмотреть и выбрать сотрудников подразделения.

Сохранение задания

После того, как указаны все параметры задания, нажмите **Сохранить**. Если все поля заполнены корректно, задание будет сохранено. Вы будете перенаправлены к разделу **Оценка диалогов > Ручная оценка: Калибровочные задания**. Созданное вами задание будет отображаться в этом списке.

12.2.7 Копирование задания

Вы можете добавить задание копированием уже существующего задания. Для этого перейдите в раздел **Оценка диалогов > Мои задания**, и в контекстном меню нужного задания выберите пункт **Копировать**.

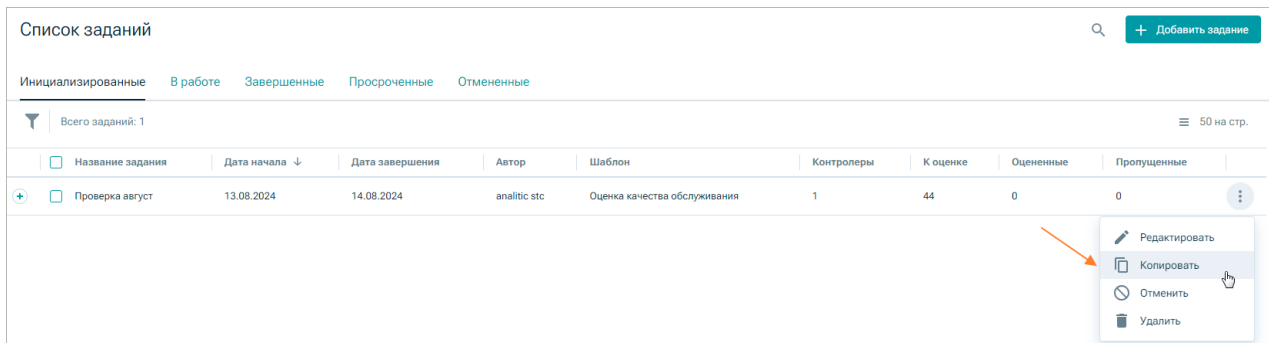


Рисунок 277 – Копирование задания

Задание-копия по умолчанию создаётся с названием **Копия <Наименование задания>**.

12.2.8 Редактирование и просмотр задания

Чтобы изменить задание, перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания**, и в контекстном меню нужного задания выберите пункт **Редактировать** (рис. 278). Задание откроется для редактирования.

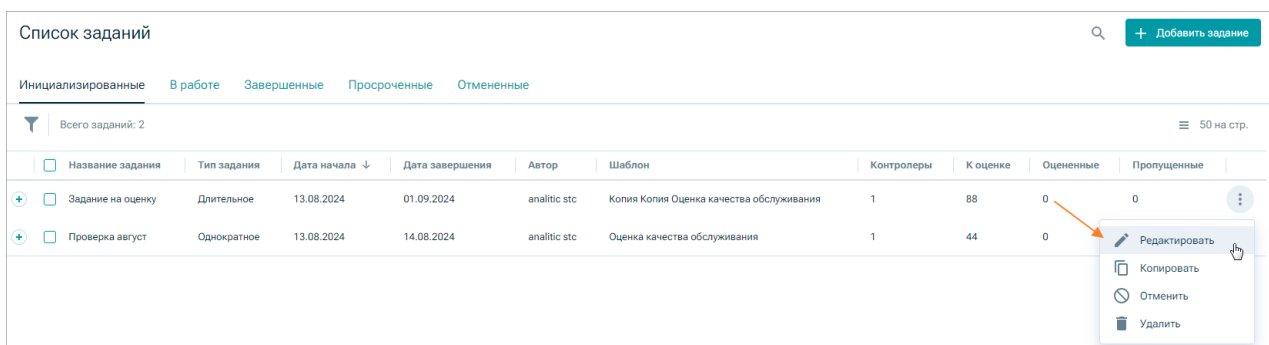


Рисунок 278 – Редактирование задания



Возможности редактирования зависят от статуса и типа задания.

Однократные и калибровочные задания можно редактировать только в статусе **Инициализировано**. Можно отредактировать любые параметры задания.

Название и описание планового задания можно редактировать в любом статусе. В статусе **Инициализировано** и **В работе** можно редактировать списки сотрудников и исполнителей, и расписание задания (изменения вносятся только с текущей даты).

Шаблон оценки можно менять только для планового задания в статусе **Инициализировано**.

Просроченные, отменённые и завершённые задания нельзя отредактировать, но можно просмотреть. Для этого перейдите в раздел **Оценка диалогов > Мои задания**, и в контекстном меню нужного задания выберите пункт **Просмотр** (рис. 279).

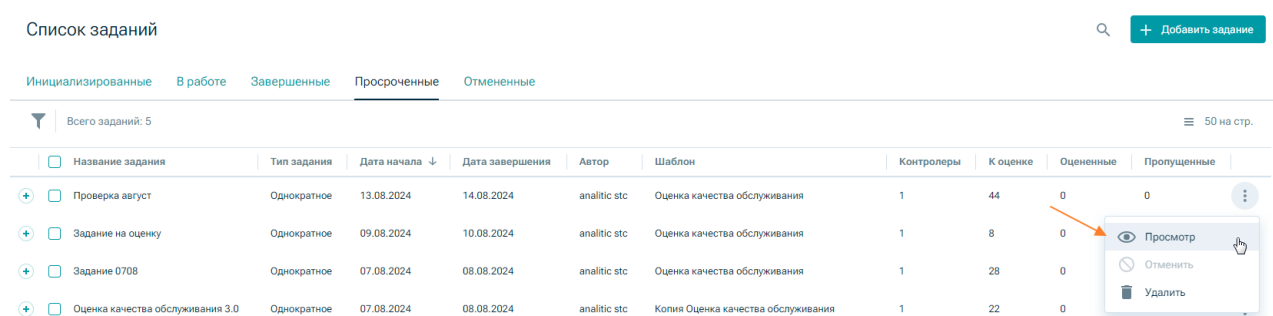


Рисунок 279 – Просмотр задания

12.2.9 Отмена задания

Задание можно отменить, если оно находится в состоянии **Инициализировано** или **В работе**.

Чтобы отменить задание, перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания**, и в контекстном меню нужного задания выберите пункт **Отменить**.

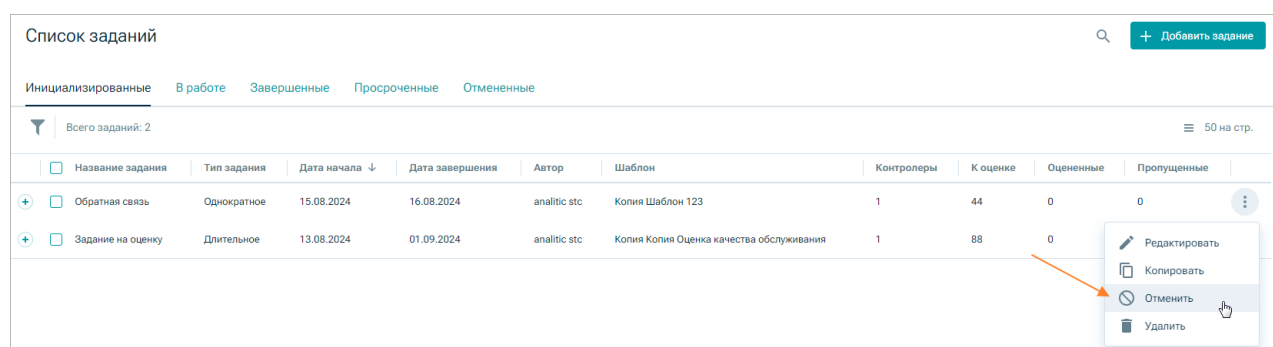


Рисунок 280 – Отмена задания

Задание будет отображаться на вкладке **Отменённые**.

12.2.10 Удаление задания

Можно удалить любое задание в любом статусе.

Чтобы удалить задание, перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания**, и в контекстном меню нужного задания выберите пункт **Удалить**.

Список заданий											+	Добавить задание
Инициализированные												
В работе												
Завершенные												
Просроченные												
Отмененные												
Всего заданий: 2											50 на стр.	
☐	Название задания	Тип задания	Дата начала ↓	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	К оценке	Оцененные	Пропущенные		
☒	Обратная связь	Однократное	15.08.2024	16.08.2024	analytic stc	Копия Шаблон 123	1	44	0	0		
☒	Задание на оценку	Длительное	13.08.2024	01.09.2024	analytic stc	Копия Копия Оценка качества обслуживания	1	88	0			

Рисунок 281 – Удаление задания



Удалённое задание нельзя восстановить.

12.3 Работа с картами оценки

Карта оценки, созданная на основе выбранного шаблона, имеет набор блоков с вопросами и ответами, опционально имеет группу штрафов и группу бонусов. Карта заполняется контролёром в процессе оценки интеракции.

Интеракция может быть оценена вне задания [из списка интеракций](#) или в рамках [задания на оценку](#), которое назначено на контролёра. В обоих случаях для оценки интеракции требуется [заполнить карту оценки](#).

12.3.1 Выполнение оценки по заданию

Чтобы приступить к оценке интеракций в рамках заданий, перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задачи**. В этом списке отображаются все задания, где исполнителем (контролёром) был выбран текущий пользователь, в том числе завершённые и просроченные.

Название задания	Название задания, в котором текущий пользователь назначен контролёром
Тип задания	Тип задания на оценку
Состояние	Статус выполнения задания
Даты начала и завершения	Даты начала и окончания задания
Автор	Пользователь, который создал задание на оценку
Шаблон	Шаблон, на основе которого создано это задание
К оценке	Количество интеракций, которые требуется оценить в рамках задания
Оценённые	Количество интеракций, которые оценены в рамках задания
Пропущенные	Количество интеракций, которые были пропущены в рамках задания

Выберите в контекстном меню задачи с состоянием **В работе** или **Инициализировано** пункт **Оценить**, чтобы начать оценку.

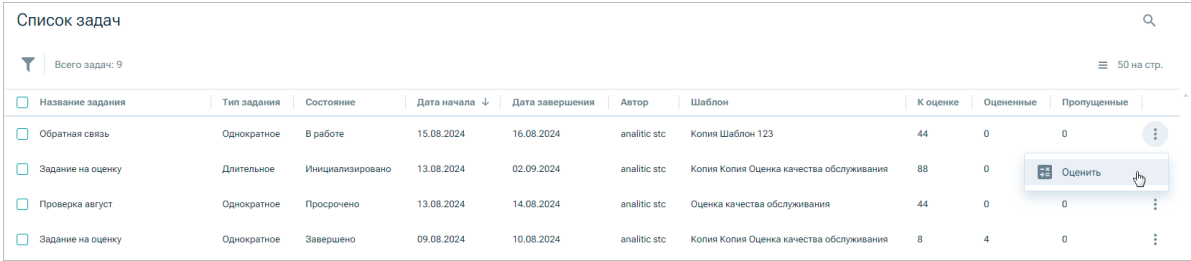


Рисунок 282 – Переход к оценке интеракций

Откроется окно [карты оценки](#) для заполнения.

12.3.2 Заполнение карты оценки

Окно карты оценки представлено на рисунке 283.

Оценка БН: 6666, ДН: 00112233, ДТ: 2024-01-13 19:22:15

Оценка БН: 6666, ДН: 00112233, ДТ: 2024-01-13 19:22:15

6

Сохранить

Завершить

Следующие

Пропустить

Параметры карты оценки

1

Название	Пользователь	Состояние	Текст метки	Цветовая метка
БН: 6666, ДН: 00112233, ДТ: 2024-01-13 19:22:15	Иван Ильин	Обработано	Текст метки	

Комментарий к интеракции

+ Добавить комментарий

Сводная информация по карте оценки

2

Вопросы	Бонусы	Штрафы	Итоговая оценка
44.800000000000004	0	0	54.8

Карта оценки

3

Название первого блока

70 баллов

Комментарий

Текст второго блока

30 баллов

Комментарий

Текст интеракции

Карточка интеракции

История карты оценки

13.01.2024 06:22:22:15

5

Клиент: 00:05

новую

Клиент: 00:06

должность

Клиент: 00:09

то

Клиент: 00:09

что

Клиент: 00:09

что

Клиент: 00:09

что

Сотрудник: 00:02

на

Сотрудник: 00:05

новую

Сотрудник: 00:06

должность

Сотрудник: 00:09

то

Сотрудник: 00:09

что

Сотрудник: 00:09

что

4

00:00

00:42

01:24

02:06

02:49

03:31

04:13

04:55

05:38

06:20

07:02

07:45

1.0x

00:00 / 07:45

⏮

⏪

⏩

⏭

🔊

🔍

🔄

📄

📊

📌

⚙️

Рисунок 283 – Карта оценки

1. Параметры карты оценки, комментарии и метки
2. Сводная информация по карте
3. Карта оценки: вопросы, ответы, бонусы и штрафы
4. Плеер
5. Вкладки с текстом, карточкой и историей интеракции
6. Кнопки [управления картой](#)

Ответы на вопросы в карте оценки

Выберите ответ на вопрос из числа предложенных вариантов на основе прослушанной интеракции и/или просмотренного текста интеракции. Можно выбрать только один ответ. При необходимости добавьте комментарий к ответу в поле справа.

В карте оценки могут присутствовать ответы трёх типов:

Обычный – при таком ответе заданное количество баллов добавляется к оценке по карте (с учётом веса вопроса и веса блока, в который входит вопрос). См. ответ "Да" на рисунке ниже.

Критический – при выборе такого ответа оценка по карте будет минимальной (равной 0), ответы на другие вопросы в карте не повлияют на итоговую оценку. См. ответ "Нет" на рисунке ниже.

Неприменимый – при выборе такого ответа вопрос исключается из обработки для этой карты оценки. Может использоваться, если ответ по каким-то причинам не может быть дан или неважен для оцениваемой интеракции. См. ответ "**Товар без установки**" на рисунке ниже.

▼ Оператор предложил установку?	30 баллов	Комментарий
☐ Да	30 баллов	
☐ Нет		
☐ Товар без установки	0 баллов	

Рисунок 284 – Типы ответов в карте оценки



Карту оценки можно сохранить только после выбора ответов на все вопросы.

Бонусы и штрафы

Если в шаблон были добавлены **Бонусы** и **Штрафы**, эти блоки будут доступны в карте оценки.

Чтобы выбрать бонус или штраф, установите флажок. Указанное количество баллов прибавляется (**Бонусы**) или вычитается (**Штрафы**) из итоговой оценки.

Бонусы			^
☐	Решение нестандартной проблемы	50 баллов	Комментарий

Штрафы			^
☐	Оператор использовал сарказм	50 баллов	Комментарий

Рисунок 285 – Бонусы и штрафы в карте оценки

Дополнительные комментарии и метки

При заполнении карты также можно добавить текстовую и цветную метку, комментарий к интеракции, а также один или несколько комментариев к карте оценки.

Название	Пользователь	Состояние	Текстовая метка	Цветовая метка
БН: , ДТ: 2024-02-20 10:18:00	analytic stc	В работе	дст	

Комментарий к интеракции
доставка товара

Сохранить

Комментарий к карте оценки
без сг

+ Добавить комментарий

Рисунок 286 – Комментарии и метки в карте оценки

Текстовая и цветная метка, а также комментарий к интеракции будут отображаться в карточке и списке интеракций. Комментарий к карте оценки будет отображаться при просмотре карты.

Управление картой оценки

Чтобы сохранить внесённые изменения и остаться в текущем окне, нажмите **Сохранить**.

Чтобы сохранить внесённые изменения и вернуться к списку **Мои задачи**, нажмите **Завершить**. Это действие можно выполнить только после ответа на все вопросы в карте оценки.

Чтобы сохранить внесённые изменения и перейти к следующей карте оценки, нажмите **Следующее**. Это действие можно выполнить только после ответа на все вопросы в карте оценки.

Если невозможно заполнить карту, нажмите **Пропустить**. Потребуется указать причину пропуска.

Нажмите **Отменить**, чтобы не сохранять внесённые изменения и вернуться к списку **Мои задачи**.

12.3.3 Оценка одной интеракции из списка

Перейдите в раздел **Диалоги**. В контекстном меню диалога выберите пункт **Оценить диалог** (рис.287).

☐	Тип интеракции	Период начала интеракции ↓	Тематики	Длительность интеракции	Абонент 1	Абонент 2	Подразделение	Сотрудник	Группа (skill)	
☐		06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00				Петров Иван Сидорович		⋮
☐		06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00						⋮
☐		06.03.2024 CP 14:21:00		00:30:00						⋮

Умный анализ >
 Открыть карточку диалога
 Смотреть карту оценки
Оценить диалог
 Оценка интеракции
 История действий с интеракцией
 История обращений клиента
 Редактировать >
 Удалить немедленно
 Удалить

Рисунок 287 – Оценка из списка интеракций

Выберите шаблон карты оценки из выпадающего списка и нажмите **Оценить**.

Откроется окно [карты оценки](#) для заполнения.

12.3.4 Просмотр карты оценки из списка интеракций

Чтобы просмотреть карту оценки, перейдите в раздел **Диалоги** и в контекстном меню интеракции выберите **Смотреть карту оценки**. Отобразится краткая информация по карте оценки. Нажмите **Посмотреть карту оценки полностью**, чтобы открыть карту.

Если по интеракции есть несколько карт оценки, отобразится список. В контекстном меню нужной карты выберите **Открыть карту оценки** (рис.288).

Найдено более 50 Посчитать точное количество						Список карт оценки				
☐	Тип интеракции	Период начала интеракции	Ручная оценка ↓	Тематики	Длительность интеракции	Название карты оценки	Шаблон	Источник	Состояние	Оценка
☐		13.02.2024 BT 18:56:00	50		00:02:01	БН., ДТ: 2024-02-13 15:56:00	Копия Оценка качества обслуживания	Из задания	В работе	0
☐		20.02.2024 BT 13:18:00	0		00:05:01	БН., ДТ: 2024-02-13 15:56:00	Копия Оценка качества обслуживания	Из задания	Обработано	50
☐		20.02.2024 BT 13:18:00	0		00:05:01	БН., ДТ: 2024-02-13 15:56:00	Копия Оценка качества обслуживания	Из задания	В работе	0
☐		10.07.2021 СБ 01:05:12			00:10:25	БН., ДТ: 2024-02-13 15:56:00	Оценка качества обслуживания	Из задания	В работе	0
☐		19.02.2021 ПТ 18:24:15			00:24:23	БН., ДТ: 2024-02-13 15:56:00	Оценка качества обслуживания	Из задания	В работе	0
☐		25.05.2021 BT 08:24:15			00:13:06	БН., ДТ: 2024-02-13 15:56:00	Оценка качества обслуживания	Из задания	В работе	0

Открыть карту оценки
 Удалить карту оценки

Рисунок 288 – Просмотр карты оценки из списка интеракций

12.3.5 Просмотр карты оценки из задания

В разделе **Оценка диалогов > Список заданий** перейдите на вкладку **Завершённые**. Кликните по строке с заданием и справа отобразится карта оценки или список карт.

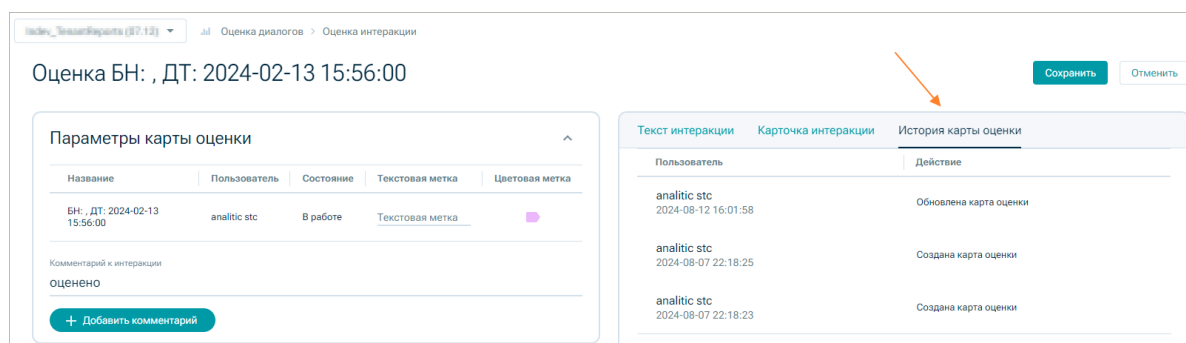


Рисунок 291 – Просмотр истории изменений по карте

12.3.9 Повторная оценка интеракции

При выборе интеракции, для которой уже есть сохранённая карта оценки, отобразится диалоговое окно (рис. 292). Вы можете перейти к повторной оценке (**Оценить**) или отменить повторную оценку и закрыть уведомление (опция **Отменить**).

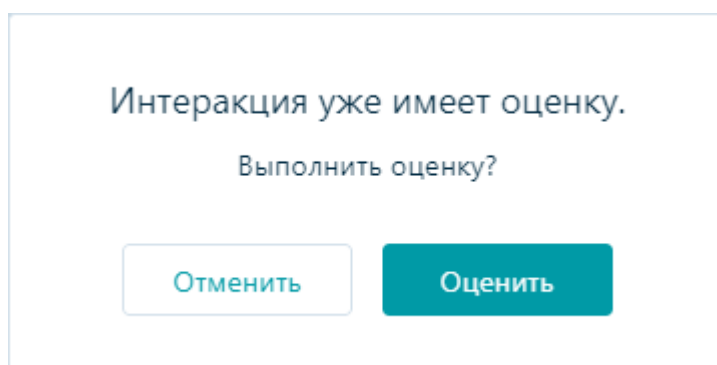


Рисунок 292 – Диалоговое окно при повторной оценке

12.3.10 Пропуск карты оценки

Если интеракцию нельзя оценить по каким-либо причинам, вы можете пропустить эту карту оценки. Для этого нажмите **Пропустить** и обязательно укажите причину пропуска.

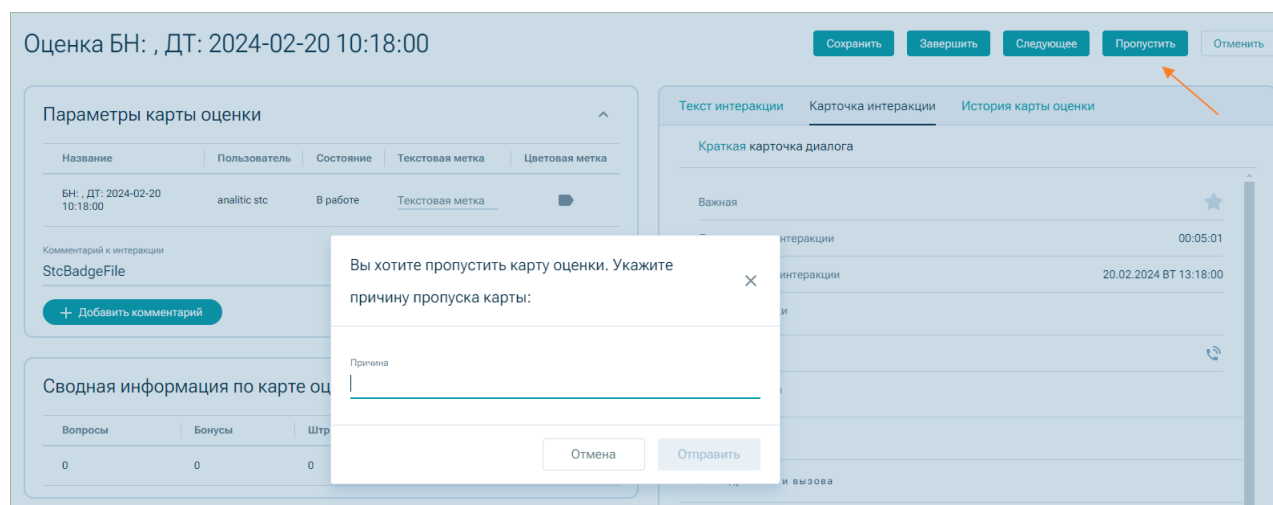


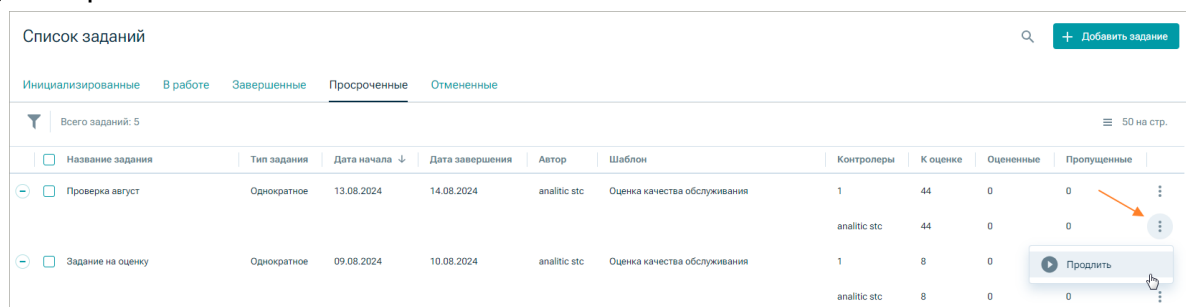
Рисунок 293 – Пропуск карты оценки

Вы перейдёте к следующей карте оценки по заданию (при наличии).

12.3.11 Продление задания

Можно продлить однократное или плановое задание, если контролёр не успевает выполнить оценку вовремя.

Для этого перейдите в раздел **Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания**. В списке заданий перейдите на вкладку **Просроченные** и нажмите **+**, чтобы раскрыть список исполнителей для нужного задания. В контекстном меню слева выберите пункт **Продлить** (рис. 294).



Список заданий

Инициализированные В работе Завершённые **Просроченные** Отменённые

Всего заданий: 5 50 на стр.

Название задания	Тип задания	Дата начала	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	К оценке	Оцененные	Пропущенные
Проверка август	Однократное	13.08.2024	14.08.2024	analitic stc	Оценка качества обслуживания	1 analitic stc	44 44	0 0	0 0
Задание на оценку	Однократное	09.08.2024	10.08.2024	analitic stc	Оценка качества обслуживания	1 analitic stc	8 8	0 0	0 0

Рисунок 294 – Продление задания

В открывшемся диалоговом окне укажите, на сколько дней необходимо продлить задание. Указанное количество дней будет прибавлено к текущей дате.

12.4 Отправка карты оценки сотруднику по электронной почте

Результаты оценки можно отправить операторам и другим адресатам по электронной почте.

Для этого перейдите к карте оценки и нажмите **Отправить**.

Оценка БН: 4247, ДН: 11696379, ДТ: 2022-05-06 14:47:19

Параметры карты оценки

Название	Пользователь	Состояние	Текстовая метка	Цветовая метка
БН: 4247, ДН: 89111696379, ДТ: 2022-05-06 14:47:19	analitic stc	Обработано	Текстовая метка	

Комментарий к интеракции

Краткая карточка диалога

Важная

Длительность интеракции: 00:01:26

Период начала интеракции: 06.05.2022 ПТ 17:47:19

Текстовые метки

Рисунок 295 – Отправка результатов оценки

Отобразится окно, в котором нужно указать параметры отправляемого сообщения:

Отправить

Комментарий к отправке:

Тема письма

Тело письма

Получатели:

- ☒ Сотрудник (24_#_)
- ☐ Я (analytics@test.qa)
- ☐ Пользователи системы
- ☐ Дополнительные e-mail адреса

Настроить

Отмена Отправить

Рисунок 296 – Параметры отправляемого сообщения

Если необходимо, укажите дополнительную информацию в секции **Комментарий к отправке**:

Тема письма

Тема письма, например номер/дата карты оценки. Не более 1024 символов.

Тело письма

Дополнительная информация по карте оценки. Не более 1024 символов.

Укажите одного или нескольких получателей:

Сотрудник

Отправка сотруднику, чьи интеракции оценивались в задании. Флажок установлен по умолчанию и не может быть снят.

Я (текущий пользователь)

Установите флажок, чтобы отправить письмо текущему пользователю. Для отправки будет использоваться e-mail адрес, заданный в профиле пользователя.

Пользователи системы

Установите флажок и нажмите **Настроить**. Выберите из списка одного или нескольких пользователей системы для отправки им письма с результатами оценки. Для отправки будет использоваться e-mail адрес, заданный в профиле пользователя.

Дополнительные e-mail адреса

Установите флажок и укажите вручную один или несколько e-mail адресов для отправки письма с результатами оценки.

После того, как указаны все необходимые адресаты, нажмите **Отправить**.

Будет сформировано письмо с приложенным файлом с результатами оценки в формате XLSX. Результаты оценки в файле представлены в виде отчёта **Детальная карта оценки**.

Письмо будет отправлено указанным адресатам. В случае успешной или неуспешной отправки пользователь получит соответствующее уведомление.

13 Личный кабинет супервизора

Личный кабинет – раздел системы **Smart Logger** для работы с обучающими и мотивационными пакетами.

В личном кабинете менеджер (например руководитель или супервизор) сможет:

- создавать мотивационные пакеты для оценки работы сотрудников на основе ручных карт оценок;
- редактировать мотивационные пакеты, просматривать их состояние и следить за результатами ознакомления;
- создавать обучающие пакеты для обучения и повышения квалификации операторов;
- редактировать обучающие пакеты, просматривать их состояние и следить за результатами ознакомления.

Затем сотрудники смогут посмотреть и прослушать свои фонограммы, ознакомиться с основными показателями своей работы, получить доступ к обучающим пакетам для повышения своей квалификации, и к мотивационным пакетам для ознакомления с оценками, полученными в результате заполнения ручных карт оценок.

13.1 Управление мотивационными пакетами

Мотивационные пакеты создаются на основе результатов [ручной оценки](#). При помощи мотивационных пакетов можно ознакомить сотрудников с результатами их работы, сообщить об успехах или указать на зоны роста.

Мотивационный пакет формируется для одного сотрудника (можно создать несколько пакетов для одного сотрудника) и включает в себя:

- интеракции сотрудника, которые были отобраны для пакета;
- заполненные карты ручной оценки по интеракциям;
- средний балл по интеракциям, которые вошли в пакет;
- комментарии менеджера, который составлял мотивационный пакет (при наличии).

13.1 Создание мотивационного пакета

Перейдите в раздел **Личный кабинет > Мотивационные пакеты** и нажмите **Добавить пакет**.

В открывшемся окне укажите параметры мотивационного пакета:

Название пакета

Обязательное поле. Можно оставить название, созданное автоматически, или ввести новое. Допустимое количество символов: от 1 до 250.

Период отбора

Укажите даты начала и окончания периода отбора интеракций с картами оценки для мотивационного пакета.

Шаблон

Выберите из списка один или несколько шаблонов ручной оценки, установив флажки. Можно выбрать максимум 10 шаблонов.

В списке отображаются шаблоны ручной оценки, по которым интеракции оценивались за указанный выше **Период отбора**.

Сотрудник

Выберите сотрудника из списка. Можно выбрать только одного сотрудника. В списке будут отображаться только те сотрудники, по которым есть интеракции с картами оценки за указанный выше **Период отбора**.

Чтобы найти сотрудника в списке, укажите ФИО сотрудника или его идентификатор полностью или частично в строке поиска, и нажмите Enter.

Установите флажок **С учётом подразделений**, чтобы сотрудники отображались с распределением по подразделениям.

В списке отображается информация:

Общее число интеракций – общее количество диалогов сотрудника.

Интеракции, включённые в пакет – количество диалогов сотрудника, которые включены в пакет, так как оценивались за указанный период по выбранным шаблонам.

Интеракции, не включённые в пакет – количество диалогов сотрудника, которые не включены в пакет, так как не оценивались за указанный период по выбранным шаблонам.

Другие пакеты с интеракциями, включёнными в этот период – названия других пакетов, в которые также включены интеракции за период, выбранный для текущего пакета.

Количество интеракций – количество интеракций за период, выбранный для текущего пакета, которые включены в другие пакеты.

×

Добавление сотрудника

Поиск по сотрудникам

Q

☒ С учетом подразделений

Список подразделений ↑	ФИО сотрудника	Общее число взаимодействий	Взаимодействия включенные в пакет	Взаимодействия не включенные в пакет	Другие пакеты с взаимодействиями включенными в этот период	Количество взаимодействий
▼ Без подразделения	Agent 2003	2	0	2		
	Оператор 879	1	0	1		
	Оператор 1	1	1	0	Оценки за май 2024 года	1
	Оператор 649	1	0	1		
▼ Department 6	Agent 2070 (Алексеев Андрей)	2	2	0	Оценки за февраль 2025 года	2

Отменить

Добавить

Выберите сотрудника из списка и нажмите **Добавить**.

Взаимодействия

Нажмите **Найти взаимодействия** и подтвердите их добавление в мотивационный пакет. Будут добавлены взаимодействия, подходящие по ранее выбранным параметрам: **Период отбора**, **Шаблон**, **Сотрудник**.

Взаимодействия отобразятся в виде таблицы:

Взаимодействия *

Найти взаимодействия

Период начала взаимодействия	Шаблон	Комментарий к взаимодействию	Показывать как связанную	Карта оценки	Текст взаимодействия	Атрибуты	Воспроизведение
08.01.2021 ПТ 04:52:14	Оценка качества обслуживания	Комментарий		≡	📄	≡	▶ ×
05.01.2021 ВТ 00:24:15	Стандарты обслуживания			≡	📄	≡	▶
05.01.2021 ВТ 01:24:15					📄	≡	▶
05.01.2021 ВТ 00:24:15	Стандарты обслуживания	Комментарий	☒	≡	📄	≡	▶ ×

В столбцах таблицы представлена информация об взаимодействиях:

- **Период начала взаимодействия**.
- **Шаблон**, по которому была проведена ручная оценка этого взаимодействия.
- **Комментарий** к взаимодействию (при наличии).
- **Показывать как связанную** – установите флажок, чтобы взаимодействие в мотивационном пакете отображалось как часть связанной. В этом случае сотруднику при работе с мотивационным пакетом будет доступен перечень всех простых взаимодействий в составе связанной.

- **Карта оценки** – нажмите на иконку  и справа откроется карта оценки интеракции. Нажмите **Посмотреть карту оценки полностью**, и она откроется в новом окне.
- **Текст интеракции** – нажмите на иконку  и справа откроется текст интеракции.
- **Атрибуты** – нажмите на иконку  и справа откроется подробная карточка интеракции.
- **Воспроизведение** – нажмите , чтобы воспроизвести фонограмму.

Чтобы удалить интеракцию из мотивационного пакета, нажмите .

Количество интеракций в мотивационном пакете: не более 100.

Комментарии

В этой секции вы можете добавить общий комментарий по работе сотрудника, а также описать его сильные и слабые стороны.

Набор диапазонов

Укажите диапазоны для трактовки среднего балла по интеракциям мотивационного пакета.

Чтобы создать новый диапазон, нажмите **Добавить**. Можно указать наименования диапазонов (от 1 до 20 символов), цвет шкал и значения для границ диапазонов. Количество диапазонов в наборе: не более 5.

Чтобы изменить параметры набора диапазонов, нажмите **Редактировать**. Можно изменить любые параметры. Затем нажмите **Сохранить**, чтобы изменения были внесены в текущий набор. Чтобы сохранить набор как новый, нажмите **Сохранить как**, введите новое название в диалоговом окне (от 1 до 250 символов) и подтвердите сохранение.

Нажмите **Выбрать из списка**, чтобы выбрать один из ранее сохранённых наборов диапазонов.

Средний балл по интеракциям пакета

Автоматически рассчитанный средний балл по всем картам оценки, которые входят в мотивационный пакет. Значение можно отредактировать. В этом случае рядом с полем будет отображаться сообщение: "Оценка была изменена".

13.2 Сохранение и отправка мотивационного пакета

После заполнения мотивационного пакета вы можете сохранить его, а также отправить сотруднику и другим получателям.

Чтобы сохранить и отправить мотивационный пакет сотруднику, необходимо выполнить следующие условия:

1. Сотрудник должен быть связан с пользователем.

Перейдите в раздел **Настройки > Администрирование: Сотрудники** и найдите в списке нужного сотрудника. Столбец **Связанный пользователь** не должен быть пустым.

2. У сотрудника должны быть интеракции, которые оценивались в рамках [Ручной оценки](#).

Если у сотрудника нет интеракций с ручной оценкой, то для него невозможно составить мотивационный пакет.

Отправленный мотивационный пакет будет отображаться у сотрудника в разделе **Личный кабинет > Мои мотивационные пакеты**.

Сохранение и отправка

Нажмите **Сохранить и отправить**, и в открывшемся окне укажите получателей:

× Отправить мотивационный пакет

Сотрудник

Agent 2070 (Алексеев Андрей)

Дополнительные параметры

- ☒ Оповестить непосредственного супервизора/руководителя
- ☐ Оповестить всех вышестоящих супервизоров/руководителей
- ☒ Задать дополнительные e-mail адреса для оповещения (не более 10 штук)

petrov@petrov.com ×

+ Добавить

Отмена Отправить

Рисунок 297 – Выбор получателей для отправки

Установите флажки, чтобы выбрать получателей:

Оповестить непосредственного супервизора/руководителя – мотивационный пакет будет отправлен руководителю и супервизору подразделения, в которое входит сотрудник.

Оповестить всех вышестоящих супервизоров/руководителей – мотивационный пакет будет отправлен руководителям и супервизорам подразделения, в которое входит сотрудник, и всех родительских подразделений.

Задать дополнительные e-mail адреса для оповещения (не более 10 штук) – мотивационный пакет будет отправлен на указанный e-mail. Чтобы указать ещё один e-mail нажмите **Добавить**. Можно указать не более 10 адресов.

Нажмите **Отправить**. Мотивационный пакет будет сохранён в списке и отправлен на указанные адреса электронной почты.

Сохранение без отправки

Если отправка не требуется, нажмите **Сохранить**. Мотивационный пакет будет сохранён в списке со статусом **Черновик**. Вы можете отправить его позднее, выбрав в контекстном меню пункт **Отправить**:

Мотивационные пакеты

🔍

+

Добавить пакет

🔼

🗑️

Отобразить удаленные пакеты

50 на стр.

☐	Название пакета	Сотрудник	Количество карт оценки	Шаблон оценки	Средний балл	Автор	Дата и время создания ↓	Автор модификации	Дата и время модификации	Состояние	Дата и время отправки	Дата и время ознакомления	Комментарий сотрудника
☐	Оценки за февраль 2025 года	Agent 2070 (Алексеев Андрей)	2	Оценка качества обслуживания, Стандарты обслуживания,	69	analitic stc	18.02.2025 13:16:58	analitic stc	18.02.2025 13:16:58	Черновик			
☐	Оценки за май 2024 года	Оператор 1	1	Оценка качества обслуживания, Стандарты обслуживания	100	dev@stc.com	17.12.2024 12:36:49	dev@stc.com	17.12.2024 12:36:49	Черновик			

👁️

Просмотреть

✎

Редактировать

➡️

Отправить

🗑️

Удалить

Рисунок 298 – Контекстное меню: отправка мотивационного пакета

13.3 Работа со списком мотивационных пакетов

Перейдите в раздел **Личный кабинет > Мотивационные пакеты** для просмотра списка пакетов.

Мотивационные пакеты

🔍

+ Добавить пакет

🔼

🗑

Отобразить удаленные пакеты

☰

50 на стр.

☒	Название пакета	Сотрудник	Количество карт оценки	Шаблон оценки	Средний балл	Автор	Дата и время создания ↓	Автор модификации	Дата и время модификации	Состояние	Дата и время отправки	Дата и время ознакомления	Комментарий сотрудника
☒	Оценки за февраль 2025 года	Agent 2070 (Алексеев Андрей)	2	Оценка качества обслуживания, Стандарты обслуживания	89	analitic stc	18.02.2025 14:53:59	analitic stc	18.02.2025 14:54:01	Отправлен	18.02.2025 14:54:01		
☐	Оценки за февраль 2025 года удален	Agent 2070 (Алексеев Андрей)	2	Оценка качества обслуживания, Стандарты обслуживания	69	analitic stc	18.02.2025 13:16:58	analitic stc	18.02.2025 18:15:30	Черновик			

Рисунок 299 – Список мотивационных пакетов

Перечень мотивационных пакетов и их параметров отображается в виде таблицы: каждому пакету соответствует отдельная строка, каждому параметру – отдельный столбец. Над списком пакетов расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице пакетов при помощи кнопки . Если пакеты отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Вы можете изменить направление сортировки для некоторых параметров, нажав на заголовок столбца. При наведении на эти заголовки курсор мыши принимает вид .

Для поиска пакета по названию нажмите .

Нажмите , чтобы отфильтровать пакеты по следующим параметрам:

Сотрудник	Поиск пакетов по сотрудникам, чьи интеракции с картами оценки входят в мотивационный пакет. Выберите из списка одного или нескольких сотрудников, установив флажки.
Автор пакета	Поиск пакетов по пользователю, который создал мотивационный пакет. Выберите из списка одного или нескольких пользователей, установив флажки.
Автор модификации	Поиск пакетов по пользователю, который последним отредактировал мотивационный пакет. Выберите из списка одного или нескольких пользователей, установив флажки.
Дата создания	Поиск пакетов по дате создания мотивационного пакета. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Дата модификации	Поиск пакетов по дате последнего изменения мотивационного пакета. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Дата ознакомления	Поиск пакетов по дате ознакомления сотрудника с мотивационным пакетом. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Дата отправки	Поиск пакетов по дате отправки мотивационного пакета сотруднику и другим адресатам. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Количество карт оценки	Поиск пакетов по количеству карт оценки, по которым оценивались интеракции, входящие в мотивационный пакет. Укажите диапазон От и До.
Шаблон	Поиск пакетов по одному или нескольким шаблонам, по которым оценивались интеракции, входящие в мотивационный пакет. Установите флажки, чтобы выбрать шаблоны.
Средний балл	Поиск пакетов по среднему баллу по интеракциям. Укажите диапазон От и До.
Состояние	Поиск пакетов по состоянию: Черновик, Отправлен, Пройден, Открыт.
Комментарий	Поиск пакетов по наличию или отсутствию комментариев.

13.4 Редактирование мотивационных пакетов

Откройте мотивационный пакет, выбрав в его контекстном меню () пункт **Редактировать**. Можно отредактировать любые поля мотивационного пакета с любым состоянием.

Внесите нужные правки и нажмите **Сохранить**. Для отправки мотивационного пакета нажмите **Сохранить и отправить**.

Нажмите **Отменить**, чтобы не сохранять внесённые изменения и вернуться к списку мотивационных пакетов.



Если мотивационный пакет был ранее отправлен сотруднику, то при редактировании он будет изъят у сотрудника из списка его мотивационных пакетов. Данные полей дат отправки, ознакомления, открытия и все отметки об изучении будут удалены.

13.5 Удаление мотивационных пакетов

Откройте список мотивационных пакетов. Для удаления воспользуйтесь одним из способов:

- найдите пакет в списке, перейдите в его контекстное меню (⋮) и выберите пункт **Удалить**. Мотивационный пакет будет удалён.
- выберите пакеты в списке, установив флажки, и нажмите на панели кнопку удаления . Все выбранные мотивационные пакеты будут удалены.

После удаления пакеты перестают отображаться в списке. Чтобы отобразить их, нажмите кнопку **Отобразить удалённые пакеты**. Ранее удалённые пакеты будут показаны в списке с пометкой "удалён".

13.2 Управление обучающими пакетами

Обучающие пакеты создаются, чтобы ознакомить сотрудников с хорошими и плохими практиками, подчеркнуть удачные и неудачные моменты на примере выбранных интеракций.

Обучающий пакет может быть назначен на одного или нескольких сотрудников и/или подразделений, и включает в себя:

- развёрнутый комментарий, в котором можно подробно описать цели и задачи обучающего пакета;
- интеракции, которые были отобраны для пакета в качестве обучающих примеров, а также их текст, атрибуты, аудио и запись экрана (при наличии). Каждая интеракция при помощи специального параметра определяется как нейтральный, позитивный или негативный пример;
- выделенные фрагменты интеракций с комментариями, на которые нужно обратить особое внимание.

При прохождении обучающего пакета сотрудник прослушивает интеракции в обучающем пакете, изучает выделенные фрагменты интеракций и комментарии к ним. После изучения обучающего пакета сотрудник может оставить свой комментарий к нему.

13.2.1 Создание обучающего пакета



Для работы с обучающими пакетами требуется привилегия **Управление обучающими пакетами**, а также функциональная и ресурсная привилегия **Просмотр списков и атрибутов интеракций** (для добавления интеракций в обучающий пакет).

Перейдите в раздел **Личный кабинет > Обучающие пакеты** и нажмите **Добавить пакет**. В открывшемся окне укажите параметры обучающего пакета:

Название пакета

Обязательное поле. Допустимое количество символов: от 1 до 250.

Описание

Обязательное поле. Здесь вы можете написать основную информацию об обучающем пакете: цели, задачи, назначение, основные проблемы, которые затрагиваются в обучающих материалах пакета. Допустимое количество символов: от 1 до 2048.

Общий комментарий

Обязательное поле. Текстовый обучающий материал пакета. Здесь можно написать список вопросов для сотрудников или подробно расписать рекомендации и указания. Допустимое количество символов: от 1 до 10000.

Тема пакета

Краткое и ёмкое слово или словосочетание, отражающее цели, задачи или проблематику обучающего пакета. У обучающего пакета может быть только одна тема.

Нажмите **Выбрать из списка**, чтобы выбрать тему из ранее созданных, и нажмите **Применить**.

Нажмите **Добавить тему**, чтобы создать новую. Укажите название новой темы (от 1 до 250 символов) и нажмите **Сохранить и применить**.

Интеракции

Нажмите **Выбрать интеракции**. Вы будете перенаправлены к списку интеракций. Найдите в списке нужные интеракции, установите флажки и затем нажмите на панели действий иконку  (**Добавить в пакет**). Снова откроется окно создания обучающего пакета. Подождите, пока интеракции добавятся в пакет. Подробнее см. [ниже](#).

За один раз к пакету можно добавить не более 10 простых интеракций из списка. Всего в обучающем пакете может быть не более 10 простых и/или связанных интеракций (без учёта простых в составе связанных).



При добавлении в обучающий пакет, интеракция и её данные копируются в отдельное хранилище. Даже если интеракция будет удалена из списка, она останется в обучающем пакете.

Чтобы удалить интеракцию из обучающего пакета, нажмите **X**.

Количество интеракций в обучающем пакете: не более 100.

Добавление интеракций в обучающий пакет

Добавленные интеракции отобразятся в виде таблицы:

Интеракции *							
Выбрать интерации							
Период начала интеракции	Комментарий к интеракции	Тип примера	Текст интеракции	Запись экрана	Атрибуты	Воспроизведение	
+ 10.01.2022 ПН 04:42:24							X
- 10.01.2022 ПН 04:23:23							X
10.01.2022 ПН 04:23:23	некорректное обращени	Негативный ▾					X ⋮
10.01.2022 ПН 04:23:37	эффективное применен	Позитивный ▾					X ⋮
10.01.2022 ПН 04:24:15	Комментарий	Нейтральный ▾					X

Рисунок 300 – Интеракции в обучающем пакете

В таблице представлена информация об интеракциях:

Период начала интеракции – дата и время начала интеракции.

Комментарий – примечание к интеракции (до 250 символов), в котором можно описать, на что именно следует обратить внимание.

Тип примера – укажите, каким примером взаимодействия является интеракция. Выберите один из вариантов: **Негативный**, **Нейтральный** или **Позитивный**.

Текст интеракции – чтобы увидеть текст интеракции, перейдите в контекстное меню (⋮) и выберите **Добавить текст интеракции**. Вы сможете открыть текст интеракции при составлении обучающего пакета, нажав на иконку . Также текст будет доступен сотруднику при работе с обучающим пакетом. Если текст интеракции не добавлен (отображается иконка), то текст интеракции не будет доступен сотруднику при работе с обучающим пакетом.

Запись экрана – при наличии записи экрана, вы можете добавить её, чтобы она была доступна сотруднику при работе с обучающим пакетом. Перейдите в контекстное меню (⋮) и выберите **Добавить запись экрана**.

Атрибуты – нажмите на иконку и справа откроется подробная карточка интеракции.

Воспроизведение – нажмите ►, чтобы воспроизвести фонограмму.

Если не все из выбранных интеракций можно добавить в пакет, отобразится уведомление:

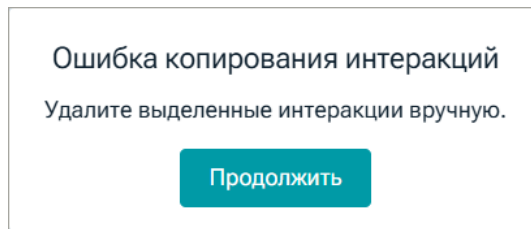


Рисунок 301 – Уведомление об ошибке

Чтобы интеракции добавились в обучающий пакет, необходимы следующие данные:

- для текстовой интеракции: атрибуты интеракции, текст интеракции, ключевые слова.
- для голосовой интеракции: атрибуты интеракции, текст интеракции, ключевые слова, фонограмма, осциллограмма, метки осциллограммы.
- для голосовой интеракции с записью экрана: видеозапись экрана.

Интеракции, у которых отсутствуют эти данные, нельзя добавить в обучающий пакет. Они будут выделены в списке красным (см. рис. 300). Удалите их из обучающего пакета вручную, нажав ✕. Нельзя сохранить пакет, не удалив эти интеракции.

Выделение фрагментов фонограммы

На осциллограмме интеракции можно визуально выделить фрагменты, на которые сотрудник должен обратить внимание.

Перейдите в контекстное меню добавленной интеракции и выберите пункт

Выделить фрагмент:

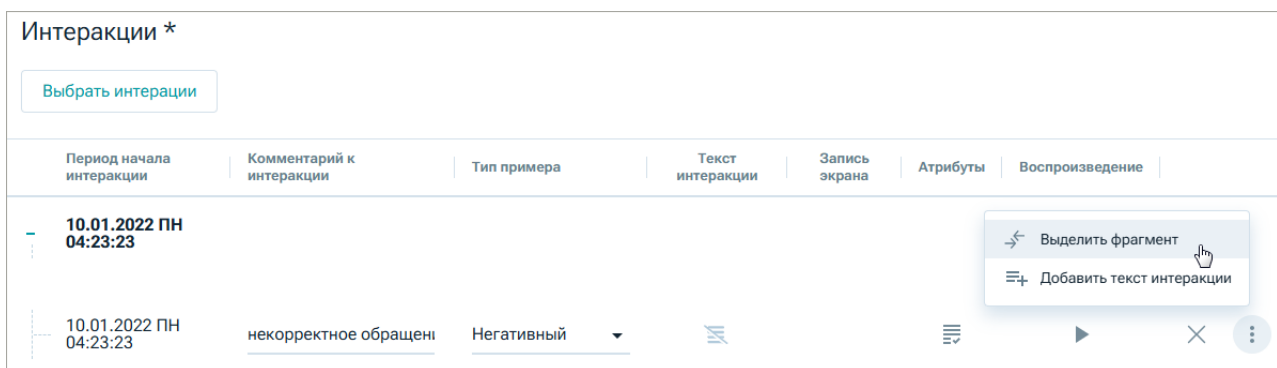


Рисунок 302 – Контекстное меню интеракции

Под списком интеракций появится секция настроек для выделения фрагментов интеракции. Нажмите **Добавить фрагмент** и укажите таймкоды начала и конца этого фрагмента, а также комментарий к нему (обязательное поле, можно ввести текст длиной до 1000 символов).



Если выделить несколько фрагментов с одинаковым тайм-кодом, на осциллограмме будет отображаться комментарий только к первому по порядку фрагменту.

Нажмите ►, чтобы воспроизвести фонограмму. На осциллограмме отмеченные фрагменты будут выделены голубым цветом.

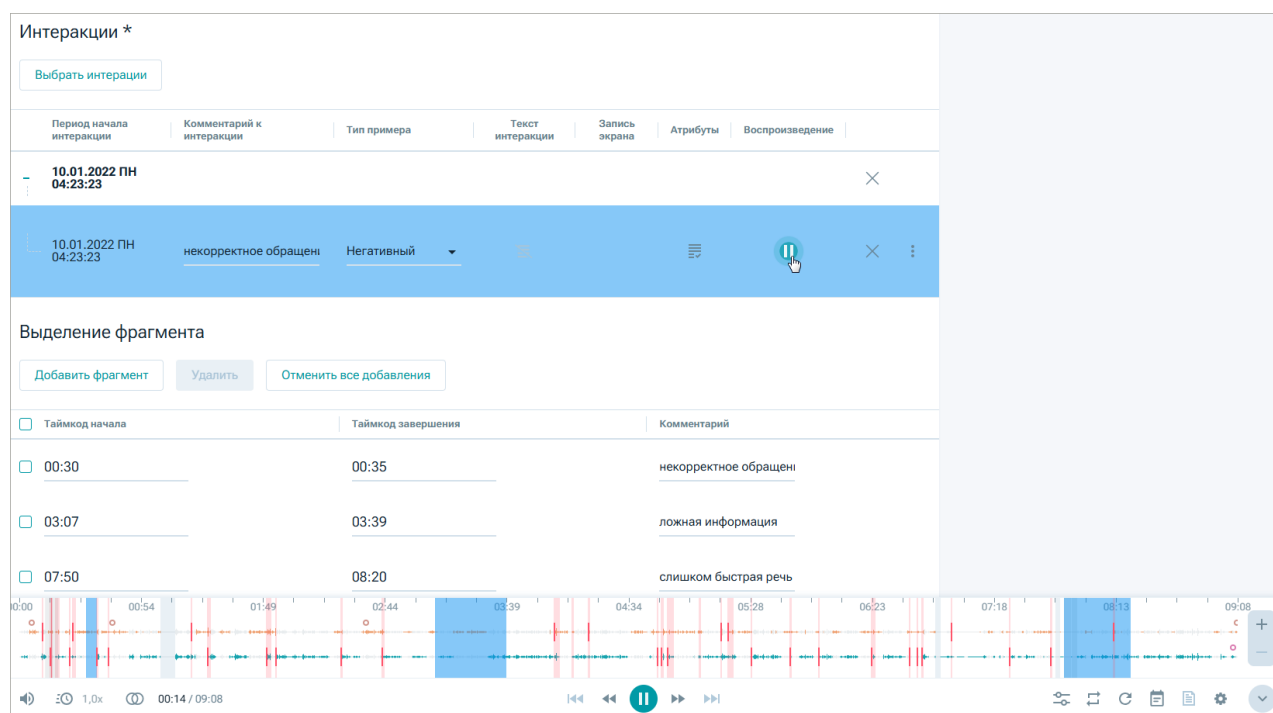


Рисунок 303 – Выделение фрагментов и их отображение на осциллограмме

13.2.2 Сохранение и отправка обучающего пакета

После заполнения обучающего пакета вы можете сохранить его, а также отправить сотруднику и другим получателям.

Чтобы сохранить и отправить обучающий пакет сотруднику, необходимо, чтобы сотрудник должен быть связан с пользователем. Перейдите в раздел **Настройки > Администрирование: Сотрудники** и найдите в списке нужного сотрудника. Столбец **Связанный пользователь** не должен быть пустым.

Отправленный обучающий пакет будет отображаться у сотрудника в разделе **Личный кабинет > Мои обучающие пакеты**.

Сохранение и отправка

Нажмите **Сохранить и отправить**, и затем укажите получателей в открывшемся окне:

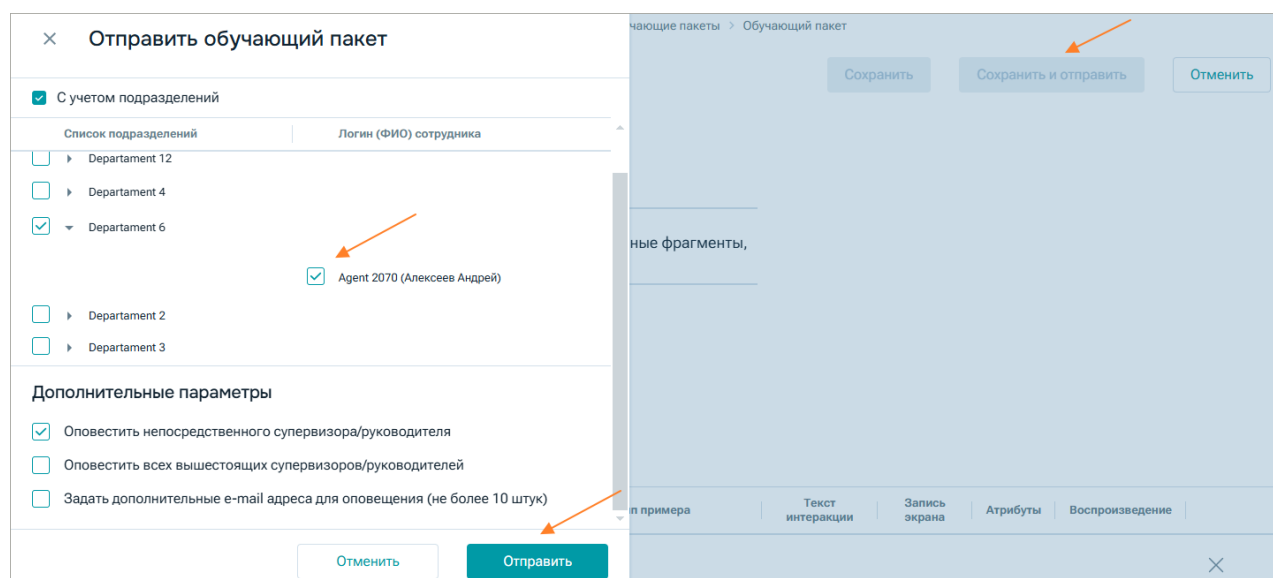


Рисунок 304 – Выбор получателей для отправки

Выберите одного или нескольких сотрудников из списка, установив флажки.

Установите флажок **С учётом подразделений**: отобразится список подразделений. Нажмите ►, чтобы просмотреть и выбрать сотрудников подразделения. Установите флажок напротив имени подразделения, чтобы выбрать для отправки всех входящих в него сотрудников.

Также вы можете выбрать дополнительные адреса для отправки:

Оповестить непосредственного супервизора/руководителя – обучающий пакет будет отправлен руководителю и супервизору подразделения, в которое входит сотрудник.

Оповестить всех вышестоящих супервизоров/руководителей – обучающий пакет будет отправлен руководителям и супервизорам подразделения, в которое входит сотрудник, и всех родительских подразделений.

Задать дополнительные e-mail адреса для оповещения (не более 10 штук) – обучающий пакет будет отправлен на указанный e-mail. Чтобы указать ещё один e-mail нажмите **Добавить**. Можно указать не более 10 адресов.

После того, как вы укажете получателей, нажмите **Отправить**. Обучающий пакет будет сохранён в списке и отправлен сотруднику и на указанные адреса электронной почты.

Сохранение без отправки

Если отправка не требуется, нажмите **Сохранить**. Обучающий пакет будет сохранён в списке со статусом **Черновик**. Вы можете отправить его позднее, выбрав в контекстном меню пункт **Отправить**:

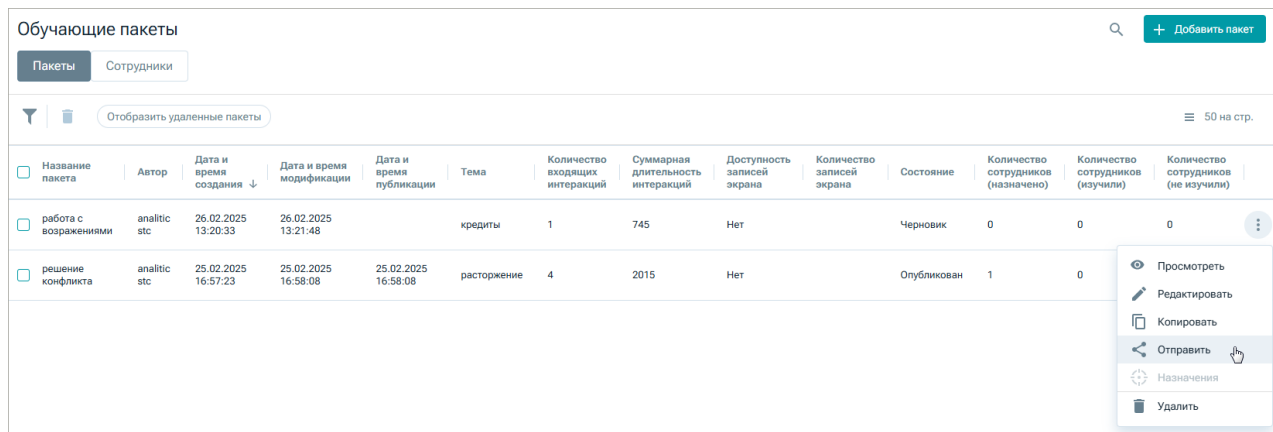


Рисунок 305 – Контекстное меню: отправка обучающего пакета

13.2.3 Работа со списком обучающих пакетов

Перейдите в раздел **Личный кабинет > Обучающие пакеты** для просмотра списка пакетов.

Вкладка "Пакеты"

Обучающие пакеты													
Пакеты Сотрудники Отобразить удаленные пакеты 50 на стр.													
Название пакета	Автор	Дата и время создания	Дата и время модификации	Дата и время публикации	Тема	Количество входящих взаимодействий	Суммарная длительность интеракций	Доступность записей экрана	Количество записей экрана	Состояние	Количество сотрудников (назначено)	Количество сотрудников (изучили)	Количество сотрудников (не изучили)
решение конфликта	analitic stc	25.02.2025 16:57:23	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:02:28	расторжение	4	2015	Нет		Опубликован	3	1	2
работа с возражениями	analitic stc	26.02.2025 13:20:33	26.02.2025 16:03:10		кредиты	1	745	Нет		Черновик	0	0	0
акции и скидки	analitic stc	26.02.2025 15:55:57	26.02.2025 15:55:57		акции	2	1049	Нет		Черновик	0	0	0

Рисунок 306 – Список обучающих пакетов

Перечень обучающих пакетов и их параметров отображается в виде таблицы: каждому пакету соответствует отдельная строка, каждому параметру – отдельный столбец. Над списком пакетов расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице пакетов при помощи кнопки . Если пакеты отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки для перехода на другие страницы.

Вы можете изменить направление сортировки для некоторых параметров, нажав на заголовок столбца. При наведении на эти заголовки курсор мыши принимает вид .

Для поиска пакета по названию нажмите .

Нажмите , чтобы отфильтровать пакеты по следующим параметрам:

Автор пакета

Поиск пакетов по пользователю, который создал обучающий пакет. Выберите из списка одного или нескольких пользователей, установив флажки.

Дата создания

Поиск пакетов по дате и времени создания. Выберите даты на календаре или введите ручную.

Дата модификации	Поиск пакетов по дате и времени последнего изменения. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Дата публикации	Поиск по дате и времени, когда был опубликован (сохранён и отправлен) обучающий пакет. Задаётся в виде диапазона.
Тема	Поиск по теме обучающего пакета
Количество интеракций	Поиск по количеству интеракций в обучающем пакете
Количество записей экрана	Поиск по количеству записей экрана в обучающем пакете
Доступность записей экрана	Поиск пакетов по доступности записей экрана для просмотра
Состояние	Поиск пакетов по состоянию: Черновик – пакет был сохранён, но не отправлен сотрудникам. Опубликован – пакет был сохранён и отправлен сотрудникам для изучения.
Количество сотрудников (назначено)	Поиск по количеству сотрудников, которым пакет был отправлен для изучения
Количество сотрудников (изучили)	Поиск по количеству сотрудников, которые завершили изучение обучающего пакета
Количество сотрудников (не изучили)	Поиск по количеству сотрудников, которые открыли обучающий пакет для просмотра, но не завершили его изучение
Суммарная длительность интеракций	Поиск пакетов по суммарной длительности всех интеракций, входящих в него. Задаётся в минутах в виде диапазона.

Вкладка "Сотрудники"

Перейдите на вкладку **Сотрудники**, чтобы посмотреть обучающие пакеты для конкретного сотрудника.

Нажмите **Выбрать сотрудника**. Чтобы найти сотрудника в открывшемся списке, укажите ФИО сотрудника или его идентификатор полностью или частично в строке поиска, и нажмите Enter. Установите флажок **С учётом подразделений**, чтобы сотрудники отображались с распределением по подразделениям.

Выберите одного сотрудника из списка и нажмите **Применить**. Отобразятся все обучающие пакеты, назначенные этому сотруднику (при наличии), информация по ним.

Обучающие пакеты

Пакеты

Сотрудники

Выбор сотрудника

Agent 2070 (Алексеев Андрей) ×

Выбрать сотрудника

50 на стр.

Название пакета	Тема	Количество входящих интеракций	Суммарная длительность интеракций	Доступность записей экрана	Количество записей экрана	Автор	Дата и время публикации ↓	Дата и время открытия	Дата и время изучения	Состояние
акции и скидки	акции	2	1049	Нет		analitic stc	26.02.2025 18:17:20			Назначен
решение конфликта	расторжение	4	2015	Нет		analitic stc	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:05:00	26.02.2025 16:05:01	Пройден

Рисунок 307 – Просмотр обучающих пакетов сотрудника

Для поиска по списку обучающих пакетов сотрудника, нажмите 🔍 в правой верхней части страницы.

13.2.4 Просмотр назначений обучающих пакетов

Перейдите в раздел **Личный кабинет > Обучающие пакеты** и выберите в контекстном меню нужного пакета пункт **Назначения**. Этот пункт меню активен только для обучающих пакетов, которые были опубликованы (т. е. отправлены сотрудникам для изучения).

Обучающие пакеты

Пакеты

Сотрудники

+

Добавить пакет

🔍

Отобразить удаленные пакеты

50 на стр.

☐	Название пакета ↓	Автор	Дата и время создания	Дата и время модификации	Дата и время публикации	Тема	Количество входящих взаимодействий	Суммарная длительность взаимодействий	Доступность записей экрана	Количество записей экрана	Состояние	Количество сотрудников (назначено)	Количество сотрудников (изучили)	Количество сотрудников (не изучили)	
☐	решение конфликта	analitic stc	25.02.2025 16:57:23	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:02:28	расторжение	4	2015	Нет		Опубликован	3	1	2	⋮
☐	акции и скидки	analitic stc	26.02.2025 15:55:57	26.02.2025 18:17:20	26.02.2025 18:17:20	акции	2	1049	Нет		Опубликован	3	0		

👁

Просмотреть

✎

Редактировать

📄

Копировать

➦

Отправить

🎯

Назначения

🗑

Удалить

- Просмотреть
- Редактировать
- Копировать
- Отправить
- Назначения
- Удалить

Рисунок 308 – Контекстное меню обучающего пакета: назначения

Откроется список сотрудников, которым был назначен этот обучающий пакет:

акции и скидки							
Вернуться к списку пакетов							
50 на стр.							
Сотрудник ↑	Подразделение	Состояние изучения	Дата и время назначения	Дата и время открытия	Дата и время изучения	Длительность изучения	Комментарий сотрудника
Agent 2020 (Татьяна Максимова)	Departament 4	Открыт	26.02.2025 18:17:20	27.02.2025 13:54:39			
Agent 2070 (Андрей Алексеев)	Departament 6	Пройден	26.02.2025 18:17:20	27.02.2025 12:57:11	27.02.2025 13:16:24	10:19	требуются пояснения по скрипту
Agent203 (Иван Петров)	Departament 4	Назначен	26.02.2025 18:17:20				

Рисунок 309 – Просмотр информации о назначениях обучающего пакета



Поле **Длительность изучения** будет пустым, если не была включена опция **Явное завершение работы сотрудника с обучающим пакетом** (раздел **Настройки > Администрирование обучающих пакетов**).

Перечень обучающих пакетов и их параметров отображается в виде таблицы: каждому пакету соответствует отдельная строка, каждому параметру – отдельный столбец. Над списком пакетов расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице пакетов при помощи кнопки . Если пакеты отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки   для перехода на другие страницы.

Вы можете изменить направление сортировки для некоторых параметров, нажав на заголовок столбца. При наведении на эти заголовки курсор мыши принимает вид .

Нажмите , чтобы отфильтровать пакеты по следующим параметрам:

Сотрудник	Поиск пакетов по сотрудникам, чьи интеракции с картами оценки входят в мотивационный пакет. Выберите из списка одного или нескольких сотрудников, установив флажки.
Подразделение	Поиск пакетов по подразделениям. Будут найдены пакеты, назначенные на сотрудников, которые входят в выбранные подразделения. Выберите из списка одно или несколько подразделений, установив флажки.
Дата назначения	Поиск пакетов по дате назначения пакета. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Дата открытия	Поиск пакетов по дате открытия пакета сотрудником. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Дата изучения	Поиск пакетов по дате изучения сотрудником. Выберите даты на календаре или введите вручную.
Состояние пакета	Поиск пакетов по состоянию: Назначен, Пройден, Открыт.
Комментарий	Поиск пакетов по наличию или отсутствию комментариев.

13.2.5 Просмотр и редактирование обучающих пакетов

Откройте контекстное меню обучающего пакета (:), чтобы перейти к просмотру или редактированию:

Обучающие пакеты													
Пакеты Сотрудники Отобразить удаленные пакеты 50 на стр.													
☐	Название пакета	Автор	Дата и время создания ↓	Дата и время модификации	Дата и время публикации	Тема	Количество входящих взаимодействий	Суммарная длительность взаимодействий	Доступность записей экрана	Количество записей экрана	Состояние	Количество сотрудников (назначено)	Количество сотрудников (изучили)
☐	проработка	analitic stc	27.02.2025 14:11:46	27.02.2025 14:11:46		обучение II	6	3306	Нет		Черновик	0	0
☐	акции и скидки	analitic stc	26.02.2025 15:55:57	26.02.2025 18:17:20	26.02.2025 18:17:20	акции	2	1049	Нет		Опубликован	3	1
☐	решение конфликта	analitic stc	25.02.2025 16:57:23	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:02:28	расторжение	4	2015	Нет		Опубликован	3	1

Рисунок 310 – Контекстное меню обучающего пакета

Просмотр

Выберите в контекстном меню пакета пункт **Просмотреть**. Можно просматривать любые пакеты с любым состоянием.

В режиме просмотра вы можете изучить содержимое обучающего пакета, просмотреть текст и атрибуты взаимодействий, воспроизвести видео и аудио, изучить выделенные фрагменты. Вносить изменения в этом режиме нельзя.

Нажмите **Редактировать**, чтобы внести изменения в этот обучающий пакет.

Нажмите **Отправить** для отправки этого обучающего пакета сотрудникам и другим адресатам.

Нажмите **Отменить**, чтобы вернуться к списку обучающих пакетов.

Редактирование

Выберите в контекстном меню пакета пункт **Редактировать**. Можно отредактировать любые поля обучающего пакета с любым состоянием.

Внесите нужные правки и нажмите **Сохранить**. Для отправки обучающего пакета нажмите **Сохранить и отправить**.

Нажмите **Отменить**, чтобы не сохранять внесённые изменения и вернуться к списку обучающих пакетов.



Если обучающий пакет был ранее отправлен сотрудникам, то при редактировании он будет изъят у сотрудников из их списка обучающих пакетов. Данные полей дат отправки, ознакомления, открытия и все отметки об изучении будут удалены.

13.2.6 Копирование обучающих пакетов

Вы можете добавить обучающий пакет копированием уже существующего пакета.

Перейдите в раздел **Личный кабинет > Обучающие пакеты** и выберите в контекстном меню нужного пакета пункт **Копировать**.

Копия выбранного обучающего пакета будет открыта для редактирования:

Рисунок 311 – Копия обучающего пакета

Пакет-копия по умолчанию создаётся с названием Копия <Наименование пакета>.

Вы можете отредактировать любые параметры скопированного обучающего пакета перед сохранением и отправкой.

13.2.7 Удаление обучающих пакетов

Откройте список обучающих пакетов. Для удаления воспользуйтесь одним из способов:

- найдите пакет в списке, перейдите в его контекстное меню (⋮) и выберите пункт **Удалить**. Обучающий пакет будет удалён.
- выберите пакеты в списке, установив флажки, и нажмите на панели кнопку удаления . Все выбранные обучающие пакеты будут удалены.

После удаления пакеты перестают отображаться в списке. Чтобы отобразить их, нажмите кнопку **Отобразить удалённые пакеты**. Ранее удалённые пакеты будут показаны в списке с пометкой "удалён".

13.3 Управление апелляциями

При помощи апелляций сотрудник может оспорить результаты автоматической и ручной оценки. Супервизор или руководитель сотрудника получает доступ к отправленным апелляциям и назначает обработчика апелляции (контролёр, супервизор, руководитель или любой другой пользователь), который ответственен за решение апелляции.



Для работы с апелляциями требуется функциональная привилегия **Управление апелляциями** или функциональная привилегия **Разрешение назначенных апелляций**.

13.3.1 Работа со списком апелляций

Чтобы просмотреть список апелляций, перейдите в раздел **Личный кабинет > Апелляции**.



Просмотр списка всех созданных апелляций доступен пользователям с привилегией **Управление апелляциями**. Пользователям с привилегией **Разрешение назначенных апелляций** доступен просмотр только тех апелляций, которые были назначены им для решения.

Перечень апелляций и их параметров отображается в виде таблицы: каждой апелляции соответствует отдельная строка, каждому параметру – отдельный столбец. Над списком апелляций расположена панель навигации. Выберите количество отображаемых на странице апелляций при помощи кнопки . Если апелляции отображаются на нескольких страницах, используйте кнопки для перехода на другие страницы.

Вы можете изменить направление сортировки для некоторых параметров, нажав на заголовок столбца. При наведении на эти заголовки курсор мыши принимает вид .

Можно найти апелляции в списке по тексту в полях **Суть апелляции**, **Детальное описание апелляции** и **Результат решения**. Для этого нажмите , затем введите искомый текст и нажмите Enter.

Чтобы отфильтровать апелляции в списке, нажмите и выберите параметр фильтрации:

Дата и время создания – выберите для поиска апелляций по дате и времени создания. Укажите период в открывшемся календаре и нажмите **Применить**.

Связанная с апелляцией интеракция – выберите для поиска апелляций по идентификатору интеракции, с которой связана апелляция.

Дата и время начала интеракции – выберите для поиска апелляций по дате и времени интеракции, с которой связана апелляция. Укажите период в открывшемся календаре и нажмите **Применить**.

Название шаблона автоматической оценки – выберите для поиска апелляций, созданных на результат автоматической оценки, по названию шаблона.

Название карты оценки – выберите для поиска апелляций, созданных на карту ручной оценки, по названию карты оценки.

Состояние – выберите для поиска апелляций по статусу (описание возможных статусов см. [ниже](#)).

Автор апелляции – выберите для поиска апелляций по имени пользователя, создавшего апелляцию.

Дата и время редактирования – выберите для поиска апелляций по дате и времени последнего редактирования апелляции, включая комментарии к ней и изменения её состояния. Укажите период в открывшемся календаре и нажмите **Применить**.

Пользователь, назначенный для решения апелляции – выберите для поиска апелляций по имени пользователя, назначенного обработчиком.

Апелляции										
Дата и время создания ↓	Суть апелляции	Связанная с апелляцией интеракция	Связанная с оценкой карта / автоматическая оценка	Детальное описание апелляции	Автор апелляции	Состояние	Решение по апелляции	Дата и время редактирования	Количество комментариев	Пользователь, назначенный для решения апелляции
22.09.2025 15:48:40	Апелляция #4	47172f89-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a8e815 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Новая	-	22.09.2025 15:48:40	0	-
22.09.2025 15:47:57	Апелляция #3	38bd57df-2c04-4c07-a2ea-714a88362db1 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Новая	-	22.09.2025 15:47:57	0	-
22.09.2025 14:23:04	Апелляция #2	47172f89-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a8e815 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Новая	-	22.09.2025 15:15:03	0	appealsupervisor@test.ru (appealsupervisor@test.ru)
22.09.2025 13:59:09	Апелляция #1	38bd57df-2c04-4c07-a2ea-714a88362db1 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Назначена	-	22.09.2025 14:16:29	0	appealsupervisor@test.ru (appealsupervisor@test.ru)

Рисунок 312 – Список апелляций супервизора

В этом списке отображаются апелляции и информация о них:

Дата и время создания

Дата и время создания апелляции сотрудником.

Суть апелляции

Тема, указанная сотрудником при создании апелляции. Если текст отображается частично, наведите и задержите на нём курсор мыши, чтобы увидеть его полностью.

Связанная с апелляцией интеракция

Интеракция, на которую создана апелляция, или интеракция, к которой относятся результаты ручной или автоматической оценки, на которые была создана апелляция.

Связанная с апелляцией карта оценки / автоматическая оценка

Если апелляция создана на интеракцию, столбец остаётся пустым.

Если апелляция создана на карту ручной оценки, в этом столбце показаны:

- название карты ручной оценки (БН – ближний номер, ДН – дальний номер, ДТ – дата и время начала интеракции);
- балл по карте ручной оценки.

Если апелляция создана на результат автоматической оценки, в этом столбце показаны:

- наименование параметра;
- баллы оценки по параметру.

Детальное описание апелляции

Подробное описание, указанное сотрудником при создании апелляции. Если текст отображается частично, наведите и задержите на нём курсор мыши, чтобы увидеть его полностью.

Автор апелляции

Имя пользователя, который создал апелляцию.

Состояние

Статус апелляции:

Новая – апелляция была создана сотрудником, но не ещё назначена для рассмотрения.

Назначена – апелляция была назначена для рассмотрения.

Отклонена – апелляция была отклонена.

Удовлетворена – апелляция была удовлетворена.

Переоткрыта – апелляция была ранее отклонена или удовлетворена, но затем переоткрыта для нового рассмотрения.

Решение по апелляции

Если по апелляции еще нет решения, столбец остаётся пустым.

Если апелляция разрешена, в этом столбце отображается комментарий пользователя, рассматривавшего апелляцию. Если текст отображается частично, наведите и задержите на нём курсор мыши, чтобы увидеть его полностью.

Дата и время редактирования

Дата и время последнего редактирования апелляции или изменения её состояния.

Количество комментариев

Общее количество комментариев сотрудника и пользователя, рассматривающего апелляцию.

Пользователь, назначенный для решения апелляции

Имя пользователя, который назначен для рассмотрения апелляции.

13.3.2 Назначение апелляций

Руководитель (супервизор) имеет доступ ко всем созданным апелляциям. Назначить для решения можно апелляции, которые находятся в статусах **Новая** или **Переоткрыта**. Для этого перейдите к списку **Личный кабинет > Апелляции** и выберите в контекстном меню нужной апелляции пункт **Назначить для решения**.



Назначение апелляций для решения доступно пользователям с привилегией **Управление апелляциями**.

Апелляции										
Дата и время создания ↓	Суть апелляции	Связанная с апелляцией интеракция	Связанная с апелляцией карта оценки / автоматическая оценка	Детальное описание апелляции	Автор апелляции	Состояние	Решение по апелляции	Дата и время редактирования	Количество комментариев	Пользователь, назначенный для решения апелляции
22.09.2025 15:48:40	Апелляция #4	47172f89-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a8e815 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Новая	-	22.09.2025 15:48:40	0	-
22.09.2025 15:47:57	Апелляция #3	38bd57df-2c04-4c07-a2ea-714a88362db1 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Новая	-	22.09.2025 15:47:57	0	-
22.09.2025 14:23:04	Апелляция #2	47172f89-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a8e815 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Новая	-	22.09.2025 15:15:03	0	-
22.09.2025 13:59:09	Апелляция #1	38bd57df-2c04-4c07-a2ea-714a88362db1 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Назначена	-	22.09.2025 14:16:29	0	-

- Просмотреть
- Редактировать
- Перевести в назначена
- Назначить для решения**
- Удовлетворить
- Отклонить
- Переоткрыть

Рисунок 313 – Назначение апелляции

В открывшемся окне выберите сотрудника, которому вы хотите назначить апелляцию для решения. Выбранный обработчик получит на почту письмо о назначении апелляция для решения.

Если обработчик не обладает привилегией **Управление апелляциями**, то апелляция должна быть переведена в состояние **Назначена** вручную руководителем. Для этого выберите в контекстном меню апелляции пункт **Перевести в назначена**.

13.3.3 Рассмотрение апелляций

Разрешение апелляций доступно в разделе **Личный кабинет > Апелляции**. Разрешить можно апелляции, которые находятся в статусах **Назначена**.



Решение апелляций доступно пользователям с привилегией **Управление апелляциями** или **Разрешение назначенных апелляций**.

Обработчик должен рассмотреть назначенную ему апелляцию: ознакомиться с деталями, решить заявленную проблему или конфликт (например, скорректировать оценку) и вынести решение.

Для просмотра детальной информации выберите в контекстном меню нужной апелляции пункт **Просмотреть**.

Апелляции									
Дата и время создания ↓	Суть апелляции	Связанная с апелляцией интеракция	Связанная с апелляцией карта оценки / автоматическая оценка	Детальное описание апелляции	Автор апелляции	Состояние	Решение по апелляции	Дата и время редактирования	Количество комментариев
22.09.2025 14:23:04	Апелляция #2	47172f89-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a8e815 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Назначена	-	23.09.2025 15:02:31	0
22.09.2025 13:59:09	Апелляция #1	38bd57df-2c04-4c07-a2e8-714a88362db1 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Назначена	-	22.09.2025 14:16:29	0

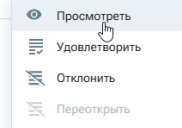


Рисунок 314 – Просмотр апелляции

При просмотре апелляции отображаются все параметры апелляции, включая информацию об интеракции, с которой связана апелляция. Все внесённые корректировки отображаются справа в секции **История изменений**.

В процессе рассмотрения апелляции возможно взаимодействие обработчика, составителя апелляции и других пользователей в комментариях.

Нажмите **Добавить комментарий**, введите текст комментария (от 1 до 1000 символов) и нажмите **Сохранить**. Чтобы отредактировать свой ранее добавленный комментарий, нажмите на иконку , внесите изменения, и нажмите **Сохранить**. Чтобы удалить комментарий, нажмите .



Пользователям с привилегией **Управление апелляциями** доступно редактирование полей **Суть апелляции** и **Детальное описание**, а также редактирование и удаление комментариев всех пользователей.

Чтобы выйти без сохранения, нажмите **Вернуться в список**, и вы будете перенаправлены к списку доступных апелляций.

Апелляция

Удовлетворить

Отклонить

Вернуться в список

Дата и время создания:

22.09.2025 14:23:04

Состояние:

Назначена

Объект апелляции:

Интеракция

Суть апелляции*:

Апелляция #2

Детальное описание*:

Подробное текстовое описание апелляции

Дата и время редактирования:

22.09.2025 18:07:13

Пользователь, назначенный для решения апелляции:

appealsupervisor@test.ru (appealsupervisor@test.ru)

Связанная с апелляцией интеракция

Дата и время начала интеракции	CallId	Текст интеракции	Атрибуты	Карты оценки	Воспроизведение
20.12.2024 11:49:28	47172f89-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a8e815				

Комментарии

Добавить комментарий

История изменений

Пользователь	Действие
appealadmin@test.ru (appealadmin@test.ru) 22.09.2025 18:07:13	Статус апелляции 'Новая' изменен на 'Назначена'.
appealadmin@test.ru (appealadmin@test.ru) 22.09.2025 15:15:03	Назначен обработчик: 'appealsupervisor@test.ru (ap...'
appealadmin@test.ru (appealadmin@test.ru) 22.09.2025 15:13:47	Назначен обработчик: 'appealadmin@test.ru (appeala...'
appealuser@test.ru (appealuser@test.ru) 22.09.2025 14:23:04	Апелляция создана.

Рисунок 315 – Просмотр апелляции

Удовлетворение апелляций

Если проблема, описанная в апелляции, решена в пользу заявителя, то апелляция должна быть удовлетворена. Для этого выберите в контекстном меню нужной апелляции пункт **Удовлетворить** при просмотре списка апелляций (см. [рис. 314](#)) или нажмите кнопку **Удовлетворить** при просмотре апелляции (см. [рис. 315](#)).

В открывшемся диалоговом окне укажите текст, с которым апелляция будет разрешена (от 1 до 1000 символов) и нажмите **Сохранить**. Апелляция будет автоматически переведена в состояние **Удовлетворена**.

Нажмите **Отменить**, чтобы не сохранять решение по апелляции.

Отклонение апелляций

Если заявленная в апелляции проблема не может быть разрешена или не является актуальной, вы можете отклонить апелляцию. Для этого выберите в контекстном меню нужной апелляции пункт **Отклонить** при просмотре списка апелляций (см. [рис. 314](#)) или нажмите кнопку **Отклонить** при просмотре апелляции (см. [рис. 315](#)).

В открывшемся диалоговом окне укажите текст, с которым апелляция будет отклонена (от 1 до 1000 символов) и нажмите **Сохранить**. Апелляция будет автоматически переведена в состояние **Отклонена**.

Нажмите **Отменить**, чтобы не сохранять решение по апелляции.

Термины и сокращения

Термины

Автотематизация – процесс разделения диалогов на категории, который выполняется в автоматическом режиме в соответствии с заданным деревом тематик, и позволяет обрабатывать новые диалоги, поступающие в систему.

Атрибут записи – свойство диалога, по которому можно проводить поиск (например, длительность, направление, количество перебиваний, время удержания и др.). См. также [Типизированный атрибут](#).

Диалог – телефонный разговор, чат или переписка по электронной почте.

Канал записи – логически выделенная сущность, отождествляемая с потоком звуковых данных, подлежащих записи.

Карточка диалога – набор атрибутов диалога (идентификатор, длительность, идентификатор канала, информация об абонентах и др.), хранящийся в базе данных.

Ключевые слова – слова в диалоге, поиск которых выполняется в процессе оценки качества разговора в соответствии с настраиваемыми лексическими параметрами (наличие, время появления слов и др.).

Консультация – вызов, совершенный оператором на внутренний номер, во время постановки на удержание разговора с клиентом.

Супервизор – пользователь Smart Logger, например контролёр или руководитель, который создаёт обучающие и мотивационные пакеты для сотрудников.

Конференция – вызов, во время которого один из контролируемых участников добавил нового участника в разговор.

Осциллограмма – кривая, отражающая параметры какого-либо колебательного (например, речевого) процесса.

Связанный диалог – диалог, состоящий из нескольких простых диалогов (например, если с клиентом общались поочерёдно несколько операторов).

Станция записи – компьютер в составе комплекса Smart Logger, на который устанавливается один из компонентов подсистемы регистрации (служба записи фонограмм и источник).

Типизированный пользовательский атрибут (ТПА) – дополнительный атрибут, который можно создать в системе. ТПА используются для импорта в них внешних

данных и для последующей работы с этими данными (например, для фильтрации диалогов).

Тематика – категория фонограмм, определяемая по используемой в них лексике и/или атрибутам вызовов.

Фонограмма – аудиофайл, содержащий запись телефонного разговора и служебную информацию о записи (длительность, время начала записи, номера абонентов и прочие метаданные).

Сокращения

БД – база данных.

ОС – операционная система.

ПО – программное обеспечение.

Предметный указатель

- А -

Апелляция 412

Атрибуты интеракций 18

Атрибуты фильтрации 40

- В -

Вес оценки 164

- З -

Значимые слова 243

- К -

Ключевые слова 70, 81, 109, 206, 221, 274, 276, 284

Консультация 19, 30, 47, 77, 201

Конференция 19, 23, 24, 30, 47, 201

- М -

Мера семантической близости 222, 224

- Н -

Настройка списка интеракций 17

- О -

Осциллограмма 69, 84, 302, 402, 403

- П -

Проигрыватель 65, 66, 67, 69, 302

- С -

Связанная интеракция 18, 23, 30, 75, 77, 89

Семантический запрос 200, 220, 226, 227, 229, 230, 274, 276

Слова-синонимы 247

Стоп-слова 243

- Т -

Тематики 106, 284

Трансфер (перевод) 23, 30, 156

- Э -

Экспорт интеракций 86, 95



Санкт-Петербург

телефон: (812) 325-8848

факс: (812) 327-9297

Москва

телефон: (495) 669-

7440
факс:

(495) 669-
7444

© 2025 ООО «ЦРТ». Все права защищены.

Ни одна из частей этого документа не подлежит воспроизведению, передаче, хранению в поисковой системе или переводу на какой-либо язык в любой форме, любыми средствами без письменного разрешения ООО «ЦРТ».

Smart Logger. Руководство пользователя. Версия документа 111-300925.