
cX I bd V \ P P Nb

B77

cdL 3c96947

466>9@367 A6 67

B7773966A8;



Центр
Речевых
Технологий

д т2 2 .
/2 2
6673686 . 667367: /B ; @6; 2 ; @962 ; @9; 2 >6762 .>67; /2 >6962 .>697/2
667; 36836864

д
т4 96474868: 8A4674868>4

2 2

667; 36836784

сБ т3КГ' ' y3 2
8666<777<6 6@47486664

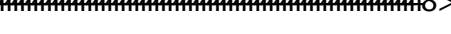
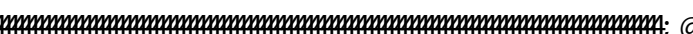
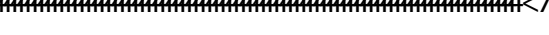
2 2 4
2 2 2 2 2
2 4 2 2
4

l xGuy bytxy34

4

868; д т4 4
3 2 2
д т4 2

сБ т3КГ' ' y34 4 7773966A8; 4

7 178
 8 17:
 8 17<
 84 17<
 84 17>
 84 17@
 84 17@
 84 17@
 84 186
 84 188
 84 189
 84 3 18:
 84 3 18;
 84 @ 18>
 84 A 18>
 84 6 18A
 84 196
 84 197
 84 197
 84 199
 84 19>
 84 1: 6
 84 1; <
 84 1; >
 84 1; @
1; A
1<6
1<7
1<8
1<8

			4	1<8
			4	1<8
			4	1<8
84	@		4	1<9
84			4	1<;
84			4	1<;
84			4	1<<
84			4	1<>
84			4	1<A
84			4	1>7
84			4	1>8
84			4	1>:
84	@		4	1>;
84			4	1>>
84			4	1>A
84			4	1@6
84			4	1@7
84			4	1@8
84	6		4	1@
84	7		4	1@<
84	7		4	1@<
84	7		4	1A;
84	7		4	1A>
84	7		4	1A@
84	7		4	1766
84	7		4	176:
84	7	%	%4	176<
84	7	@	4	176<
84	7	A	4	176A
84	7	6	4	1778
84	8		4	1779
9			4	177;
9			4	177;
9			4	177<
9		%	%4	177>

947 477@
 948 478
 949 478:
 944 478;
 94 % %478>
 947 . / 478A
 948 4796
 949 4797
 944 4798
 944 4799
 944 3 479:
 944 479;
 944@ 479<
 944 479<
 9446 479>
 947 479@
 9448 5 47: 6
 94 % %47: 7
 94 4 47: 7
 94 8 47: ;
 94 9 47: >
 94 % %47: @
 94 4 47: @
 94 8 47: 6
 94 9 47: 7
 94 4 47: 9
 94 4 47: ;
 94 4 47: <
 94 4 47: A
 94 4@ 47<7
 : 47<
 : 4 47<
 : 8 47<
 : 87 47<
 : 88 47<
 : 9 47<

•

1896

1897

% % % 1899

189:

<4 8 189;

189A

3 18: 9

3 18: >

18: @

18; 6

18; 8

18; <

18; A

<4 9 18<7

3 18<8

18<:

18<<

18<>

18<@

18>6

18>7

18>9

18>:

18><

18>>

```

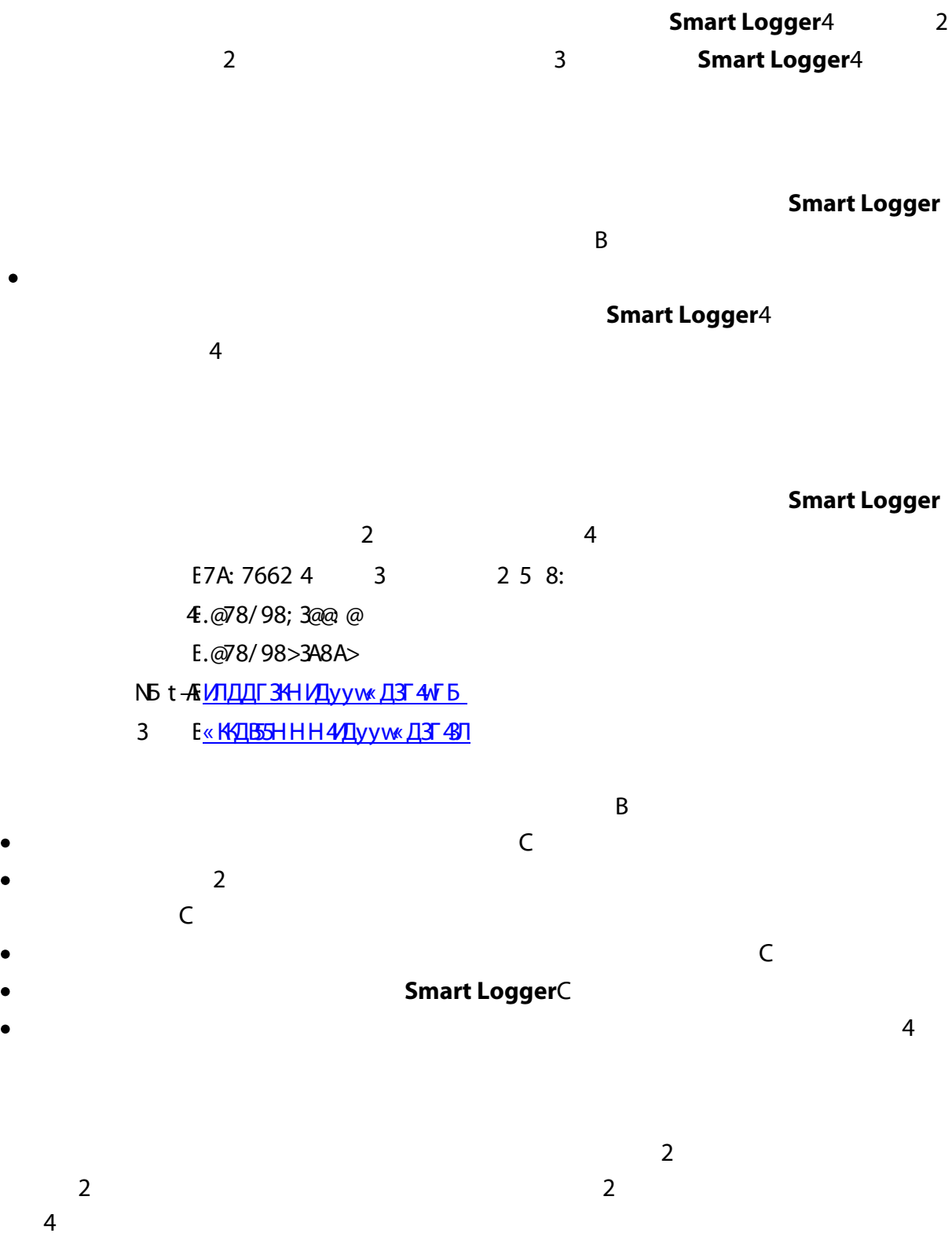
48>@
48@6
48@8
48@9
48@
48@>
48@@
48@A
48A6
48A6
48A8
48A9
48A:
48A;
48A<
48A>
48A>
4967
4968
496:
496<
4977
4977
4978
4978
497:
497;
497>
497>
497>
497@
4986
4986

```


@98 41987
 @99 i X V3 41987
 @4 41989
 @4 4198:
 @k 4198;
 @4 4198>
 A 4198@
 A7 4198@
 A8 41996
 A87 41996
 A88 41998
 A88 41999
 A9 4199:
 A4 4199;
 A4 4199<
 76 4199>
 767 4199>
 768 4199A
 7687 4199A
 7688 419: 6
 7689 419: 6
 769 419: 8
 764 419: 8
 764 419: 9
 76k 419: :
 764 419: :
 764@ 419: ;
 764A 419: <
 77 419: >
 777 419: >
 778 419: @
 779 419: A
 774 419: 8
 774 419: 8
 77k 419: 9
 78 419: ;

79

794	////////////////////////////////////9AA
794	////////////////////////////////////: 66
798	////////////////////////////////////: 66
7984	////////////////////////////////////: 67
	////////////////////////////////////: 68
	////////////////////////////////////: 69
7988	////////////////////////////////////: 6:
7989	////////////////////////////////////: 6<
7984	////////////////////////////////////: 6@
7984	////////////////////////////////////: 76
7984	////////////////////////////////////: 77
7984	////////////////////////////////////: 77
799	////////////////////////////////////: 78
7994	////////////////////////////////////: 78
7998	////////////////////////////////////: 7<
7999	////////////////////////////////////: 7>
	////////////////////////////////////: 7A



Полужирный	2 3 2 4 4
Полужирный курсив	
Моноширинный	
<u> </u> <u> </u>	
Элемент > Вложенный элемент	4 2 Файл > Выход В Файл2 й Выход Файл
<метка>	2 4 2 D:\<DirName>rfile.txt <DirName>

 2 4

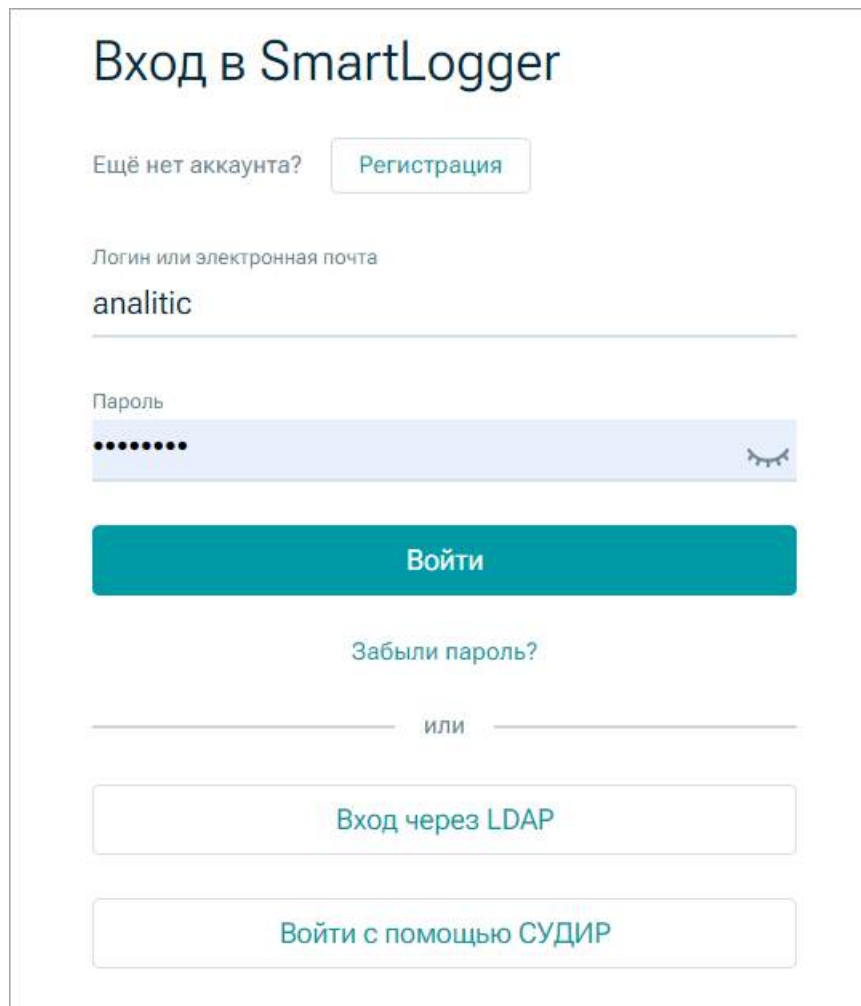
 2 2 4

 4

7

Smart Logger

4



Вход в SmartLogger

Ещё нет аккаунта? [Регистрация](#)

Логин или электронная почта
analitic

Пароль
•••••••• 

Войти

[Забыли пароль?](#)

или

[Вход через LDAP](#)

[Войти с помощью СУДИР](#)

7 й

В

Локальная учётная запись

4

Smart Logger

Войти4

Вход через LDAP

4

Домен

аутентификации

2

2

Войти4

Войти с помощью <OpenID-провайдера>

4

2

4

2

4

2

Smart Logger4

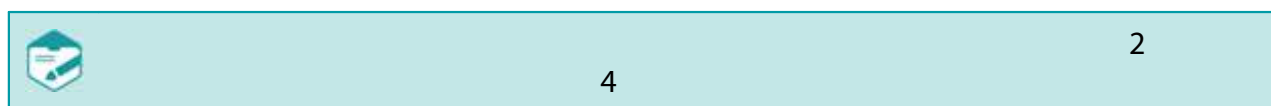
8

84

Диалоги

4

4



Диалоги

2

2

2

2

2

4

1

СегодняВчераНеделяМесяцКварталГодВсё время

LLM заданиеФильтр

Поиск по словам

Атрибут фильтрации

Применить фильтрСоздать фильтр

2

Найдено более 50
Посчитать точное количество

Связанные и простые50 из стр.

3

Начало диалога

Длительность диалога

Участник 1

Участник 2

Сотрудник

Группа (skill)

Важная

Цветовая метка

4

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:03:1523233075SalovDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:06:284072375496AksenovDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:05:3388888075SemenovDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:01:0423233075SalovDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:04:416666984351684SmirnovaDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:04:416666984351684SmirnovaDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:02:31999964841IvanovaDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:00:4723233075SalovDefault★

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:08:2040724075AksenovDefault★

5

30.10.2020 ГТТ 13:24:1500:04:416666984351684SmirnovaDefault★

8 й

%

%

74

84

94

: 4

; 4

.

й

/

848

В

2

й

4

4

≡4

2

<>

4



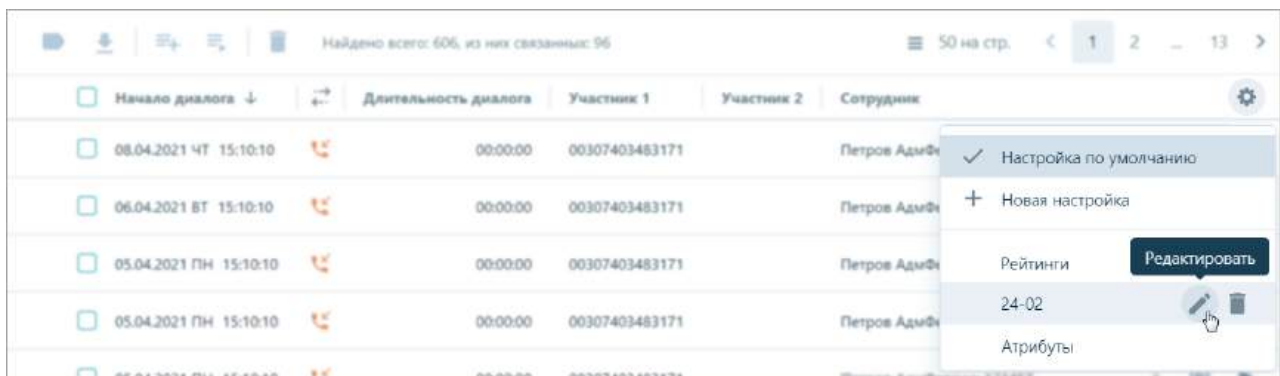
9 й

2

⚙️2

2

4



: й

4

2

4

Диалоги

2

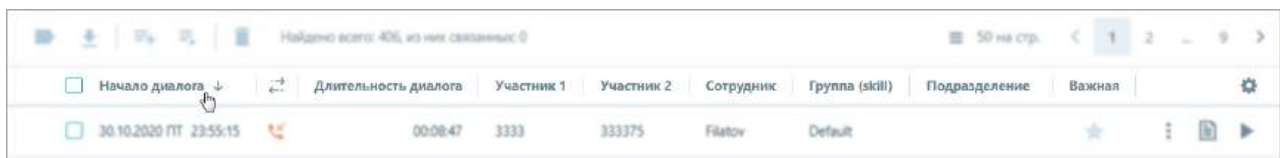
Начало диалога .

/4

2

4

4



; й

849

2

4

8494

2

-2

+4

2

4

В

23.09.2020 CP 00:00:00		+7361778808	5.6	PAN_DP1	00:00:49	
25.09.2020 CP 00:00:00		-7360167173	5.6	PAN_DP3	00:01:04	
23.09.2020 CP 00:00:00		-7360367173	5.6	PAN_DP2	00:00:21	
23.09.2020 CP 00:00:24		-7360367173	5.6	PAN_DP2	00:00:43	
16.07.2020 CP 10:48:00		281940299	5.1.5	Selfport	00:01:00	10 111115 4840, 1111, 7967084, 80748861, 80741, 8740888, 8...

< й

4

4

84948

Название атрибута	Описание
	2 4 4
	. 2 /4 2 2 4 4
	2
.ICAX	ICAS 2
	/ .
	2
	. 2 /

Название атрибута	Описание
	2
	2
	2
	. 5 5 /
7й76	2
	. 4
	Завершение/
	2
	2 . /
	2
	2 2
	Без проекта
	2
	. /2
	2 . / 4 . /
	ВТелефонный вызов Текстовый диалог
7	/ .
8	. /
7	2 . /

Название атрибута	Описание
8	2 . /

849

Название атрибута	Описание
LdS	2 4
LdS	2 LdS 4
Pe M	cБ tЖГ' ' y34
	c\ Vb. /4 c\ Vb 2 4
	2 й 4
	4
	4 В Не требуется й С Успешно й Неуспешно й Отсутствует й 2 2 4
	c\ Vb4 В Не требуется й 2 С Успешно й c\ Vb4

Название атрибута	Описание
	4 4 В Не требуется й 2 Разрешить импорт готовых результатов распознавания вместе с данными интеракцииС Успешно й 2 Разрешить импорт готовых результатов распознавания вместе с данными интеракции2 С Отсутствует й 2 Импортировать интеракцию при отсутствии для неё результатов распознавания в метаданных4 2 4
	2 2 4
	4 2 4
	4
	4 В Не требуется й 2 В – 2 Импорт аудио требуется/С Не Импорт результатов распознавания Успешно/С С 4 Успешно й 2 С Неуспешно й ./4
	4

Название атрибута	Описание
	4
	2 4 4
	2 4
3	2 2dyA' 3 Б /4

844

Название атрибута	Описание
BD F	2 2 4 4 2 4 2 %9% 2 %9% 2 4 4 4 2 2 4 4
	2 / 7 4
	2 4
	4
	2 4
	2 4 2 4
	2 4 Лексический рейтинг4
	2 4

Название атрибута	Описание
BD F	2 4
	4 2 3
	2 4
	2 4 4 2

844

Название атрибута	Описание
	2 4
	4
	2 4
	2 4
	4
	4
	2 4
	2 4
	4 2
	2 4 2
	4

Название атрибута	Описание
	2 4
	4

844

3

Название атрибута	Описание
	2 4
	С 4д т2 й д т4
	. В В /4
	4
	4
	4
	4 4
	2 5 % 4 %В 5
	2 4
	4
	4
	2 4 4
	4

Название атрибута	Описание
	2 4 2 й 64
	2 4 2 й 64
	2 4 2 й 64
	4 4
	В В /4 .
	2 4
	2 4 .U_ 3 4 2 4

844

3

Название атрибута	Описание
	/2 . 4
	2 4

Название атрибута	Описание
	4
	4
	4
	4
	4
2+	4
2+	4 2
2+	4
2+	4
2+	4
	2 4
	2 4
	4
	4 2
2+	4

844@

4 _____ 2

844A

Название атрибута	Описание
№ т-А	
№ т-А	
еbV	
еbV	
	ВКлиент2Сотрудник2Чат-бот Без значения2 4
	2 4
	. /4
	2 4
	4
	2 4
	2 4
	. /4
	3 /4 .
	3 . /4

Название атрибута	Описание
	. /4
	. /4
	. 4 4 /4
	. 4 4 /4
	4
	4
	. 3 /
	4
	4
	4
	4
	4
	. 3 /4
	4
	4
	4
	4
	2 /4
	2 /4

Название атрибута	Описание
	. /4
	. /4
	4
	4
	. /
	4 . /

8446

Название атрибута	Описание
	1
2+	
2+	
2+	. 1 /
2+	. 1 /
2+	2
2+	
2+	. 1 /

Название атрибута	Описание
2+	. 1 /
	. 1 /
	. 1 /
	. 1 /
	. 1 /

74

й

2

4

84

й

4

84

/2

.

/4

В

С

С

.

/4

2

2

2

4

2

4

☐	Длительность диалога ↓	Сотрудник	Тематикoi	Группа (skill)	↔	Консультация	Внутреннее с ⚙
+ ☐	00:28:32	Agent 2070	Контроль реакции клиента, Контроль практ...	Default	🔄	×	⋮ 📄 ▶
+ ☐	00:28:30	Agent 2070	Контроль реакции клиента, Контроль практ...	Default	🔄	×	⋮ 📄 ▶
+ ☐	00:24:37	Agent 2071	Контроль реакции клиента, Контроль практ...	Default	🔄	×	⋮ 📄 ▶

> й

4

2

Начало диалога2Участник 12Участник 2

2

2

/4

4

2

Длительность речи

клиента2Длительность молчания

2

4

84

4

В

1

СегодняВчераНеделяМесяцКварталГодВсё время⋮ Всё время

2

⚙

Поиск по словам

🔍

3

+

Атрибут фильтрации

4

Фильтр ⋮

5

⬆

Применить фильтр

Сохранить фильтр

@й

74

84

94

: 4

2

/

; 4

84 4

2

.

4

7

@4

Название атрибута	Описание
	4
	4

Название атрибута	Описание
	> 2
	4
	9 4
	4
	4
••• /	5
	D F4 F4 F2
	9746748686/4

2

D

F4

F4

F

Применить4

4

2

4

B

C

B

C

2

4

2

76476486862

2

7647648686

2

•••

•

/

B

Сегодня
Вчера
Неделя
Месяц
Квартал
Год
Всё время
с 10 окт. 2020 г.
Фильтр

+ Добавить атрибут

Применить фильтр
Сохранить фильтр

Ай

84 48

2

/4

4

2

4

В

3

2

2

4

76

2

/4

В

7

96 .

/4

Поиск по словам . 476/

Enter4



4

Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год **Всё время** Фильтр

Поиск по словам

Атрибут фильтрации

Применить фильтр Сохранить фильтр

Найдено более 50
Посчитать точное количество Связанные и простые 50 на стр. 1

☐ Важная Период начала интеракции Длительность интеракции Сотрудник Подразделение Проект Абонент 1 Абонент 2 Авто

20.02.2022 ВС 20:00:01 00:03:59 Оператор 913 Группа 3 Без проекта 43772 855912345

76 й

5

2

. 477/4

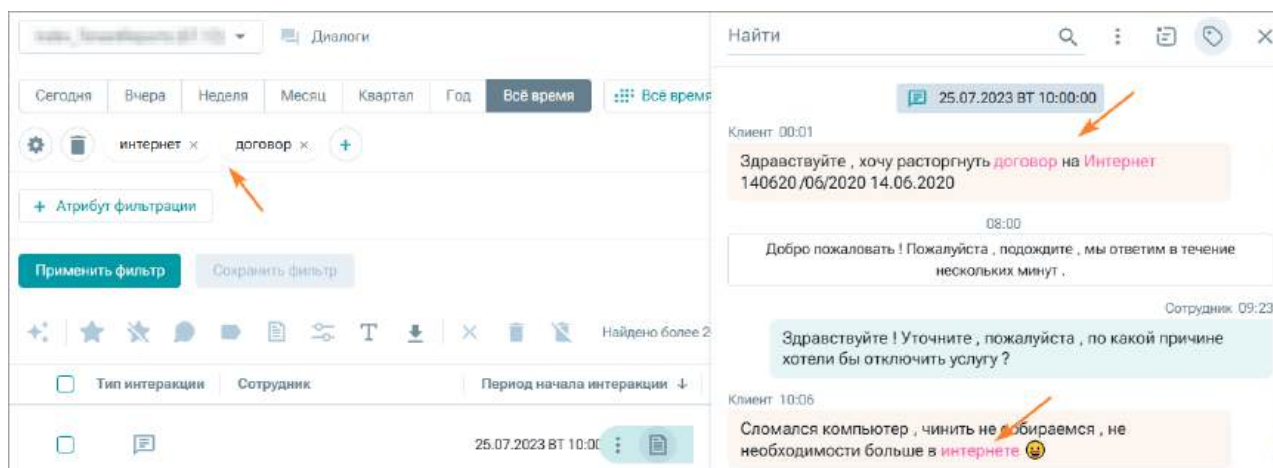
Применить фильтр4

5

2

/4

В



77 й

2

й

4

2

4



4

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

78 й

Канал поиска

2

5

4

Условия поиска

Наличие слов й 2
5 4
Отсутствие слов й 2
5 4 2 2
4
Хотя бы одно слово из запроса й 2
4
Все слова из запроса й 2
4

Ограничение области поиска

Полная запись й 4
2
В
Не искать в следующих промежутках й
4
Искать только в следующих промежутках й
4

В

ОГРАНИЧЕНИЕ ОБЛАСТИ ПОИСКА

☐

Полная запись

☒

Не искать в следующих промежутках☐

☒

Первые

10

секунд

☒

Последние

15

секунд

секунд

слов

79 й

76 7;

4

5

В

✕ й

5

С

✕ й

5

4

2

✕

. 47: /4

4

Сегодня

Вчера

Неделя

Месяц

Квартал

Год

Всё время

Всё время

Отменить параметры фильтра

Фильтр

✕

^

⚙️

🗑️

заявка ✕

заявки ✕

заявку ✕

+

7: й

84 4

Атрибут фильтрации

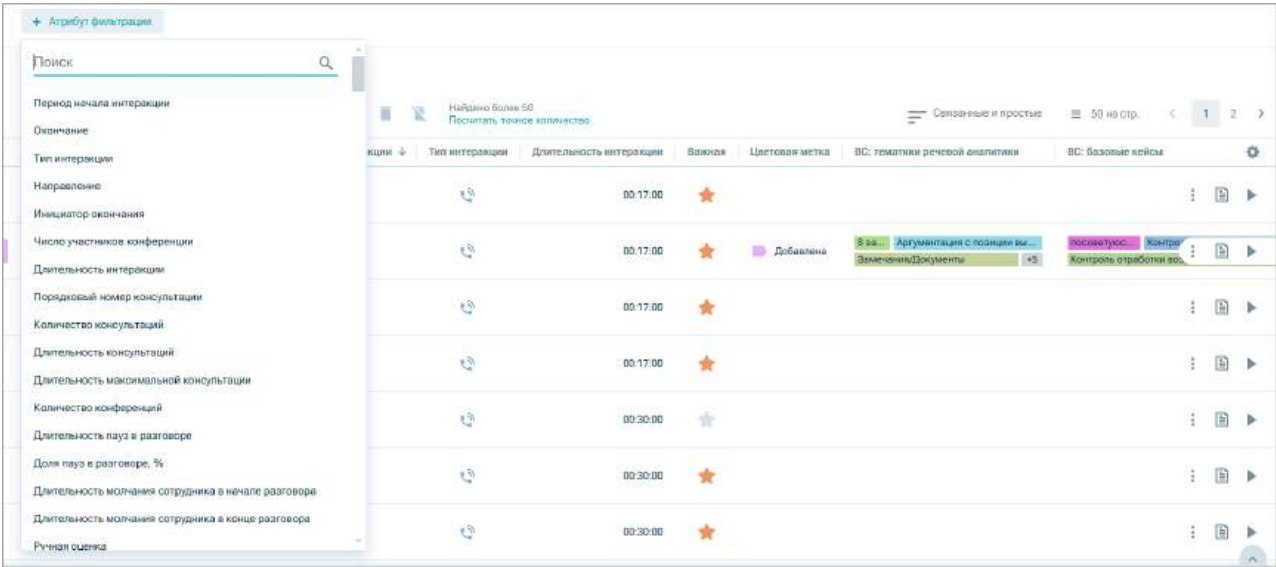
2

42 79/4

4

/2

/4



7; й

2

4

Применить2

4

Применить

2

4

4

2

% %й

2

4

2

2

Применить

фильтр

4

2

В



7< й

2

Участник 1/4

В

? й

2

* й

4

? *2

2

B\?4

2

4

B

Равно й

2

2

4

2

% %й

2

4

Не равно й

2

2

4

2

% %й

2

4

Нет значения й

4

84 44**2 Количество****переводов вызова/**

. 47>/4

Количество переводов вызова	Режим	От	До
Начало после перевода	Диапазон		
Завершено переводом	Равно		
Длительность пребывания в очереди	Не равно		
Список очередей	Меньше или равно		
Обращений от клиента за день	Больше или равно		
Обращений от клиента за неделю	Диапазон		
Обращений от клиента за месяц	Вне диапазона		
Консультация			

Отменить Применить

7> й

Равно й

4

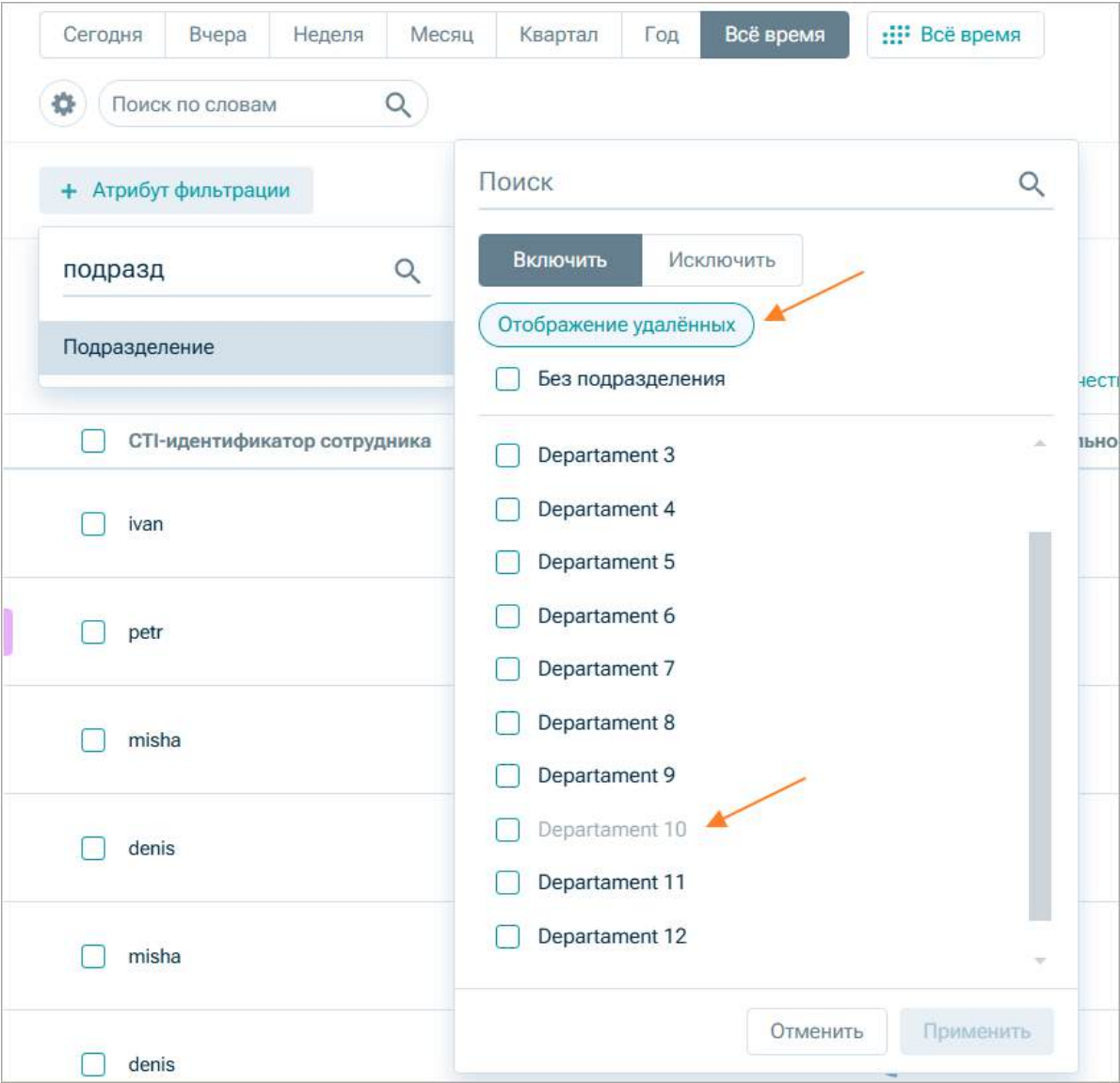
Не равно й

2

4

Меньше или равно й 2
4
Больше или равно й 2
4
Диапазон й 2
4
Вне диапазона й 2
4

ВажнаяВ Да Нет4 2
2 4 2
2 4 2
В 2
Включить й 4
2 2 % %й
2 4
Исключить й 2 4
2 2 % %й
2 4
Без подразделения 1 Включить й
Подразделение4
Без подразделения 1 Исключить й
Подразделение4
Канал2Сотрудник2Группа (skill) Подразделение
4
В Отображение удалённых



7@й

84 4

2

В

Название фильтра	Возможные значения	Описание
Ld\$		. /2 Ld\$
Ld\$	. 76666/	Ld\$ 2

Название фильтра	Возможные значения	Описание
№ т-А		
№ т-А		
Р е М	Р е М 76666/	Smart Logger
е bV		е bV
е bV		е bV
7		.
8		.
	3	4 значения2 Без 2
		2
		. Да/2 Нет/2

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	.	2
	.	/
	.	/
	.	/
BD F	.	2 2 4 4 844
.ИЖ	.	ИЖ
	/	/4 ИЖ группы Без
	.	2 3

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	. /	
	. /	
	. /	
	. /	
	. /	
	. /	
	. /	
	. /	
+ 2	. /	
2+	. /	

[illegible]

Название фильтра	Возможные значения	Описание
2+	. /	. 1 /
2+	. /	
2+	. /	
		2
	В В . 4 4 /	
		2
		2 Smart Logger

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	.	
	/	
	.	
	/	4 В • Любое из условий й 2 С • Все условия й 2 4 2 2 Без ключевого слова • Любое из условий/
		2

Название фильтра	Возможные значения	Описание
		2
	.	2
	/	
	.	
	/	.
		3
		/4
		ВключитьИсключить й
		2
		С
		Нет значения й
		2
		2
	.	/
	.	/
		2

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	.	2 3
	.	2 3
	.	/
	.	/
		2
		2
7й76	.	4 ВключитьИсключить й 2
		2

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	. /	. 1 /
	. /	. 1 /
	. /	
	. /	
		2
	В В . 4 4 /	

Название фильтра	Возможные значения	Описание
		2 3
	./	2 4 ВключитьИсключить й
	В В . /	4 4
		2 ./
	./	4 ВключитьИсключить й 2 4 2 2 4

Название фильтра	Возможные значения	Описание
		Без подразделения й
		Подразделение
	. /	. 1 /
	. /	. 1 /
	. /	2
	. /	2 3
		2
BD F		2
		/ . 3

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	. /4 . /	
		.gMY 23 ЛКВ' ВЛБ uy3W2 Участника 2 . / 4 ВключитьИсключить й 4 2 2 2

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	. /	. 3 /4
	. /	4
	. /	4
	. /	2 3
	. /	2 3
	. /	/ .
	. /	. /

Название фильтра	Возможные значения	Описание
	.	
	/	С любой из выбранных й
	.	Ни с одной из выбранных й
	/	Включить/Исключить й
	.	Нет значения й
3		Не задан

Название фильтра	Возможные значения	Описание
7	. /	. /
8	. /	. /
	. /	. Без метки/

84 4

2

2

%

 $\frac{0}{2}$

• /4

4

Smart Logger

2

B

2

4

2

4

%

0/2

2

4

2

2

2

4

Тип данных	Выбор значения

.; 78 /	4 _____ 4 4 2
.; 666 /	4 _____ 4 4 2
	4 _____
	4 _____
	2 4 _____ <u> 5 </u>



%

сБ t3KVT' ' y34

~~0/4~~

84 4

В _____ 2

4

В D

F 2

4

4

+ Атрибут фильтрации

Поиск

BC: Лексические рейтинги

BC: Результат

BC: Базовые кейсы

BC: Автоматизация

BC: Тематики речевой аналитики

Рейтинг: Резюмирование

Рейтинг: template 05/02/1

Рейтинг: 455

Рейтинг: отдел продаж

Рейтинг: template 29/01/1

Рейтинг: Приветствие

Рейтинг: template 26/1/1

Рейтинг: Задача 6069

Рейтинг: Резюмирование

Рейтинг: Приветствие

Рейтинг: 2223

Рейтинг: тест имя шаблона 3

Рейтинг: 123

Найдено более 150

Поиск

Включить Исключить

☐ Без значения

☐ Замечания

☐ Документы

☐ РН 21

☐ Рабочий набор 121

☒ Личный кабинет

☒ Кредиты

☒ Автокредит

☐ Рабочий набор 22

☐ Новый запрос

☐ 30.03.

Отменить Применить

10000000-0000-0000-0001-000000002006 31.07.2021 СБ 07:21:32 00:12:30 Agent 2006

7Ай

BD

F

2

В

Включить й

2

4

2

2

4

2

2

4

Исключить й

4

2

2

4

2

2

4

Без значения

В

Без значения 1 Включить й

2

4

Без значения 1 Исключить й

2

4

84 ➔

В

Сохранить фильтр

4

Сохранить4

2

✕

2

2

4

Отменить параметры фильтра

Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год Все время Все время

Сотрудник: Agent 1139 или Agent 1219 или Agent 1223 Тематика: 1. Установление контакта

Применить фильтр

analytics.stc Сохранить копию Сохранить фильтр

86 й

▼ 4

Мои4

⋮

Сохранить фильтр . 4 486/

. 487/4

Сохранённые фильтры						
Название	Автор	Изменён ↓	Доступ			
Вызовы_кредит	я	09.02.2024	Личный			
date filter	я	09.02.2024	Чтение	(Польз		
II кв	я	09.02.2024	Личный			
Сложные интеракции	я	29.01.2024	Чтение	(Польз		
Длительность более 3-х минут	я	24.01.2024	Чтение	(Польз		
date filter	dev	16.01.2024	Чтение	(Польз		

87 й

/ й

В

Сохранённые фильтры						
Название	Автор	Изменён ↓	Доступ			
II кв	я	09.02.2024	Личный			
Сложные интеракции	я	29.01.2024	Чтение	(Пользователи: Все, Роли: Все)		
Длительность более 3-х минут	я	16.01.2024	Чтение	(Пользователи: Все, Роли: Все)		
Интернет магазин	Системный	20.10.2023	Личный			
date filter	dev	16.01.2024	Личный			

88 й

- Все й С
- Мои й 2 С
- Общие й 2 С
- Системные й 2 С

2

2

4

4

2

2

4

2

Q2

NBKy34

2

4

4

4

2

4

B

⋮

489/4

4

Управление сохранёнными

Создание общих фильтров



фильтрами всех пользователей4

Управление сохранёнными

89 й

B

4

8: й

4

2

5

2

5

4

Роли

5

4

2

2

/4

B

74

4

84

B

4

94

Сохранить фильтр4

Редактировать

4

4

4

84 4@

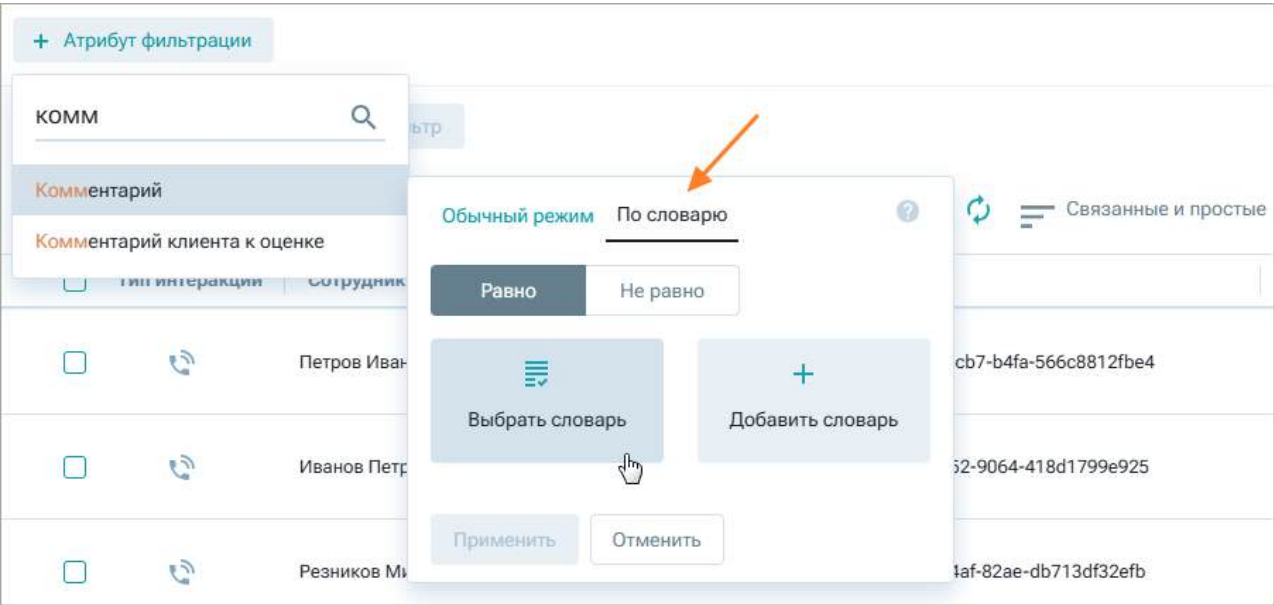
. 7 666 6662 /4 2
2

Участник 24

В

- 7
- 8
- Ld\$
- Ld\$
- 7й76
-
-

По словарюВ



8; й

В 5 2

4
Выбрать словарь2

4
Добавить словарь2

Применить4

4
778 779 /В

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

8< й

Добавить й

2

В

Добавить словарь

Название словаря

словарь из фильтра 1

Описание (не обязательно)

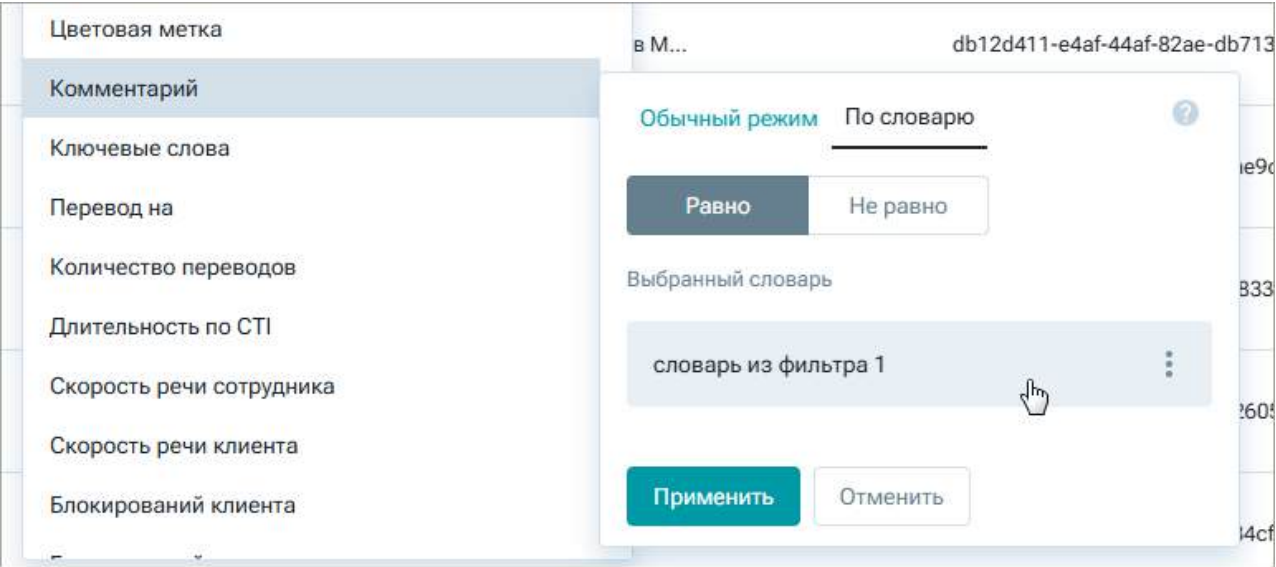
Добавлено: 3
Дубликаты: 0
Всего: 3

Закреть

8> й

Закреть4

В



8@й

Применить2

4

2

Снять выбор2

4

2

Редактировать словарь . 4

774 /4

2

2

Применить фильтр4

2

4

84

844

й

В



8A й

74

84

94

: 4

8448

	В
	4 2 й 2 4 5 4 В й 2 й
	4 В 620 960
	5
	
	76
	
	
	
	д т 4 ; 2 4 2 4
	4 . 5 /4 4 4 2 4
	
	

844



В

Настройки плеера

Общие настройки

Длительность участка кольцевого воспроизведения ? 5 сек

Воспроизводить фонограмму с видео ? ☒

Синхронизация текста и аудио ? ☒

Пропускать фрагменты без речи ? ☐

Воспроизводить следующую интеракцию в списке после окончания текущей ? ☒

Отображать время на осциллограмме в астрономическом формате ? ☐

Осциллограмма ☒

Отображать события ☒

Речевая аналитика ? ☒

Речевая активность ? ☒

События диалога ? ☒

Пользовательская разметка ? ☒

Эмоции ? ☒

97 й

Длительность участка кольцевого воспроизведения й

2

.G/4

В

7 <6

4

В

4

Воспроизводить фонограмму с видео й

2

. /4

Синхронизация текста и аудио й

2

4

4

Пропускать фрагменты без речи й

2

2

/

4

2

2

4

Воспроизводить следующую интеракцию в списке после окончания текущей й

2

2

4

Отображать время на осциллограмме в астрономическом формате й

2

666662

4

Осциллограмма й

5

4

Отображать события й

2

4

Речевая аналитика й

2

4

Речевая активность й

2

2

4

События диалога й

2

4

Пользовательская разметка й

2

2

2

2

4

Эмоции й

/4

844

4

4

5

.Разметка речи/

.Ключевые слова/ . 4 98/4

4

☒

Разметка речи

☒

Речь

☒

Молчат

☒

Говорят одновременно

☒

Перебивает

☒

Ключевые слова

☐

Контроль вежливой лексики/Есть вежливая лексика

☒

Контроль прощания/Есть прощание

98 й

2

4

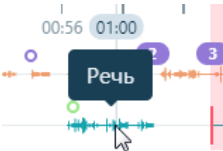
В

Речь

2

4

4



Говорят одновременно

2

4

В

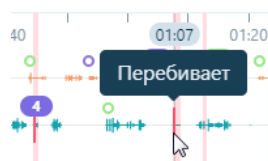


Перебивает

2

4

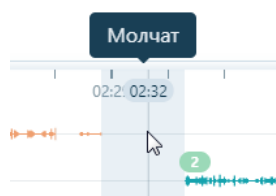
В

**Молчат**

2

4

В

**Ключевые слова**

2

5

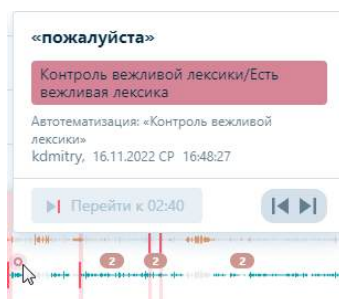
4

/2

5

4

4



84

4

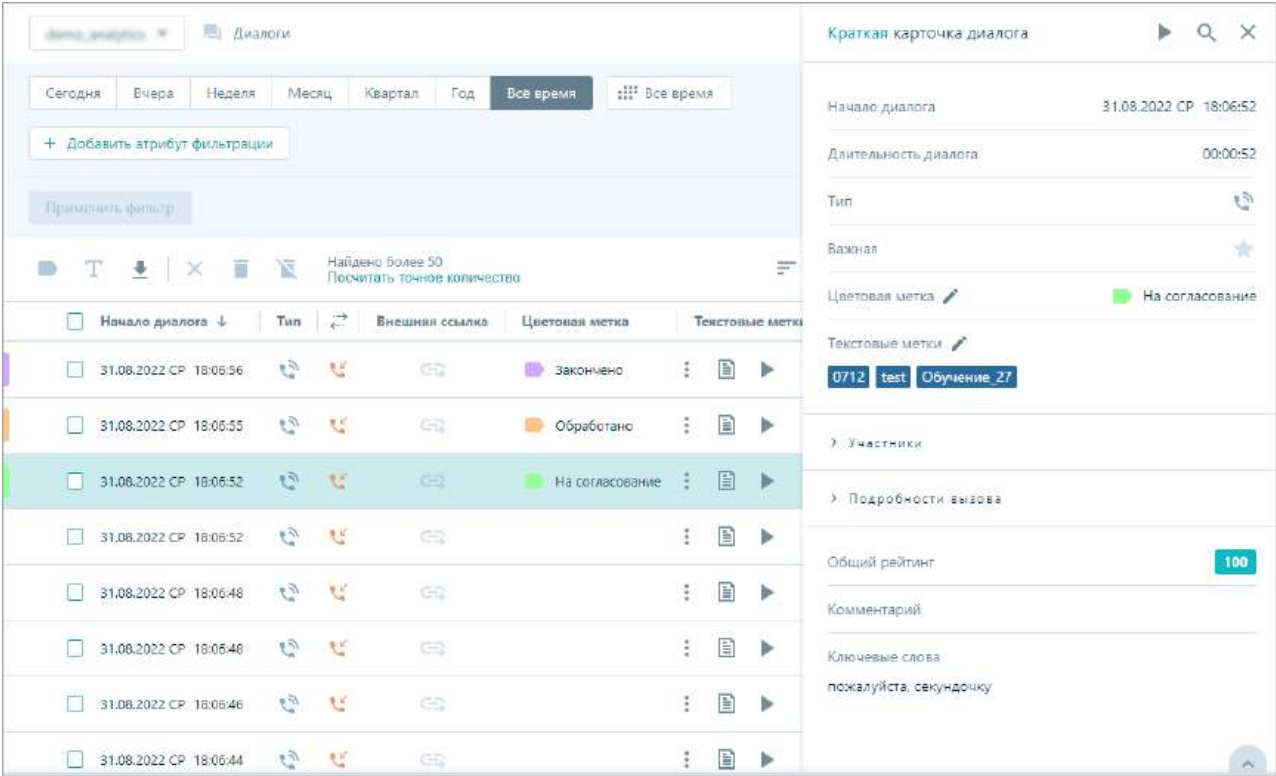
2

2

⋮

Открыть карточку диалога4

В

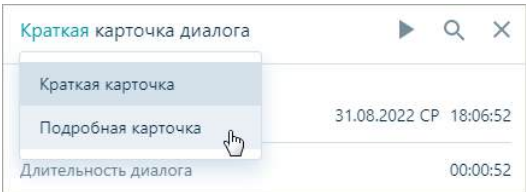


99 й

4

Краткая

В



9: й

2

►4

4

2



Enter4

В



4

844

В

Краткая карточка диалога

Начало диалога

31.08.2022 CP 18:06:52

Длительность диалога

00:00:52

Тип

Важная

Цветовая метка

На согласование

Текстовые метки

0712 test Обучение_27

Участники

Подробности вызова

Общий рейтинг

100

Комментарий

Ключевые слова

пожалуйста, секундочку

9; й

Название поля	Описание
Начало диалога	D F4 F4 F2 D F4 F4
Длительность диалога	D F4 F4
Тип	й C й 4
Важная	4 2 2 В★4

Название поля	Описание
Цветовая метка	24 В 24
Текстовые метки	24 В 24 4 4 4
Участники	2 В Участник 1 й ФИО Участника 1 й 2 4 Участник 2 й ФИО Участника 2 й 2 4
Подробности вызова	4 84 4 4
Общий рейтинг	2 4 4 4
Комментарий	4
Ключевые слова	2 4 2

848

2

4

2

4

В

Подробная карточка диалога ▶ 🔍 ✕

Группировать в разделы В алфавитном порядке

- > Базовые
- > Технические
- > Анализ и оценка
- > Сценарий разговора
- > КВП обслуживания
- > КВП речевые

↑

9<й

4

4

84@

/



Период начала интеракции	Длительность интеракции	Тип интеракции	Проект	Абонент 1	Абонент 2	Канал	Подразд	Открыть расшифровку
25.07.2023 ВТ 10:00:00	00:11:06		Без проекта	СотрудникCSV	КлиентCSV	СотрудникCSV		
23.07.2022 СБ 13:13:11	00:07:47		Без проекта	7230	960017	7230	Подразделение 1	
24.07.2022 ВС 12:15:02	00:11:16		Без проекта	3489	8911123	3489	HotLine_3	

9> й

2

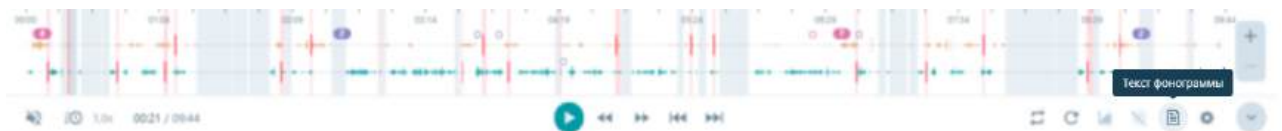
2

2

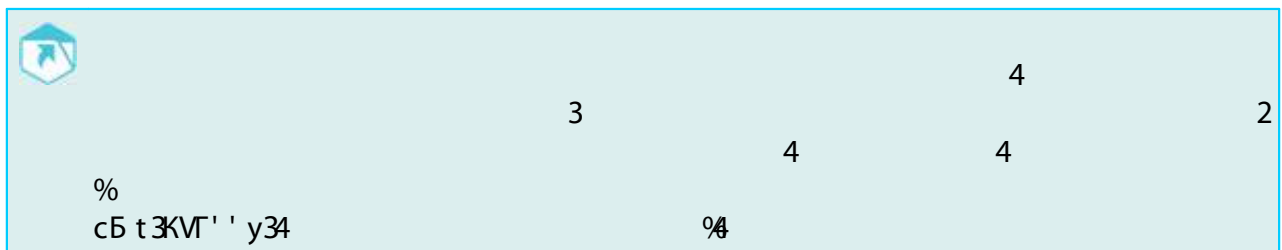
4

2

В



9@й



В

Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год

Тип интеракции

Сотрудник

Ручная

Максимова Татьяна (/)

Максимова Татьяна (/)

Петров Константин (А)

Найти

17.07.2021 СБ 23:24:15

Сотрудник 2 00:02

Отдел продаж Меня зовут Ирина Здравствуйте Чем могу помочь

Сотрудник 1 00:05

Здравствуйте

Сотрудник 2 00:05

здравствуйте

Сотрудник 1 00:06

Елена Но вот к вам с таким вопросом мы хотим подключить

Сотрудник 2 00:10

Ключевые слова

Клиент

тест: Клиент фразы (3)

Сотрудник

тест: Сотрудник фразы (1)

9Ай

В

С

- В  /  /С
- 2 С
- Вернуться к проигрываемой позиции  .
2 /С
-  В
- Канала речи В Все2 Клиент2 Сотрудник4
Системные сообщения Чат-
ботС
- [Отображать эмоции](#) й 2
4
-  .
/С
-  4
- 4 2 4 2 2 2 4 /
- 3 . /4
- .Клиент Сотрудник/
/2 Абонент 1 .
- Сотрудника/ Абонент 2 . Клиента/4
2 2 .
/4
2
4

8407

2

2 4 2 В

Найти

10.01.2022 ПН 04:23:23

10.01.2022 ПН 04:23:37

10.01.2022 ПН 04:23:50

10.01.2022 ПН 04:24:04

10.01.2022 ПН 04:24:15

Клиент 4 00:54

Алло

Сотрудник 3 00:54

Отдел продаж У меня зовут Татьяна Добрый день чем могу вам помочь

Клиент 4 00:57

Здравствуйте а мы бы хотели подключить на интернет роутер В общем

Клиент

тест: Клиент фразы (4)

Сотрудник

тест: Сотрудник фразы (1)

: 6 й

3 4 2

4 4

%

сБ tЗKГ' ' yЗ4

%

4

4

2

В

Найти

01.07.2021 ЧТ 21:24:15

01.07.2021 ЧТ 21:24:15

01.07.2021 ЧТ 23:24:15

01.07.2021 ЧТ 23:24:15

02.07.2021 ПТ 00:24:15

02.07.2021 ПТ 00:24:15

02.07.2021 ПТ 01:24:15

Клиент

тест: Клиент фразы (23)

Сотрудник

тест: Сотрудник фразы (66)

: 7 й

2

ВСотрудник 12Сотрудник 24

4

2

4

4

84@8

4

2

4

Перейти к ...

2

4



4

Сотрудник 07:06

А по поводу Телевидение у вас будет приставка за рубль там одно единственное условие что в течение одного года вы должны пользоваться как интернетом так телевидении

Клиент 07:15
угу

и данная пла

Клиент 07:19
угу

5464-шаблон: 5464 - группа
Расчет рейтинга: «5464 ver 4»
kdmity@mail.ru, 24.02.2021 CP 15:14:46

Акция_июнь: Информирование об акции
Расчет рейтинга: «Акция_июнь»
kdmity@mail.ru, 17.02.2021 CP 16:24:28

Перейти к 07:13

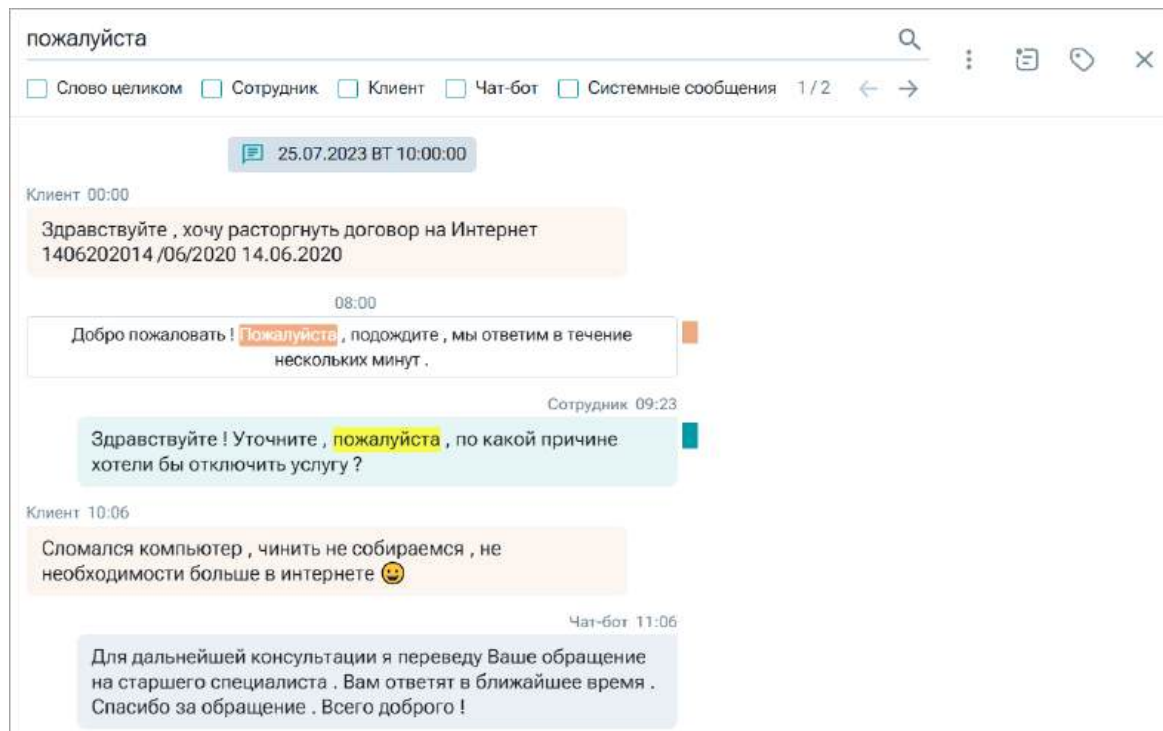
мы пока можем с вами на данные акционное предложение посмотреть график работы мастеров там на ближайший месяц как вы на это смотрите

: 8 й

8409

2

В



: 9 й

В

- **Слово целиком** й

2

2

/С

- **Сотрудник** й

С

- **Клиент** й

С

- **Чат-бот** й

3

/С

- **Системные сообщения** й

/4

2

4

4

84

2

4

2

В

Найти		Найти	Найти
Оценки:	0000	Здравствуйте Меня зовут Наталья мне мину две минуты.	Клиент
Клиент:	0000	Здравствуйте Наталья меня зовут Париса Мы открыли новое предприятие Кафе и нам нужно с вами заключить договор для того чтобы транслировать по телевидению.	шаблон 09-02-2021 КЦ-5067: группа - 09-02-2021 КЦ-5067 (1)
Оценки:	0010	улу	Оператор
Клиент:	0010	информация какие услуги у вас есть это все услуги какие предоставляются	шаблон 09-02-2021 КЦ-5067: группа - 09-02-2021 КЦ-5067 (3)
Оценки:	0011	информация в какой могу прийти завтра на проверку технического оборудования	Акция_июль: Включая лекция (1)
Клиент:	0012	улу	Спецпредложение_февраль: Включая лекция (5)
Оценки:	0012	завтра в течение одного рабочего дня	Подключение_Юрлица (4)
Клиент:	0014	улу	Акция_июль: Информирование об акции (2)
Оценки:	0015	Скажите пожалуйста у вас уже есть услуга на данный момент	Спецпредложение_февраль: Информирование об акции_1 (1)
Клиент:	0016	ну есть только на другом адресе сейчас в городе	
Оценки:	0017	на эту же организацию	
Клиент:	0018	будет	
Оценки:	0019	и другие у нас это уже есть другие как бы	

:: й

2

Шаблон оценки: Набор фраз .

/4

4

В

• 2

5

С

•

2

2

4

84

События интеракции4



☐ СТИ-идентификатор сотрудника	Период начала интеракции ↓	Тип интеракции	Длительность интеракции	Сотрудник	Цветовая метка	ВС: автоматизация	ВС: тематики речевой аналитики
☐ 10000000-0000-0001-000000002010	06.07.2021 ВТ 01:24:15		00:17:04	Agent 2010		Авт. Запрос 1.0...	Адрес: инициализация
☐ 10000000-0000-0001-000000002010	06.07.2021 ВТ 01:24:15		00:17:04	Agent 2010		Авт. Запрос 1.0...	Устный анализ
☐ 10000000-0000-0003-000000002019	24.06.2021 ЧТ 04:52:14		00:17:04	Agent 2019	Отложено	Запрос 1.0...	События интеракции

: ; й % %

4

4

☐ 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		...	...

: < й

2

4

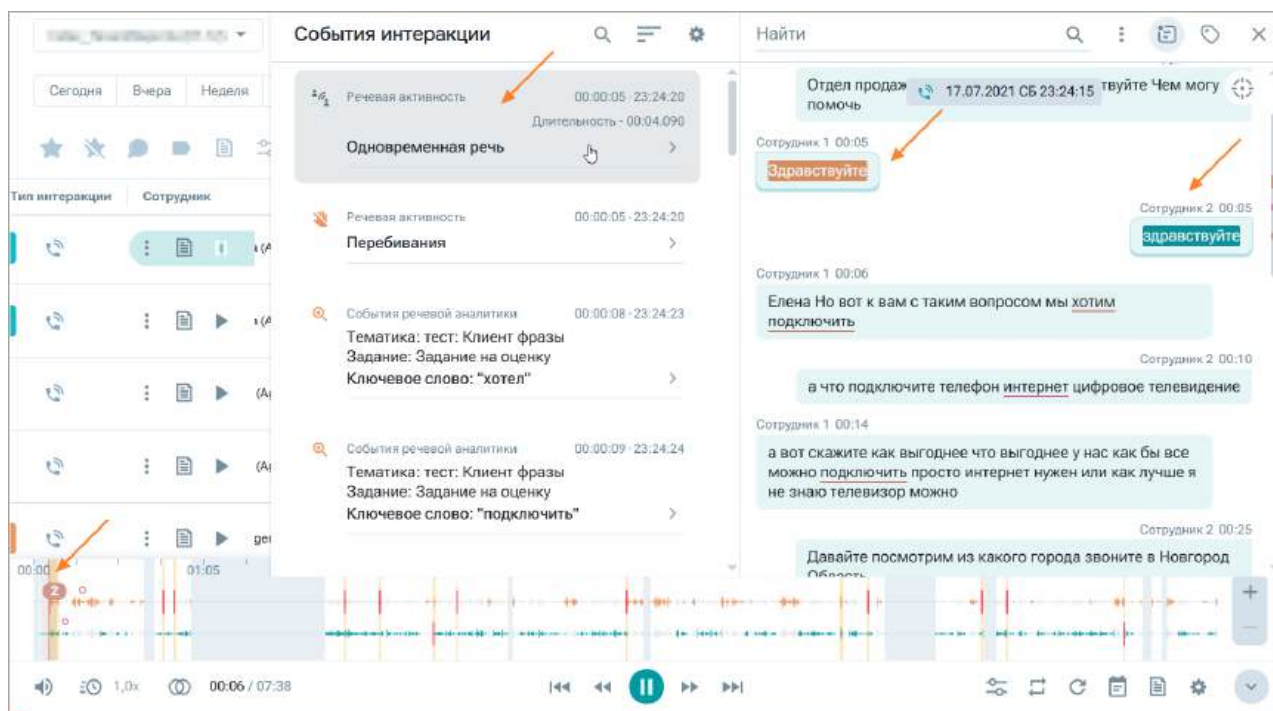
2

й

4

2

4



: > й

		4	2
2	4		В
2			
Речевая активность й		2	4
События речевой аналитики й		2	4
События телефонии й	2		4 4

846

2

4

2

ЭмоцииВ

Настройки плеера

Общие настройки

Длительность участка кольцевого воспроизведения ?

5 сек

Воспроизводить фонограмму с видео ?

Синхронизация текста и аудио ?

Воспроизводить следующую интеракцию в списке после окончания текущей ?

Отображать время на осциллограмме в астрономическом формате ?

Осциллограмма

Отображать события

Речевая аналитика ?

Речевая активность ?

События диалога ?

Пользовательская разметка ?

Эмоции ?

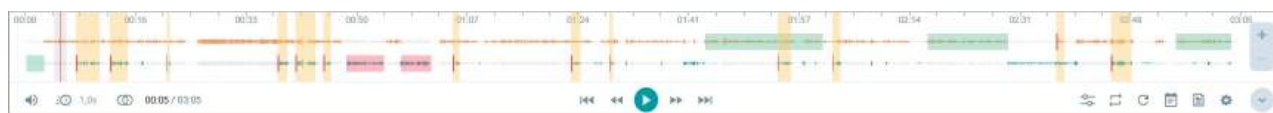
: @й

В

2

й

В

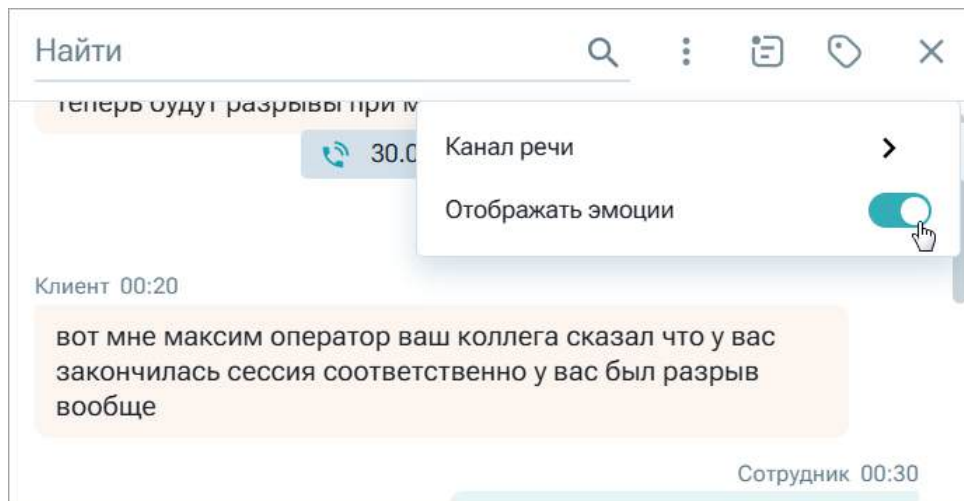


: Ай

2

.:/

Отображать эмоцииВ

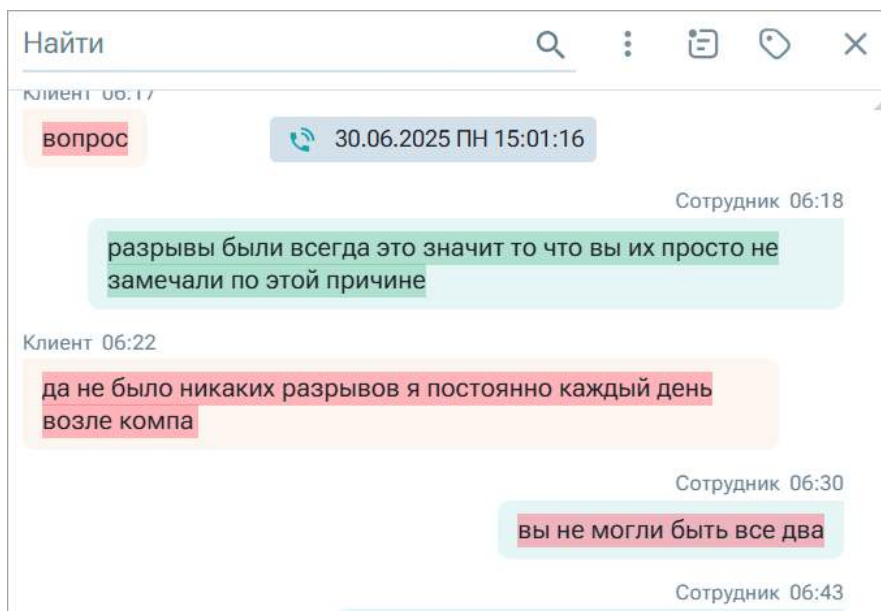


; 6 й

2

й

В



; 7 й

847

4

2

2

4

2

2

2

4

										Выбрано простых: 50, связанным: 0 Посчитать точное количество	Связанные и простые	50 на стр.	1	2	...	28	>
☒	Длительность диалога	Сотрудник	Тематика	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													

; 8 й

2

В

	%	%
	%	%
	<u> </u>	

8474

4

2

4

2

2

2

4

4

4

2

2

2



Экспорт...4

4

Экспортировать4

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

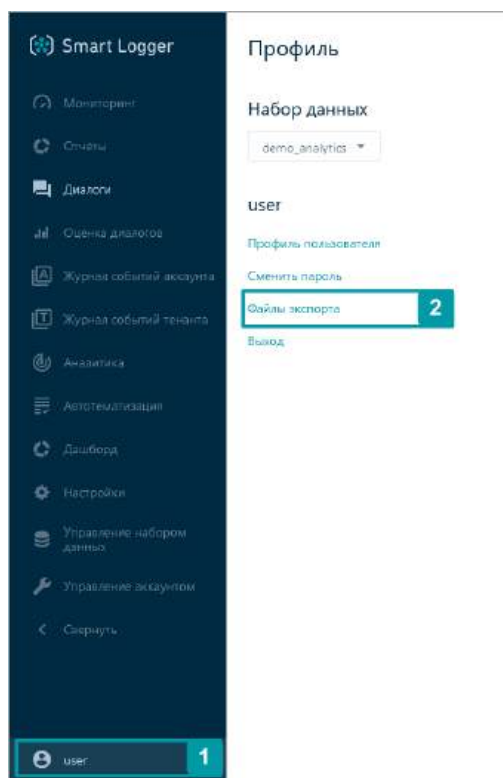
Экспортировать

; 9 й

2

Файлы

экспорта4



; ; й

В дЛхcl VrNQДЗ

3

3

r B r r

т4

В

дЛхcl VrNQДЗ

3

3

r

B

r

r

4004

В

д

r

.LtM/Sx/4

т4

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		

; ; й

2



2



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

; < й

Выбор формата файла

Вi Vci 2Lcg2_MO RdX V4

	_MO	2		
.	/B7; 2	B96664	2	2
		2		
	4			

Связанные взаимодействия

Заголовки и простые взаимодействия из состава связанных й

2 2 4

Только заголовки связанных взаимодействий й

2 4

Только простые взаимодействия й

2 4

Список интеракций

Все взаимодействия списка

4

4

Выбранные взаимодействия

4

2

4

Экспорт атрибутов

Текущие отображаемые атрибуты

2

2

4

Все доступные атрибуты

.

_MO/4

Выбрать атрибуты

4

Изменить атрибуты

2

Сохранить

4

Добавить атрибуты

Доступные атрибуты

Базовые

Технические

Сценарий разговора

КВП обслуживания

КВП речевые

GUID диалога

СТП-идентификатор сотрудника

Дубликат

Станция записи

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

; > й

. 2/2

4

☒ 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)

; @й

Состав результатов аналитики в экспорте

Все атрибуты й

Анализ и оценка4

Выбрать атрибуты й

4

Изменить атрибуты2

Сохранить4

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

; Ай

Вывод ключевых слов из речи участников интеракции

Все слова в одном столбце й

2

4

Слова разных участников в отдельных столбцах й

4

Формат вывода ключевых слов

Ключевые слова через запятую й

4

Ключевые слова с указанием времени и тематики й

4

B66B6B; 496 3 %

5

%B%

%4

Разделение данных внешних справочников по элементам

Все элементы в одной строке й

Т

Тематики4

Каждый элемент в отдельной строке й

4

Вывод данных внешних справочников

Все уровни иерархии элемента в одном столбце й

Тематики4

Элемент разделен на несколько столбцов (по уровням иерархии) й

4 В 4 72 4 8 4 4

. 2

4

☒

Экспорт аудиозаписей интеракций

Формат аудиофайла

MP3

Без конвертации

☐

Объединять аудиоданные простых интеракций из состава связанной в один файл

<6 й

Формат аудиофайла

MP3 й

2

X_94

Без конвертации й

4

Объединять аудиоданные простых интеракций из состава связанной в один файл

Без конвертации4

. 2

4

☒ 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 взаимодействия на 2 столбца

☐ Объединять текст простых взаимодействий из состава связанной

<7 й

Формат экспорта**В виде отдельных файлов й**

4

ВВ

текстовом формате . di d/ В исходном формате XML4**В таблицу с данными взаимодействий й****Расшифровка4****Вывод текста .
взаимодействий/****В таблицу с данными****Единым набором предложений й****Расшифровка**

4

С разделением на фразы й**Расшифровка**

4

В

В

2

В

4

С разделением на фразы и указанием времени начала й**Расшифровка**

2

4

В

В666667 3в

в2

В666669 3в

в4

Формат текста в таблице .**В таблицу с****данными взаимодействиями/****Разбить текст по участникам взаимодействия на 2 столбца й****Расшифровка.Сотрудник Расшифровка.Клиент4****Объединять текст простых взаимодействий из состава связанной**

В исходном формате XML.

84748

2

2



Быстрый экспорт...4

Экспортировать4

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

<8 й

2

2

4

Связанные диалоги

Заголовки и простые диалоги из состава связанных й

2

2



2

4

Только заголовки связанного диалога й

2

4

Только простые диалоги из состава связанных й

2

4

Тематики

Разбивать по столбцам й

2

4

Разбивать по строкам й

2

4

2

2

2

/4

Дополнительные поля

Признак комплексного диалога й

2

Комплексный диалог⁴

8474

3

2

4

2

Диалоги4

2

: 4

Редактировать > Текстовая метка4

4<9/4

4

Текстовые метки4

Сохранить4

4

2

2

4

T

Изменить метки в выбранных интеракциях2

4

Диалоги2

Проставить метки для всех интеракций4

B

×

Текстовые метки

Добавление метки

Метка

Проставленные метки

Нет меток

Отменить

Сохранить

<9 й

4

NBK4

4

/2

дг т4

B

7 864

Сохранить

4

Диалоги

2

4

2

2

2

T

2

интеракциях

4

Изменить метки в выбранных

2

×

Текстовые метки

Добавление метки

Метка

🔍

Проставленные метки

метка1 ×

Отменить

Сохранить

< й

×

4

Сохранить

4

8474

4

2

Диалоги

2

⋮ 4

Редактировать > Цветовая метка

. 4< /4

B

< ; ѣ

4

4

Тип интеракции⁴

8474

2

4

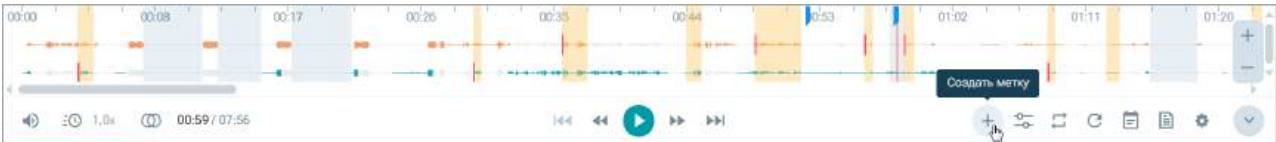
4

.>/2

2

4

+B



<<й

В

Редактировать

Точка

Интервал

Начало

00:00:59

Название метки

метка 2

Комментарий

Сохранить

Отмена

<>й

Точка

2

4

Начало й

2

4

Название метки й

. 86 /4

4

Комментарий й

. 8; ; /4

4

Интервал

2

4

Указать длительность й
Длительность 4

2

Начало

Начало / Конец й

Указать длительность/4

Название метки й
4

. 86 /4

Комментарий й

. 8; ; /4

4

2

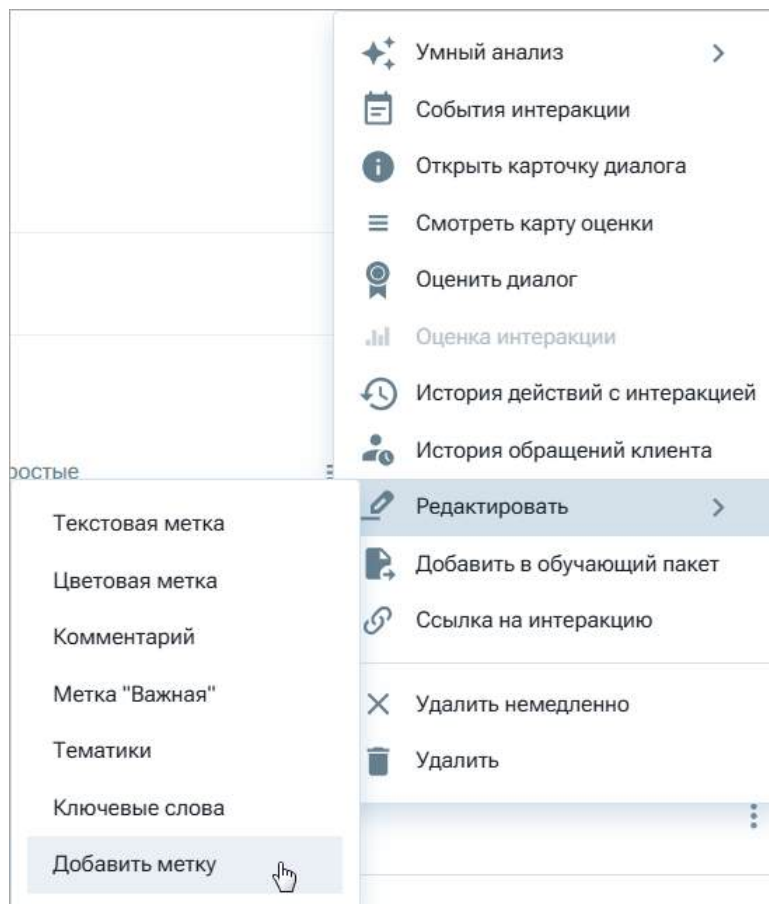
2

Сохранить4

Редактировать >

Добавить метку4

. 4 /4



<@й

/2 2
/4
В



<Ай

1 й 3 3 4
2 й 3 3 4
3 й 3 2 4
2 В



>6 й

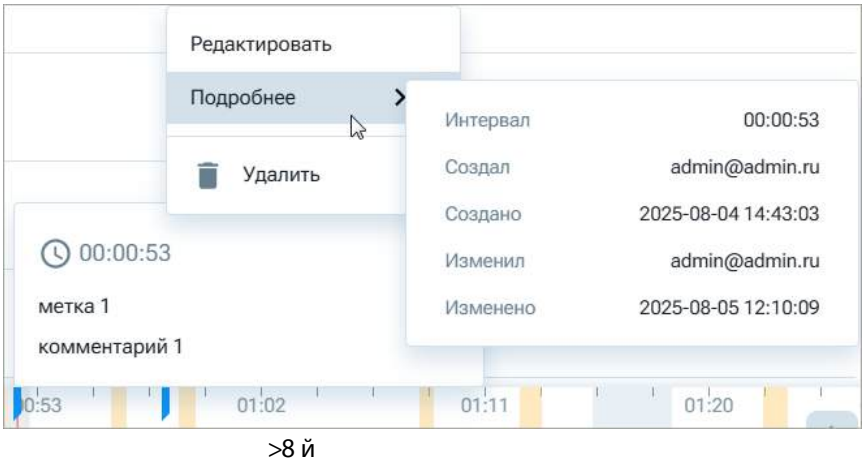
2 2
В



>7 й

2 ⋮

ПодробнееВ



Интервал й 4

Длительность й 2

Указать длительность/4

Создал й 2 4

Создано й 4

Изменил й 2 4

Изменено й 4

2
Редактировать4

2
⋮
Сохранить4

2
Удалить4 4 2
4

8474

4

. : 666 /4

2

Диалоги4

2

4

Редактировать > Комментарий4

2

. 4>9/4

2

4

Комментарий4

Добавить4

4

2

2



4

В

× Добавить комментарий

Комментарий

Отмена

Добавить

>9 й

Добавить4

Диалоги

Комментарий

4

4

2

Атрибут фильтрации

[Комментарий](#)4

2

4

В

? й

С

* й

4

? * 3

3 \?4

8474

%

%

2

2

Важные4

Важная

2

2

2

4

Диалоги4

2

4

Редактировать > Важная4

★4

4

Важная

Важная

4

Важная

4

2

2

. 4>: /B



й

2

Важная

4



й

2

Важная

4

Диалоги

Важная

4

2

B



4

Найдено более 150 Посчитать точное количество							
☐ Период начала интеракции ↓	Цветовая метка	Важная	Длительность интеракции	Текстовые метки	Сотрудник	Комментарий	На удаление
☐ 31.07.2021 05:06:24:15		★	00:03:49	Autoclave: 8377002181	Агент 2001		×
☐ 31.07.2021 05:07:21:32	Обработать	★	00:12:30	доставка - горюч	Агент 2006		×
☐ 30.07.2021 ПТ 23:24:15		★	00:06:10		Агент 2018	доставка	×

>: й

%

%

Важная

4

2

Атрибут фильтрации

Важная4

8474@

2

2

4



Редактирование тематик и ключевых слов интеракций

2

4

Диалоги4

Редактировать > Тематики4

. 4> /4

4

Анализ и оценка

Тематики4

4

2

2

2

2



4

В

×

Тематики

🔍

Снять все

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

▶ Автотематизация

...

▶ Базовые кейсы

...

▶ Лексические рейтинги

...

▼ Справочник 1

...

☒ Тематика 1

1

▶ Справочник 2

...

▶ Тематики речевой аналитики

...

Отменить

Сохранить

> й

4

2

2

4

2

4

2

2

В



/4

— й

/4

В

2

2

2

4

4

дМ→

NТ2

дМТ й

2

2дNТ й

2

4

дК→0т

2

дКТ й

2

4

2

Сохранить4

4



76

4

4



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

<< й

Этап	Время (мин)	Инструменты
1. Подготовка материалов	10	Сайты, социальные сети
2. Анализ информации	15	Таблицы, диаграммы
3. Редактирование тематик и ключевых слов	20	Текстовый редактор, таблицы
4. Проверка качества	10	Сайты, социальные сети
5. Публикация	10	Сайты, социальные сети

✕ 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

>> й

В

— С

— 2

С

— 2 С

— . /2

4

С

—

— /С

— С

— .

— /С

— 2

— /С

— 2

4



2

4

2



4

2

4

NBK₃₄

2



4

4

2

4

Удалить все

4

4

Диалоги2**Заккрыть**

4

84746

2

Диалоги4

2 : 4

Ссылка на интеракциюВ

☐ СТИ-идентификатор сотрудника	Период начала интеракции ↓	Тип интеракции	Длительность интеракции	Важная	Цветовая метка	Сотрудник	ВС: автоматизм ⚙
☐ Ivan	06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00	★		Петров Иван Сидорович	⋮ 📄 ▶
☐ petr	06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00	★	Добавлен		⋮ 📄 ▶
☐ misha	06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00	★			⋮ 📄 ▶
☐ denis	06.03.2024 CP 15:21:00		00:17:00	★			⋮ 📄 ▶
☐ misha	06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00	★			⋮ 📄 ▶
☐ denis	06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00	★			⋮ 📄 ▶
☐ petr	06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00	★			⋮ 📄 ▶
☐ Ivan	06.03.2024 CP 14:51:00		00:30:00	★			⋮ 📄 ▶

Умный анализ >
События интеракции
Открыть карточку диалога
Смотреть карту оценки
Оценить диалог
Оценка интеракции
История действий с интеракцией
История обращений клиента
Редактировать >
Добавить в обучающий пакет
Ссылка на интеракцию
Удалить немедленно
Удалить

⋮ 📄 ▶

>@й В ebV

РеМ 4 Д т4 В

4 Диалоги4 Применить фильтр2 В

Сегодня	Вчера	Неделя	Месяц	Квартал	Год	27 янв. 2024 г., 00:00:00 – 27 янв. 2025 г., 23:59:59	LLM задание	Фильтр	×	^
Поиск по словам										
GUID интеракции: d7aeb9d2-dd1a-49ac-8618-8085e72602a4 × +										
Применить фильтр Сохранить фильтр										
Найдено всего: 1, из них связанных: 0										
Связанные и простые 50 на стр.										
☐ Тип интеракции	Период начала интеракции ↓	Длительность интеракции	Абонент 1	Абонент 2	Сотрудник	Группа (skill)	ВС: тематика речевой аналитики	Подразделение	Важно	⚙
☐	06.10.2024 BC 08:05:19	00:02:44	444	555	Иванов Иван Иванович	Default Group		NULL		⋮ 📄 ▶

>Ай

Диалоги

2 2 2

4

8478

Участник 2/2

История обращений клиента4

Тип интеракции	Период начала интеракции	Длительность интеракции	Участник 1	Участник 2
	11.04.2025 ПТ 19:02:24	00:00:27	8901	0678
	11.04.2025 ПТ 19:02:24	00:00:00	8901	0678
	11.04.2025 ПТ 19:02:24	00:00:00	8901	0678
	11.04.2025 ПТ 19:02:24	00:00:00	8901	0678
	11.04.2025 ПТ 19:02:24	00:00:00	8901	0678

@б й

4

; 62

; 6

2

4

Тип интеракции	Сотрудник	Период начала интеракции	Длительность интеракции	Ручная о
	Agent 2001	02.07.2021 ПТ 19:51:23		
	Agent 2005	02.07.2021 ПТ 16:09:32		
	Agent 2005	02.07.2021 ПТ 16:09:32		
	Agent 2010	02.07.2021 ПТ 15:26:55		
	Agent 2010	02.07.2021 ПТ 15:26:55		
	Agent 2012	02.07.2021 ПТ 06:30:00		

@7 й

2

4

2

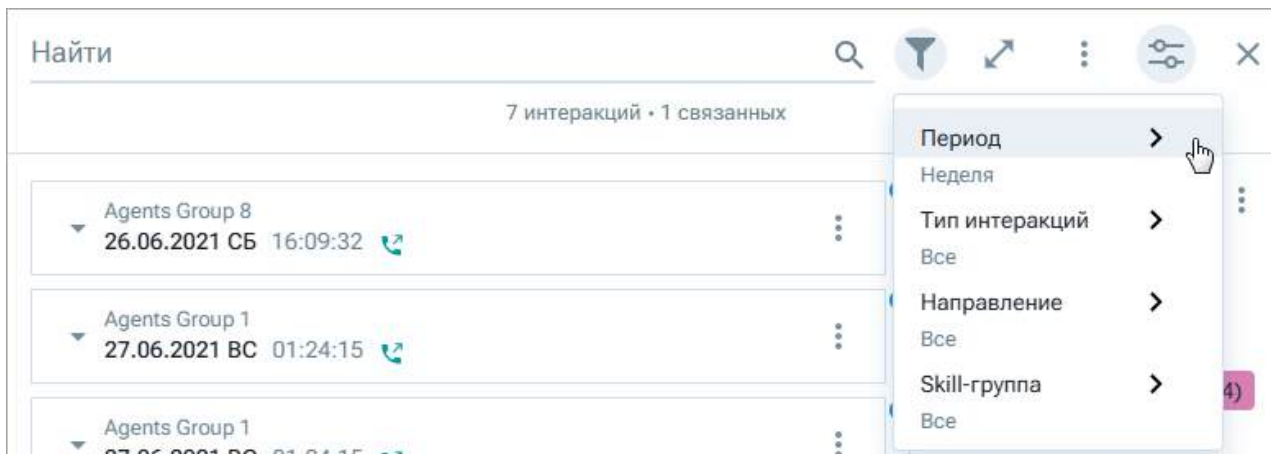
4

2

2

4

4@8/4



@8 й

↗2

2

2

4

/4

2

Слово целиком4

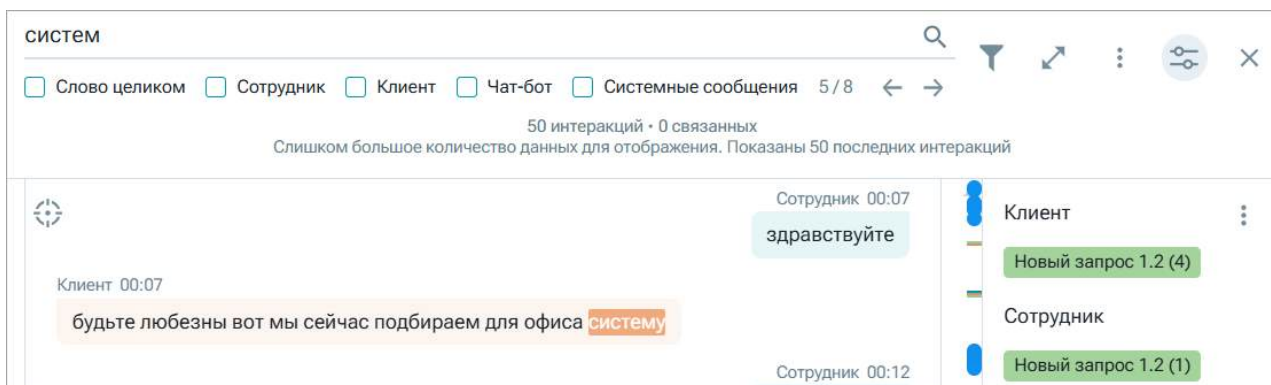
ВСотрудник Клиент .

Чат-

бот Системные сообщения/4

4

4



@9 й

2

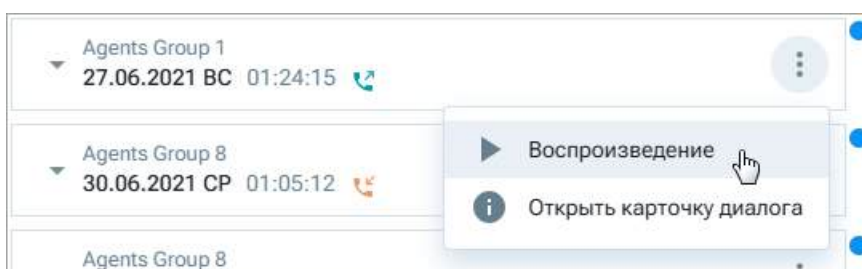
Воспроизвести .

/4

2

Открыть карточку

диалога4



@ й

9

947

2 2

4

2

Отчёты

4

4

Построить Отчёт

4

В

• Рейтинги й 2

2

. 4 /C

• Базовые кейсы й

2

2

2 /C

• Речевая аналитика й

2

. 4 /C

• Диалоги й

2

2

2

/C

• Ручная оценка й

4

2

4

4

2

2

4

2

Рейтинг сотрудников и подразделений2

2

2

. 4

@ /4

2

2

2

4



3

. 4

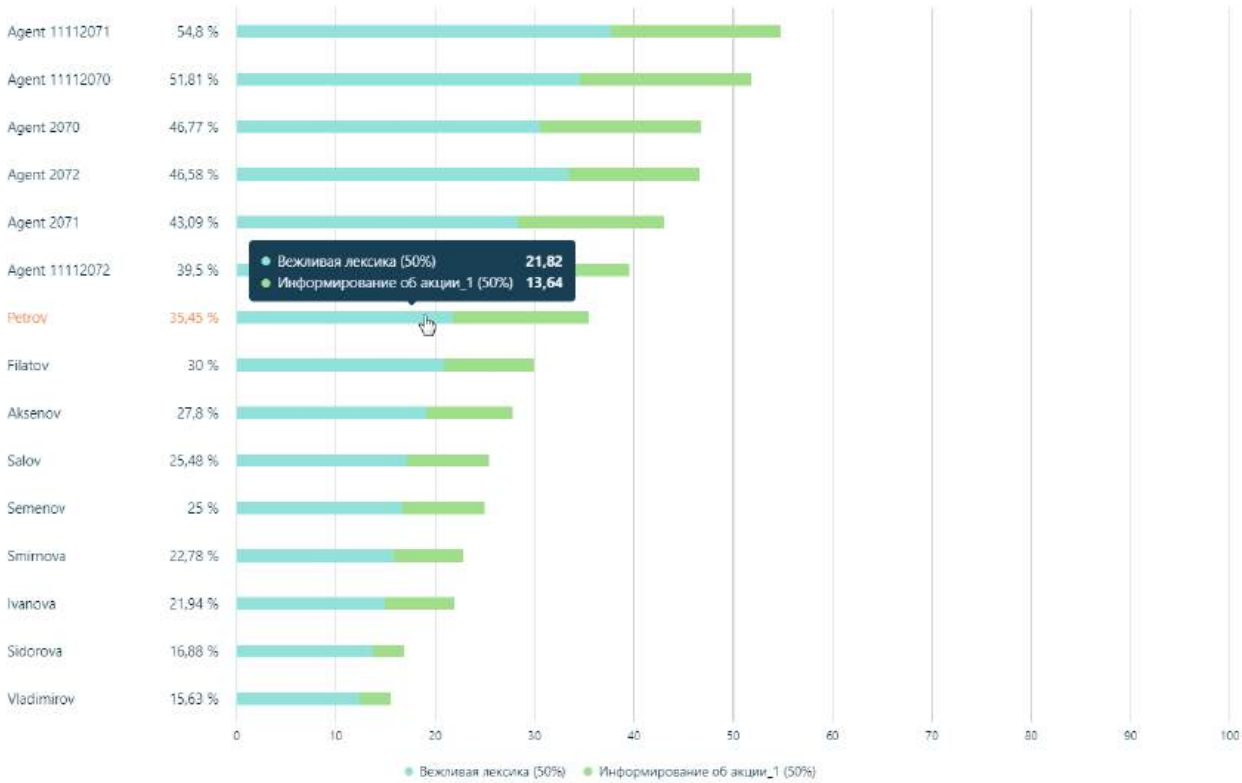
Отображение данных ресурса в отчётах

%

сБ тЗК Г' ' уЗ4

%4

Средний рейтинг



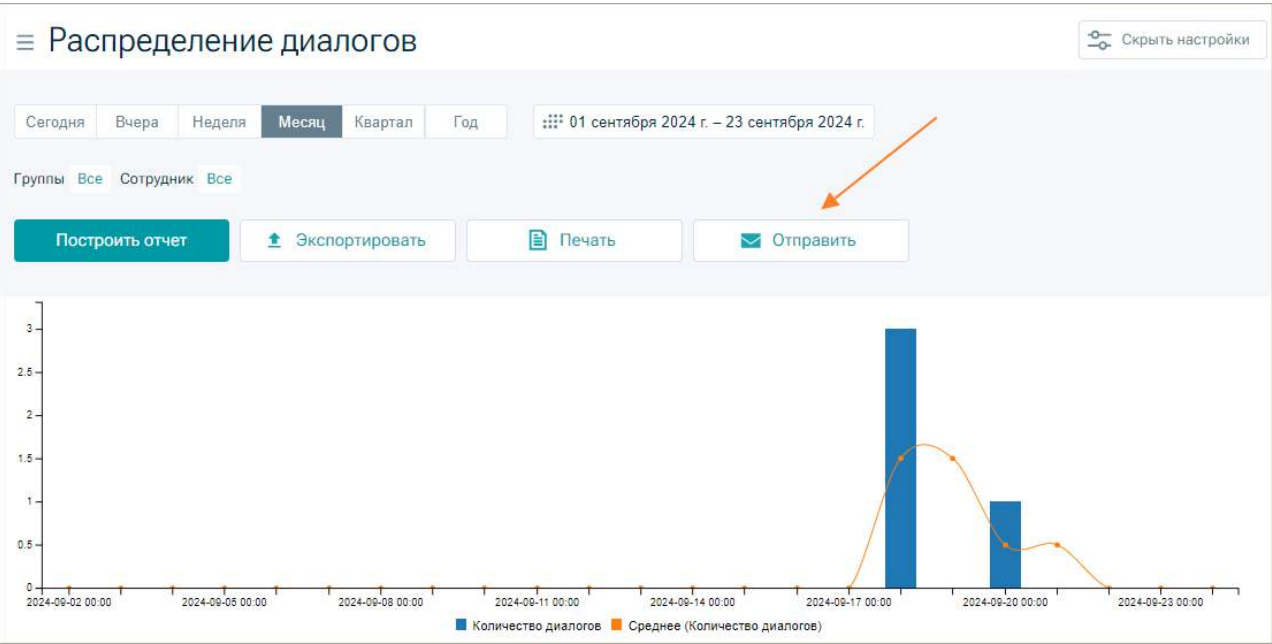
@ й

948

ОМЗ

4

ОтправитьВ



@ й

2

В

×

Отправка

Получатели:

☐

Я (analytics@test.qa)

☐

Пользователи системы

Настроить

☐

Дополнительные e-mail адреса

Отменить

Отправить

@> й

В

В

Я (текущий пользователь)

2

4

yЗ t-A

2

4

Пользователи системы**Настроить**

4

yЗ t-A

2

4

Дополнительные e-mail адреса

yЗ t-A

4

2

2

Отправить

2

i Vci 4

4

4

948

%

%

Рейтинги

В

Рейтинги

2

4

6

766/4

. 2

2

/2

Рейтинги

4

947

. 4

. 6 766/4

5

2

4

Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям

4

2

2

2

/4

B

Период, за который строится отчёт

2

4

2

2

2

Шаблоны4

2

674674687

6746846872

2

964674686

9646946862

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D

F4D

F4D

F D

F D

F4

4

2

4

Сотрудник

2

4

Группа

2

4

Все2

2

4

Подразделение

2

4

Шаблоны

2

4

7

4

Детализация в таблице**По сотрудникам**

2

4

По подразделениям

2

4

Группировать

В

По дням

4

По неделям

4

По месяцам

4

Отображать на графике

5

2

В 10 лучших 220 лучших 210 худших**20 худших**4**Группировка данных графике****По календарным интервалам**

2

2

Год2

/4

По сотрудникам или подразделениям

4

По подразделениям2

4

Детализация в таблице**По сотрудникам**2

4

Минимальное количество диалогов с оценкой для графика

2

4

2

4

Подразделение2Сотрудник2Группа2Шаблоны

4

4

2

2

Группа2

.Сотрудник2

Подразделение/

.Все/4

Средний рейтинг по операторам и подразделениям



Детальная информация

Оператор	Итоговый Рейтинг за 31.05.2020 - 30.06.2020	Интервал за 31.05.2020 - 30.06.2020	Рейтинг за 08.06.2020 - 16.06.2020	Интервал за 08.06.2020 - 16.06.2020	Рейтинг за 15.06.2020 - 22.06.2020	Интервал за 15.06.2020 - 22.06.2020
Agent 11112070	51,8	59 (60%)	44	7 (8%)	47,5	4 (100%)
Agent 2072	46,6	37 (60%)	59,7	11 (52%)	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 (33%)	47,8	75 (80%)
Итого/Среднее	47,1	308 (76%)	47,7	71 (91%)	45,8	119 (72%)

@@й

%

%

В

- Средний рейтинг по сотрудникам и подразделениям й

4

2

2

4

- Детальная информация й

2

Детализация в таблице

Группировать данные по интервалам4

Детализация в таблице/4

4

4

2

Группировать данные по интервалам/4

2

2

2

4

й

4 2 2

948

. 4 _____/

. 6 766/4
5 2 4

Рейтинг сотрудников и подразделений

4
2
2
2
Детальная информация 4
В

Период, за который строится отчёт

2 4 2
2
2
Шаблоны 4 2 674674687
6746846872 2
964674686 9646946862 4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2 Применить4
2 4

D F4D F4D F D F4D F4
4
2

Шаблон

2 4
4 2 4
Задания на оценку
4 7 2 4

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

Группа

2

4

Динамика средних оценок

Да й

2

Период предыдущих оценок для динамики

Нет й

4

Отображать на графике

5

2

В 10 лучших 20 лучших 210 худших 20 худших

Минимальное количество диалогов с оценкой для графика

2

4

2

4

Период предыдущих оценок для динамики

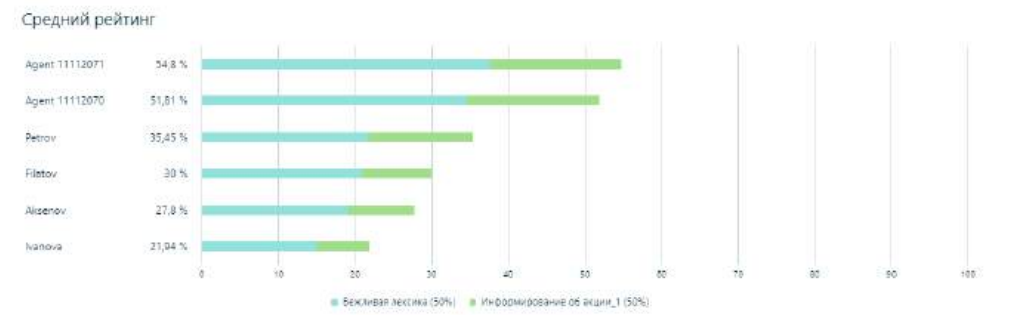
4

2

Период, за который строится отчёт

≡ Средний рейтинг с детализацией по группам шаблона

Показать настройки



Детальная информация

50 на стр. По сотрудникам По подразделениям

Сотрудник	Средний рейтинг ↓	Количество взаимодействий	Вежливая лексика (50%)	Информирование об акции_1 (50%)
Agent 11112071	54,8	10	75,29	34,31
Agent 11112070	51,81	25	69,15	34,46
Petrov	35,45	11	49,54	27,27
Filetov	30	11	41,82	18,18
Aksenov	27,8	22	38,18	17,42
Ivanova	21,84	12	30	13,89
Среднее	42,3	85	56,82	27,78

@Ай % %

- Средний рейтинг й 4 2 2 4
- Детальная информация й 2 2 4 4 4
- Среднее/ 4 2 2 4 2 2

-
-

С

4

949

Тематизация по шаблону

2

4

. 4

/4

В

Шаблон

2

4

4

2

4

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

Детализация в таблице

По сотрудникам й

2

4

По подразделениям й

2

4

В

-

Тематизация по шаблонуС

-

РаспределениеС

-

Детальная информация⁴

Тематизация по шаблону

4

. /

2

4

2

2

4

Распределение

2

2

2

4

4

Метрики й

5

2

4

2

й

2

.

/4

Детальная информация

2

4

4

2

2

2

4

2

2

4

й

2

4

2

4

944

. 4 /

6 766/4

5

2

2

В

2

2

4

Детальные оценки сотрудников

2

2

2

2

4

В

Период

2

4

2

2

2

2

Шаблоны4

2

674674687

6746846872

2

964674686

9646946862

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год2

Все время/2

2

Применить4

2



4

D

F4

F4

F

D F4

F4

4

2

4

Шаблон

2

4

4

2

4

Задания

2

4

4

4

2

4

Сотрудники

.

/2

4

4

4

Группы

2

2

4

4

4

Подразделения

2

4

4

4

Сохранённый фильтр

4

4

2

.

5

5

/2

2

Подразделения

2

4

2

2

4

Отображение детальной информации по рейтингам

ДаНет4

Да

2

4

Нет

4

Нет4

Дополнительные атрибуты

2

4

4

76

4

4

Ограничение на выводимые оценки

В

Равно2 Не равно2 Менше или равно2 Больше или равно2 Диапазон2 Вне
диапазона4

4



Сотрудники5 Группы5 Подразделения4
Сотрудники 2
Группы2

2

2

2

4

2

2

2

2

2

4

2

В

— . /С

— С

— 2

С

— Ре SM . /С

— 7 й С

— С

— 8 й С

— . И А2 С

— 2 2

— . /С

— .

— /С

— 4

2

4

99

%

%

Базовых кейсов4**Базовые кейсы**

В

944

/

Контроль генерации повторных обращений (по лексике)

2
4
2
4
В

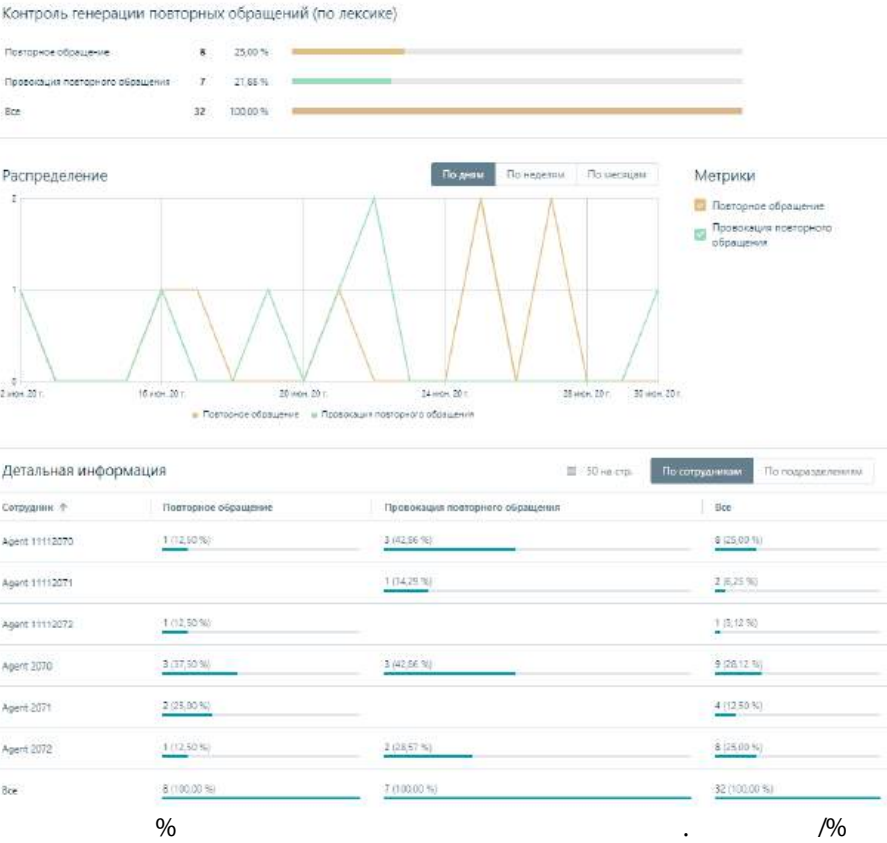
Период, за который строится отчёт

2
4
Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2
2
Применить4
2
D F4 F4 F D F4 F4
4
2

Шаблон

Сотрудник

Подразделение



А6 й

%

/%

В

С

2

С

4

9448

Контроль отработки возражения клиентов

2

4

2

2Возражение по цене ("дорого")4

2

/4

2

Возражение по цене

("дорого"). Отработано возражение4

В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F4 F4 F D F4 F4

4

2

4

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

2

С

4

944

Контроль практик продаж

2

4

2

4

4

2

5

2

Используются

лучшие практики4

В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F4 F4 F D F4 F4

4

2

4

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

•

2

С

•

2

С

•

4

944

Контроль качества обслуживания

2

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

•

2

С

•

2

С

•

4

4

.Все/

4

2

2

4

Распределение

2

4

Контроль качества обслуживания

4

4

2

2

4

Детальная информация

2

4

В

- 2 2 С
- 2 2 С
- 2 4 2

944

Контроль вежливой лексики

2 2

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

- 2 С

- 4

4

2

2

2

. /4

.Все/

4

2

2

4

Детальная информация

2

4

В

- 2
- 2

С

2

2

Контроль вежливой лексики

2

4

944

3

Контроль осуществления кросс-продаж

2

4

2

3

2

4

B

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

B

•

2

C

•

2

C

•

4

Контроль осуществления кросс-продаж

B

•

4

C

•

4

4

4

2

2

2

2

.

/4

.Все/

4

2

2

4

Распределение

2

4

Контроль осуществления кросс-продаж

4

4

2

4

2

2

4

Детальная информация

2

4

2

4

2

В

4

•

С

•

2

2

2

4

2

2

4

944

Контроль реакции клиента

2

4

2

2

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

•

2

С

•

Детальная информация

4

2

4

2

Контроль реакции клиента

4

В

•

С

•

2

2

2

4

2

2

4

944@

Контроль базового сценария диалога

2

3

4

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

Группа

2

/4

.

Детальная информация

2

4

2

Контроль базового сценария диалога

4

4

В

•

С

•

2

2

2

4

2

2

4

944A

Контроль приветствия

4

Есть приветствие**Нет приветствия**

4

2

2

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

4

Подразделение

2

4

В

•

2

С

•

2

С

•

4

4

2

2

2

2

.

/4

.Все/

2

Контроль прощания

4

2

2

4

Распределение

2

4

4

4

4

2

4

2

2

2

4

Детальная информация

2

4

2

4

2

4

В

•

С

•

2

2

2

4

2

2

4

9477

Контроль жалоб на невыдачу чека

В Не выдали чек

Сложностей с выдачей чека не возникло

2

2

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

•

2

С

•

2

С

•

4

4

2

2

2

2

.

/4

.Все/

2

Контроль жалоб на невыдачу чека

4

2

2

4

Распределение

2

4

4

4

4

2

4

2

2

2

4

Детальная информация

2

4

2

4

2

4

В

•

С

•

2

2

2

4

2

2

4

9478

5

Проверка упоминания акций и программы лояльности

Есть упоминание акций и программы лояльности

Нет упоминания акций и программы лояльности4

4

В

Сотрудник

2

4

Подразделение

2

4

В

•

2

С

•

2

С

•

4

4

2

2

2

2

.

/4

.Все/

2

Проверка упоминания акций и программы

лояльности

4

2

2

4

Распределение

2

4

4

4

4

2

4

2

2

2

4

Детальная информация

2

4

2

4

2

4

В

•

С

•

2

2

2

4

2

2

4

94

%

%

Речевая аналитика

B

Речевая аналитика

2

4

94 4

Динамика тематики по сотрудникам

2

4

/4

4

/4

2

4

B

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2

4

D F4 F4 F D F4 F4

4

2

4

Цель на графике

2

/2

4

4

Количество на графике

2

Y/4

7 7664

2

4

B

2

4

Й

4

4

2

2

Й

4

2

4

4

B

C

C

4

2

$$\cdot \quad 4 \quad \underline{\hspace{2cm}} / 4$$

4

Группа

2
/4

Выделить

2 2 В

Ниже цели й 2
Цель, %4

Выше цели й 2
Цель, %4

Не выбран й 4

Подразделение

2
/4

Порог диалогов за период

4
/2
4 7 7664
2
2 4

Тематика

2 4 4

Значение на графике

У В

Указанные сотрудники й У
4

Минимальное среднее й У
5 5
4

Максимальное среднее й У
5 5
4

Миним + максим среднее й У
5 5
У 5 5
4

Минимальный разброс

Y

5 5
4

Максимальный разброс

Y

5 5
4

Миним + максим

разброс

Y

5 5

Y

5 5
4

Выбрать тренд

. 4 _____ /2
.
/4 2

2

Дельта последнего и первого (абсолютная)	$\Delta x_{ABS} = x_n - x_1.$	B
Дельта последнего и первого (относительная)	$\Delta x_{REL} = \frac{x_n - x_1}{x_1} \times 100\%.$	B
Дельта последнего и среднего (абсолютная)	$\Delta x_{ABS2} = x_n - x_{AVG}.$	B
Дельта последнего и среднего (относительная)	$\Delta x_{REL2} = \frac{x_n - x_{AVG}}{x_{AVG}} \times 100\%.$	B
Средняя итоговая дельта (абсолютная)	$\Delta x_{AVGABS} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (x_{i+1} - x_i)}{n-1} = \frac{x_n - x_1}{n-1}.$	B
Средняя итоговая дельта (относительная)	$\Delta x_{AVGREL} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} \frac{x_{i+1} - x_i}{x_i} \times 100\%}{n-1}.$	B

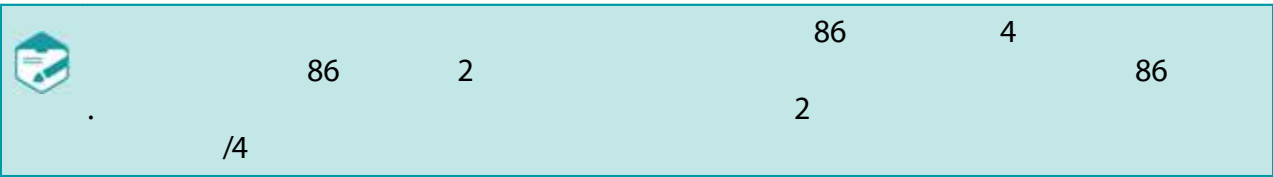
Среднее значение

В

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

94 8

Динамика тематик РА за период



В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F4D F4D F D F4D F4

4

2

4

Подразделение

2

/4

Группа

2

/4

Тип итоговых данных

2

4

. 4 _____/4

Выбрать тренд

$$\frac{4}{2} \cdot \frac{1}{4}$$

Тематика

2

4

4

Группировать данные по интервалам

В

По дням й

4

По неделям й

4

По месяцам й

4

2

Дельта последнего и первого (абсолютная)	$\Delta x_{ABS} = x_n - x_1.$	В
Дельта последнего и первого (относительная)	$\Delta x_{REL} = \frac{x_n - x_1}{x_1} \times 100\%.$	В
Дельта последнего и среднего (абсолютная)	$\Delta x_{ABS2} = x_n - x_{AVG}.$	В
Дельта последнего и среднего (относительная)	$\Delta x_{REL2} = \frac{x_n - x_{AVG}}{x_{AVG}} \times 100\%.$	В
Средняя итоговая дельта (абсолютная)	$\Delta x_{AVGABS} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (x_{i+1} - x_i)}{n-1} = \frac{x_n - x_1}{n-1}.$	В
Средняя итоговая дельта (относительная)	$\Delta x_{AVGREL} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} \frac{x_{i+1} - x_i}{x_i} \times 100\%}{n-1}.$	В
Среднее значение		В

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

94 4

Распределение тематик по параметрам

3	2
4	В
Период, за который строится отчёт	
2	4
Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2	
2	Применить4
D F4 F4 F D F4 F4	4
2	
4	
Подразделение	
2	
4	
Группа	
2	
4	
Тематика	
2	4
Параметр	
3	4
2	
4	
Отобразить	
2	
В	2
	4

94

%

%

Диалоги

В

94 4

Динамика внешних данных

2

2

4

В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F4 F4 F D F4 F4

4

2

4

Выбрать тренд

. 4 /2

2

/4

Тематика

2

4

4

Группа

2

/4

Тип итоговых данных

2 . 4 _____/4
4

Подразделение

2 .
/4

Группировать данные по интервалам

В

- По дням й 4
- По неделям й 4
- По месяцам й 4

2

Дельта последнего и первого (абсолютная)	$\Delta x_{ABS} = x_n - x_1.$	В
Дельта последнего и первого (относительная)	$\Delta x_{REL} = \frac{x_n - x_1}{x_1} \times 100\%.$	В
Дельта последнего и среднего (абсолютная)	$\Delta x_{ABS2} = x_n - x_{AVG}.$	В
Дельта последнего и среднего (относительная)	$\Delta x_{REL2} = \frac{x_n - x_{AVG}}{x_{AVG}} \times 100\%.$	В
Средняя итоговая дельта (абсолютная)	$\Delta x_{AVGABS} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} (x_{i+1} - x_i)}{n - 1} = \frac{x_n - x_1}{n - 1}.$	В
Средняя итоговая дельта (относительная)	$\Delta x_{AVGREL} = \frac{\sum_{i=1}^{n-1} \frac{x_{i+1} - x_i}{x_i} \times 100\%}{n - 1}.$	В
Среднее значение		В

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

94 8

Показатели по диалогам

В 2
В

Период, за который строится отчёт

2 4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2
2 Применить4

2 4

D F D F D F D F

4

2

4

Подразделение

2 .
/4

Сотрудник

2 4

Группа

2 .
/4

4 2

2 Группы2 .Сотрудник2
Подразделение/ .Все/4
2 4

СегодняВчераНеделяМесяцКварталГод

01 января 2020 г. – 16 октября 2020 г.

ПодразделенияВсеСотрудникКукушова и Абрамова и Сидорова и ...ГруппаВсе

Построить Отчёт

100 на стр.

1

Площадка	Сотрудник	Средняя продолжительн...	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	Сыров	132	20	53	47

A7 й % %

В

74

2

4

В

•

й

.

/2

С

•

й

С

•

й

С

•

й

4

84

4

94

4

4

2

9

78; 2>;

766

2

766

4

94 9

Повторные диалоги

4

2

7

.8: /4

766+

/4

В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F4D F4D F D F4D F4

4

2

4

Критический порог

2

4

2

: 62

: 6+

4

2

Критический порог2

4

4

Топ N на графике

2

4

4

2

2

/4

64

2

2

4

4

В

Сотрудник

2

4

Обращения

4

Повторные обращения

2

7

.8:

/4

й

4

94 4

Длительность диалогов

2

4

2

2

4

В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F4D F4D F D F4D F4

4

2

4

Длительность средних диалогов (в мин.)

.

2

2

Длительность коротких диалогов/4

2

2

4

Группа

2

4

Сотрудник

2

4

Длительность коротких диалогов (в мин.)

.

2

/4

Подразделение

2

4

Группа2Сотрудник Подразделение

4

4

2

2

2

.Сотрудник2

Подразделение/

.Все/4

2

4

Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год 01 января 2020 г. – 15 октября 2020 г.					
Длительность средних взаимодействий (в мин.) 3 Группа Все Сотрудник Все Длительность коротких взаимодействий (в мин.) 1 Подразделения Все					
Построить Отчёт					
100 на стр. 1 2					
Площадка	Сотрудник	Короткая интеракция	Средняя интеракция	Длинная интеракция	Все взаимодействия
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

А8 й

%

%

9 7

4

7

2

й

7

9

2

й

9

4

94 4

Статистика обзвона клиентов за период

4

В

Период, за который строится отчёт

2

4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2

Применить4

2



4

D F D F D F D F D F 4

4

2

4

Подразделения

2

4

Сотрудник

2

4

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	СТИ-идентификатор сотр...	Дата и время интеракции	Конец интеракции	Номер телефона клиента	
Кононова	6611	ed209def-8dc8-4db2-b92a...	2020-03-24T00:17:18	2020-03-24T00:17:32	+7276042766	
Кононова	6611	ed209def-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	

A9 й

%

%

2

Сотрудник	2 4
Имя объекта	4
СТІ-идентификатор сотрудника	LdS 4
Дата и время диалога	3 3 В В 4
Конец диалога	В В 4 3 3
Номер телефона клиента	. /4

94 4

Распределение трансферов

. 2 2
/4

В

Период, за который строится отчёт

2 4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2 Применить4

2 4

D F4 F4 F D F4 F4

4

2

4

Топ N на графике

5 .Y/2
4

Группа

2 4 Все2
2 4

Сотрудник

2

4

Все2

4

Вид отчёта**Количество переводов сотрудника й**

2

4

Номера, на которые перевели й

2

4

Сортировать

. 4

/4

4

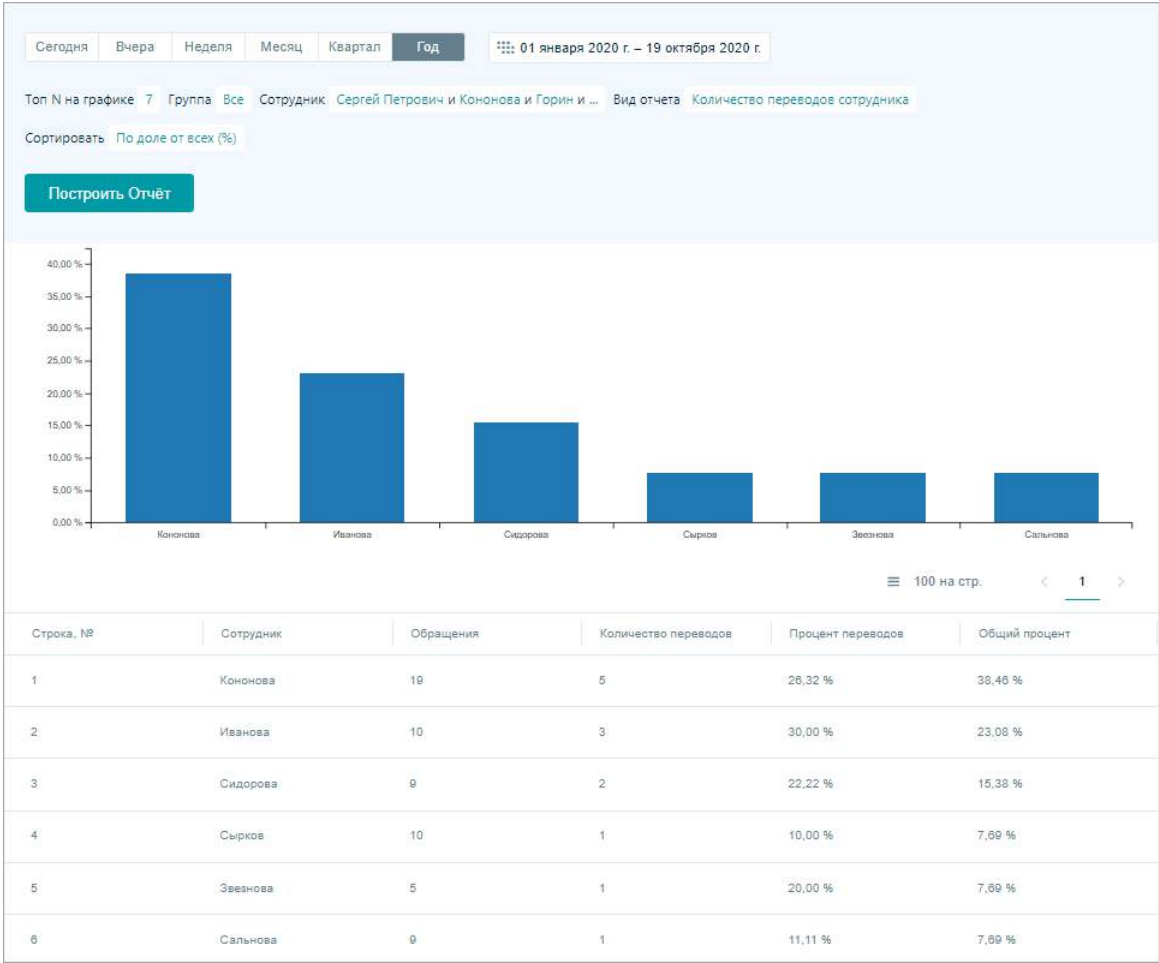
. Y /4

2

4

Сортировать4

Критерий сортировки	Вид отчёта «Количество переводов сотрудника»	Вид отчёта «Номера, на которые перевели»
.+ /	2	2
n	4 2 По доле от всех (%)	4 2 По доле от всех (%)
.+ /	2	2 По доле от всех (%)



А: й % % %

Количество переводов

сотрудника

В

Сотрудник

2

4

Обращения

4

Количество переводов

2

4

Процент переводов (%)

2

2

2

4

Общий процент (%)

2

2

2

4

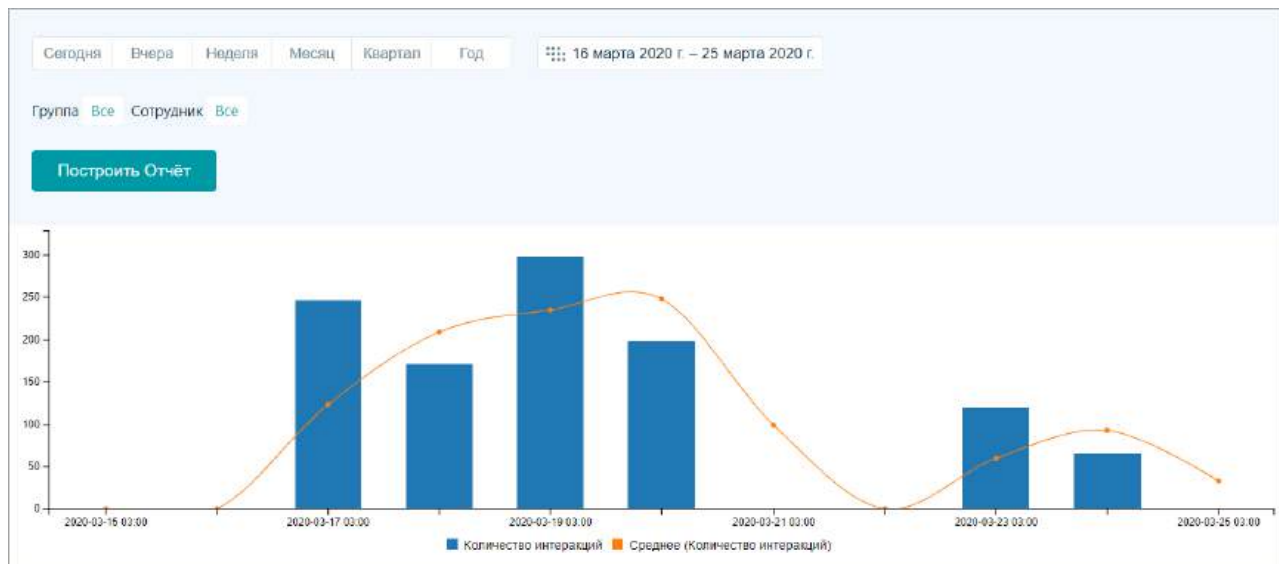
Номера, на которые перевели

В	
Количество переводов	
2	4
Доля от всех (%)	
2	2
4	

94 ↗

Распределение диалогов

4	
В	
Период, за который строится отчёт	
2	4
.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2	
2	
Применить4	
4	
D F D F D F D F	
4	
2	
4	
Группа	
2	4
Все2	
2	
4	
Сотрудник	
2	4
Все2	
4	



А; й

%

%

2

2

2

4

4

4

В

Длительность выбранного периода	Длительность одного расчётного отрезка
:	8
8:	76
7	7
7	7

2

2

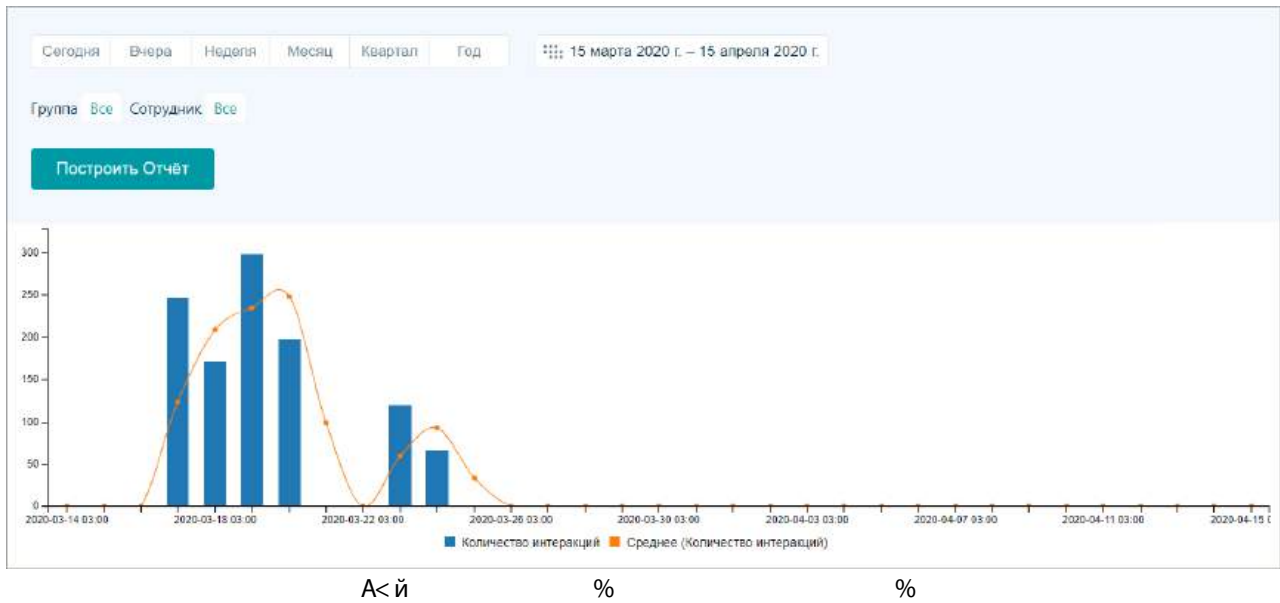
7

7

С

7

4



2 2 2

4 2 78B A

79B72 79B6 79B6 79BA 8 79B82

4

94 4@

Детальные показатели по диалогам

4

2 2

4

В

Период, за который строится отчёт

2 4

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

2 Применить4

2 4

D F4 F4 F D F4 F4

4

2

4

Подразделение

2 4

Сотрудник

2

4

Все2

4

Группа

2

4

Все2

2

4

Подразделение2Сотрудник2Группа

4

4

2

Группа2

2

.Сотрудник2

Подразделение/

.Все/4

Сотрудник	Дата и время диалога	Площадка	Длительность диалога, с	Длина речи клиента, %	Время до ответа, сек	Длительность молч., с	Количество удержаний	Длительность молч., с	Полученное сообщение
Сотрудник	2020-05-18T00:27:52	CLOUD-SAL...	+748001877	134	57	89	6	1	7
Сотрудник	2020-05-18T00:43:49	CLOUD-SAL...	+748001877	57	7	91	2	1	25
Сотрудник	2020-05-18T00:43:46	CLOUD-SAL...	+748001877	100	55	35	8	1	24
Сотрудник	2020-05-18T00:52:06	CLOUD-SAL...	+100000	110	34	32	5	2	0
Сотрудник	2020-05-18T00:52:06	CLOUD-SAL...	+748001877	170	44	97	5	1	3
Сотрудник	2020-05-18T00:54:35	CLOUD-SAL...	+748001877	174	55	67	8	1	69
Сотрудник	2020-05-18T00:59:54	CLOUD-SAL...	+748001877	89	95	92	4	1	36
Сотрудник	2020-05-18T00:57:56	CLOUD-SAL...	+748001877	83	50	73	3	1	11
Сотрудник	2020-05-18T01:01:54	CLOUD-SAL...	+748001877	32	11	22	1	1	13
Сотрудник	2020-05-18T01:02:06	CLOUD-SAL...	+731601373	140	54	9	7	1	41
Сотрудник	2020-05-18T01:04:26	CLOUD-SAL...	+731601373	141	45	33	7	1	40
Сотрудник	2020-05-18T01:08:19	CLOUD-SAL...	+100000	27	85	19	4	1	17
Сотрудник	2020-05-18T01:12:02	CLOUD-SAL...	+100000	83	28	55	4	1	0
Сотрудник	2020-05-18T01:18:32	CLOUD-SAL...	+731601873	170	38	9	8	1	0

A> й

%

%

4

Площадка

2

4

Сотрудник

2

.

2

2

/4

Дата и время диалога

kkkk3X X 3MM« « Б Б В/4

/4

4

4

4

2

4

4

2

2

2

4

2

4

•
•

: 47

4

. 6

766/4

5

2

3

2

4

4

4

2

2

4

4

4

й

: 48

4

2

2

4

В ? 4

: 4847

Оценка диалогов > Рейтинги: Задания на оценку диалогов

4

Все задания4

.Активные2Остановленные2Завершённые

Новые/4

4

≡4

2

<>

4

4

.

/2

4



4

B

2

4

2

4

2

2

4

4

2

4

2

4

62

2

2

4

2

4

2

2

4

2

4

4

4

2

B

2

2

4

Завершено4

4

2

2

4

В

Пересчитать оценки диалогов за период

Как в задании й

2

4

2

4

Режим пересчёта

Пересчитать оценки только по уже оцененным диалогам й

2

4

. /

4

Пересчитать все й

4

2

2

4

Удалить задание й

2

4

4

4

2

Шаблона оценки

4

.Единоразовое

Автоматически

обновляемое/2Параметры задания2Условия отбора диалогов

4

: 49

2

Новое задание4

й Задание на оценку4

Задание на оценку

←НовоеНе настроеноНачать обработку⋮

Параметры задания

Единоразовое

Автоматически обновляемое?

Всё время?

А@й

2

4

2

4

В

1

Параметры задания

Единоразовое

Автоматически обновляемое?

19 нояб. 2023 г., 03:00:00 – 20 нояб. 2024 г., 02:59:59?

☐ Оценивать все диалоги сотрудника в составе связанной как единое целое?

☐ Искать в цитированном тексте

2

Условия отбора диалогов

Фильтр

+ Добавить атрибут фильтрации

Предварительно отобрано: 57, из них связанных: 0

Отменить измененияСохранить

3

Шаблон оценки

Сохранённые шаблоны оценки

Наборов фраз: 1, слов или фраз: 0

Суммарный вес оценок: 100 %

Нормализовать

Простановка тематик и ключевых слов

☐ Тематики?

Простой набор фраз

Простой набор фраз 1

Слово или фраза

Фраз для мин. оценки: =0, для макс. оценки: ≥0

Канал

Сотрудник

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах: 100

Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

+ Добавить параметр оценки

Отменить измененияСохранить шаблон⋮

АА й

74

84

94

: 44

Параметры задания

Единоразовое

Автоматически обновляемое

Все время

☐ Оценивать все диалоги сотрудника в составе связанной как единое целое

766 й

Единоразовое

Автоматически обновляемое

Период, за который строится отчёт

.Сегодня2Вчера2Неделя2Месяц2Квартал2Год/2

Применить4

D F4 F4 F D F4 F4

Если не указать дату начала:

- С
- 2 4

Если не указать дату окончания:

- С

•

2 2 4

Оценивать все диалоги сотрудника в составе связанного как единое целое

4

. /2

. / 4

2 4

Искать в цитированном тексте

. /2

/4

В 4



4 2

: 48

2 4

2

Условия отбора диалогов

Фильтр

+ Добавить атрибут

Предварительно отобрано: 386, из них связанных: 41

Отменить изменения

Сохранить

767 й

В

Атрибут	Доступные значения	Описание
		4
		В 2 2 4
	2 2	. /4
7		. /4
8		. /4

сБ t3KVГ' ' y3

й

2

Диалоги4

4

2

Импортировать условия в задание .

2

/4



2



4

Отменить**изменения**

4

2

2

Сохранить4

4

2

: 44

. 4768/2

4

2

4

4

2

Сохранённые шаблоны

оценки

4

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)

Набор фраз 1

Слово или фраза

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

Канал

Сотрудник

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах: 100

Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

+ Добавить параметр оценки

Отменить изменения

Сохранить шаблон

768 й

Нормализовать4

2

766+ 4

766+ /

4

2

Нормализовать

4

Простой набор фраз4

2 Добавить параметр оценки4

; 6 4

2 4

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)

Набор фраз 1

Слово или фраза

⚙️ Фраз для мин. оценки: =0, д

Простой набор фраз

Оценка по тематикам и данным справочников

Оценка КВП параметров

Оценка пользовательских атрибутов

Канал

Сотрудник

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах:

100

Вес оценки, %

100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

Отменить изменения

Сохранить шаблон

769 й

2 Сохранить

шаблон4

4 2 й Начать обработку

Простой набор фраз . 476: /

4

5

2

4

Шаблон оценки

Сохранённые шаблоны оценки Наборов фраз: 1, слов или фраз: 3 Суммарный вес оценок: 100 % Нормализовать

Простановка тематик и ключевых слов

☒ Тематики ☒ Ключевые слова ☐ Тематика остатка

Набор фраз (тематика) Канал

Спецпредложение Сотрудник

Акция × скидка × специальное предложение ×

Слово или фраза

Фраз для мин. оценки: ≤1, для макс. оценки: ≥3, для простановки тематики: ≥2

Тип оценки
С весом

Оценка в баллах: 50 Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

+ Добавить параметр оценки Отменить изменения Сохранить шаблон

76: й

%

%

2

Простом наборе фраз4

Простановка тематик и ключевых слов

В

• Тематики й

5

. 4

Фраз для простановки

тематики/2

4

4

Ключевые слова Тематика остатка

2

ТематикиВ

• Ключевые слова й

2

5

2

2

4

Ключевые слова4

• Тематика остатка й

2

Название

тематики остатка2

2

4

Набор фраз (тематика)

фраз 12 Набор фраз 2 4 /4 2 4

.Набор
Тематики2

Канал

4 В

Сотрудник й С

Клиент й С

Любой й 4

Слово или фраза

2 2

4 NBKy34 2

4 2

×4 4 2

B 864

B764

. 476; /4

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах: 100 ?

Вес оценки, % 100 ?

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

76; й

Тип оценки

С весом й 4

Абсолютная й 4

Оценка в баллах

2 4 7 766 4

Вес оценки

$$\begin{array}{r}
 4 \\
 4 \\
 766+2 \\
 766+ / \quad 4 \\
 \text{Нормализовать} \\
 2 \quad 4 \\
 2 \quad 9 \\
 B \\
 7B \quad \text{й } 1002 \quad \text{й } 304 \\
 8B \quad \text{й } 912 \quad \text{й } 104 \\
 9B \quad \text{й } 202 \quad \text{й } 604 \\
 \frac{100 \times 30 + 91 \times 10 + 20 \times 60}{30 + 10 + 60} = 51,1 \\
 ; 724
 \end{array}$$

Негативная оценка (снижать оценку)

2	4
 Абсолютная 4	Тип оценки
⚙️2 476</4	

Шаблон оценки

Сохранённые шаблоны оценки

Наборов фраз: 1, слов или фраз: 5

Суммарный вес оценок: 100 %

Нормализовать

Найденные фразы

Оценка

= d

0

≥ 5

100

Фраз для простановки тематики

≥ 3

Применить

ВЫХ СЛОВ

Тематика остатка

Канал

Сотрудник

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах: 100

Вес оценки, %: 100

Негативная оценка (снижать оценку)

Фраз для мин. оценки: =0, для макс. оценки: ≥5, для простановки тематики: ≥5

+ Добавить параметр оценки

Отменить изменения

Сохранить шаблон

76<й

5

2

4

Негативная оценка (снижать оценку)2

4

Фраз для простановки тематики

2

Простановка тематик и ключевых слов

Тематики4

2

2

Применить4

2

Сохранить

шаблон4

сБ tЗVГ' ' yЗ

Д Т

4

76

4

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 тем

Вежливость

Есть тематики

Автотематизация: Контроль вежливой лексики, Есть вежливая лексика

Добавить тематику

Нет тематик

Лексические рейтинги: Негатив клиента, негатив

Добавить тематику

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах

100

Вес оценки, %

100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

Добавить параметр оценки

Отменить изменения

Сохранить шаблон

76> й

%

%

2

4

Набор тем

4

.Набор

тем 12Набор тем 2

/4

Есть тематики

Добавить тематику

4

2

4

76

4

Нет тематик

Добавить тематику

4

2

4

76

4

. 476@/4

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах: 100

Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

76@й

Тип оценки

С весом й 4

Абсолютная й 4

Оценка в баллах

4 2 7 766 4

Вес оценки

4 4 766+ 2 766+ /4 2 4 9

Нормализовать

В й 1002 й 304
8В й 912 й 104
9В й 202 й 604

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

; 724

Негативная оценка (снижать оценку)

2 4



Абсолютная4 4

Тип оценки

2 Сохранить

шаблон4

4

Добавить параметр оценки > Оценка КВП параметров

Шаблон оценки

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

Простановка тематик и ключевых слов

☐ Тематики

Оценка КВП параметров

Оценка КВП параметров 1

Длительность интеракции: 20 – 60 × +

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)

+ Добавить параметр оценки

Отменить изменения Сохранить шаблон

76А й % %

Оценка КВП параметров

4

72

4

8

/4

Добавить атрибут

В

Оценка КВП параметров

Оценка КВП параметров 1

+ Добавить атрибут

Поиск

Длительность интеракции

Порядковый номер консультации

Количество консультаций

Длительность консультаций

Длительность максимальной консультации

Количество конференций

Длительность пауз в разговоре

Доля пауз в разговоре, %

Длительность молчания сотрудника в начале разговора

Длительность молчания сотрудника в конце разговора

Режим
Диапазон

От 20 До 60

Отменить Применить

Тип оценки
С весом

Оценка в баллах: 100 Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

Отменить изменения Сохранить шаблон

776 й

4

84,4

84,4

4



76

Оценка КВП параметров

4

;

. 4777/4

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах:

100

?

Вес оценки, %

100

?

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

777 й

Тип оценки

С весом й

4

Абсолютная й

4

Оценка в баллах

2

4

7

766

4

Вес оценки

4

4

766+ 2

766+ /

4

Нормализовать

2

4

2

9

В

7В

й 1002

й 304

8В

й 912

й 104

9В

й 202

й 604

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

; 724

Негативная оценка (снижать оценку)

2

4

	Абсолютная	Тип оценки
	4	

2

Сохранить**шаблон**

Оценка пользовательских атрибутов . 4778/
2
/2
/4

Шаблон оценки

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

Простановка тематик и ключевых слов

☒ Тематики ☒ Ключевые слова ☐ Тематика остатка

Оценка пользовательских атрибутов

Оценка пользовательских атрибутов 1

ТПА 1: Нет значения x ТПА 2: 1 – 5 x +

Тип оценки
С весом

Оценка в баллах: 100 Вес оценки, %: 100

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

+ Добавить параметр оценки

Отменить изменения Сохранить шаблон

778 й Д Т

Добавить параметр оценки > Оценка пользовательских атрибутов4
4

72 8
/4

.Userdef1–10/ й Добавить атрибут4
В

– Текст й Равно2Не равно2Нет значения .
В 5 5
? */C

 ; 78 4	Текст	6
 ? 4	2* В%?%4	? *2

– Целое число й От До . /C
– Дробное число й От До . /C

Флаг .uГГ AtB/й Да2НетC

Дата и время й Начало периода2 Конец периода
/4

76

Оценка пользовательских

атрибутов

;

4

. 4779/4

Тип оценки

С весом

Оценка в баллах:

Вес оценки, %

100

?

100

?

☐ Негативная оценка (снижать оценку)

779 й

Тип оценки

С весом й

4

Абсолютная й

4

Оценка в баллах

2

4

7 766

4

Вес оценки

4

4

766+ 2

766+ /

4

Нормализовать

2

4

2

9

B

7B

й 1002

й 304

8B

й 912

й 104

9B

й 202

й 604

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

; 724

Негативная оценка (снижать оценку)

2

4

	Абсолютная	Тип оценки
	4	

2

Сохранить

шаблон4

: 4

2

Завершено4

С

Статистика обработки4

← Задание на оценку

Завершено

Обработано: 180

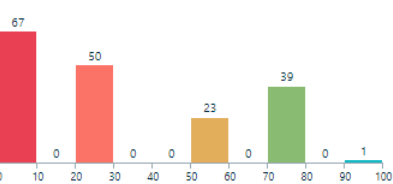
Начать обработку

:

Статистика обработки

^

Распределение оценок



Средний рейтинг

30,14

Обработано

Всего 180
За сутки 180
За час 0

77: й

Распределение оценок

2

В 6 76 2 76

86 4

4 2 2

<>

6 76 26 76 86 2; 6

86 96 2 4

2 4

Средний рейтинг

4

Обработано

2

2 2 /4

: 4

2

4

2

Диалоги2
Оценка интеракцииВ

☐	Период начала интеракции	Длительность интеракции	Сотрудник	На удаление	СТ-идентификатор вызова	Станция записи	Абонент 1	Тип интеракции	Размер файла разговора диалога	СТ-из
☐	07.05.2022 06:18:19:03	00:04:34	Оператор 879	×	3	DEFAULT	4067	тЗ	17 540 270 бк	⌵
☐	07.05.2022 06:18:13:19	00:01:22	Оператор 879	×	5	DEFAULT	4067	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:18:12:34	00:02:07	Оператор 1	×	6	DEFAULT	4247	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:18:05:18	00:04:53	Оператор 879	×	9	DEFAULT	4067	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:17:58:58	00:02:46	Оператор 1	×	12	DEFAULT	4247	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:17:57:19	00:03:27	Оператор 879	×	13	DEFAULT	4067	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:17:52:43	00:01:05	Оператор 649	×	17	DEFAULT	4024	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:17:52:35	00:01:14	Оператор 1	×	18	DEFAULT	4247	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:17:50:33	00:01:18	Оператор 1	×	19	DEFAULT	4247	тЗ		⌵
☐	07.05.2022 06:17:29:25	00:03:05	Оператор 879	×	23	DEFAULT	4067	тЗ		⌵

Умный анализ

События интеракции

Открыть карточку диалога

Смотреть карту оценки

Оценить диалог

Оценка интеракции

История действий с интеракцией

История обращений клиента

Редактировать

Добавить в обучающий пакет

Удалить немедленно

Удалить

77; й

4

2

й

4

4

Оценка интеракции									
Общая информация									
Период: 23/01/2									
Период: 24/01/2									
Период: 25/01/2									
Общий рейтинг: 39,2									
Общая информация									
Период: 23/01/2									
Период: 24/01/2									
Период: 25/01/2									
Общий рейтинг: 39,2									

77<й

2

4

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

77>й

2

4

4

В

Тип параметра й

Название параметра й

Оценка й

Вес оценки й

Итоговая оценка й

: 4



результатов расчёта рейтинга4

Редактирование

2

4

/2

4

: 44

2

Диалоги2

Оценка интеракции4

2

4

2

2

Корректировать оценкуВ

← шаблон 1

Корректировать оценку

Задание на оценку · Евгений · 09.09.2025, 14:31:23

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

77@й

2

2

В

✕ Корректировать оценку

Тип оценки

☒ Бонус

☐ Штраф

Изменение оценки на

0

Название параметра

Комментарий к оценке

Отменить

Добавить

77Ай

Тип оценки

Бонус й	2	4
Штраф й	2	4

Изменение оценки на

. 6 766/ 4
2 7; 2 4

Название параметра

4 4
В 7 8; <4

Комментарий к оценке

4 4
В 7 768: 4

Добавить2 4

Отменить2 4



76

4

: 48

2
5 В

←

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

786 й

В

СегодняВчераНеделяМесяцКварталГодВсё времяВсё время

Поиск по словам

Атрибут фильтрации

Применить фильтрСоздать фильтр

Найдено всего: 3, из них связанных: 3

Тип интеракцииНачало интеракцииДлительность интеракцииРейтинг: шаблон 1Участник 1

30.06.2025 ПН 07:31:...

00:09:09

64.5

first

30.06.2025 ПН 07:31:21

00:08:08

72

first

Подобная карточка диалога

Группировать в разделыВ алфавитном порядке

Ключевые слова

Комментарий

Комментарий клиента к оценкеотлично

Общий рейтинг72

Оценка обращения клиентом5

Рейтинг: шаблон 172

Состояние распознавания речиЗавершено

Тема обращенияКредит

787 й

: 44

			2	
	4			
			2	
	4			
	4			
			2	
				2
2		2		В

← шаблон 1

Задание на оценку · Евгений · 09.09.2025, 16:36:42

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			
Итоговая оценка		0%		72

Редактировать

Удалить

788 й

2 **Типа оценки**4

4

;

; 4

й

4

2

2

2

.

/4

й

2

4

2

2

4

; 48

Smart Logger

Аналитика > Базовые кейсы4

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	

789 й

Все4

.Активные

Остановленные/4

4

≡4

2

<>

4

Q4

4

.

/2

4

2

4

Активно4

; 4

4

2

Контроль вежливой лексики4

В

Контроль вежливой лексики

Остановлено Обработано: 0 Запустить

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

78: й

74

84

94 2

2

4

Все время4

Сегодня2

Вчера2

Неделя2

Месяц2

Квартал2

Год/2

2

Применить4

D

F4

F4

F D

F D

F4

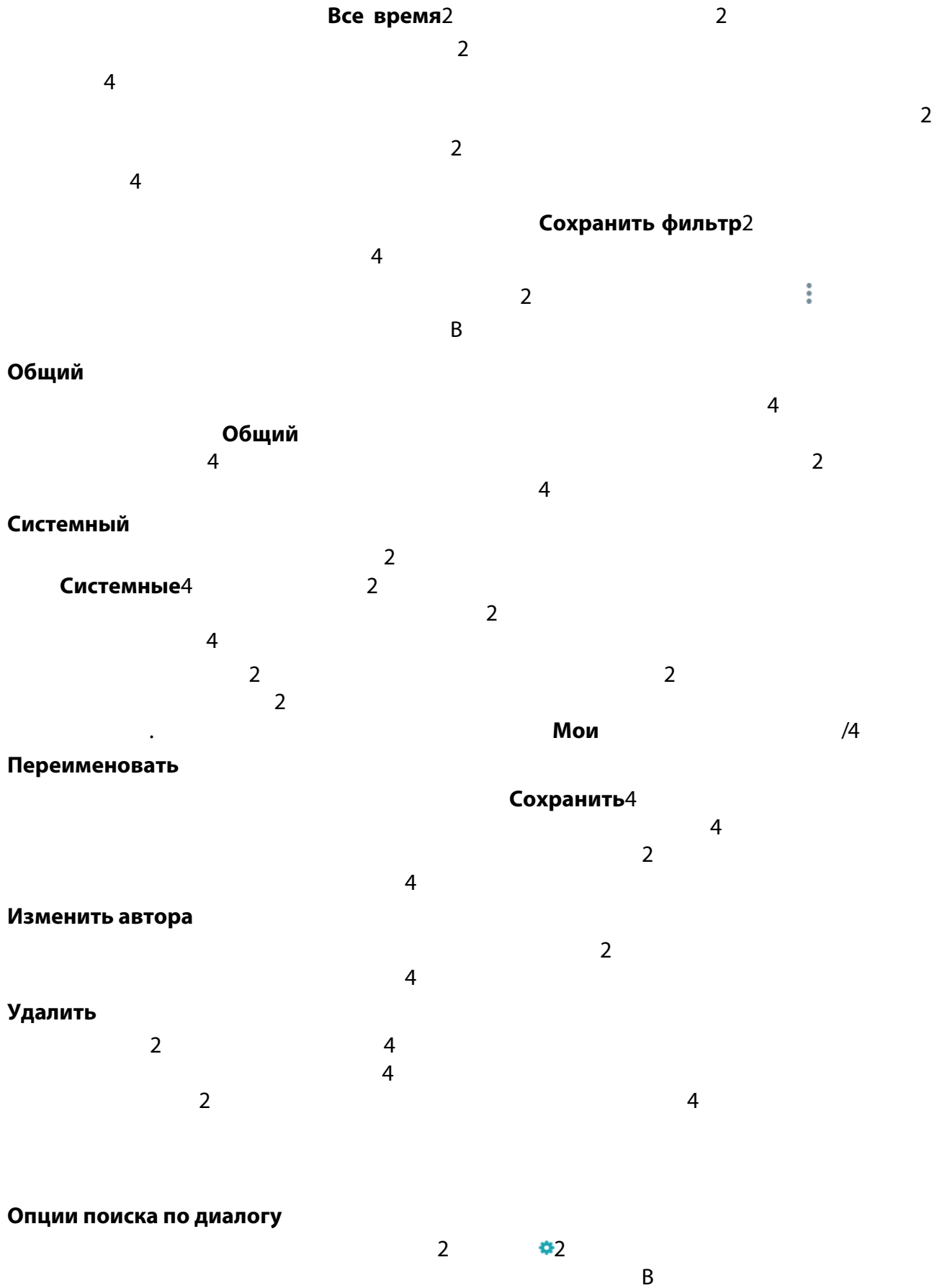
4

2

2

4

2



Опции поиска

Канал ?

Сотрудник

Клиент

Все каналы

Сегмент ?

Весь диалог

Начало

Середина

Конец

Отменить

Применить

Настройке словарей



4

4

2

Контроль вежливой лексики2

2

4

Пополнение словаря

2

В

ВКУ34

4

2

4

2

x4

2



4

2

2

4

2

2

4

2

2

Сохранить4

2

2



4

2

Запустить

4

; 4

4

2

⋮

Пересчитать4



78; й

2

2

4

; 4

4

2

2

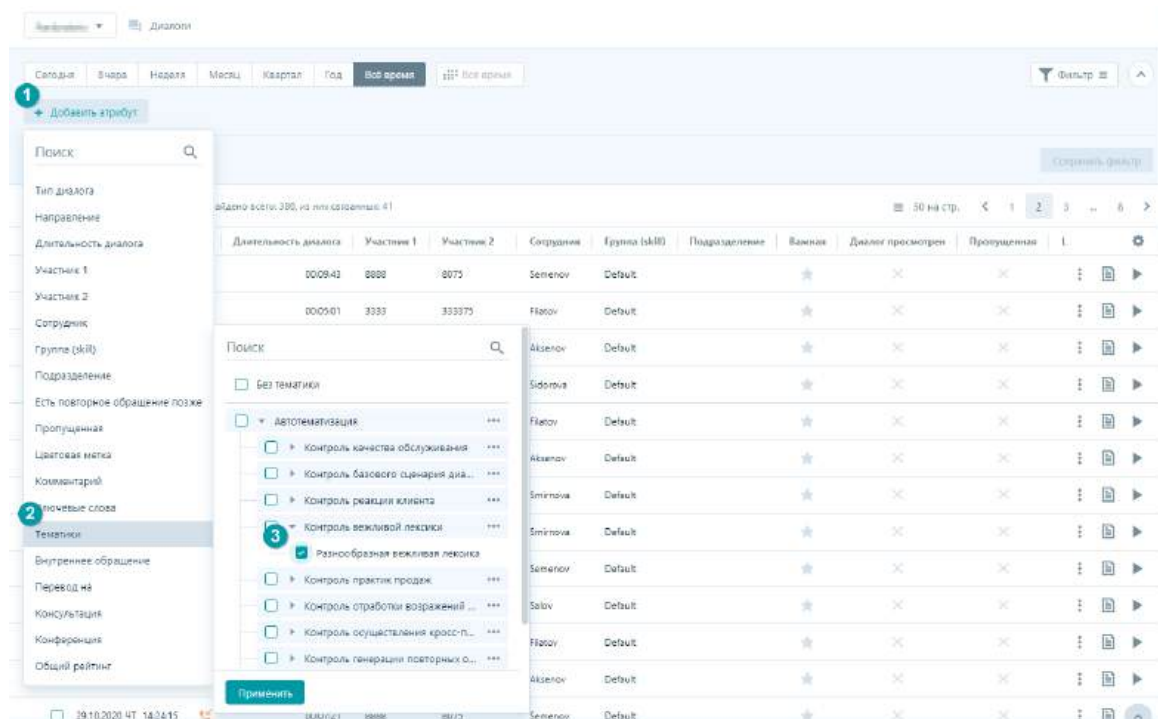
2

4

2

Добавить атрибут > Тематики2

4



Анализ и оценкаВ

Диалоги

Сегодня Вчера Неделю Месяц Квартал Год Все время Все время

Тематика: Есть приветствие или Нет приветствия > +

Применить фильтр

Найдено всего: 223, из них связанных: 41

Начало диалога	Длительность диалога	Участник 1	Участник 2	Сотрудник	Группа (skill)	Подразделение	Важ
12.03.2021 ПТ 06:42:33	00:07:13	2070	2072	Agent 2070	Default		
31.10.2020 СБ 02:55:15	00:06:47	3333	333375	Filaret	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	00:00:05	9999	39975	Ivanova	Default		
30.10.2020 ПТ 18:44:35	00:00:45	9999	39975	Ivanova	Default		
30.10.2020 ПТ 16:23:55	00:06:42	3072	3075	Vladimirov	Default		

Подобная карточка диалога

Группировать в разделы В алфавитном порядке

> БАЗОВЫЕ

> ТЕХНИЧЕСКИЕ

> АНАЛИЗ И ОЦЕНКА

Ключевые слова
здравствуйте, Служба

Комментарий

Цветовая метка

Общий рейтинг

Состояние распознавания аудиодиалога: Завершено

Диалог просмотрен

Хорошие качества речи

Тематика
Контроль качества обслуживания, Контроль базового сценария диалога, Контроль вежливой лексики, Контроль практик продаж, Контроль осуществления кросс-продаж, Контроль генерации повторных обращений (по лексике), Контроль приветствия, Контроль прощания, Контроль выдачи чека, Проверка упоминания акций и программ лояльности, Есть приветствие, Отсутствие вежливой фразы

> СЦЕНАРИЙ РАЗГОВОРА

> КЭП ОБСЛУЖИВАНИЯ

78>й

2

2

4

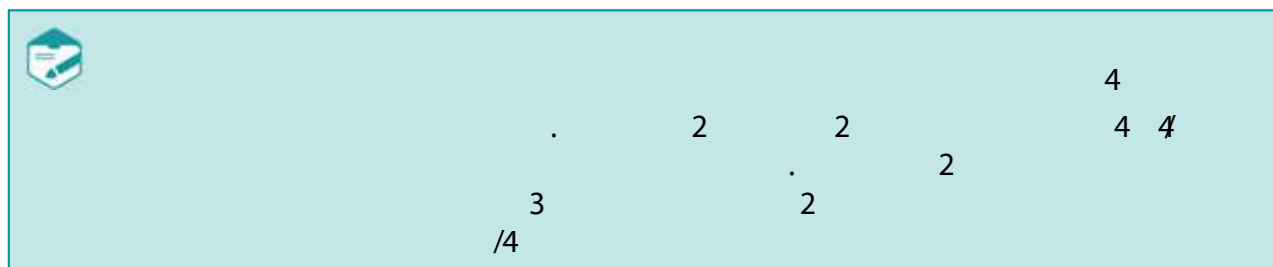
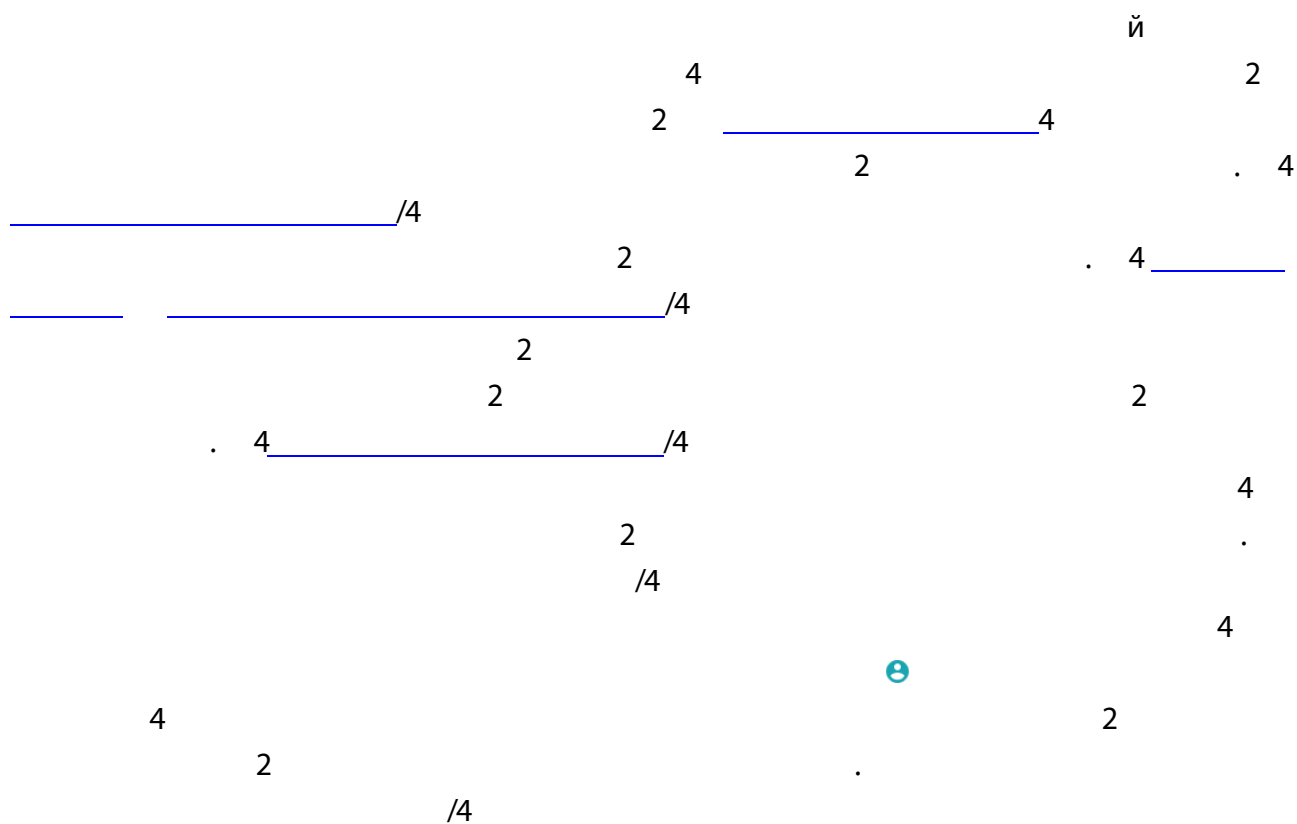
5

2

4



Аналитика > Исследовательская аналитика⁴



<4

Новый рабочий набор й

4

2

4

.

D

F/2

4

Выбор отчётного периода

4

D

F4

F4

F D

F4

F2

Применить4

4

2

2

2

4

Объединение связанных фонограмм

2

.

2

2

/4

2

.

/4

2

4

4

2

4

й

4

Диалоги4

4

2

Диалоги

4

4

2

2

Сохранить4

й

4

2

2

ВЫПОЛНЕНИЕ4

2

2

4

Объединение связанных фонограмм2

2

4

2

/2

4



4

2



2

2

4

2

4

2

4



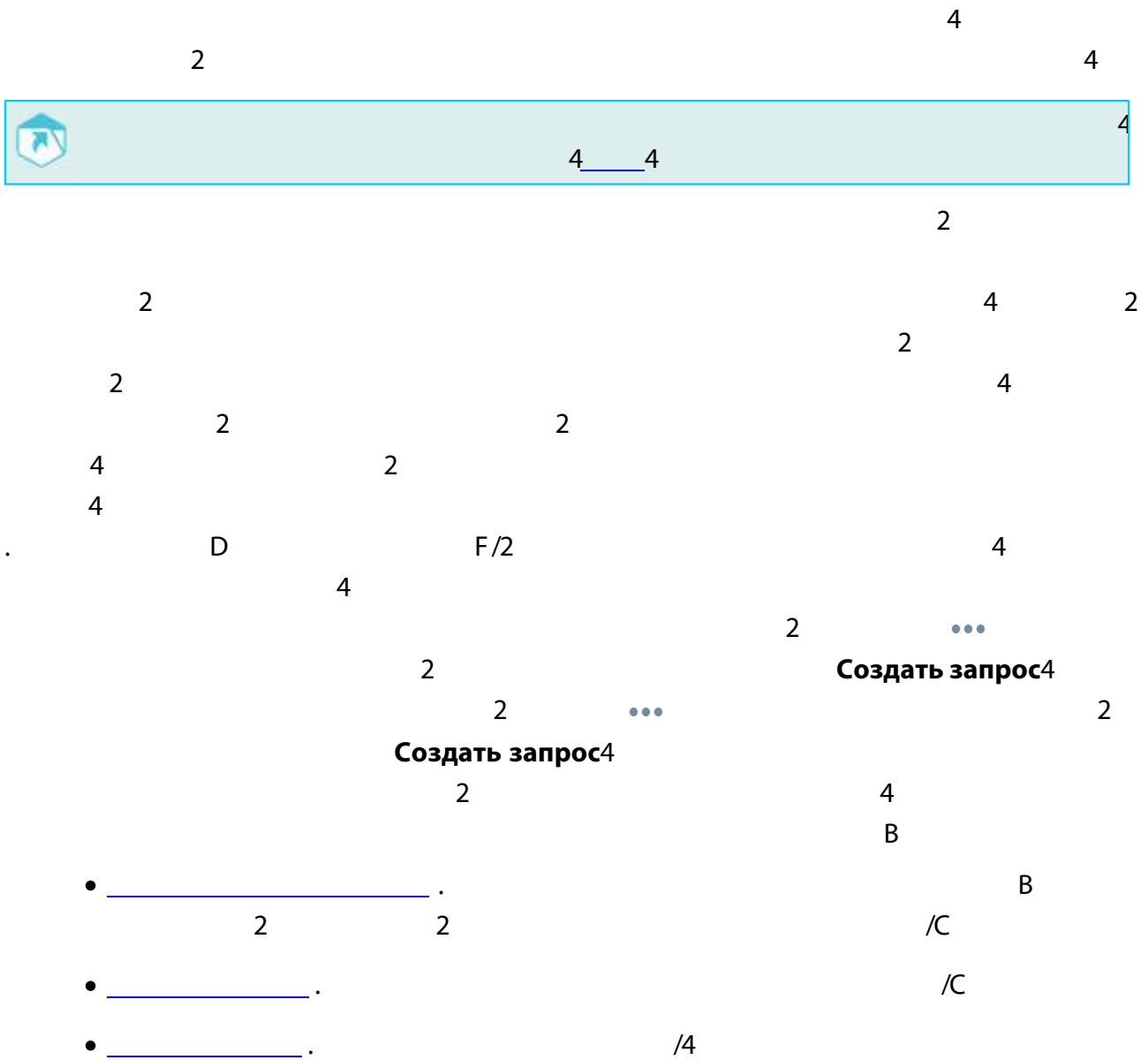
2

4

2

Отменить4

<48



<84

Атрибут фильтрации

4

Условия отбора диалогов

и или не ()

Направление: Входящий × И × Тип интеракции: Звонок × И × Важная: Да ×

И × Количество удержаний: 2 – 4 × Или × Время до снятия трубки: 10 – 50 ×

+ Атрибут фильтрации

Поиск

Кл

СТИ-идентификатор вызова

СТИ-идентификатор группы

СТИ-идентификатор сотрудника

СТИ-имя сотрудника

Email в тексте клиента

Email в тексте сотрудника

GUID интеракции

URL в тексте клиента

URL в тексте сотрудника

До

VIP-звонок

78@й

4

2

4 84 /4

2

2

4

2

В

и	и . 2И 2
Или	/4 2

Д Т

<4848

2

4

2

5

4

4

2

2

2

2

44

2

4

2

2

4

2

4

4

0004

2

4

2

2

2

2

NBKy34

4

78А й

4

2

NBKy34

2

2

B

B86 .

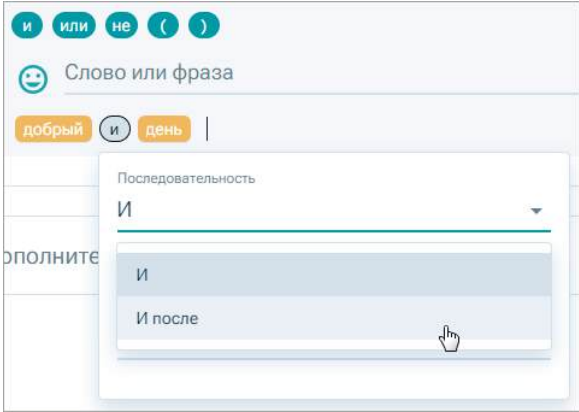
2

2

/C

B764

4 4

и	В 5 2 и . 2и /4
и после	2 2 И2 И после4 И послеВ Последовательность  % % % % 2 % % И послеВ — 5 . / И после И послеС — ИЛИ 2 ИЛИ4 2 В.А ИЛИ В) И после С4 2 — И после 2 2 4 2
или	2 4
и не	2 4 НЕ2 ! НЕ И/ИЛИ2 И/ИЛИ2 4 4 2

И/И после

. 4796/4

796 й

5

4 4

2

В

Ключевые слова

и или не ()

😊 Слово или фраза ? 📄 📋 🔄 ✖ ✕

x1-3 A 2 ↓ кредит и "на полгода"

Канал

Канал клиента и сотрудника

Кратность От До

В диапазоне 1 3

Регистр

Только в нижнем регистре

Количество опечаток

2

797 й

Канал

В

2

2

2

3 4

2

4

Дистанция

2

4

4

6

7664

В 84

2

82

Ключевые**слова**

4

4

Кратность

	2		4
В	Равно2	Больше или равно2	Меньше или равно2 В
диапазоне4	В	7	7664
	7		4
Проставлять только сработавшие ключевые словаВ			
–	Равно	Y2	Y
	4		
–	Меньше или равно	Y2	
	4		
–	Больше или равно	Y2	Y
	4		
Проставлять все найденные ключевые слова2 2			
	2		
			/4

Регистр

	2	Только в
верхнем регистре .	/	Только в нижнем регистре .
/4		.Оба
регистра/4	4	

	2	2	Регистр
Дополнительно Определяется в настройках КС4			
	4	2	
2	2	4	2
	%	%	%
	%	%	7%

Количество опечаток

	В	6	84	
				2
2	В			
•		7	8	С
•	9	:	7	С

•

2

*С

•

2

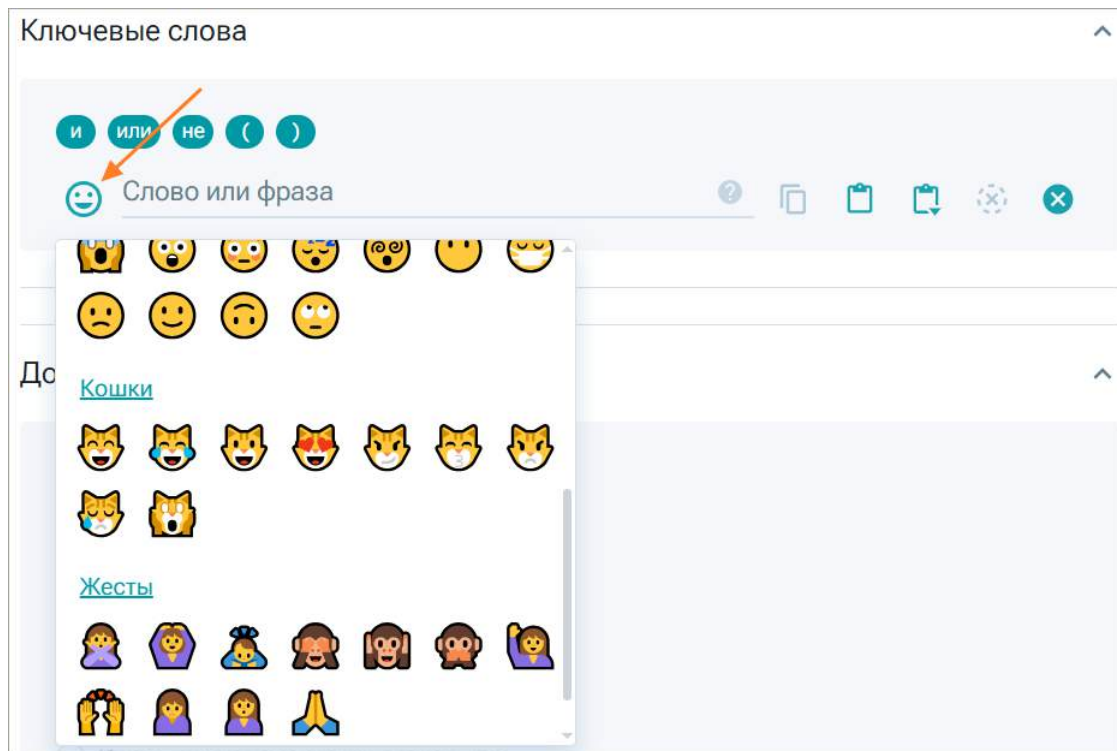
/4

2



%

%4



798 й

2

2

4

Ключевые слова

и или не ()

😊 Слово или фраза

😊 Кошки и 😊 и >= x 2 {3} 😊

Дополнительно

☒ Искать в цитируемых сообщениях

☐ Ограничение области поиска относительно

Ограничение области поиска относительно

Канал

Канал клиента и сотрудника

Кратность

Больше или равно 2

Смайлов подряд 3

799 й

Канал

В 2 2 2 2

3 4 4 2

Кратность

2

4

Больше или равно2Меньше или равно2В диапазоне4

7 7664

Смайлов подряд

2

4 2

% % % ; %

2 ; 4

2

2 /4 7 764 2

: 2 2 :

4

2

4

2

2

3

4

В

* й

4

? й

4

2

4

2

2

4

В

Ключевые слова

и или не ()

😊 Слово или фраза

"теле*" и "*"ключить"

79: й

2

2

2

2

2

2

2

4 4

2

2

/2

В

Ключевые слова

и или не ()

😊 Слово или фраза

*** и ??? телефон

79; й



86

4

2

2

4

2

5

В



4 2 2 4
4 2 4
2 4



2

4 4 2 В

% %

и или не ()

😊 Слово или фраза

выгодное предложение

? ? ? ? ?



В

Вставка простого набора слов через И / ИЛИ й

2 И ИЛИ4

Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через И / ИЛИ й

3

И ИЛИ4

/В

В; 6С

В764

2

%

%

Вставка простого набора слов через ИЛИ2
ИЛИВ

Ключевые слова

и или не ()

Слово или фраза

выгодное или предложение

Вставка простого набора слов через И

Вставка простого набора слов через ИЛИ

Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через И

Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через ИЛИ

2 % 2

; 6+ % 2

Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через ИЛИ

и или не ()

Слово или фраза

новогодняя акция и скидки до 50%

3 В .;/2 \4 .;/2 ../

2 В

, \, ; .

Вставка набора слов/словосочетаний с разделителем, через ИЛИ

В

Ключевые слова

и или не ()

Слово или фраза

телефон и интернет, телевидение и оплата картой и деньги и выгодный процент



2 4

2 4

4 2

МуАуКу4

4 2



4

4

<84

5

/2

/4

В

Дополнительно

☐ Искать в цитируемом тексте

☒ Ограничение области поиска

Ограничение области поиска относительно

начала и окончания записи

☒ Не искать в следующих промежутках

☐ Искать только в следующих промежутках

☒ Первые 10 секунд всей интеракции

☐ Последние 10 секунд всей интеракции

☒ Дополнительные ограничения и условия

Регистр

Оба регистра

79<й

. ☒ /2

/4

В

4

. ☒ /

относительно начала и окончания записи

участков тишины

2

/4

2

4

Не искать в следующих промежутках й

2

4

Искать только в следующих промежутках й

2

2

5

4

В

Первые й

5

4

Последние й

5

4

В

•

2

.

/С

•

В

2

2

2

4

.

2

/2

2

.

/4

Регистр

2

2

Определяется в настройках КС4

2

2

2

4

Оба регистра й

4

Только в верхнем регистре й

2

4

Только в нижнем регистре й

2

4



4

2

<84

2

2

Выполнить4

4

Найденные записи2

Лексическая статистика Отчёты4

2

2



4

<49

2 2 2 4

2 % 2 % 2

% % % 2 2

L B% % % 2 % 2

789: ; % 2 % Y% %

_____ /2

4

<44

2

Создать семантический запрос4

...../2

2

Создать семантический запрос4

2 4

2 4

4 D F/2 4

4

_____ .

/ _____ .

/

4

Вопросы по цифровому ТВ

Не сохранено

Версия v. 1

Выполнить

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

79> й

<98

2

2

2

NBKуЗ4

4

Ключевые слова

и или не ()

Слово или фраза

?

смена тарифа для цифрового ТВ

и

подключение цифрового ТВ

79@й

4

2

2

2

NBKуЗ4

В

5 В; С 2

В86 . 2

2 /С В764

4 5 2 4

2

В

Ключевые слова

и или не ()

Слово или фраза

смена тарифа для цифрового ТВ или подключение цифрового ТВ

Канал

Канал клиента и сотрудника

До

Мера семантической близости

80

79Ай

Канал

В 2 2

2 3 4 2

4

Мера семантической близости

2 5 4 2

4

7

7664

B@64

2



. % %4

Ключевые слова

и или не ()

😊 Слово или фраза

До

Кошки

Жесты

7: 6 й 2

2

/4

Ключевые слова

и или не ()

😊 Слово или фраза

🐾 Кошки и 😊 и 😞

Дополнительно

Канал

Канал клиента и сотрудника

Мера семантической близости

80

7: 7 й

2

5

2

4

4

2

<44

5

/2

/4

В

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

7: 8 й

Мера семантической близости

5

4

4

4

2

2

4

7

7664

В@64

Ограничение области поиска

В

- относительно начала и окончания записиС

- участков тишины . 2 /4

2

4

Не искать в следующих промежутках

2

4

Искать только в следующих промежутках

2

2

5

4

В

Первые й

5

4

Последние й

5

4

В

•

2

.

/С

•

В

2

2

2

4

.

2

/2

2

/4

<44

2

2

Выполнить4

4

Найденные записи2

Лексическая статистика Отчёты4

2

2

44

<4

- _____ й 2 В 4
 - _____ й 2 4
 - _____ й 4 4
 - _____ й 4 4
- 2 4
- 4

Поиск

Новый рабочий набор

По имени, по возрастанию

Рабочие наборы пользователя: Я

Рабочий набор 124

452

Новый запрос 1

(100%)

452

Новый запрос 1.1

(40.93%)

185

Новый запрос 1.2

(20.58%)

93

Новый запрос 2

(15.04%)

68

Новый запрос 3

(100%)

452

Рабочий набор 2

6497

Новый запрос 1.2

Версия v. 3

Выполнить

Запрос

Найденные записи

Лексическая статистика

Отчёты

История версий

Ключевые слова

15.02.2025 ПТ 14:02:24

8901

0678

00:04:11

Клиент: 00:40

по поводу внедрения данного продукта в рамках

Клиент: 00:40

нашей большой системы вот

Сотрудник: 02:29

у вас в каком в рамках какого не знаю там департамент либо отдела планируется использование этой системы

7: 9 й

<4 4

Найденные записи4

2

4

≡4

2

< >

4

<....>2

4

2



4

Диалоги2

4

/4

2

2

В

Запрос Найденные записи Лексическая статистика Отчёты История версий

Ключевые слова

продукт система проект

11.04.2025 ПТ 19:02:24 8901 0 0678 00:04:00

Клиент: 02:21 проекта
Сотрудник: 02:21 проекта

11.04.2025 ПТ 19:02:24 8901 0 0678 00:07:52

Сотрудник: 02:16 то есть вам надо полностью его удалить систему у вас какая операционная система
Сотрудник: 04:27 продукты
Сотрудник: 04:28 про продукты должны либо в поиске
Клиент: 04:30 продукт продукты открываю продукты хорошо
Клиент: 05:03 драйверов операционная система листовка так сертификаты

7: : й

4

2

2

8В

Запрос Найденные записи Лексическая статистика Отчёты История версий

Ключевые слова

могу помочь Александр Владимирович

02.07.2025 СР 12:54:42 0 midori 04:24:22

Сотрудник: 02:20 Александр Владимирович, 😊 ! Чем могу помочь ?

7: ; й

B

7: <й

7 B

7: > й

Q4

B



2 ⋮ 4

7: @й

4

B

2

4

4

2

2

B

7: Ай

Д Т

%

2

Не полезное4

Установить метку "Полезное" 5 "Не полезное"4

4

•

/

2

4

02.04.2025 CP 10:23:47

1894

0

0987

00:01:02

<....>

Сотрудник 02:02 банк

<....>

02.04.2025 CP 10:23:47

1894

0

0987

00:04:58

Полезно

<....>

Клиент 03:28 даже больше в банках да

<....>

02.04.2025 CP 10:23:47

1894

0

0987

00:07:37

Не полезно

<....>

Сотрудник 02:02 и банки

<....>

Открыть карточку диалога

Метка "Важная"

>

Цветовая метка

Тематики

Комментарий

Добавить в плейлист

Установить метку "Полезное"

Установить метку "Не полезно"

Исключить интеракцию

%

2

Снять метку

"Полезное" 5 "Не полезное" 4

"Полезно" 5 "Не полезно"

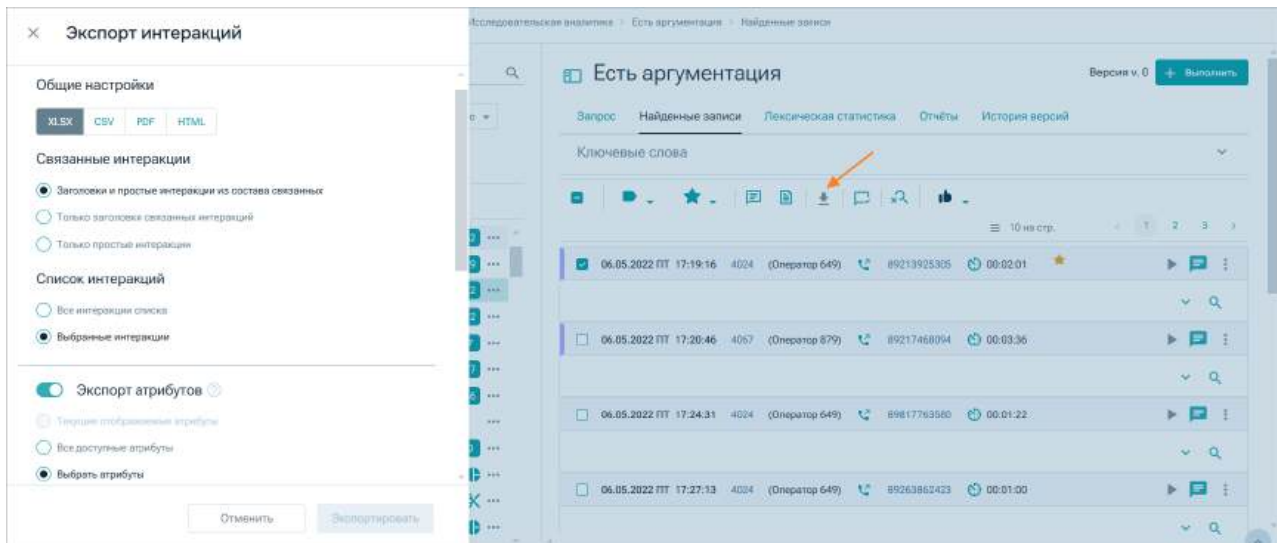
4

	2	4
Полезно	5	Не полезно

2

↓ 4

В



7; ; й

2

4



атрибуты

Экспорт атрибутов4

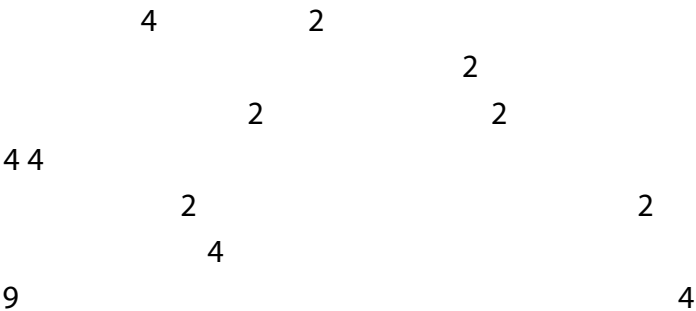
Текущие отображаемые



4

<4 8

Лексическая статистика



Список2Плитка Облако . 47; </4

[Запрос](#) [Найденные записи](#) [Лексическая статистика](#) [Отчёты](#) [История версий](#)

Вид:

Список

Плитка

Облако

Слова

Словосочетания

Фильтр...

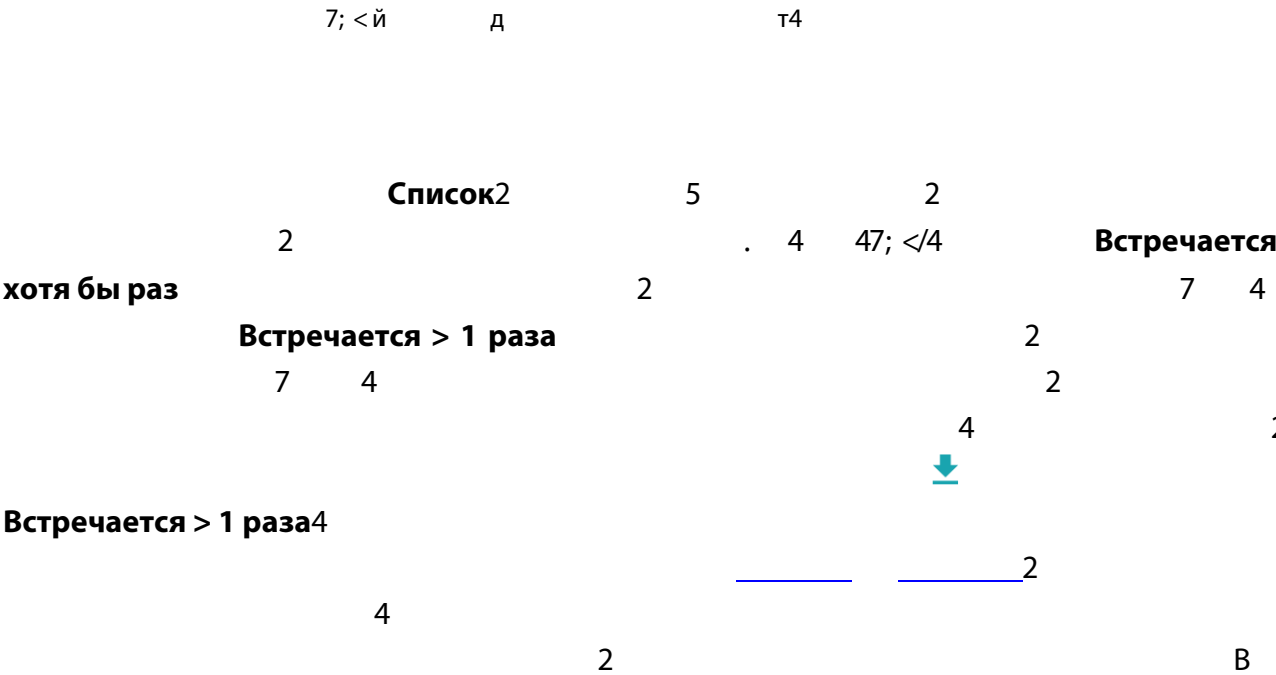
☐ Слов выделено (0) ⓘ Есть стоп-слова, значимые слова или слова синонимы

Размер словосочетания

50 на стр.

< 1 2 ... 14 >

☐	Слово ↑	Канал	Эмоция	Встречается хотя бы раз ↓↑	Встречается > 1 раза ↓↑
☐	а	Оба канала		8 (89%)	7 (78%)
☐	абсолютный	Клиент		1 (11%)	0 (0%)
☐	ага	Оба канала		3 (33%)	2 (22%)
☐	актив	Сотрудник		3 (33%)	1 (11%)





B

[illegible]

2

4

5

4

2

4



2

N2

N

2

4

История версий

Словосочетания

○

1

Слишком большое количество данных для отображения. Показано элементов: 662.

[illegible]

7<6 й

2

4

4

4

2

B

5

7

/

Прочее/4

2

4

B

Й

C

 И

C

👍 Й

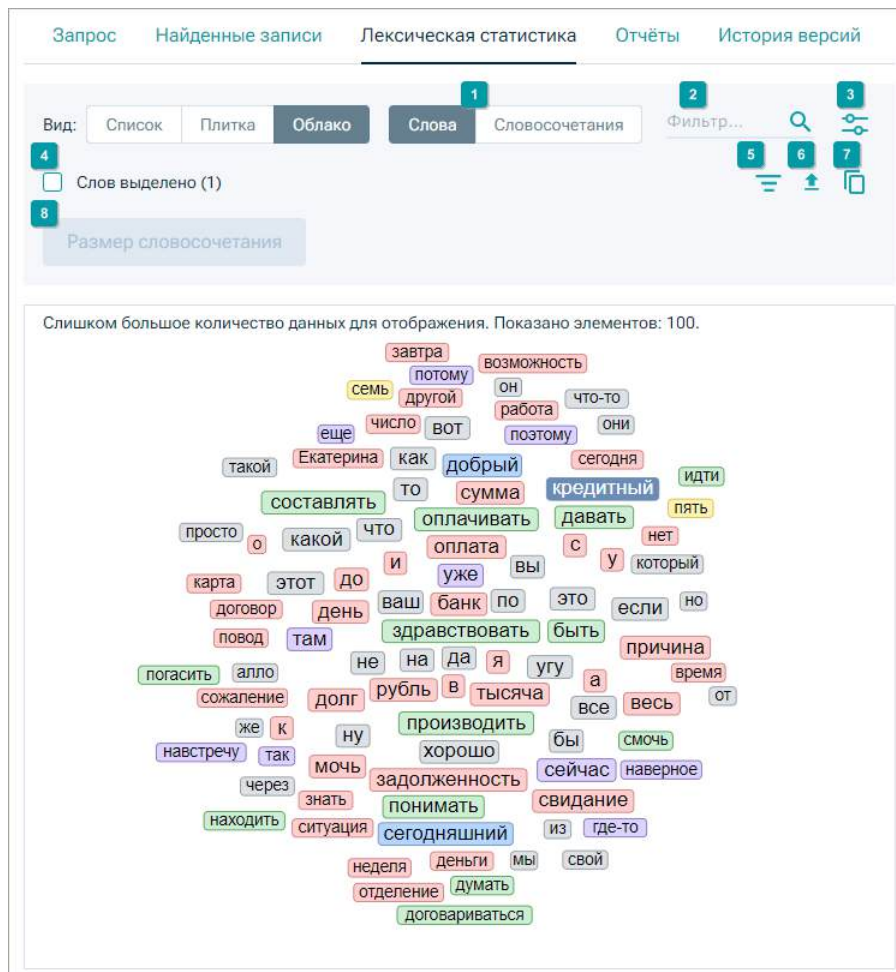
C

Й

4

 $47 < 7/4$

4



7<7 й

Д

T

1

2

B

4

2 4 4

3

4

Й 2

4

Словосочетания2

Размер словосочетания . 48/4

2

5

2

4

3

2

4

$$4 \quad /4$$

4

2

5

.

/4

2

4

2

ЛКА

/4

5

2

Облако Плитка/4

6

2

4

7

2

4

8

2

. 4 1/4

В

Определяется автоматически й

2

2

8 : 4

2 слова 5 3 слова 5 4 слова й

2

2

4

2

2 слова2

4

×

Настройки

9

11 частей речи

10

По всему докуме...

11

Канал клиента и ...

12

Количество слов

10000

13

Встречаемость

≥1

14

☐

Каналы речи ?

15

☐

Эмоции ?

16

Слова синонимы ?

Всего слов: 0

+ Добавить словарь

17

Стоп - слова ?

Всего слов: 0

+ Добавить словарь

Добавить новое слово

18

Значимые слова ?

Всего слов: 0

+ Добавить словарь

Добавить новое слово

Сохранить по умолчанию

Применить

7<8 й

9

2

4

2

4

10

4

В

. 4 4

/

2

.

/4

11

2

В

2

2

2

3

4

12

5

4

7

7666664

4

13

5

4

2

7662

2

7

766

4

14

2

4

15

4

2

4

16

4

4

17

3

й

2

4

3

Лексическая статистика4

18

й

2

4

3

4

2

2

Применить й

4

Сохранить по умолчанию2**Лексическая статистика**

4

3

3 й

2

4

2

2

2

4 4

3

Лексическая статистика2

4

й

2

4

3

4

2

Стоп-слова2

3

2

Значимые слова4

/2

Стоп-слова4



Стоп-слова

Значимые слова2

2

2

2

4

3

В

•

Добавить в значимые слова Добавить в стоп-слова . 47<927<: /C

•

C

•

2

Добавить новое

слово

Стоп-слова

Значимые словаC

•

2

Добавить словарь

Стоп-слова

Значимые слова4

Запрос Найденные записи **Лексическая статистика** Отчеты

Вид:  

⚠ Есть стоп-слова или значимые слова



7<9 й

Стоп-слова Значимые слова

4

	Стоп-слова	Значимые слова	2
		.	/ 3
	4		4
			2
		4	
3			4
		.	2
			/2
			2
	2	4	

Вид:

Список

Плитка

Облако

Слова

Словосочетания

Фильтр...

Слов выделено (1)

Есть стоп-слова или значимые слова

Размер словосочетания

50 на стр.

Словосочетание

Встречается хотя бы раз

Встречается > 1 раза

☒ расторгнуть договор	3 (75%)	0 (0%)
☐ причине хотели бы отклю	3 (75%)	0 (0%)
☐ причине хотели бы	3 (75%)	0 (0%)
☐ причине хотели	3 (75%)	0 (0%)
☐ пожалуйста по какой прич	3 (75%)	0 (0%)
☐ пожалуйста по какой	3 (75%)	0 (0%)
☐ пожалуйста по	3 (75%)	0 (0%)
☐ по какой причине хотели	3 (75%)	0 (0%)
☐ по какой причине	3 (75%)	0 (0%)

7< й

2

3

2

Добавить в значимые слова

Добавить в стоп-слова

2

4

2

значимые слова

Добавить в

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: 1

Добавить словарь

Добавить новое слово

Уточните пожалуйста

Сохранить по умолчанию

Применить

7< й

2

3

2

Добавить в значимые слова все словосочетания со словом "..."

Добавить в стоп-

сБ tЖМГ' ' y3

Д Т

слова все словосочетания со словом "..."⁴

2

%

%

Добавить в значимые

слова все словосочетания со словом "расторгнуть"⁴



2

%

%

×

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

7<<й

3

4



4

Слова-

синонимы

Добавить словарьВ

×

Настройки

15 частей речи

По всему докуме...

Канал клиента и ...

Количество слов

10000

Встречаемость

≥1

☐ Каналы речи ?

☐ Эмоции ?

Слова синонимы ?

Всего слов: 0

+ Добавить словарь

7<>й

Применить4

4

3

4

В

2

2

/4

2

2

4

Смотреть средние метрики4

☐	Слово ↑	Встречается хотя бы раз ↓↑	Встречается > 1 раза ↓↑
☐	баланс	1 (3%)	0 (0%)
☒	банк	22 (76%)	13 (45%)
☐	банкомат	10 (34%)	8 (28%)
☐	без	1 (3%)	0 (0%)
☐	безопасность	2 (7%)	0 (0%)
☐	безусловно	1 (3%)	0 (0%)
☐	бизнес	2 (7%)	1 (3%)

7<@й

В

ая аналитика > Запрос 2 > Лексическая статистика		× Средние метрики	
Запрос 2		Группировать в разделы В алфавитном порядке	
Запрос Найдённые записи Лексическая статистика Отчёты История версий		> Базовые	
Вид: Список Плитка Облако Слова Словосочетания		> КВП обслуживания	
☐ Слов выделено (1)		▼ КВП речевые	
Размер словосочетания		Длительность взаимного молчания 00:00:03	
50 на стр.		Длительность максимального периода взаимного молчания 00:00:01	
☐ Слово ↑		Длительность максимального периода речи клиента 00:00:10	
Встречается хотя бы раз ↓↑		Длительность максимального периода речи сотрудника 00:00:21	
☐	баланс	Длительность молчания сотрудника в конце разговора 00:00:00	
☒	банк	Длительность молчания сотрудника в начале разговора 00:00:00	
☐	банкомат	Длительность пауз в разговоре 00:00:03	
☐	без	Длительность речи клиента 00:00:54	
☐	безопасность	Длительность речи сотрудника 00:01:34	
☐	безусловно		
☐	бизнес		

7<Ай

В

4

- й

3

4

- й

3

4

- й

2

4



4

4

4

%

сБ тЗМГ' ' у3774

4%

2

4

Q2

2

2

NBK34

2

4

2

Посмотреть статистику по интеракциям с этим словом . 47>6/4

В

Списка2Облака

Плитки4

Облака4

Запрос Найденные записи Лексическая статистика Отчёты История версий

Вид: Список Плитка **Облако** Слова Словосочетания

Фильтр...

☐ Слов выделено (1)

Размер словосочетания

Добавить в значимые слова

Добавить в стоп-слова

Смотреть средние метрики

Посмотреть статистику по интеракциям с этим словом

Создать запрос с этим словом

Создать временный запрос с выбранными словами

Добавить это слово в запрос

Связанные слова и словосочетания

7>6 й

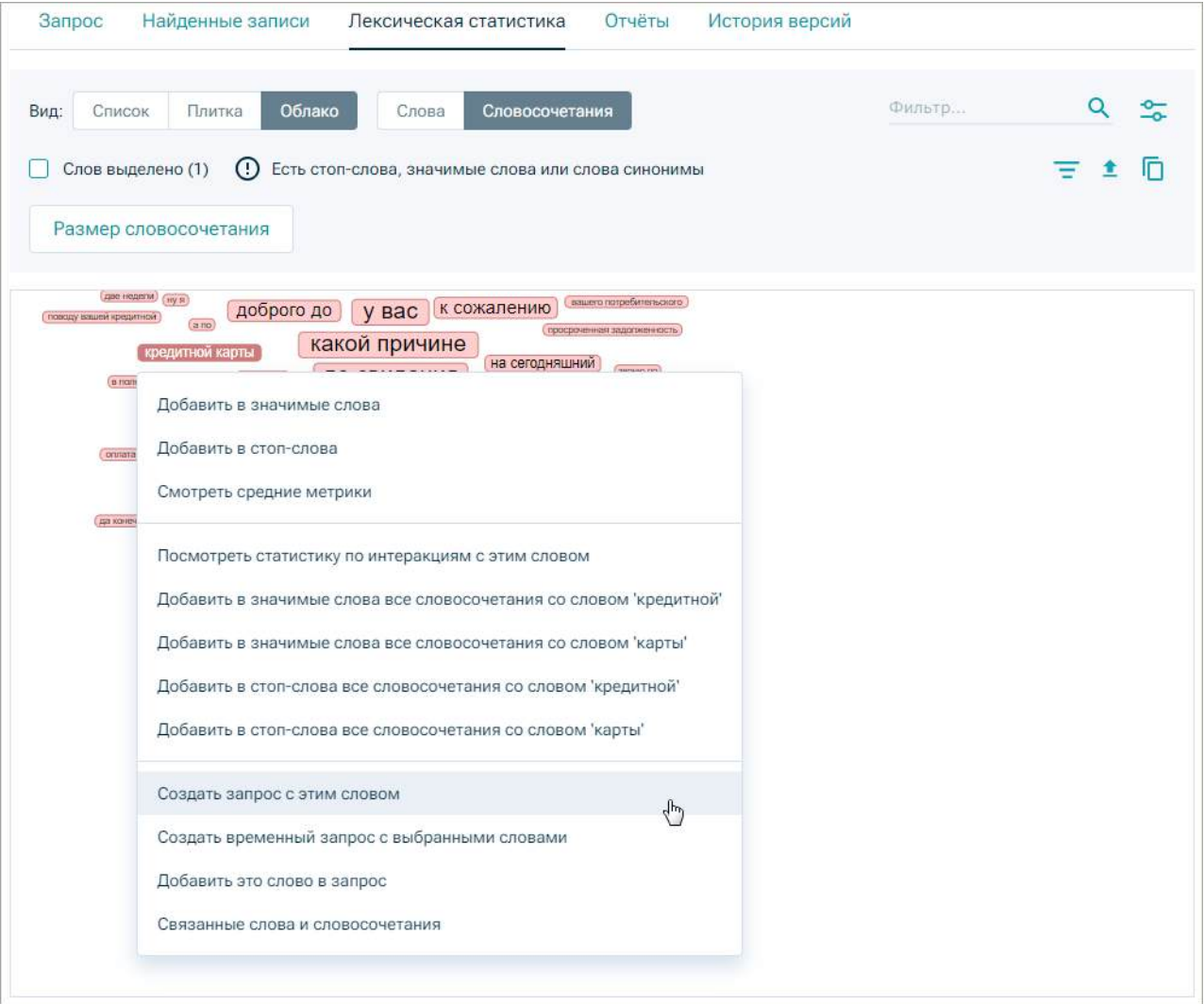
2

В

Д Т

Лексическая статистика

4



7>8 й

5

2

5

2

Создать запрос с этим словом4

4

2

4

2

Выполнить4

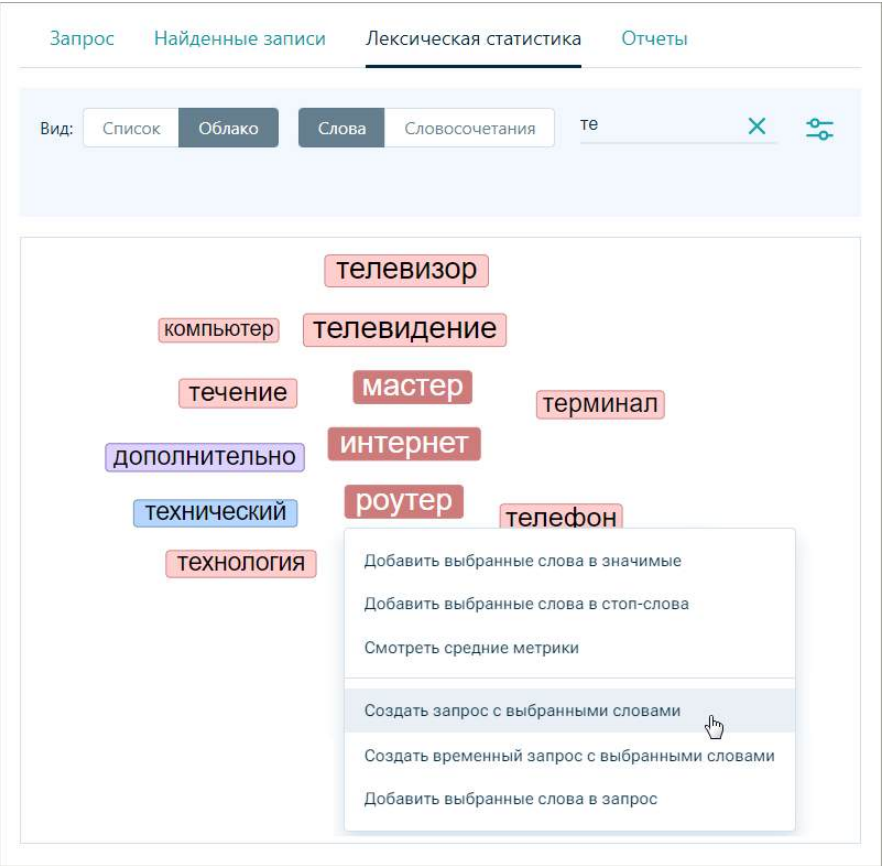
4

5

2

L K3Q

Создать запрос с выбранными словами . 47>9/4



7>9 й

5

Лексическая статистика2

Добавить это слово в запрос4

Добавить4

или й
/4

4

5

2

Ctrl2

Добавить выбранные слова в запрос . 47>9/4
или4

5

5

4

2

5

4

Создать временный запрос с выбранными словамиВ

Запрос Найдённые записи Лексическая статистика Отчёты История версий

Вид:  

☐ Слов выделено (1)   



7>: й

4

4

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

7>; й

Выполнить4

4

2

И4

Найденные записи

ОтчётыВ

2

2

2

4

4

2

Сохранить запрос4

2

4

5

2

4

2

4

Связанные слова и словосочетанияВ

Запрос

Найденные записи

Лексическая статистика

Отчёты

История версий

Вид:

Список

Плитка

Облако

Слова

Словосочетания

Фильтр...

🔍

🔗

☐ Слов выделено (1)

Размер словосочетания

50 на стр.

< 1 2 ... 33 >

☐	Слово ↑	Встречается хотя бы раз ↓↑	Встречается > 1 раза ↓↑
☒	адрес	6 (17%)	6 (17%)
☐	акция	1 (3%)	0 (0%)
☐	актив	10 (29%)	1 (3%)
☐	активно	2 (6%)	0 (0%)
☐	активный	2 (6%)	1 (3%)
☐	актуально	2 (6%)	0 (0%)
☐	актуальный	1 (3%)	0 (0%)
☐	акцент	2 (6%)	0 (0%)

7>< й

. 47>>/4

Облако

Словосочетания4

4

≡4

2

<>

4

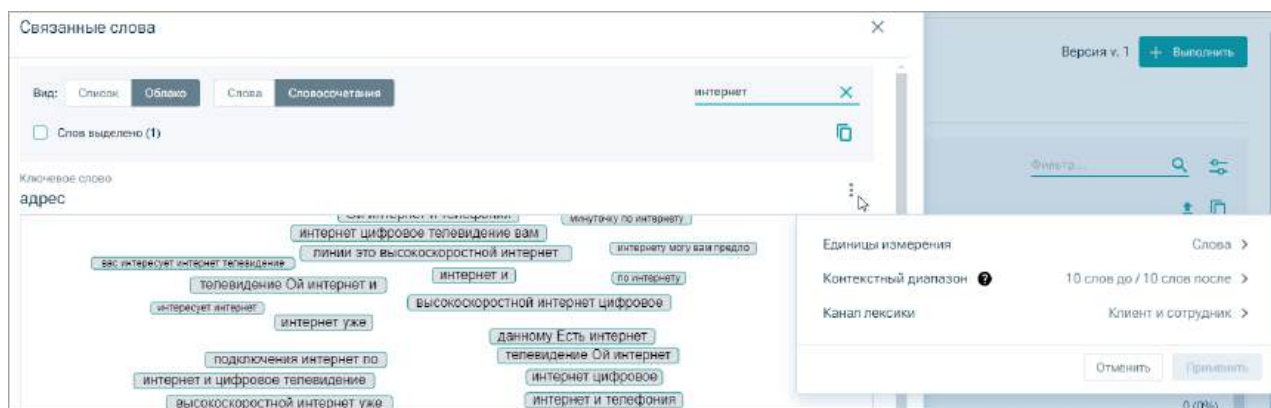
B

4

4

2

В



7>Ай

В

Единицы измерения

В

Слова й

2

4

Секунды й

2

4

Контекстный диапазон

2

Единиц измерения/4

Канал лексики

ВКлиент и сотрудник2Только клиент

Только сотрудник4

2

Применить4

4

Lcg i Vc4
2

4

2

 . 47@6/4

Запрос

Найденные записи

Лексическая статистика

Отчёты

История версий

Вид:

Список

Плитка

Облако

Слова

Словосочетания

Фильтр...



☐ Слов выделено (0)

Размер словосочетания



50 на стр.

< 1 2 3 4 >

☐ Слово 

Встречается хотя бы раз 

 Встречается > 1 раза 

☐ в

29 (100%)

26 (90%)

7@6 й

В

Экспортировать 

Формат файла

XLSX

CSV

Выбор объема выгрузки

☒ Текущая страница/отображаемые слова в облаке

☐ Все слова в списке

Отмена

Экспортировать

7@7 й

Формат файла

2

4

Выбор объема выгрузки

Текущая страница/отображаемые слова в облаке й

2

5

4

Все слова в списке й

4

Экспортировать4

2

2

4

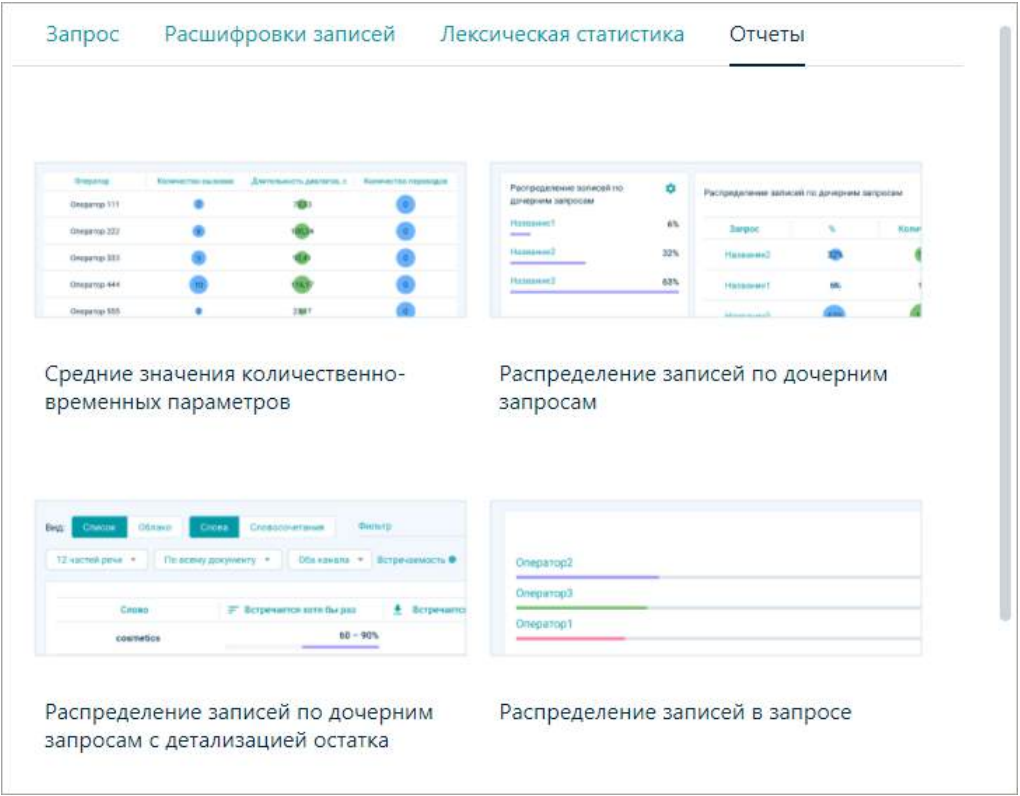


4

2

<4 4

Отчёты
4



7@8 й % %

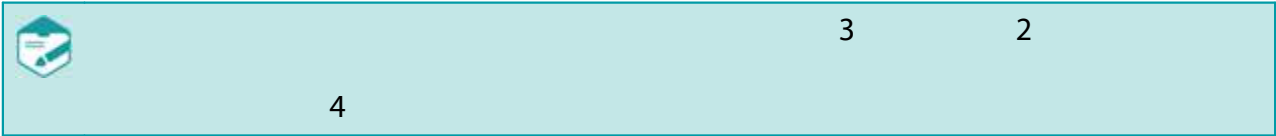
4

2

⋮ 2

ОК4

4



44

2

й

4

2 2

2

4

2

й

4

2 2

2

Отчёты4

3

3

2

2

44

3

2

4

2

2

2

2

2

4

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	

7@9 й

д

3

т



Настройка4

Новый запрос

+ Выполнить

Запрос

Расшифровки записей

Лексическая статистика

Отчеты

Средние значения количественно-временных параметров

↑ Экспорт

Средние значения количественно-временных параметров

⋮

Операторы	Количество вызовов	Длительность
Agent 2009	7	

↻ Обновить

⚙ Настройки

7@ й

В

-
-
-
-

. 2

2

4С

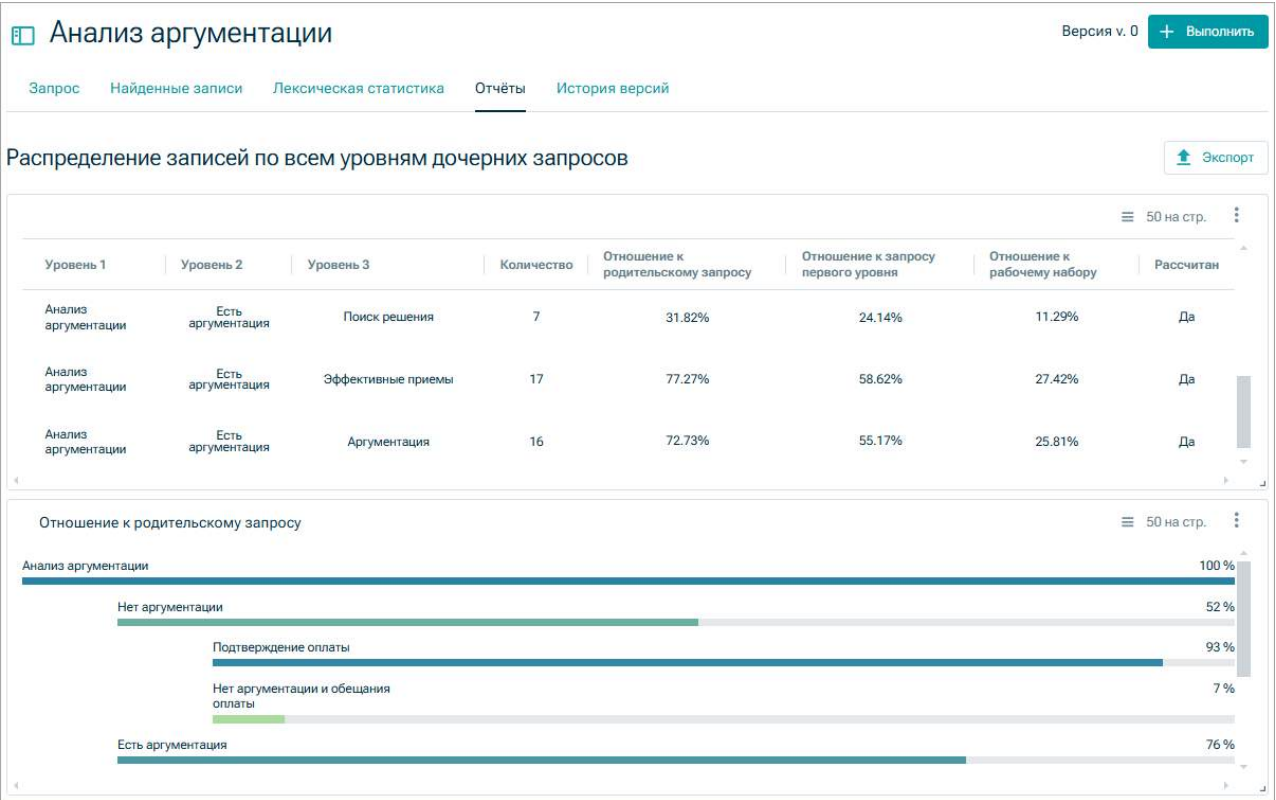
3 2

4 _____/С

2

4

2 4 2 4 8 2 4 4 2 4



7@ й д т 2 4 2 В

Количество уровней для формирования отчёта

Все уровни й 4

1 уровень й 4

2 уровень й 4

2 В

Отношение к родительскому запросу й

2

4

Отношение к запросу первого уровня й

2

4

Отношение к рабочему набору й

2

4

Рассчитан й

2

ВДа й

3

2Нет й

4

Поиск

+

Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор

1677

Запрос 1

(99.11%)

1662

Запрос 1.1.

(50.84%)

845

Запрос 1.2.

(48.98%)

814

Запрос 1

Расшифровки записей

Лексическая статистика

Отчеты

Распределение записей по дочерним запросам

Экспорт

Распределение записей по дочерним запросам

Запрос	%	Количество
Запрос 1.1.	50.84	845
Запрос 1.2.	48.98	814

Распределение записей по дочерним запросам

Запрос 1.1.	50.84%	100
Запрос 1.2.	48.98%	96.33

7@<й

Д

T

4

2

2

4

2

4

2

%

%

4

2

4

2

2

2

4

Поиск

+ Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор

1677

☐ Запрос 1

(99.11%)

1662

☐ Запрос 1.1.

(50.84%)

845

☐ Запрос 1.2.

(48.98%)

814

☐ Остаток

(0.18%)

3

Запрос

Расшифровки записей

Лексическая статистика

Отчеты

Распределение записей по дочерним запросам с детализацией остатка

Экспорт

Слово

Встречается хотя бы раз

Встречается > 1 раза

мастер

3 (100%)

мегабит

3 (100%)

месяц

3 (100%)

можно

3 (100%)

Распределение записей по дочерним запросам с детализацией остатка

Запрос	%	Количество
Запрос 1.1.	50.84	845
Запрос 1.2.	48.98	814

Распределение записей по дочерним запросам с детализацией остатка

Запрос 1.1.	50.84%	100
Запрос 1.2.	48.98%	96.33
Остаток	0.18%	0.36

7@> й

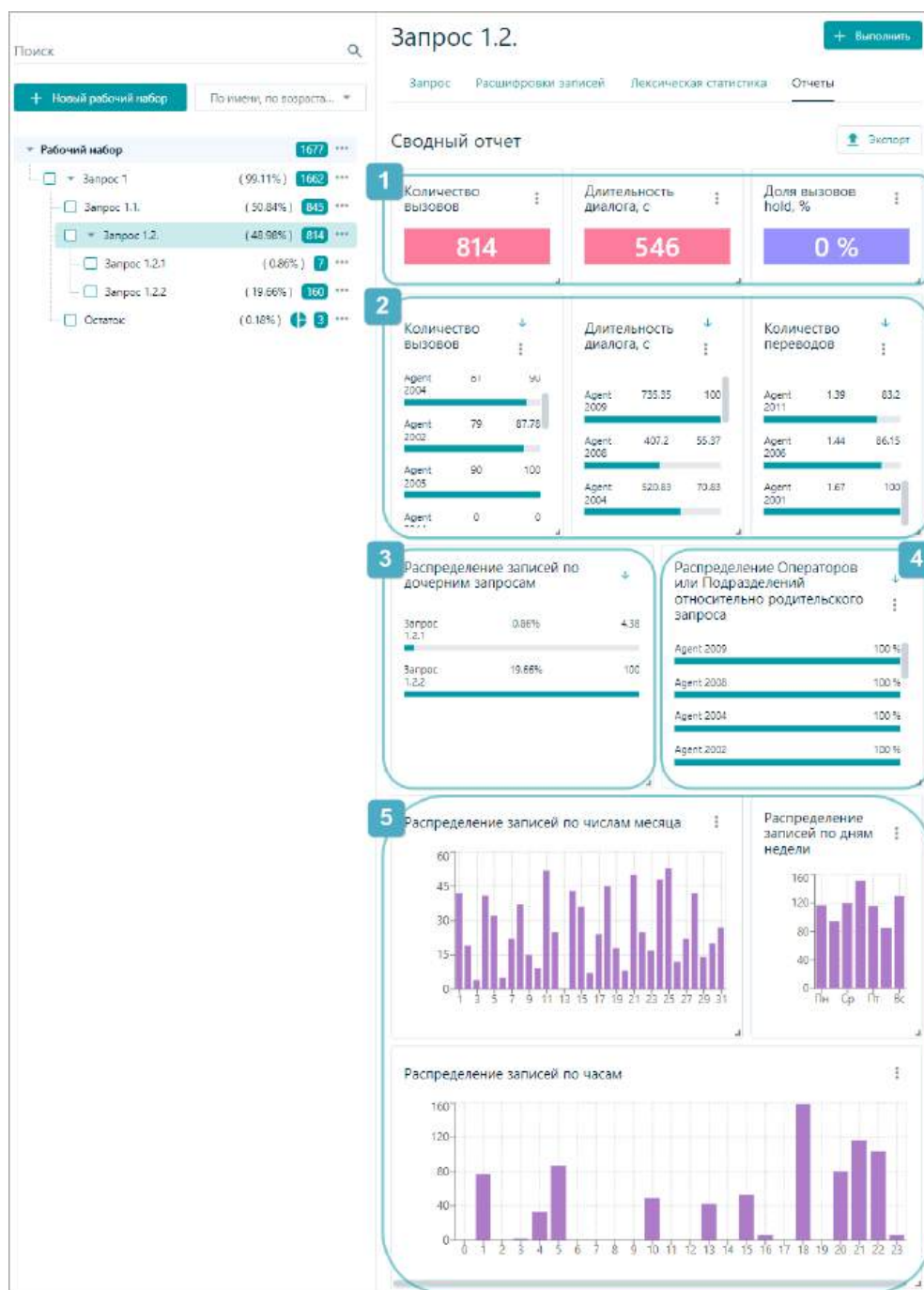
д

т

4

2

4



7@й

1 й

3

С

2 й

3

3

/С

3 й

C

4 й

C

5 й

4

.1/

4

:2

4

4

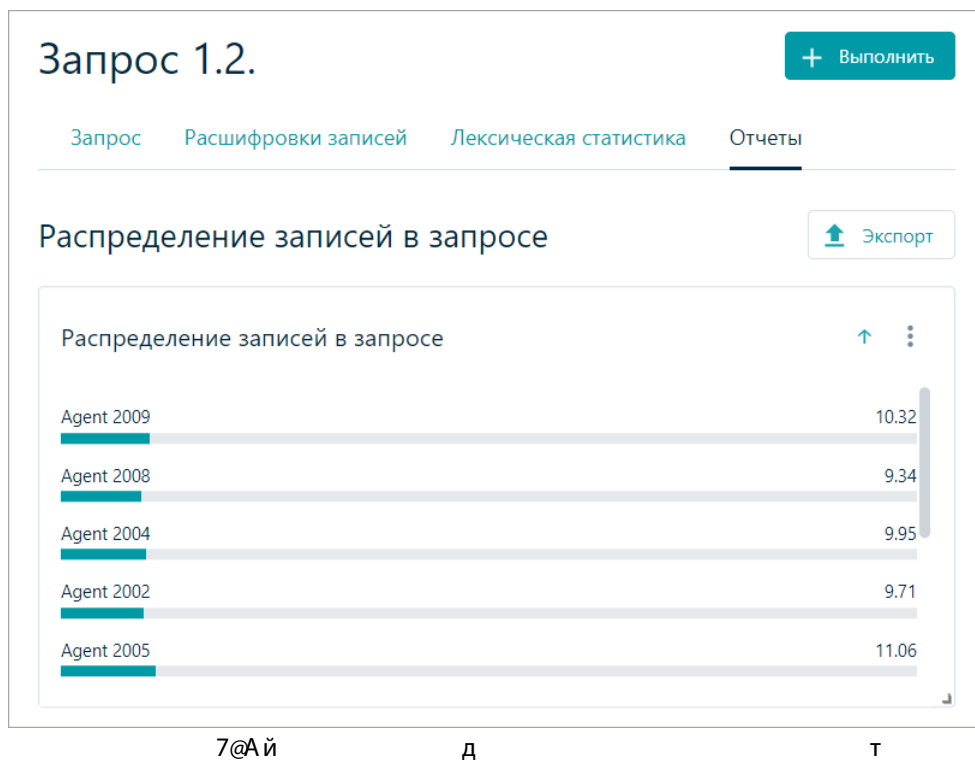
3

4

2

4

2 4 2 2 4 2 7@A 4 2 2 4 2



7@Ай

Д

Т

В

• . 2 2 4С 2 4

2

4

2

4

Поиск

+

Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор

1677

Запрос 1

(99.11%)

1662

Запрос 1.1.

(50.84%)

845

Запрос 1.2.

(48.98%)

814

Запрос 1.2.1

(10.57%)

86

Запрос 1.2.3

(8.97%)

73

Запрос 1.2.2

(19.66%)

160

Запрос 1

Запрос

Расшифровки записей

Лексическая статистика

Отчеты

Визуализация иерархии запросов

Экспорт

Визуализация иерархии запросов

7A6 й

Д

T

2

2

4

4

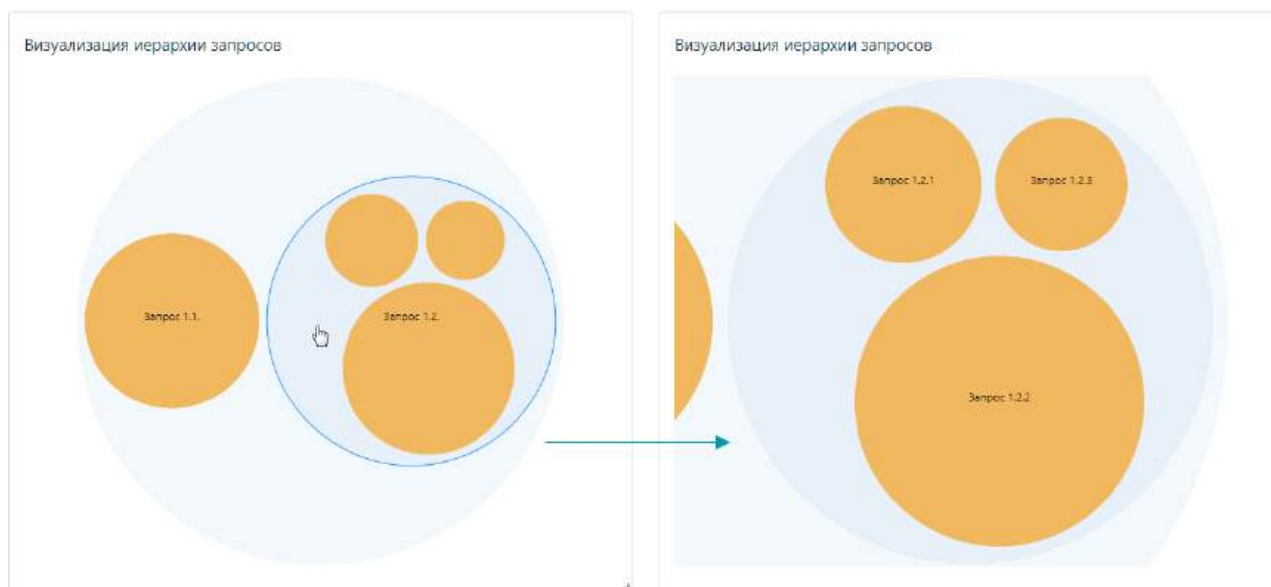
2

2

Д

T

47A7/4



7A7 й

4

2

4

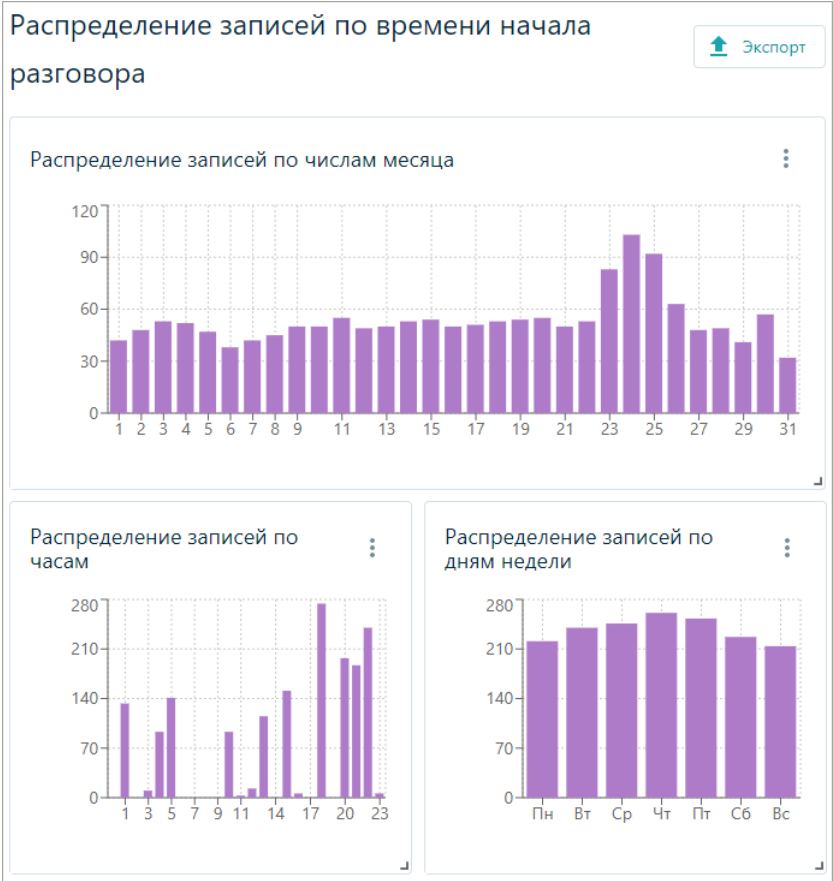
4

9

2

2

47A8/4



7A8 й

д

т

2

2

4

2

5

4

2

4



4

. 47A9/2

В

•

2

С

•

5

В

-

2

5

С

-

2

5

2

4

Использование оператором отдельных ключевых слов и словосочетаний

[↑ Экспорт](#)

Использование оператором отдельных ключевых слов и словосочетаний

Операторы	Количество вызовов	интернет		телефон		деньги
		Количество	%	Количество	%	
Agent 2009	84	84	100	72	85.71	33
Agent 2008	71	71	100	42	59.15	9
Agent 2004	81	81	100	64	79.01	7
Agent 2002	79	71	89.87	68	86.08	0
Agent 2005	90	90	100	81	90	24
Agent 2019	83	83	100	83	100	17
Agent 2003	84	84	100	66	78.57	8

7A9 й

Д

Т

В

•

•

2

2

/С

•

2

4



4

47A: /2

B

• 2 C

• 5 2

4

 Экспорт

...

Операторы	Количество вызовов	Использования, %
Agent 2008	71	100
Agent 2004	81	100
Agent 2002	79	75
Agent 2005	90	100
Agent 2019	83	100
Agent 2003	84	100
Agent 2011	75	100

7A: й

Д

T

B



7А; й

д

т

в

2

2

/С

2

4

3

3

2

2
/2

44

4

2

2

4

2

:

2

47A</4

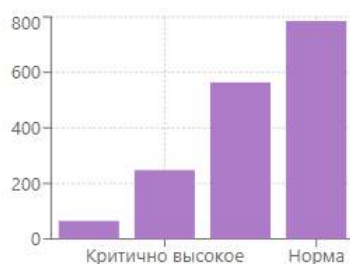
Распределение количественно-временных параметров по интервалам

[↑ Экспорт](#)

Длительность диалога, с



Общий hold, с



Доля речи оператора, %



Доля речи клиента, %



7A<й

д

3

т

2

2

4

Ниже нормы

2 Норма

4 4

2

47A>/4

2

й

4

Настройки

Длительность диалога, с

Очень короткие



0

Короткие



30

Средний



60

Длинные



180

Очень длинные



600

 ∞ 

7A> й

д

3

т



4

2

4

5 2

4

В

Валидация результатов запроса и лексики запроса

Экспорт

Общие данные по валидации

Всего интеракций в запросе	93
С меткой 'Полезно'	5 5.4%
С меткой 'Не полезно'	2 2.2%

Поиск ключевого слова

10 на стр.

Данные валидации по лексике

Ключевые слова	Кол-во интеракций со словом	% от кол-ва интеракций в запросе	С меткой 'Полезно'			С меткой 'Не полезно'		
			Полезные из них	% от кол-ва интеракций в запросе с меткой "Полезно" ↓	% от кол-ва интеракций в запросе с ключевым словом с меткой "Полезно"	Не полезные из них	% от кол-ва интеракций в запросе с меткой "Не полезно"	% от кол-ва интеракций в запросе с ключевым словом с меткой "Не полезно"
продукт	28	30.1 %	3	3.2 %	10.7 %	1	1.1 %	3.6 %
система	70	75.3 %	3	3.2 %	4.3 %	2	2.2 %	2.9 %
проект	25	26.9 %	2	2.2 %	8.0 %	1	1.1 %	4.0 %

7A@й Д Т

Общие данные по валидации

2 2

Полезно 5Не полезно4

Всего интеракций в запросе

2

С меткой 'Полезно'

Полезно2

С меткой 'Не полезно'

Не полезно2

Данные валидации по лексике

2

Полезно 5Не полезно4

4

2

4

		сБ tЗKГ' ' yЗ4	281
		2	4
			≡4
		2	<>
	4		
		2	4
Ключевые слова		2	
Кол-во интеракций со словом			
% от кол-ва интеракций в запросе	2		
Полезные из них		2	
	Полезные		
% от кол-ва интеракций в запросе с меткой "Полезно"		2	Полезно
% от кол-ва интеракций в запросе с ключевым словом с меткой "Полезно"			Полезно 2
Не полезные из них		2	Не
	полезные		
% от кол-ва интеракций в запросе с меткой "Не полезно"		2	Не полезно
% от кол-ва интеракций в запросе с ключевым словом с меткой "Не полезно"			Не полезно 2

_YР _MO4

2

2

4

 Экспорт

4 47AA/

4

Загрузки4

Вариативность использования оператором ключевых слов и словосочетаний

 ЭкспортВариативность использования оператором ключевых слов и
словосочетаний[Экспортировать в PDF](#)
[Экспортировать в PNG](#)

Операторы	Количество вызовов	Использования, %
Agent 2002	79	75
Agent 2005	90	100
Agent 2019	83	100
Agent 2003	84	100
Agent 2011	75	100
Agent 2006	78	100
Agent 2001	84	75

7AA й

<4 4

История версий2

4

Запрос 1

Версия v. 2 + Выполнить

Запрос

Найденные записи

Лексическая статистика

Отчёты

История версий

Номер версии	Создана	Пользователь
v.2 ТЕКУЩАЯ	17.09.2024 ВТ 17:43:41	analitics (analitic stc)
v.1	05.09.2024 ЧТ 12:10:01	analitics (analitic stc)

866 й

В 2

2 4
2

4

2

2

44

4

й

4

4

2

4

Запрос

Найденные записи

Лексическая статистика

Отчёты

История версий

Копировать эту версию запроса

← Вернуться к версиям

и

или

не

(

)

Важная: Нет

Условия отбора диалогов

Ключевые слова

867 й

Вставить2

4

<4

2

2

4

2

2

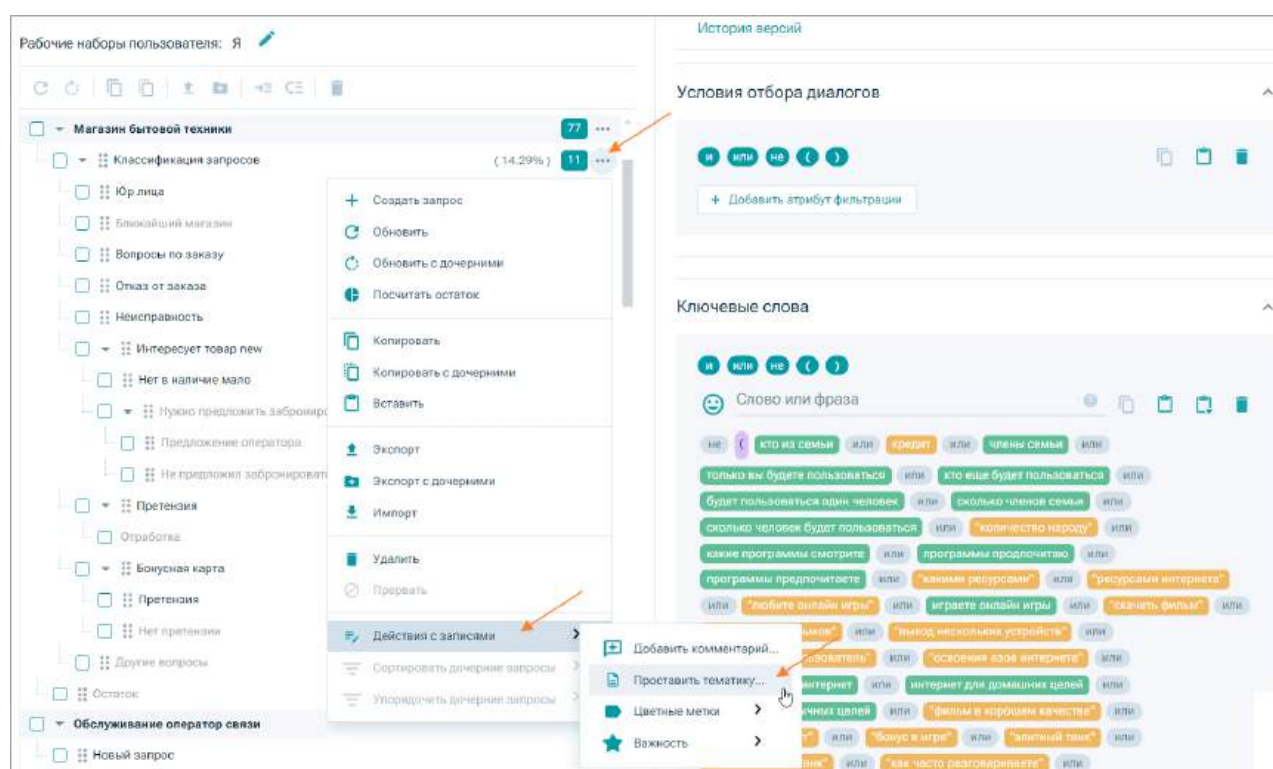
2

2

4

Действия с записями >

Проставить тематику



868 й

В

4

2

4

4

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

869 й

52

В

Подробная карточка диалога

Группировать в разделы

В алфавитном порядке

ВС: тематики речевой аналитики

Проверка вежливости/Благодарю, Проверка вежливости, Апрель-ноябрь/Заявка, Апрель-ноябрь

86: й

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой . 4/4

. 2/2

4

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

86; й

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой

2

В

Проставлять только сработавшие ключевые слова

2

2

2 4

/4

Проставлять все найденные ключевые слова

2

4

			4
	76	5	2
Проставлять все найденные ключевые слова			4

<4

2

4

В

-
- С
- С
- 4

2

4

2

Д

Т

2

4

4

4

4

Поиск

+

Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор 1

541

...

✓

Новый запрос 1.1

(74%)

400

...

✓

▶ Новый запрос 2.1

(22%)

120

...

▶ Рабочий набор 2

0

...

Выбрано запросов: 2

Сравнение

Объединение

Пересечение (общие)

Разница (уникальные)

86< й

Логическая комбинация2

.

/4

В

- Сравнение

й

С
- Объединение

й

С
- Пересечение (общие)

й

С
- Разница (уникальные)

й

4

/4

4

2

Удалить4

4

<44

2

4



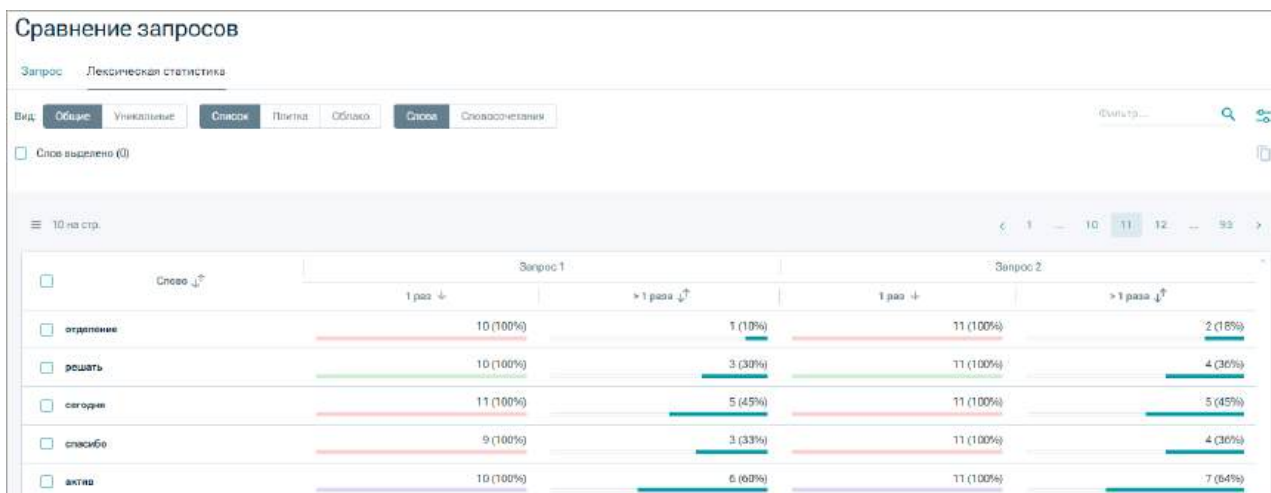
Сравнение4

2

2

4

В



86> й

Запрос

2

4

2

4

Лексическая статистика

4

Вид

В Общие

Уникальные

4

2

4

2

2

Список2 Облако

Плитку4

. 486>/4

4

В

2

7

2

7

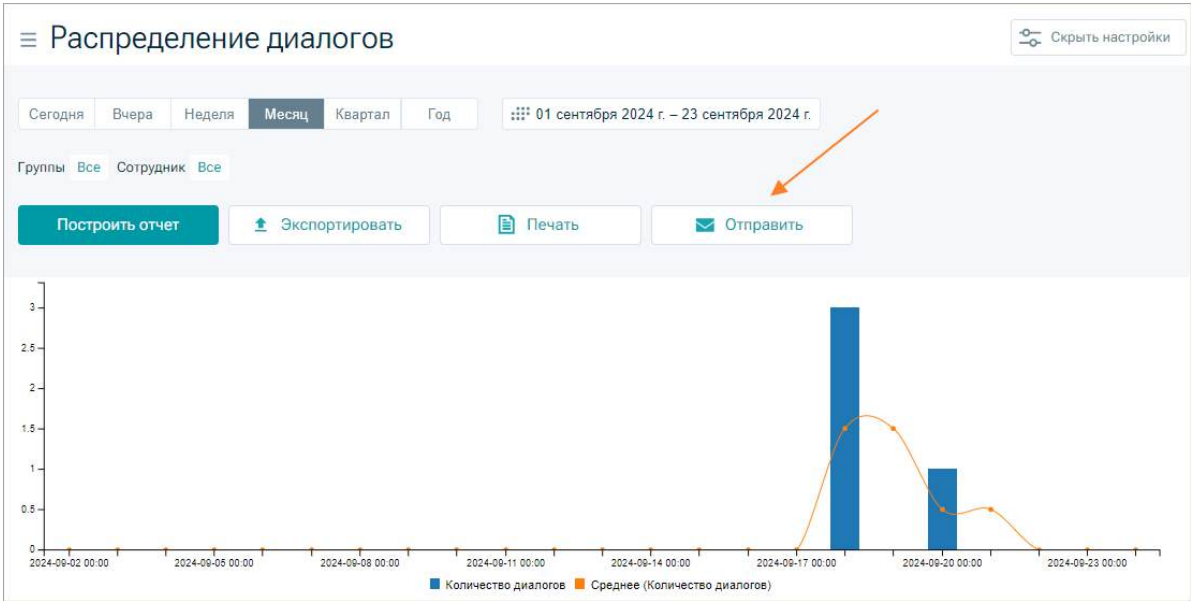
4

2

2

4

4



86@й

2

. 4 /4

<44

4

2

2

2

4

2

Объединение4

Логическая комбинация2

/4

4

2

2

4

2

4

4

2

Логической комбинации

: ВЗапрос2Расшифровки записей2Лексическая статистика Отчёты4

Запрос

4

4

Запрос

4

4

<4

4 2 2 9 2 2 9 4 2 4

...

Посчитать остаток . 486A/4

Поиск

+ Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор 10

Новый запрос 1.1

Новый запрос 2.1

Новый запрос 2.1.2

Рабочий набор 2

Новый запрос 2.1

Создать запрос

Посчитать остаток

Удалить

Вставить

Импорти...

86А й

Остаток2



4 % %

4

Выполнить2

. 4876/4

Поиск

+ Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор 1541

Новый запрос 1.1 (74%) 400

Новый запрос 2.1 (22%) 120

Остаток (4%) 21

Рабочий набор 20

Новый запрос 2.1 (0%) 0

876 й д т

д т 2

4

2 д т 4

4

Д Т 2
4

<4@

2

4

2

2

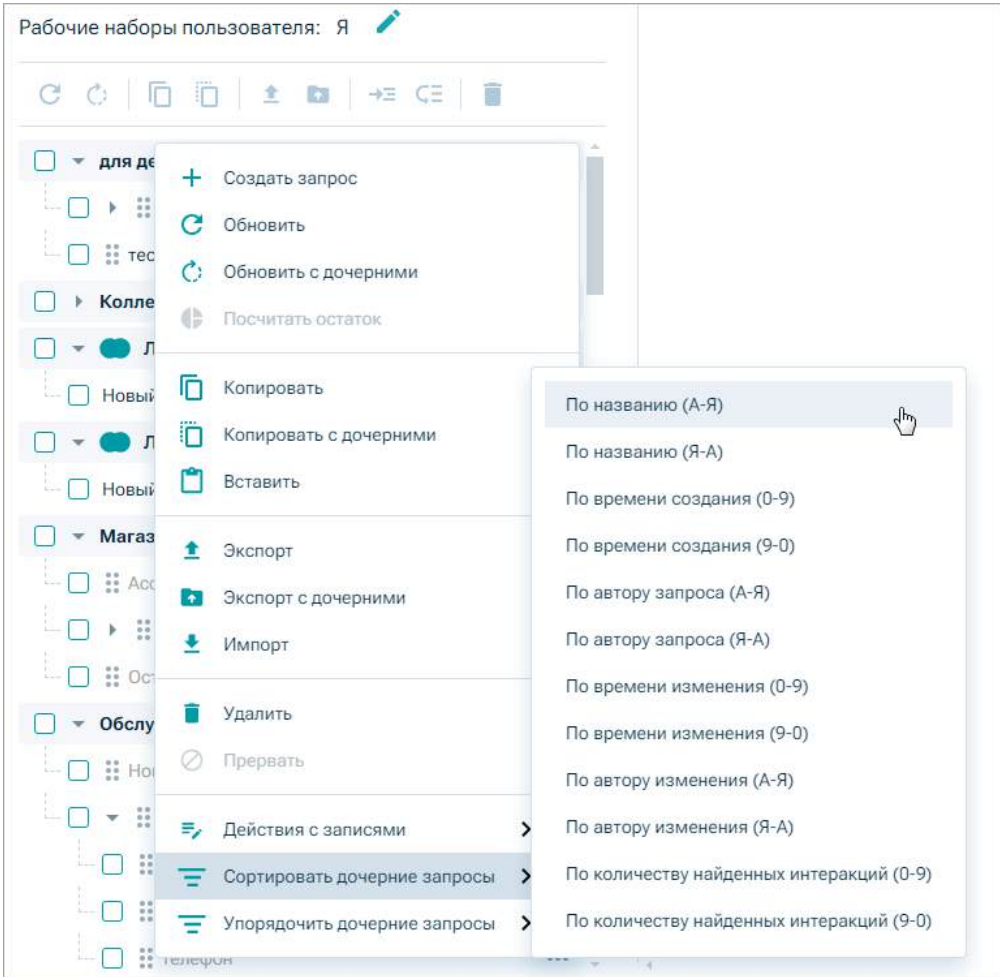
2

2

4

2

2 . 4877/В



877 й

Сортировать дочерние запросы

В

4

Упорядочить дочерние запросы

4

2



4878/4

/4

☐	▼	Рабочий набор 137		29	...
☐	▼	Тематика 2	(31.03%)	9	...
☐		по поводу вашей кредитной	(44.44%)	4	...

878 й

	2	2	Остаток
		4	

<4A

4

2

2

2

4

4

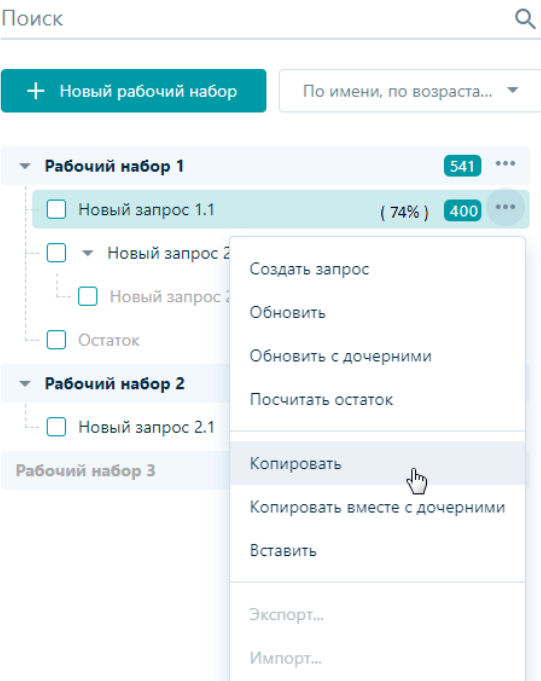
4

2

Копировать вместе с дочерними4

2

Копировать4

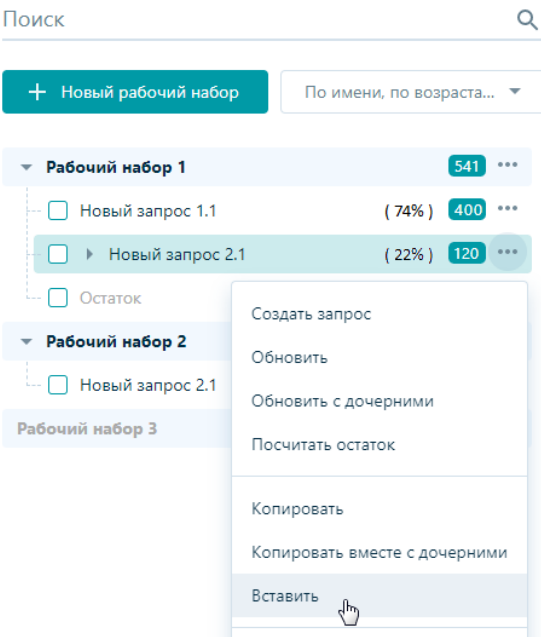


879 й

2

2

Вставить4



87: й

<46

2

/4

Обновить с дочерними4
Обновить4

Поиск

+ Новый рабочий набор

По имени, по возрасту...

Рабочий набор 1

541

...

Новый запрос 1.1

(0%)

0

...

Новый запрос 2

...

Новый запрос 3

...

Остаток

...

Рабочий набор 2

...

Новый запрос 2.1

...

Рабочий набор 3

...

Создать запрос

Обновить

Обновить с дочерними

Посчитать остаток

Копировать

Копировать вместе с дочерними

Вставить

87; й

<47

2

Удалить4

2

4

. /4



4



4

4

2

4

Автотематизация2

4



Автотематизация

Новое задание4

В

Автор

2

4

4



4

Создано

Обновил

2

2

/

Обновлено

2

/

Запущено в работу

Активно

Количество сработавших
интеракций

2

/2

Количество обработанных
интеракций

2

/

В

— _____С

— _____С

— _____С

— _____С

— _____С

— _____С

— _____.

/4

2

↶ 4

2



й

4



2

4

2

4

.Новое задание/2

4

4

4

Единоразовое

2

4

2

2

4

Автоматически обновляемое

. _____/4

2

2

4



2

/4

Новое . 4 4 2

⌘ 4

2

Применить4

4

2

2

2

4

Обрабатывать все старые записи й

2

4

Обрабатывать все новые записи й

2

2

2

2

4

2

2

2

4

2

Д Т

Добавить2

От До

В

Расписание запуска задания

От

13:00

До

18:00

×

От

23:00

До

01:30

×

+

Добавить

87<й

2

2

79Б6

7@Б6

89Б6

67Б6

2

7@Б7

67Б7

/4

2

×

4



Б76

2

Б89

; А

4

8:

4



4

2

Начать обработку2

4

2

2

4

Расписание запуска

2

Начать обработку/4

2

Новое Остановлено4

. 4 4888/4

>4

В

- **аналитикаС** **Исследовательская**
- **дочерний запросС** **Создать**
- Д Т **Посчитать остатокС**
- _____С
- 2 4
- 2 4

Новый запрос

Не сохранено

Версия v. 1

Запрос

История версий

Свойство запроса

Количество сработавших взаимодействий:

—

Количество взаимодействий, в которые предоставлена тематика из запроса:

—

Количество обработанных взаимодействий:

—

Дата и время самой поздней взаимодействия, в которую предоставлена тематика:

—

Условия отбора диалогов

Ключевые слова

Дополнительно

Проставление тематик

Тематики будут проставлены для всех записей, удовлетворяющих этому запросу

87> й

>84

Условия отбора диалогов2 Ключевые слова

Дополнительно

_____ . 487@4

2

4

2

2

2

4

История версий

2

В 4

_____/4

. /

2

4

4

Проставление тематик

Тематики будут проставлены для всех записей, удовлетворяющих этому запросу

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой ?

☒ Проставлять только сработавшие ключевые слова
☐ Проставлять все найденные ключевые слова

Выбрать из справочника

Запрос 1

— +

Запрос 1.2.

— +

87@й

Проставление тематик

☒ й

2

2

4

☐ й

2

2

4

2

4



2

4

2

✓ В

Поиск

Задание на автоматизацию

☐

Запрос 1

☐

Запрос 2

87Ай

52

В

Подробная карточка диалога

Группировать в разделы

В алфавитном порядке

ВС: автоматизация

Запрос 1/Запрос 1.2.

886 й

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой

☒ й

4

☐ й

4

Проставлять ключевые слова вместе с тематикой

2

В

Проставлять только сработавшие ключевые слова

2

2

2 4 _____ /4

Проставлять все найденные ключевые слова

2

4

_____4

7652

Проставлять все найденные ключевые слова

4

>49

Начать обработку4

Выполняется4



4

4

2

4

4

/

4

2

2

4

В

Обработано й

2

2

4

Получило тематику й

2

. 4887/4

☒ Автотематизация (бронирование)

Информация

Период: ∞ — 24.10.2023 23:59

Создано: 24.10.2022

Запущено в работу: 24.10.2022 12:15

Автор: analytics

Активно

Количество интеракций

Обработано: 436

Получило тематику: 436

Режим доступа

Чтение (Пользователи: Все)

Редактирование (Пользователи: Все)

887 й

2

Обновить список4

4

2

Остановить обработку4

2

2

4

Обрабатывать все новые записи2Обрабатывать все старые записи2

2

4

4

Завершить

Завершить4

Остановить обработку2

/4

Вернуть

задание в работу/4

Новое4

4

2



Начать

обработку4

2

.

/4

2

2

2

4

2

2

2

3

Выполняется4

2

4

>4

Автотематизация4

/

2

2

4



2

4

Задания автотематизации



+ Новое задание



Все задания (63)

Выполняются (7)

Остановлены (2)

Новые (47)

Завершенные (7)

50 на стр.

<

1

2

>



Автотематизация (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



888 й

4



2



4



2

/

Enter4

2

4

2 2 .
/ В

Задания автоматизации

🔍

+ Новое задание

⌵ ⬆

Все задания (100)

Выполняются (0)

Остановлены (0)

Новые (0)

Завершенные (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

⋮

889 й

Тип	В			
Единоразовое й		.	/	2
	2			4
Автоматически обновляемое й				2
				.
		/4		
Период				
Создано				
Запущено в работу				Активно
Автор	2			
Интеракций обработано		2	/	
Количество простановок тематик		2		2
Интеракций к обработке		2		
Суммарная длительность			2	

Расчётное оставшееся
время выполнения

Фактическое время
выполнения задания 2 2

Режим доступа В

Личный й
4
Чтение й Все2Никто2 5 2
4
Редактирование й Все2Никто2
5 2
4

Расписание /4 .

2 2 4 В

Задания автоматизации

🔍

+

Новое задание

⌵

⬆

Все задания (100)

Выполняются (0)

Остановлены (0)

Новые (0)

Завершённые (0)

☰ 50 на стр.

<

1

2

>

Доступ

Поиск по имени запроса

Автор задания

Дата создания задания

Обновил задание

Дата обновления задания

Статистика

Интеракций обработано: 3805695

Количество приостановок тематик: 3965920

Интеракций к обработке: 3805695

Суммарная длительность: 298294:24:51

Расчётное оставшееся время выполнения: 00:00:00

Фактическое время выполнения задания: 07:31:32

Режим доступа

Личный

88: й

Доступ Все й 2 2
Мои й 2
Общие й 2 2
Персональные й 2 2
4

Поиск по имени
запроса

Применить4

2

4

4

2

4

2

4

Автор задания

2

Применить4

4

2

2

Дата создания
задания

2

Применить4

4

Обновил задание

2

Применить4

4

2

2

Дата обновления
задания

2

Применить4

4

2

4

2



В

Задания автоматизации

🔍

+

Новое задание

🔼🔽

Все задания (100)

Выполняются (0)

Остановлены (0)

Новые (0)

Завершенные (0)

☰

50 на стр.

<

1

2

>

Название: А – Я

Название: Я – А

Создание: Новые – старые

Создание: Старые – новые

Автор: А – Я

Автор: Я – А

Период отбора с: Новые – старые

Период отбора с: Старые – новые

Период отбора до: Новые – старые

Период отбора до: Старые – новые

00 – 22.04.2025 23:59

11

14

Статистика

Интеракций обработано: 3805695

Количество проставок 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

ванный

88; й

Название

2

Создание

2

Автор

2

Период отбора

2

В

.с/

.до/4

.∞/

2

й

4

2

. й /4

2

Активно 4

Остановлено 4

4

Новое 4

2

4

Завершено 4

2

Автоматизация (бронирование)

Информация Период: 19.02.2022 00:00 — 20.02.2022 23:59 Создано: 24.10.2022 Запущено в работу: 24.10.2022 14:47 Автор: analytics Активно	Количество интеракций Обработано: 99 Получило тематику: 0	Режим доступа Чтение (Полн.) Редактирование (Полн.)
--	---	---

- Копировать задание
- Удалить задание
- Завершить

4

4

2

4



4

>4 4

2

4

. 4 4

Новое/2

В

С

С

С

С

С

С

4

Выполняется2Остановлено

Завершено2

В

С

С

С

4

. 4

/4

2

4

2

2

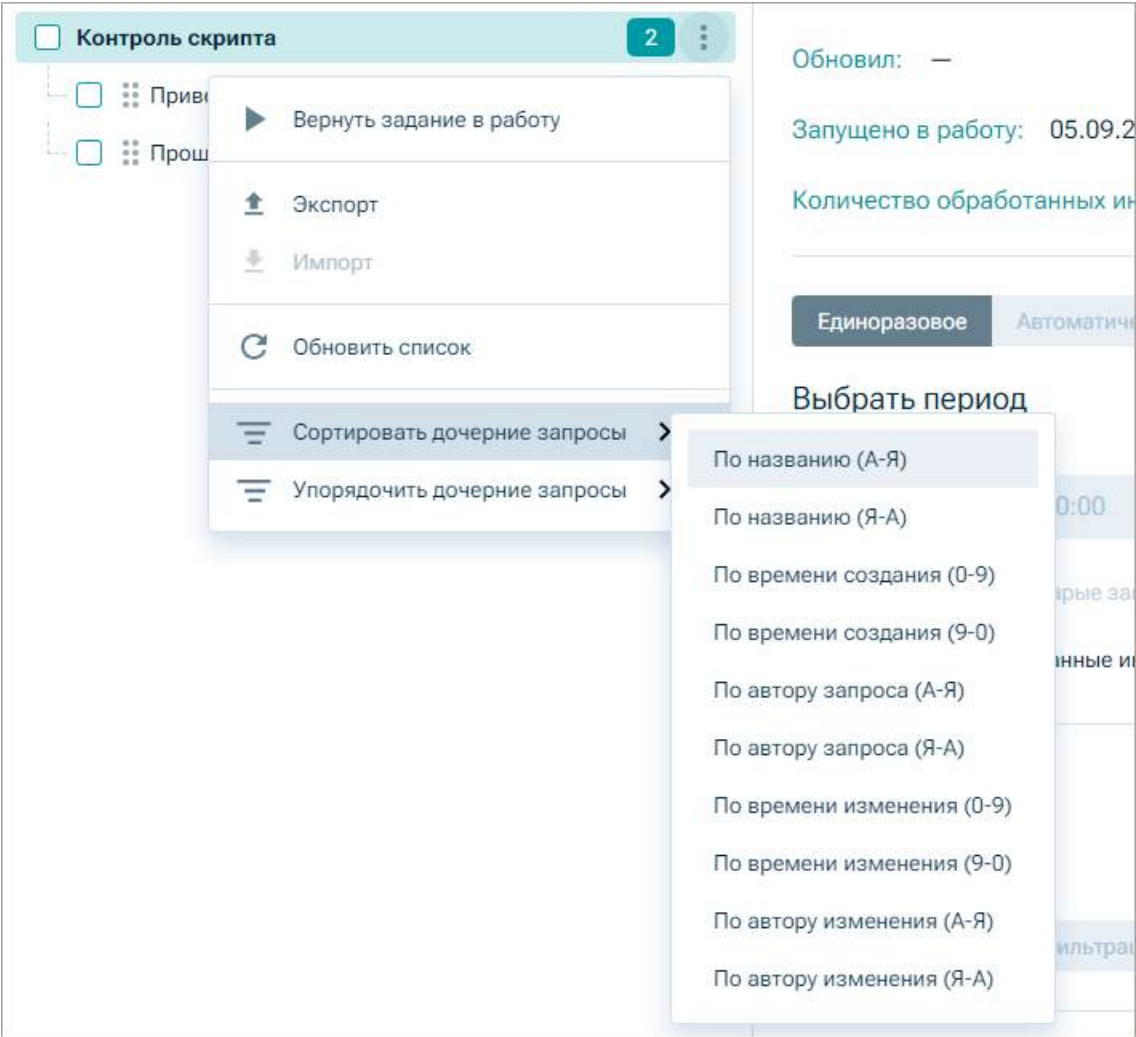
2

4

2

2

. 488>/В



88> й

Сортировать дочерние запросы

В

4

Упорядочить дочерние запросы

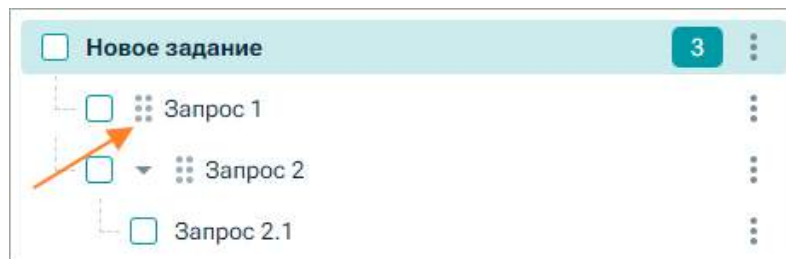
4

2



488@/4

/4



88@й

	2	2 4	Остаток
--	---	--------	----------------

>4 4

2

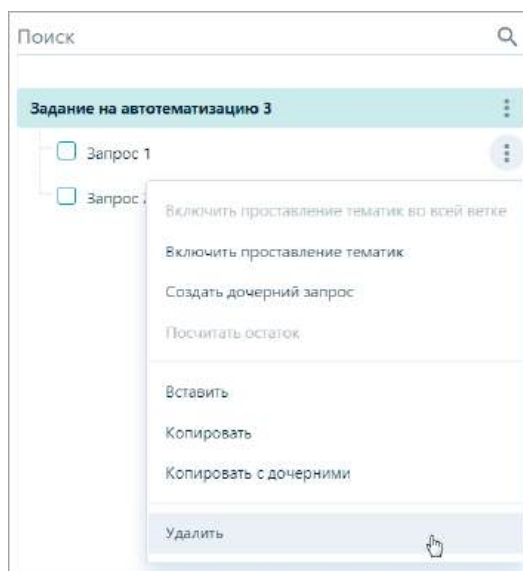
4

Удалить

. 488A/4

2

4



88Ай

4

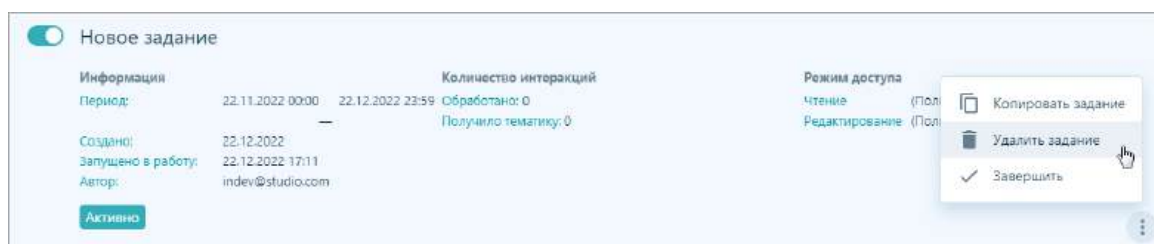
Удалить задание

. 4896/4

2

2

4



896 й



4
2 4
2
2 4 2
2 . /4

Аналитика >

Справочники запросов4

	2	4
---	---	---



2 . /
4 2
В
2 й 4
Отображение удалённых2
4

4 4
2 ≡4
<>
4 В

Название
Автор 2
Создано
Обновил 2
Обновлено
Запросов

Доступ

В

Личный й

2

2

4

Чтение/Редактирование й

5

5

2

5

4

2

4



4

4

5

2

Запросов Доступ4

В

2

2

Поиск по имени
запроса

Применить

Enter

Доступ

2

В

Все й

2

2

4

Мои й

2

4

Общие й

2

2

4

Персональные й

2

2

4

4

Автор справочника

2

Дата создания
справочника

2

2

Автор обновления
справочника

2

2

Дата обновления
справочника

2

2

@8

В
— _____ С
— _____ /С
— _____ i X VЗ 4

@84

Аналитика > Справочники запросов

Добавить справочник4

В

й Новый справочник4

2 4

2 4

2

Личный й 2 4

Общий й 2 4

5 В

Чтение й Пользователи Роли 2

В Все2 Никто2

5 4

Редактирование й Пользователи Роли 2

ВВсе2Никто

5 4

2 2 4

2 4

@848

4

2 2

Дублировать4

<Наименование справочника> (дублированный)4

2 2

2 2

:2

Дублировать⁴<Наименование справочника> (дублированный)⁴

2 4 4

4

2

4

@849

4

4

2

Аналитика >

Справочники запросов²

i X V3

2

4

4

Импорт⁴

4

4

4

2

2

4

4

i X V3

B

```
<?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>себпа</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>
```

Name		2	
		4	
RequestBooks			
RequestBook4			
RequestBook			
B	2	2	4 4

@4

B

— _____ C

— _____ C

— _____ C

— _____ i X V3 4

@44

2

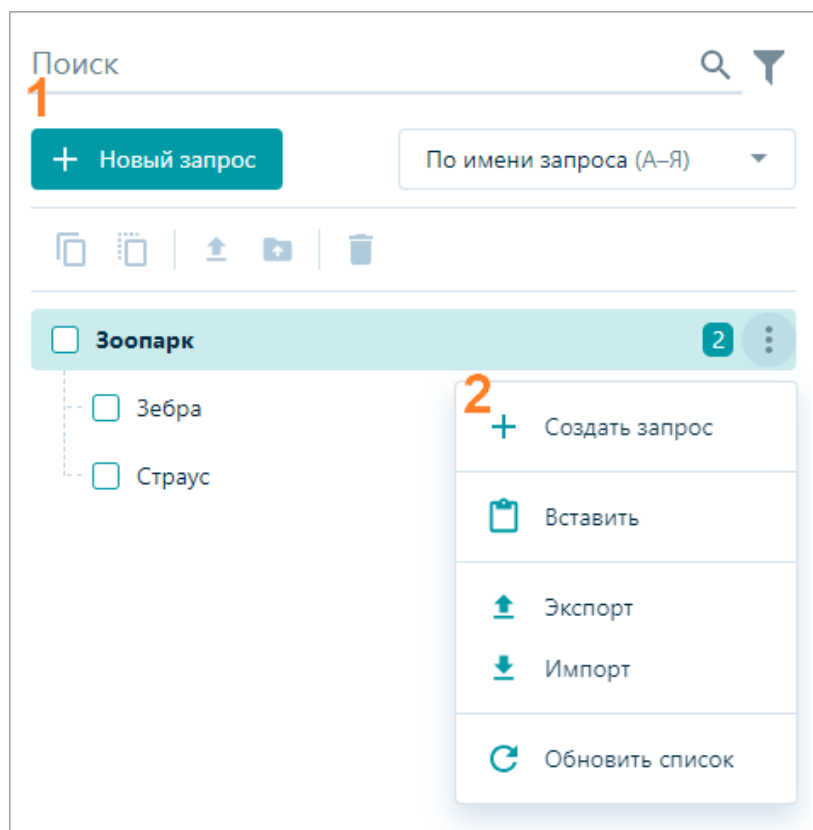
4

B

— Новый запрос

.1/C

— Создать запрос .2/4



897 й

2

...

/2

Создать дочерний запрос4

4

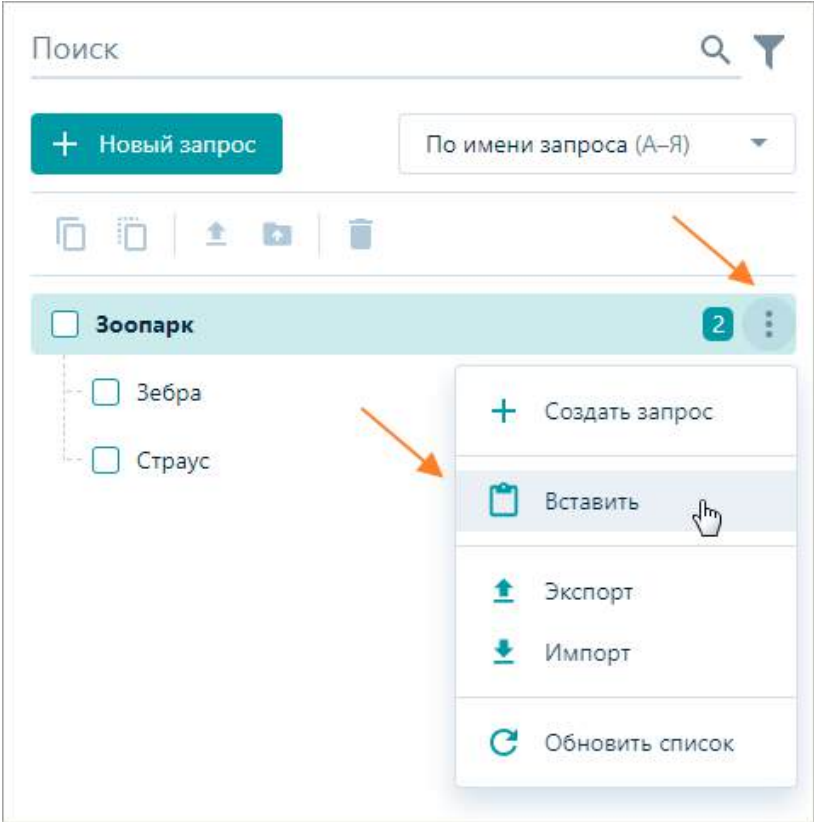
/4

@948

4

4

Вставить . 4898/4



898 й

2

Вставить4

4

@949

i X V3

4

2

4

Name

2

4

i X V3 2

В

```

<?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>

```

Requests2

2

2

4

SpeechLabRequest4

Д

Т

SpeechLabRemainderRequest4

@4

В

—

С

—

2

2

4

История версий

2

В 4

/С

—

С

—

/4



2

2

2

4

2

↶4

2

4

@4

2

4

2

2

2

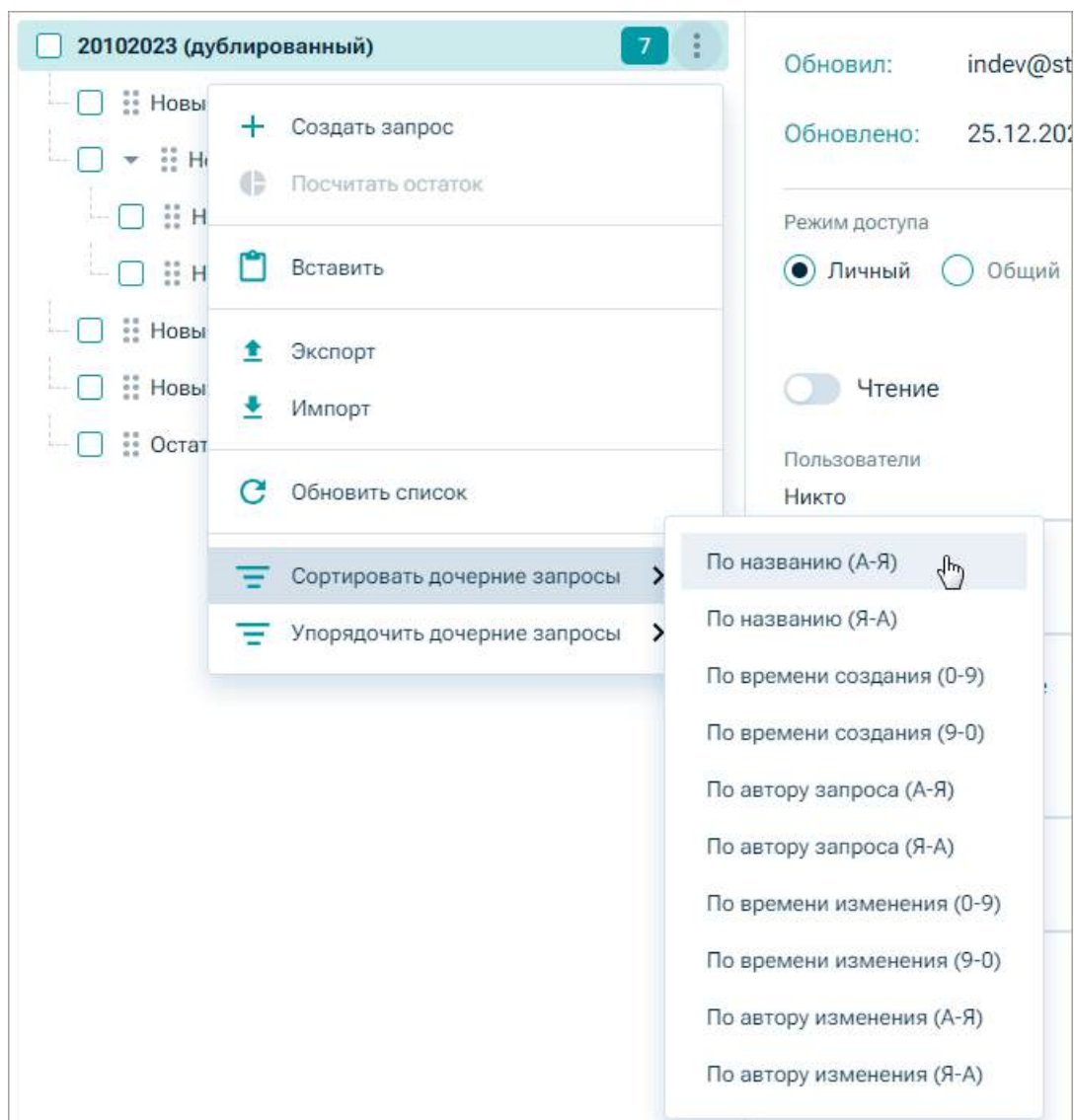
4

2

2

4

899/B



899 й

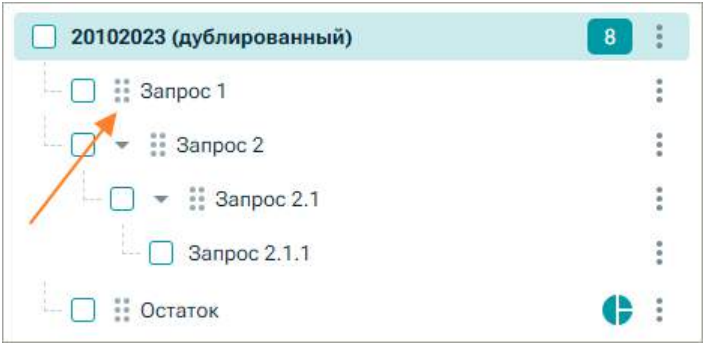
Сортировать дочерние запросы

B

4

Упорядочить дочерние запросы

4
2
489: /4
/4



89: й

	2	2 4	Остаток
--	---	--------	---------

@K

i X V4

2
4
2
2
2
4
2
4
4
4

Справочники запросов

Отображение удаленных

Всего справочников: 18, выбрано: 1

50 на стр.

☐	Название	Автор	Создано ↓	Обновил	Обновлено	Запросов	Доступ
☒	Зоопарк	analitic stc	31.08.2023, 15:19	analitic stc	01.09.2023, 19:17	4	Чтение (Пользователи: Все, Роль: 1) Редактирование (Пользователи: Все, Роль: 1)
☐	Новый справочник	analitic stc	31.08.2023, 13:52	analitic stc	31.08.2023, 13:52	1	Личный

89; й

2
4
2
489</4

Поиск

+

Новый запрос

По имени запроса (А-Я)

📁

📁

📁

📁

🗑️

(2)

☐

Зоопарк

4

⋮

☐

Зебра

⋮

☒

Капибара

⋮

☒

Капибара Капа

⋮

☐

Страус

⋮

✂️

Зоопарк

Автор:

analitic stc

• analytics

✎

Создано:

31.08.2023, 15:19

Обновил:

analitic stc

Обновлено:

01.09.2023, 19:17

Режим доступа

☐ Личный

☒ Общий

89 < й

2

4

```
<?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>
```

RequestBooks2

2

2

RequestBook4

RequestBook

B

2

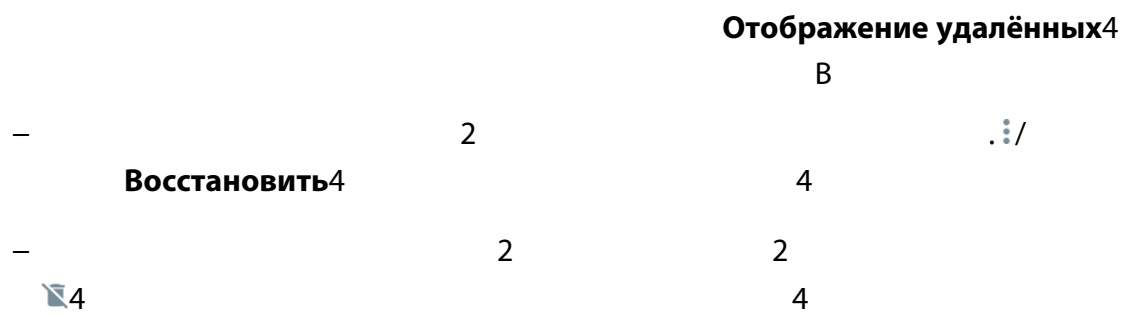
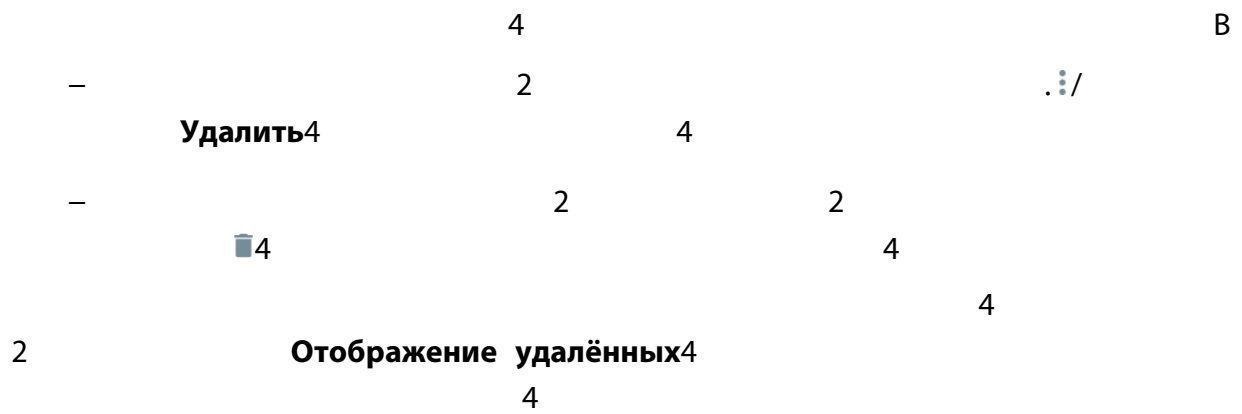
2

44

Requests

2

4



A

4

2

2

2

2

2

4 4

4

Аналитика >

Словари4



2

4

A4

2

.

/4

/

2

й

B

4

B

Все словари

2

2

Мои

2

Общие

2

2

Персональные

2

2

4

4

Удалённые

2

4

≡4

2

<>

4

B

Название

Д Т

A48

B

— _____ C

— _____ . /C

— _____ i X V3 4

A47

Аналитика > Словари

Новый словарь4

B

й Новый словарь4

2

4

4



2

4

4

Личный й

2

4

Общий й

2

5

B

Чтение й

Пользователи

Роли

2

ВВсе2Никто2

5

4

Редактирование й

Пользователи Роли

2

ВВсе2Никто

5

4

B

Добавить слово

Добавить

Удалить



Фильтр



50 на стр. Всего слов 0

Не найдено ни одного слова

89> й

Добавить слово

Enter/4

Добавить .

4

2

4



.

/

.

4

Ctrl2

2

/

4





/

2

4



/

2

4

2

4

2

4

Редактировать слово

2

Изменить4**Удалить .**

2

Ctrl2

/

/

.

Удалить4**Фильтр й**

2

4

Фильтр**В**

2

4

4

2



4

2



4

A84

2 4 2 2 4

3 4 4

3

В Личный 2

2 4 2 2 4

Копировать словарь 4

<Наименование словаря> (дублированный) 4

2 2 2

Копировать словарь В

Словари								
Импорт Экспорт Новый словарь Все словари (181) Мои (20) Общие (69) Персональные (207) Удаленные (9) 50 на стр. < 1 2 ... 4 >								
☐	Название	Автор	Создано ↓	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ	
☒	Вежливость	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023		Удалить словарь Копировать словарь Чтение (Пользователи: Все, Роль: Все) Редактирование (Пользователи: Все, Роль: Все)
☒	Конфликтные ситуации	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023		

89@й

3

B

Словари								
Импорт Экспорт Новый словарь Все словари (183) Мои (22) Общие (69) Персональные (207) Удаленные (9) 50 на стр. < 1 2 ... 4 >								
☐	Название	Автор	Создано ↓	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ	
☐	Вежливость (дублированный)	analitic stc	25.08.2023	5	analitic stc	25.08.2023	Личный	
☐	Конфликтные ситуации (дублированный)	analitic stc	25.08.2023	5	analitic stc	25.08.2023	Личный	
☐	Вежливость	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023	Чтение (Роль: 1)	
☐	Конфликтные ситуации	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023	Чтение (Пользователи: Все, Роль: Все) Редактирование (Пользователи: Все, Роль: Все)	

89Ай

Импорт

Аналитика > Словари2

```
<?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>
```

WordBooks2

WordBook4

WordBook

B

2

2

44

Words

2

4

Name

2

4

A4

—
—
—
—

2 2 C C C

/4 .

B



4

2

2

2

2

4

2

4

A4

i X V4

2

4

2

4

/4

2

2

ЭкспортВ

Словари

Импорт

Экспорт

Новый словарь

Все словари (181)

Мои (20)

Общие (69)

Персональные (207)

Удаленные (1)

50 на стр.

1

2

...

4

>

☐ (1)	Название	Автор	Создано ↓	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ	
☒	Вежливость	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023	Чтение (Рол и: 1)	
☐	Конфликтные ситуации	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023	Чтение (Пользователи: Все, Роли: Все) Редактирование (Пользователи: Все, Роли: Все)	

8: 6 й

i X V3

4

2

2

2

Экспорт4

4

2

4

```
<?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>
```

WordBooks2

2

2

WordBook4

WordBook

B

2

2

4 4

Words

2

4

A4

2

4

Удалить словарь

2

2

2

⋮

Удалить словарь

48: 7/4

Удалённые4

Словари							
Импорт Экспорт Новый словарь							
Все словари (181) Мои (20) Общие (69) Персональные (207) Удалённые (8)							
50 на стр. 1 2 ... 4 >							
☐ (2)	Название	Автор	Создано ↓	Количество слов	Обновил	Обновлено	Доступ
☒	Векливость	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023	Удалить словарь Копировать словарь
☒	Конфликтные ситуации	analitic stc	24.08.2023	5	analitic stc	24.08.2023	Чтение (Пользователи: Все, Роли: Все) Редактирование (Пользователи: Все, Роли: Все)
☐	Аудия - ноябрь	analitic stc	24.08.2023	17	analitic stc	24.08.2023	Чтение (Пользователи: Все, Роли: Все) Редактирование (Роли: 1)
☐	Распродажа - декабрь	analitic stc	24.08.2023	17	analitic stc	24.08.2023	Личный

8: 7 й



4

2

Удалённые

4

Восстановить словарь

2

Удалённые2

2

⋮

Восстановить словарь

2

Удалённые

4

76

764

Аналитика > Словари синонимов**4**

2 4
.
.
/4
B
2 й 4

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	⋮

8: 8 й

B

Все словари

2 2

Мои

2

Общие

$$2 \qquad \qquad \qquad 2$$

Персональные

$$\begin{array}{ccccc} 2 & & & & 2 \\ & 4 & & & \\ & & & & \end{array}$$

4

Удалённые

2

4

2



4

B

2

/

2

B

2

2

4

5

5

2

5

4

2

4

Q4

2

B

2

2

2

2

2

2

2

2

2

7648

B

- _____ C

- _____ . /C

— i X V3 4

7644

2

Аналитика > Словари

СИНОНИМОВ

Новый словарь4

Й 4

2

4

2

. 9 8;;

/4

4

Новый словарь

Создано: 02.10.2024 CP 13:41:24 Автор: Я

Описание

Личный

Общий

Чтение

Редактирование

Пользователи

Никто

Роли

Никто

Пользователи

Никто

Роли

Никто

Добавить слово

Добавить

Удалить

Фильтр

50 на стр. Всего слов 0

Не найдено ни одного слова

8: 9 й

. 6 768: /4

4

2

B

Личный

2

4

Общий

2

5

В

Чтение й

Пользователи

Роли

2

В Все2 Никто2

5

4

Редактирование й

Пользователи

Роли

2

В Все2 Никто

5

4

4

2

4

2



4

7648

4

2

2

2

3

4

4

3

В Личный2

4

2

4

2

2



Копировать словарь4

4

7649

4

2

4

2

Аналитика > Словари

синонимов2

Импорт

4

2

4

4

i X V3

В

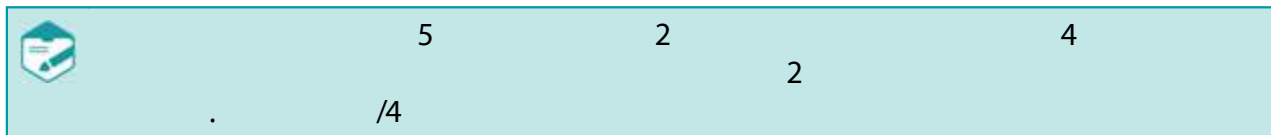
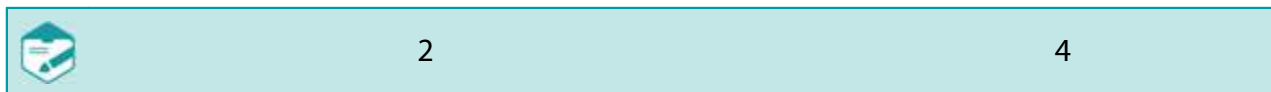
```

<?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>

```

SynonymBooks 2 2 2
 SynonymBook 4 SynonymBook
 B 2 2
 4 4
 Synonyms .Word/ .Synonyms/2
 4
 Name 2
 4

764



Добавить слово2

Добавить4

Добавить слово

абонент

Добавить Удалить

Фильтр

Т

телефон

И

интернет

50 на стр. Всего слов 2

8: : й

4

% %

4 4

4

2 4

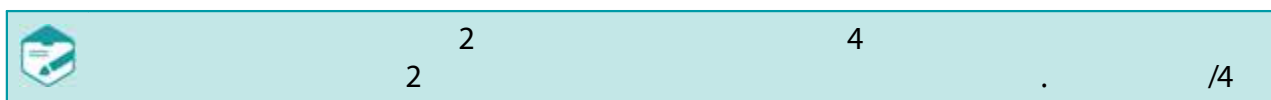
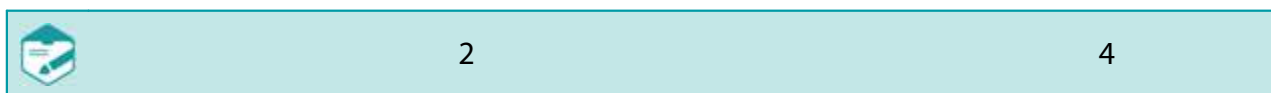
2 2 2 4 2 2

В 2 2 2 4 2 4 2

2

3 4 2

764



4 2 NBK34

A

абонент клиент



8: ; й 3

B

A

абонент

клиент x



8: < й

4

764

2

4

4

Редактирование словаB

Редактирование слова

абонент Изменить Удалить   

Фильтр  50 на стр. Всего слов 7



  x  x  x  x  x 

  x  x  x  x  x 

A

абонент клиент x подписчик x пользователь x новый синоним  

8: > й

2

Изменить4

2

2

XB

A

абонент

клиент x

подписчик x

пользователь x

новый синоним



8: @й

764

2

4

Удалить . 48: A/4

Редактирование слова

Изменить

Удалить

📄

⋮

📌

Фильтр

🔍

☰ 50 на стр. [Всего слов 6](#)

😬

😬 ×

😬 ×

😬 ×

😬 ×

✎

😬

😬 ×

😬 ×

😬 ×

😬 ×

новЫЙ синоним

✓

✕

8: Ай

2

B

A

абонент клиент × подписчик × пользователь × 

8; 6 й

2

4

2



764

B

C

C

C

•

/4

2

4

2



764@

i X V4
2
4
2 4 /4
2

ЭкспортВ

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	⋮

8; 7 й

i X V3
4
2
2
Экспорт4
4
2
4

```
<?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>
```

SynonymBooks2 2 2
SynonymBook4 SynonymBook

764A

2

4

Удалить словарь4

2

2

Удалить

2

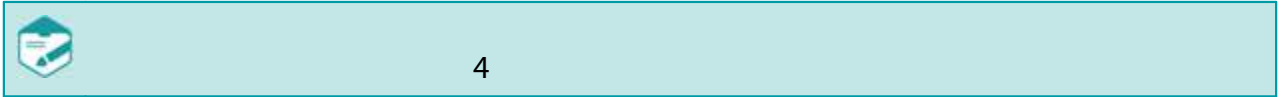
словарь .

48; 8/4

Удалённые4

Словари синонимов								
Импорт Экспорт Новый словарь								
Все словари (12) Мои (7) Общие (1) Персональные (4) Удаленные (8)								
(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		

8; 8 й



Удалённые

4

Восстановить словарь4

2

Удалённые2

2

Восстановить словарь4

Удалённые

4

77

. 7 666 6662

/

В

- 7
- 8
- LdS
- LdS
- 7й76
-
-

2

2

Участнику 2

4

Настройки > Управление

словарями условий атрибутов4

774

Настройки > Управление

словарями условий атрибутов4

2

/4

В

2

й

4

Словари условий атрибутов											+ Добавить словарь
		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	⋮

8; 9 й

			4	
		2	<>	4
			≡4	
				В
Название				
Описание			.	/
Элементов				
Автор		2		
Создано				
Обновил		2		
Обновлено				
Фильтров			2	
Список фильтров				2
Тип словаря				Персональный

7748

Настройки > Управление словарями условий атрибутов

Добавить словарь4

В

Название словаря	й	4	4
	2	7	; 784
Описание словаря	й	4	4
	6	768: 4	
Добавить	4		

4

2

2

Настройки > Настройки тенанта >

Добавить

4

4



2

4

2

Настройки > Настройки тенанта >

2

774

4



2

Настройки > Настройки тенанта >

2

2

4



B78@4

Добавить слово4

L K B A L

Вставить из буфера4

2

2

2

. 4

/4



2

2

4

Добавить слова

улица Кирова
улица Ленина
улица Красина
проспект Большевиков
проспект Победы

Добавить

Отменить

Вставить из буфера

⚙️

✕

🔍

☰ 50 на стр.

Считать разделителем только перевод строки: ☒

Считать пробел разделителем вариантов: ☐

8; : й

2

Считать разделителем только перевод строки

Добавить

4

2

.txt .

e dO@/4

B

2

2

2

5

. 4

/4

Импортировать из файла

. /

2

2

4

Выбрать файл

4

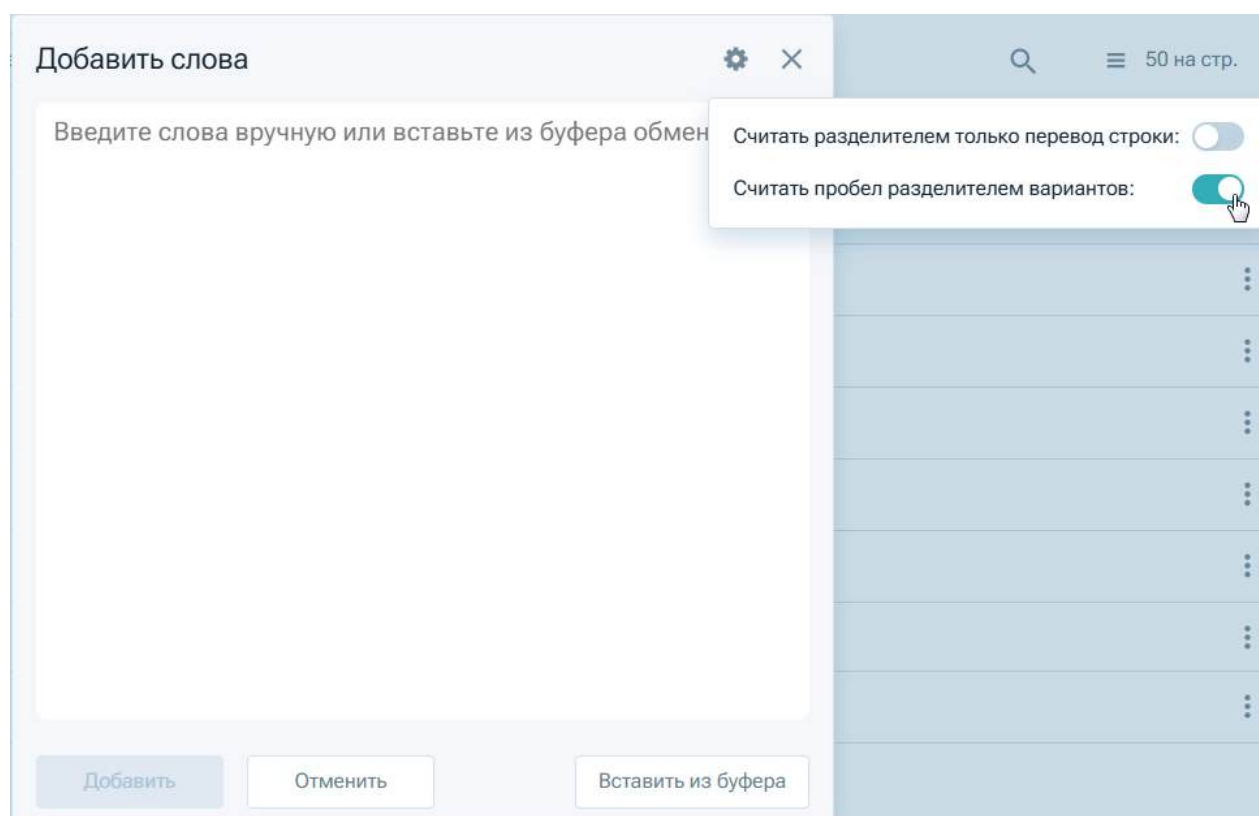
Добавить

4

4



B



8; ; й

Считать разделителем только перевод строки й

2

4

2

2

2

4

2

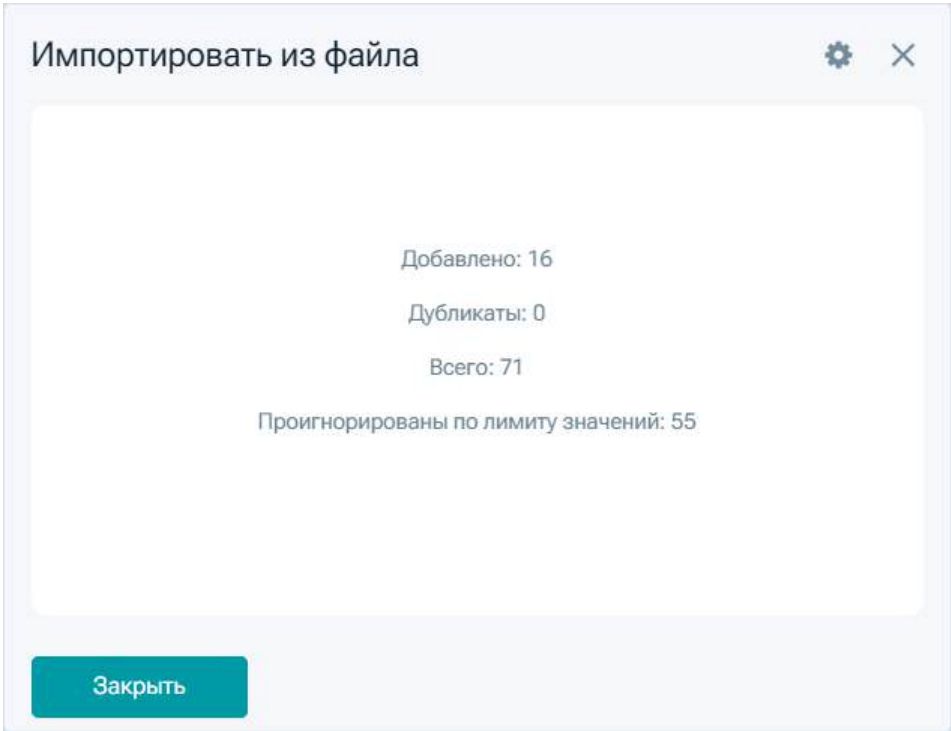
2

4

Считать пробел разделителем вариантов й 2
2 2 2
4 2 2
4

2

В



8; <й

Добавлено й 2 4

Дубликаты й .

/4

Всего й 4

Проигнорированы по лимиту значений й 2

3

4

2 Y 4

2 4

Закреть4 4

774

Экспортировать4

<имя словаря>.txt

4

774

В

— C
— C
— 2 2 C
— 2 4

242

2

РедактироватьВ

☐	Название ↑	Описание	Элементов	Автор	Создано	Обновил	Обновлено	Фильтров	Список фильтров	Тип словаря
☐	Словарь 3	Описание словаря 3	1369	analytics (analitic stc)	28.12.2024 Сб 14:58:46	analytics (analitic stc)	16.04.2025 Ср 11:40:57	2	доставка апрель доставка май	Персональный
☐	Словарь 4	Описание словаря 4	13	analytics (analitic stc)	09.01.2025 Чт 09:24:32	analytics (analitic stc)	09.01.2025 Чт 09:24:32	0		
☐	Словарь 5		0	analytics (analitic stc)	16.04.2025 Ср 11:40:57	analytics (analitic stc)	16.04.2025	0		

Редактировать

Очистить

Удалить

8; > й

222

4.



Словарь 3

Добавить словоИмпортировать из файла

50 на стр. 1228

1	1137701	
2	1141071	Редактировать
3	1160649	Удалить

8; @й

24242

ОчиститьВ

☐	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	analitics (analitic stc)	16.04.2025 CP 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	analitics (analitic	16.04.2025 CP	analitics (analitic	16.04.2025	0		Персональный

✎ Редактировать

✕ Очистить

🗑 Удалить

8; Ай

4

774

2

Удалить4

4

2

2

2



4

3

2

В

Удаление словаря

Словарь используется в сохраненных фильтрах. Вы действительно хотите удалить словарь?

Отменить

Подтвердить

8<6 й

2

В

Сегодня Вчера Неделя Месяц Квартал Год **Всё время** **Всё время**

Задание LLM по словарю 888 ✕ ^

Поиск по словам 🔍

Комментарий: словарь 888 **удален** ✕ +

Применить фильтр

Автор: Я Статус: Персональный

Сохранить копию

Сохранить фильтр ⋮

Список диалогов пуст

8<7 й

78

Оценка диалогов > Ручная оценка

2

4

2

4

4

2

2

4

2

2

/4

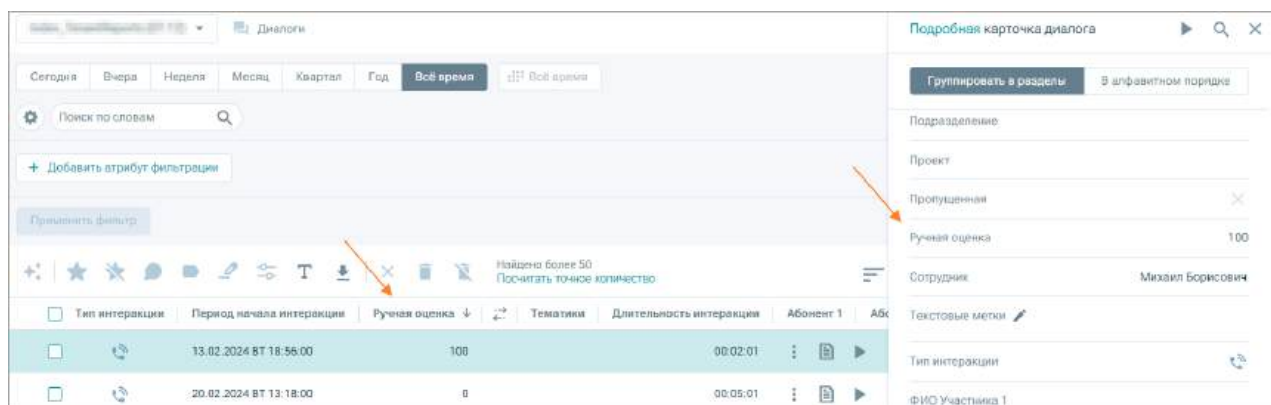
Диалоги/

Ручная

оценка2

Подробной карточке диалога

Базовые > Ручная оценка4



8<8 й

Ручная оценка

В

2

4

7847

2

4

2

2

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Шаблоны ручной

оценки4

7844

Добавить шаблон4

4

Шаблон карт оценки

Сохранить и опубликоватьСохранитьОтменить

Шаблон

Тип шаблона *

Начальная оценка *

Максимальная оценка *

Описание шаблона

Дата создания

05.08.2024 ПН 13:23:44

Автор создания

analytic stc

Дата изменения

05.08.2024 ПН 13:23:44

Автор изменения

analytic stc

Вопросы

Штрафы

Бонусы

Шкала градаций

8<9 й

Шаблон карт оценки2

4

2

4

В

• _____ й

4

• _____ й

4

• _____ й

2

4

• _____ й

4

*4

Шаблон

Тип шаблона *

Начальная оценка *

0

Максимальная оценка *

100

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

8< й

Тип шаблона

4

4

Начальная оценка

2

4

Максимальная оценка

4

Описание шаблона

2

4

4

2

4

4

4
4

Вопросы

Веса всех блоков 100 ↔ Нормировать вес блока

Название блока *

Блок вопросов 1

Вес блока от 0 до 100

100

Веса всех вопросов 100 ↔ Нормировать веса вопросов

Вопрос 1

Вес вопроса 0 до 100

100

Ответ

Ответ А

Тип ответа

Обычный

Балл от 0 до 100

10

Ответ

Ответ В

Тип ответа

Обычный

Балл от 0 до 100

10

+ Добавить ответ

+ Добавить вопрос

+ Добавить блок вопросов

Обычный

Критический

Неприменимый

8< й

2
4

4

4

4

й 864

Добавить блок вопросов
Вес блока й 2 4

4
4
7662 766
4

Нормировать вес блока 2
4



й 864

4

766

2

Нормировать веса вопросов⁴

й 764

4

В

Обычный й

2

/4

Критический й

2

4

Неприменимый й

4

2

3

4

4

Выбрать ответом по умолчанию⁴

4

4

й 864

2

4

Штрафы

№	Название	Размер
1	Отклонение от скрипта	5

+ Добавить штраф

Бонусы

№	Название	Размер
1	Продажа доп. услуги	20

+ Добавить бонус

8<<й

Размер

2

. /

4

4

В

Шкала градации

☒ Значения по умолчанию

0 25 50 75 100

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

8<>й

Название Цвет 2 Значения от до4 до4

2

4

до2

4

от

7664

62

до

2

2

4

Добавить диапазон2

4

 2

4



й 864

Значения по умолчанию2

4

В

• Черновик4

2

Название Тип/4
4

Сохранить4

4

• Неактивный4

2

4 2
Активный4

2
Неактивный2

Сохранить и опубликовать4
4

78448

2

Редактировать4

4

2

Активный4

78449

2

Копировать4
скопированного шаблона>4

Копия <имя

4

7844

Оценка диалогов > Ручная

оценка: Шаблоны ручной оценки4
2

2

1	Шаблоны ручной оценки							+	Добавить шаблон
2	Отобразить удаленные шаблоны: Всего шаблонов: 23							50 на стр.	
3	☐	Наименование	Тип	Дата создания ↓	Автор	Дата изменения	Автор изменения	Статус	
	☐	НЕАКТИВНЫЙ Шаблон карт оценки проверки	Тест тип	24.01.2024 СР 17:53:40	Иван Ильин	24.01.2024 СР 17:53:40	Иван Ильин	Черновик	⋮
	☐	Удаление Шаблон карт оценки проверки	Тест тип	23.01.2024 ВТ 10:48:28	Иван Ильин	23.01.2024 ВТ 10:49:08	Иван Ильин	Неактивен	⋮
	☐	Шаблон для отчетов: уточненный супер	Т	22.01.2024 ПН 19:32:04	Иван Ильин	22.01.2024 ПН 19:32:29	Иван Ильин	Неактивен	⋮
	☐			20.01.2024 СБ 18:26:53	Виктор В	23.01.2024 ВТ 12:12:22	Виктор Ван	Активен	⋮

8<@й

74

84

94

: 4

В

Наименование	4
Тип	24
Дата создания	4
Автор	24
Дата изменения	4
Автор изменения	24
Статус	В
	Черновик й 24
	Неактивный й 24
	Активный й 24
	Удалён й 24

4

≡4

2

<>

4

Q2

.

/

Enter4

2

4

4

7844

4

2

4

2

4

4

2

% %й

2

4

2

.

/4

2

x 4

7844

2

4

Удалить шаблон4

2

2

2



Удалить4

2

2

4

Удалить все связанные с
шаблоном карты оценки?

Удалить вместе с картами

Удалить только шаблон

Отменить

8<Ай

4

4

Подтвердите удаление.

Действие невозможно отменить.

Отменить

Подтвердить

4

2

Отобразить удаленные шаблоны4

удален 4

7848

й . /2
/4

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания

2

2

4

8>64

1

Список заданий

+

Добавить задание

2

ИнициализированныеВ работеЗавершённыеПросроченныеОтменённые

3

Всего заданий: 48

50 на стр.

4

☐ Назначить задание	Дата начала	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	Кодовые	Оцененные	Прогнозируемые
5 ☐ Задание на оценку ЦД/МТ 19.01 тест 6 23.01.2024 01:00:00 01.02.2024 01:02:59:59 Ильян Ильян Шаблон для отчетов БУББ-уполномоченный 2 2 0 0 6 ☐ Задание на оценку ЦД/МТ 20.01 а 23.01.2024 01:00:00 Ильян Ильян Шаблон для отчетов БУББ-уполномоченный 1 20 0 0 ☐ Задание на оценку ЦД/МТ 22.01 тест 1 22.01.2024 01:00:00 01.02.2024 01:02:59:59 Ильян Ильян Шаблон для отчетов БУББ-уполномоченный супер 1 1 0 0								

8>6 й % %

74

84

94

: 4

; 4

<4

784847

В

Однократное й 2

2
.
/4

Плановое й 2

4

4

Длительное й 2

4

Калибровочное й 4

2

4

7848

2

В

Инициализировано

В работе

Завершено

Просрочено

2

Отменено

7849

Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания

Добавить задание4

Тип задания

Однократное4

≡

Добавить задание

Сохранить

Отменить

Общая информация

Название *

Задание на оценку

Описание задания

Тип задания

Однократное

Шаблон *

Период выполнения

Без ограничений

Фиксированный период

Дата начала *

12.08.2024

Количество дней на выполнение *

1

Анонимный режим оценки интеракций

8>7 й

В

	й		4	
	й		4	
	й	2		4
	й	2		4
			*4	

Название

/4

7 8; 6 4

Описание

4

7

7666

4

Тип задания

Однократное4

Шаблон

4

2

В

2

2

4

Период выполнения

Без ограничений й

2

4

Фиксированный период й

4

Дата начала й

4

4

4

4

4

Количество дней на выполнение й

2

4

7

96

.

/4

Анонимный режим оценки интеракций

2

2

2

2

2

4



2

В76 6664

В

Вручную

2

4

Выбрать из списка4

2

4



.Добавить в

задание/

4

Задать параметры

2

4

Простые условия

В

Минимальная длительность интеракции й

4

6 97; 9<6664

Максимальная длительность интеракции й

4

6 97; 9<6664

Направление вызова й

В Все2 Входящий2

Исходящий Не определено4

Тип интеракции й

В Все2 Телефонный вызов

Текстовый диалог4

Количество интеракций для каждого сотрудника й

2

4

Период отбора й

2

4

Фильтр

4

Фильтр

4

Импортировать в задание й

2

4

2

4

Атрибут фильтрации2

4

2

В

Задать вручную количество интеракций й

2

4

Выдавать по фильтру й

2

4

Добавить исполнителя

2

4

Тип распределения

В

Без ограничений

4

2

4

Поровну

4

В долях

4

7664

7662



. 48>8/4

Контролеры

Тип распределения:

☐ Без ограничений ☐ Поровну ☒ В долях

Исполнители:

ФИО ↑	Логин	e-mail	Задать долю (%)	
			67 ≠ 100	
analytic stc	analytics	analytics@test.qa	34	⋮
6789	6789	6789@mail.ru	33	⋮

+ Добавить исполнителя

8>8 й

Добавить сотрудника

2

4

Добавить**ФИО сотрудника**

4

С учетом подразделений

4

▶ 2

4

2

2

Сохранить

2

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Однократные задания4
4

7844

Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания
Добавить задание4 Тип задания Плановое4

Добавить задание

Сохранить

Отменить

Общая информация

Название *

Задание на оценку

Описание задания

Тип задания

Плановое

Шаблон *

Правило создания однократного задания

Календарь

Кратность

Дата начала

12.08.2024

Интервал создания следующего задания, дней *

1

Количество дней на выполнение *

1

☐ Анонимный режим оценки интеракций

8>9 й

В

Общая информация й	4
Правило создания однократного задания й	2
	2
	4
Интеракции й	4
Контролёры й	2
	4
Сотрудники й	2
	4
	*4

Название

7 8; 6 4 /4

Описание

4

7

7666

4

Тип задания

Плановое4

Шаблон

4

2

В

2

2

4

Календарь

Дата начала й

Применить4

/4

Количество дней на выполнение й

4

7

96

4

Кратность

Дата начала й

4

4

4 4 4

Интервал создания следующего задания, дней й

2

4

Количество дней на выполнение й

4

7

96

4

Анонимный режим оценки интеракций

2

2

2

2

2

4



2

В76 6664

В

Простые условия

В

Минимальная длительность интеракции й 4

6 97; 9<6664

Максимальная длительность интеракции й 4

6 97; 9<6664

Направление вызова й

В Все2 Входящий2

Исходящий Не определено4**Тип интеракции й**

В Все2 Телефонный вызов

Текстовый диалог4**Количество интеракций для каждого сотрудника й**

2

4

Период отбора й

2

4

Фильтр

4

Фильтр

4

Импортировать в задание й

2

4

2

4

Атрибут фильтрации2

4

2

В

Задать вручную количество интеракций й

2

4

Выдавать по фильтру й

2

4

Добавить исполнителя

2

4

Тип распределения

В

Без ограничений

4

2

4

Поровну

4

В долях

4

7664

7662



. 48>: /4

Контролеры

Тип распределения:

☐ Без ограничений ☐ Поровну ☒ В долях

Исполнители:

ФИО ↑	Логин	e-mail	Задать долю (%)	
			67 ≠ 100	
analitic stc	analitics	analitics@test.qa	34	⋮
6789	6789	6789@mail.ru	33	⋮

+ Добавить исполнителя

8>: й

Добавить сотрудника

2

4

Добавить

ФИО сотрудника

4

С учетом подразделений

4

▶2

4

2

2

Сохранить

4

2

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Плановые задания

4

784

Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания

Добавить задание4 Тип задания Длительное4

≡ Добавить задание

СохранитьОтменить

Общая информация

Название *

Задание на оценку

Описание задания

Тип задания

Длительное

Шаблон *

Дата начала оценочного периода *

12.08.2024

Количество дней на доработку *

1

8>; й

В

Общая информация й4

Категории интеракций й4

Контролёры й2
4

Сотрудники й2
4

*4

Название

78; 64
/4

Описание

477666
4

Тип задания

Длительное4

Шаблон

24

В

2

2

4

Дата начала оценочного периода

4

4

4

4

4

**Отменить**

4

2

Количество дней на дооценку

2

4

6

96

4



2

В76 6664

4

4

2

2

2

2

4

Наименование категории

4

4

7

8; 6

4

Использовать фильтр из списка

4

2

4

Минимальная длительность интеракции

4

6

97; 9<6664

Максимальная длительность интеракции

4

6

97; 9<6664

Направление вызова

В Все2 Входящий2 Исходящий

Не

определено4

Тип интеракции

В Все2 Телефонный вызов

Текстовый

диалог4

Количество интеракций для каждого сотрудника

2

4

В

Сохранить фильтр2

Сохранить4

Добавить исполнителя

2

4

Добавить сотрудника

2

4

Добавить4

ФИО сотрудника2

4

С учетом подразделенийВ

4

▶2

4

2

2

Сохранить4

2

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Длительные задания4

4

7844

Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания

Добавить задание4 Тип задания Калибровочное4

☰ Добавить задание

СохранитьОтменить

Общая информация

Название *

Задание на оценку

Описание задания

Тип задания

Калибровочное

Шаблон *

Период выполнения

○ Без ограничений

● Фиксированный период

Дата начала *

12.08.2024

Количество дней на выполнение *

1

8<>й

В

Общая информация й4

Интеракции й4

Контролёры й24

Сотрудники й24

*4

Название

78; 64

/4

Описание

477666

Тип задания

Калибровочное4

сБ tЖМГ' ' yЗ

ДТ

Шаблон

4

2

В

2

2

4

Период выполнения

Без ограничений й

2

4

Фиксированный период й

4

Дата начала й

4

4

4

4

4

Количество дней на выполнение й

2

4

7

96

.

/4



2

B76 6664

Вручную

2

4

Выбрать из списка4

2

4



.Добавить в

задание/

4

Задать параметры

2

4

Простые условия

В

Минимальная длительность интеракции й

4

6 97; 9<6664

Максимальная длительность интеракции й

4

6 97; 9<6664

Направление вызова й В Все2 Входящий2
Исходящий Не определено4

Тип интеракции й В Все2 Телефонный вызов
Текстовый диалог4

Количество интеракций для каждого сотрудника й

2 4

Период отбора й 2

4

Фильтр

4

Фильтр

4

Импортировать в задание й 2

4

2

4

Атрибут фильтрации2

4

2

В

Задать вручную количество интеракций й 2

4

Выдавать по фильтру й 2

4

Добавить исполнителя 2

4

Добавить сотрудника 2

4

Добавить4

ФИО сотрудника2 4

С учетом подразделенийВ 4

►2

4

2

2

Сохранить4

2

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Калибровочные задания4

4

7844

4

Оценка диалогов > Мои задания2
Копировать4

Список заданий									
Инициализированные В работе Завершенные Просроченные Отмененные									
Всего заданий: 1									
	Название задания	Дата начала ↓	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	К оценке	Оцененные	Пропущенные
+	Проверка август	13.08.2024	14.08.2024	analytic stc	Оценка качества обслуживания	1	44	0	0
Редактировать Копировать Отменить Удалить									

8>>й

3

Копия <Наименование

задания>4

7844@

2

Оценка диалогов > Ручная оценка:
Редактировать

Мои задания2

. 48>@/4

4

Список заданий									
Инициализированные В работе Завершенные Просроченные Отмененные									
Всего заданий: 2									
	Название задания	Тип задания	Дата начала ↓	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	К оценке	Оцененные
+	Задание на оценку	Длительное	13.08.2024	01.09.2024	analytic stc	Копия Копия Оценка качества обслуживания	1	88	0
+	Проверка август	Однократное	13.08.2024	14.08.2024	analytic stc	Оценка качества обслуживания	1	44	0
Редактировать Копировать Отменить Удалить									

8>@й



4

Инициализировано4

4

4

Инициализировано В работе

2

/4

Инициализировано4

2
4

Оценка диалогов > Мои задания2
Просмотр . 48>A/4

2

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 вгуст	Однократное	13.08.2024	14.08.2024	analytic stc	Оценка качества обслуживания	1	44	0	0	Просмотр
☒	Задание на оценку	Однократное	09.08.2024	10.08.2024	analytic stc	Оценка качества обслуживания	1	8	0		Отменить
☐	Задание 0708	Однократное	07.08.2024	08.08.2024	analytic stc	Оценка качества обслуживания	1	28	0		Удалить
☒	Оценка качества обслуживания 3.0	Однократное	07.08.2024	08.08.2024	analytic stc	Копия Оценка качества обслуживания	1	22	0		

8>Ай

784A

2

Инициализировано

В работе4

2

Оценка диалогов > Ручная оценка:
Отменить4

Мои задания2

Список заданий

Инициализированные В работе Завершённые Просроченные Отменённые

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	Редактировать
☒	Задание на оценку	Длительное	13.08.2024	01.09.2024	analytic stc	Копия Копия Оценка качества обслуживания	1	88	0		Копировать

8@б й

Отменённые4

78476

4

Оценка диалогов > Ручная оценка:
Удалить4

2

Мои задания2

Список заданий

🔍 + Добавить задание

Инициализированные

В работе

Завершённые

Просроченные

Отменённые

🔼

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	28	0		✎ Редактировать 📄 Копировать 🗑 Отменить 🗑 Удалить

8@7 й



4

78494

8@94

Оценка БН: 6666, ДН: 00112233, ДТ: 2024-01-13 19:22:15

6

Сохранить

Завершить

Создаюше

Пропустить

1

Параметры карты оценки

Название

Пользователь

Состояние

Текст метки

Цветовая метка

БН: 6666, ДН: 00112233, ДТ: 2024-01-13 19:22:15

Иван Иван

Обработка

Текст метки

Комментарий к интеракции

+ Добавить комментарий

2

Сводная информация по карте оценки

Вопросы

Бонусы

Штрафы

Итоговая оценка

44.800000000000004

0

0

54.8

3

Карта оценки

Название первого блока

70 баллов

Комментарий

Текст второго блока

50 баллов

Комментарий

Текст интеракции

Карточка интеракции

История карты оценки

13.01.2024 06:22:22:15

Состояние: 00:02

на

Состояние: 00:05

новую

Состояние: 00:05

должность

Состояние: 00:06

должность

Состояние: 00:09

то

Состояние: 00:09

что

Состояние: 00:09

что

Состояние: 00:09

что

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

4x

⏮

⏪

⏩

⏭

🔊

🔍

🔄

🏠

🔧

⚙️

8@9 й

74

2

84

94

B

2

2

: 4

; 4

2

<4

5

4

4

4

B

Обычный й

•

2

/4

4

%

%

4

Критический й

1

6/2

4

%

C

4

4

Неприменимый й

4 2 3
% % 4 4 4

Оператор предложил установку?

30 баллов

Комментарий

☐ Да

30 баллов

☐ Нет

☐ Товар без установки

0 баллов

8@ й

4

Бонусы Штрафы2

4 2 4
.Бонусы/.Штрафы/ 4

Бонусы

☐ Решение нестандартной проблемы

50 баллов

Комментарий

Штрафы

☐ Оператор использовал сарказм

50 баллов

Комментарий

8@ й

2 2
4

Параметры карты 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

8@< й

2

4

4

2

Сохранить4

Мои задачи2

Завершить4

4

2

4

Следующее4

2

Пропустить4

4

Отменить2

Мои

задачи4

7844

Диалоги4

Оценить диалог . 4@/4

☐	Тип интеракции	Период начала интеракции	↓ ↑	Тематика	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

8@ й

Оценить4

4

7844

2

Диалоги

Смотреть карту оценки4

4

Посмотреть карту оценки полностью2

4

2

4

Открыть карту оценки . 4@@/4

8@@й

7844

Оценка диалогов > Список заданий

Завершённые4

4

анал_Тестирование [37/102] Оценка диалогов Мои задания					Задание на оценку				
Список заданий					Название карты оценки	Итоговая оценка	Сотрудник, зафиксированный в интеракции	Контролер	Состояние
Инициализированные В работе Завершённые Просроченные Отменённые					БН_ДТ: 2024-02-20 10:18:00	50	Денис Михайлович	analitic stc	Обработана
Всего заданий: 2					БН_ДТ: 2024-02-20 10:18:00	50	Петров Иван Сидорович	analitic stc	Обработана
☐ Название задания Тип задания Дата начала Дата завершения Автор					БН_ДТ: 2024-02-20 10:18:00	50	Мезенев Петр Сидорович	analitic stc	Обработана
☐ Задание на оценку Однократное 09.08.2024 10.08.2024 analitic stc					БН_ДТ: 2024-02-13 15:56:00	50	Михайл Борисович	analitic stc	Обработана

8@Ай

7844

2

4

В

—

.

/C

—

C

—

C

—

4

2

4

4

7844

2

4

Отменить4

Оценка БН: 4072, ДН: 4075, ДТ: 2020-08-30 07:24

Сохранить Отменить

Параметры карты оценки

Название	Пользователь	Состояние	Текст метки	Цветная метка
БН 4072, ДН 4075, ДТ: 2020-08-30 07:24	Иван Иван	В обработке	Текст метки	

Текст интеракции Карточка интеракции История карты оценки

30.08.2020 08:10:24:15

Коммент 00:00

8А6 й

4

Удалить карту оценки4

2

Удалить карту оценки4

7844@

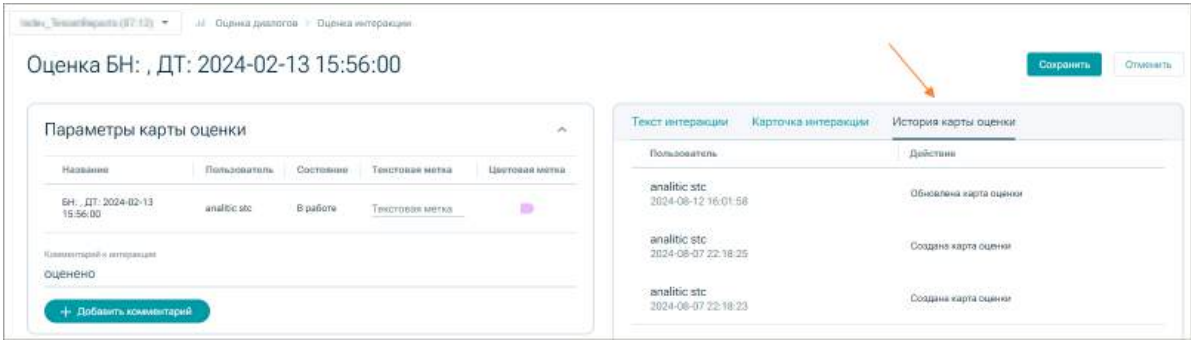
4

4

2

2

4



8A7 й

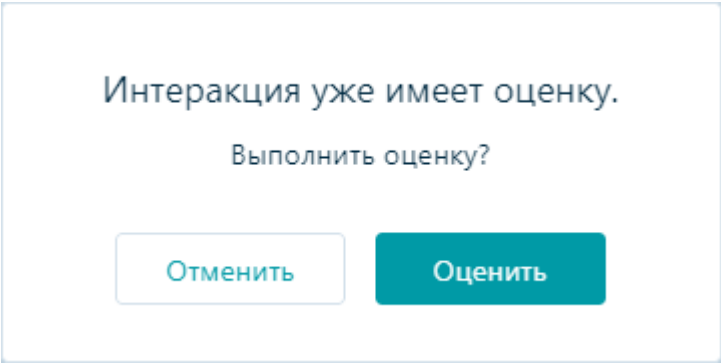
7844

2
4 8A8/4

2

.Оценить/

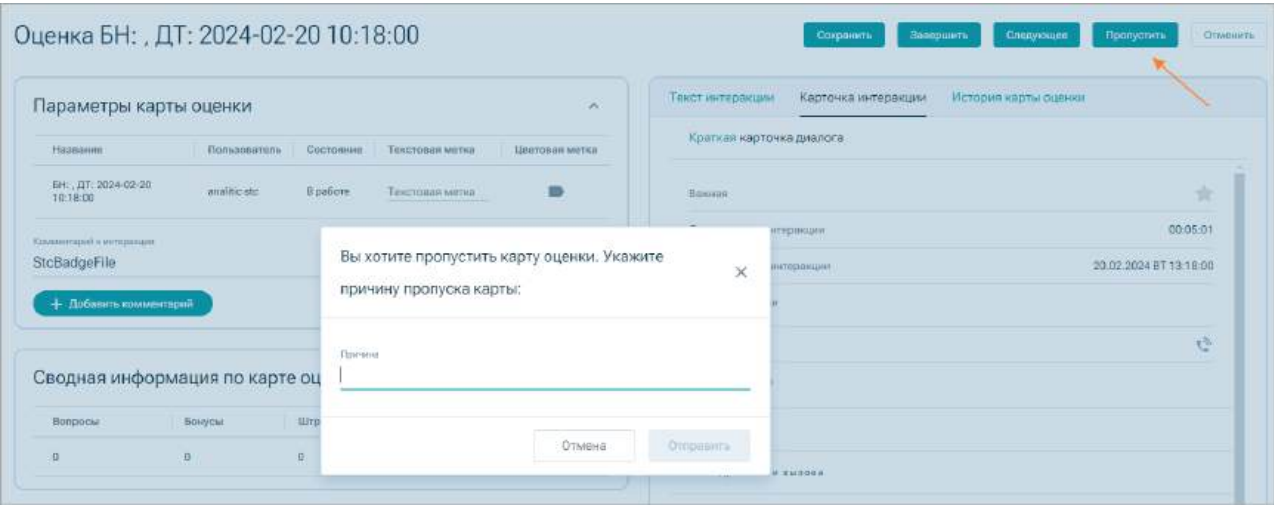
. Отменить/4



8A8 й

7846

4 3 2 4
Пропустить



8A9 й

/4

78447

2

4

Оценка диалогов > Ручная оценка: Мои задания4

Просроченные

+2

4

Продлить . 48А: /4

Список заданий

Инициализированные

В работе

Завершенные

Просроченные

Отмененные

Всего заданий: 5

50 на стр.

☐ Название задания	Тип задания	Дата начала	Дата завершения	Автор	Шаблон	Контролеры	К оценки	Оцененные	Пропущенные
☐ Проверка август	Однократное	13.08.2024	14.08.2024	analitic stc	Оценка качества обслуживания	1	44	0	0
☐ Задание на оценку	Однократное	09.08.2024	10.08.2024	analitic stc	Оценка качества обслуживания	1	8	0	0

8А: й

2

4

4

784

4

Отправить4

Tenant

Оценка диалогов > Оценка интеракции

Оценка БН: 4247, ДН: 11696379, ДТ: 2022-05-06 14:47:19

Отправить Сохранить Отменить

Параметры карты оценки

Название	Пользователь	Состояние	Текстовая метка	Цветовая метка
БН: 4247, ДН: 89111696379, ДТ: 2022-05-06 14:47:19	analytics stc	Обработано	Текстовая метка	

Комментарий к интеракции

Текст интеракции Карточка интеракции История карты оценки

Краткая карточка диалога

Важная

Длительность интеракции 00:01:26

Период начала интеракции 06.05.2022 ПТ 17:47:19

Текстовые метки

8А; й

2

В

× Отправить

Комментарий к отправке:

Тема письма

Тело письма

Получатели:

☒ Сотрудник (24_#_)

☐ Я (analytics@test.qa)

☐ Пользователи системы

Настроить

☐ Дополнительные e-mail адреса

Отмена Отправить

8А< й

2

Комментарий к

отправкеВ

Тема письма

2

5

4

768:

4

Тело письма

4

768:

4

В

Сотрудник

2

4

4

Я (текущий пользователь)

2

4

уЖ t-A

2

4

Пользователи системы**Настроить**

уЖ t-A

2

4

4

Дополнительные e-mail адреса

уЖ t-A

4

2

2

Отправить

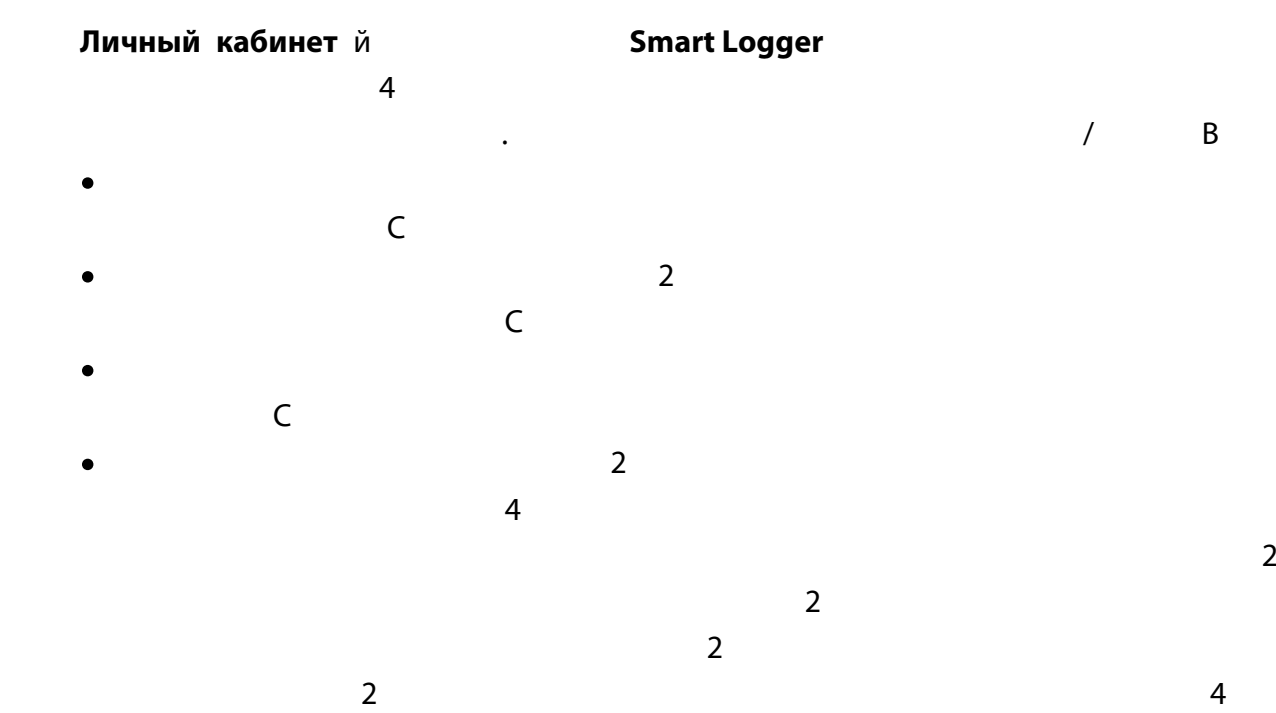
i Vci 4

оценки**Детальная карта**

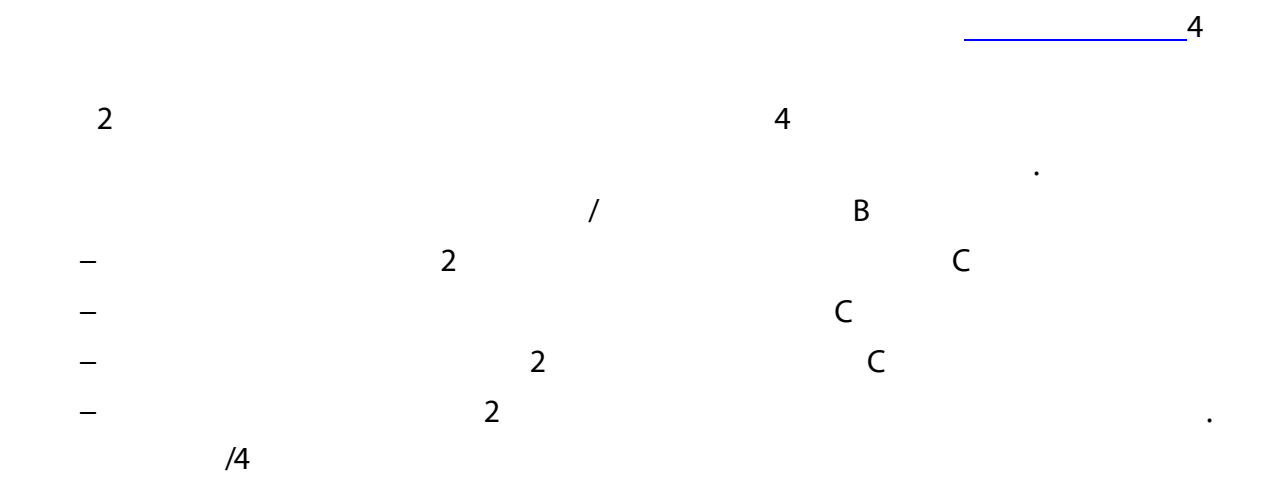
4

4

79



794



794

Личный кабинет > Мотивационные пакеты

Добавить пакет4

B

Название пакета

4 2 2
4 В 7 8; 64

Период отбора

4

Шаблон

4 76 4 2
2

Период отбора**Сотрудник**

4 2 4
Период отбора4
2

2 NBK/34

С учётом подразделений

4

В

Общее число интеракций й

4

Интеракции, включённые в пакет й

2

2

4

Интеракции, не включённые в пакет й

2

2

4

Другие пакеты с интеракциями, включёнными в этот период й

2

2

4

Количество интеракций й

2

2

4

×

Добавление сотрудника

Поиск по сотрудникам

Q

С учетом подразделений

Список подразделений	ФИО сотрудника	Общее число взаимодействий	Взаимодействие исключенные в пакет	Взаимодействия не исключенные в пакет	Другие пакеты с взаимодействиями исключенными 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

Добавить4

Взаимодействия

Найти взаимодействия

4

2

ВПериод отбора2Шаблон2Сотрудник4

В

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

– Период начала взаимодействия4

– Шаблон2

4

– Комментарий

/4

– Показывать как связанную и

2

4

4

– Карта оценки й



4

Посмотреть карту оценки полностью2

4

– Текст интеракции й



4

– Атрибуты й



4

– Воспроизведение й



2

4

2

✕4

В

7664

Комментарии

2

4

Набор диапазонов

4

2

Добавить4

. 7

86

/2

4

В

; 4

2

Редактировать4

Сохранить2

4

4

2

Сохранить как2

. 7

8; 6

/

4

Выбрать из списка2

4

Средний балл по интеракциям пакета

2

4

4

В%

%4

794

2

4

2

B

74

4

Настройки > Администрирование: Сотрудники

4

Связанный пользователь

4

84

2

4

2

4

Личный кабинет > Мои мотивационные пакеты4**Сохранить и отправить**2

B

× **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

8A> й

2

B

Оповестить непосредственного супервизора/руководителя и

2 4

Оповестить всех вышестоящих супервизоров/руководителей и

2 2
4

Задать дополнительные e-mail адреса для оповещения (не более 10 штук) и

уџ t -А уџ t -А
Добавить 4 76 4

Отправить 4
4

2 Сохранить 4
Черновик 4 2
Отправить В

Мотивационные пакеты													
Отобразить удаленные пакеты													
☐	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			

8A@й В

7949

Личный кабинет > Мотивационные пакеты

4

Мотивационные пакеты													
Отобразить удаленные пакеты													
☒	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	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			

8AAй

В

2

й

4

4

≡4

2

<>

4

2

4

4

Q4

T2

В

Сотрудник

2

4

2

4

Автор пакета

2

4

2

4

Автор модификации

2

4

2

4

Дата создания

4

4

Дата модификации

4

4

Дата ознакомления

4

4

Дата отправки

4

4

**Количество карт
оценки**

2

2

4

4

Шаблон

2

2

4

2

4

Средний балл

4

4

Состояние

В

2

2

2

4

Комментарий

4

794

2

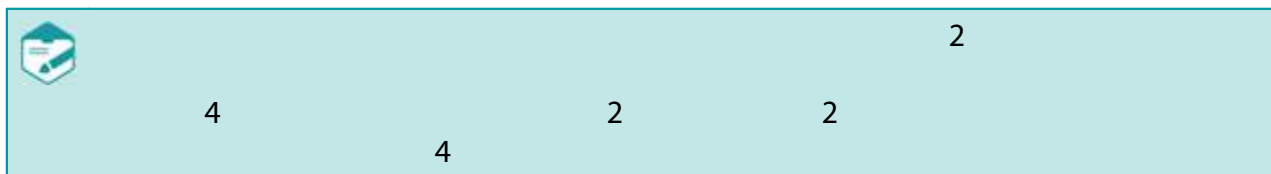
.:/

Редактировать

4

Сохранить⁴**Сохранить и отправить**⁴**Отменить**²

4



794

4

В

—

2

.:/

Удалить⁴

4

—

2

2



4

4

4

2

Отобразить удалённые пакеты⁴

%

%

7948

2

2

4

5

2

В

—

2

С

—

2

2

2

.

/4

2

2

С

—

2

4

2

4

4

7947

Управление

обучающими пакетами2

Просмотр списков и атрибутов интеракций .

/4

Личный кабинет > Обучающие пакеты

Добавить

пакет4

B

Название пакета

4 B 7 8; 64

Описание

4
B 2 2 2 2
4

B 7 86: @4

Общий комментарий

4 4

4 B 7 766664

Тема пакета

2 2

4

4

Выбрать из списка2 2

Применить4

Добавить тему2 4

. 7 8; 6 / Сохранить и применить4

Интеракции

Выбрать интеракции4

4 2

.Добавить в пакет/4

4 2

4 4 4

76

4 76 5

/4

	4	2	2
		4	

2 4
В 7664

В

Интеракции *						
Выбрать интеракции						
Период начала интеракции	Комментарий к интеракции	Тип примера	Текст интеракции	Запись экрана	Атрибуты	Воспроизведение
+ 10.01.2022 ПН 04:42:24						
- 10.01.2022 ПН 04:23:23						
10.01.2022 ПН 04:23:23	некорректное обращени	Негативный				
10.01.2022 ПН 04:23:37	эффективное применен	Позитивный				
10.01.2022 ПН 04:24:15	Комментарий	Нейтральный				

966 й

В

Период начала интеракции й

4

Комментарий й

. 8; 6 /2 2
4

Тип примера й

2

4

В Негативный 2 Нейтральный Позитивный 4

Текст интеракции й

2

.:/

Добавить текст интеракции 4

2

4

4

. /2

4

Запись экрана й

2

2

4

.:/

Добавить запись экрана 4

Атрибуты й

4

Воспроизведение й

▶2

4

2

В

Ошибка копирования интеракций
Удалите выделенные интеракции вручную.

Продолжить

967 й

2

В

—

В

2

2

4

—

В

2

2

2

2

2

4

—

В

4

2

2

4

.

4

4966/4

2

✕4

2

4

2

4

Выделить фрагментВ

Интеракции *

Выбрать интеракции

Период начала
интеракцииКомментарий к
интеракции

Тип примера

Текст
интеракцииЗапись
экрана

Атрибуты

Воспроизведение

10.01.2022 ПН
04:23:2310.01.2022 ПН
04:23:23

некорректное обращени

Негативный



← Выделить фрагмент
⇨ Добавить текст интеракции

968 й

4

Добавить фрагмент

2

2

7666

/4



3

2

4

▶2

4

4

Интеракции *

Выбрать интеракции

Период начала интеракции	Комментарий к интеракции	Тип примера	Текст интеракции	Запись аудио	Атрибуты	Воспроизведение
10.01.2022 ПН 04:23:23						

10.01.2022 ПН
04:23:23 некорректное обращение Негативный

Выделение фрагмента

Добавить фрагмент Удалить Отменить все добавления

Таймкод начала	Таймкод завершения	Комментарий
☐ 00:30	00:35	некорректное обращение
☐ 03:07	03:39	ложная информация
☐ 07:50	08:20	слишком быстрая речь

969 й

7948

2

4

2

2

4

Настройки >

4

Администрирование: Сотрудники

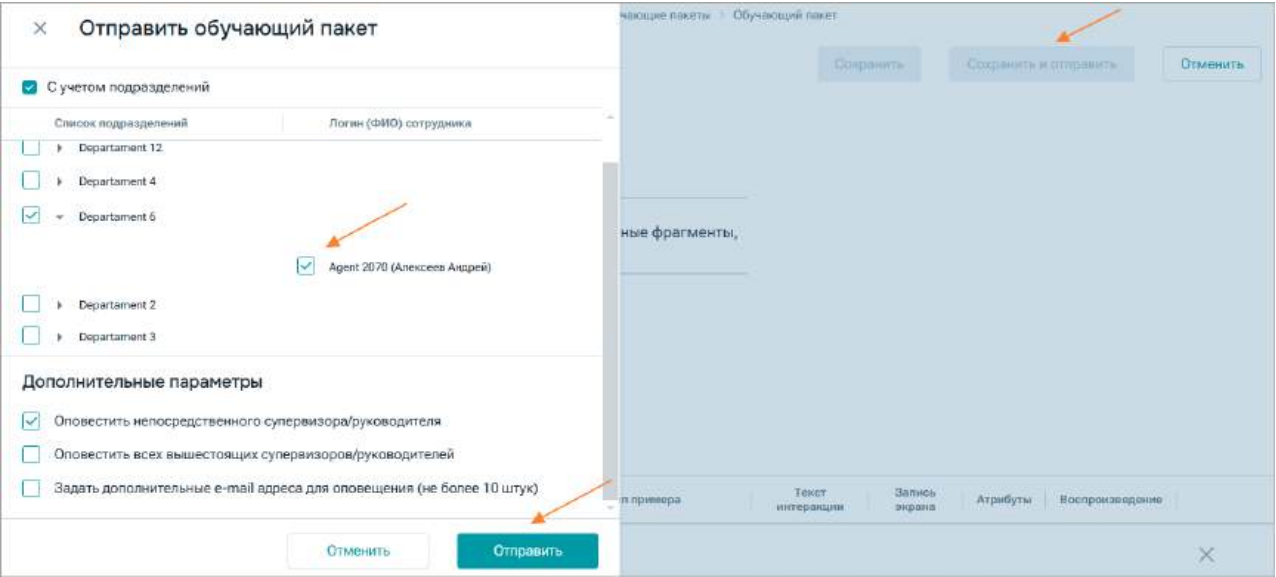
Связанный пользователь

4

Личный кабинет > Мои обучающие пакеты4

Сохранить и отправить2

В



96: й

2

4

С учётом подразделенийВ

4

2

4

2

4

В

Оповестить непосредственного супервизора/руководителя й

2

4

Оповестить всех вышестоящих супервизоров/руководителей й

2

2

4

Задать дополнительные e-mail адреса для оповещения (не более 10 штук) й

уЗ т -А

уЗ т -А

Добавить4

76

4

2

2

Отправить4

4

2

Сохранить4

Черновик4

2

ОтправитьВ

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)	Количество сотрудников (не изучили)
☐ работа с изображениями	analitic stc	26.02.2025 13:20:33	26.02.2025 13:21:48		кредиты	1	745	Нет		Черновики	0	0	0
☐ решение конфликта	analitic stc	25.02.2025 16:57:23	25.02.2025 16:58:08	25.02.2025 16:58:08	расторжение	4	2015	Нет		Опубликован	1	0	

Просмотреть

Редактировать

Копировать

Отправить

Настроить

Удалить

96; й В

7949

Личный кабинет > Обучающие пакеты

4

% %

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)	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 изображениями	analitic stc	26.02.2025 13:20:33	26.02.2025 16:03:10		кредиты	1	745	Нет		Черновики	0	0	0
☐ акция и скидки	analitic stc	26.02.2025 15:55:57	26.02.2025 15:55:57		акция	2	1049	Нет		Черновики	0	0	0

96< й

В

2 й

4

4

≡4

2

<>

4

2

4

4

2

В

Автор пакета

2

4

4

Дата создания

2

4

4

Дата модификации				4
			4	
Дата публикации		2		
	/	4	.	4
Тема				
Количество интеракций				
Количество записей экрана				
Доступность записей экрана				
Состояние		В		
	Черновик й	2		4
	Опубликован й			
	4			
Количество сотрудников (назначено)		2		
Количество сотрудников (изучили)		2		
Количество сотрудников (не изучили)		2		
		2		
Суммарная длительность интеракций				2
	4		4	
%	%			
	Сотрудники2			
	4			
Выбрать сотрудника	4			2
2	ВК/34	С учётом подразделений2		
		4		
		Применить4		
	2	.	/2	4

Обучающие пакеты

Пакеты

Сотрудники

Выбор сотрудника

Agent 2070 (Алексеев Андрей) ×

Выбрать сотрудника

50 на стр.

Название пакета	Тема	Количество входящих взаимодействий	Суммарная длительность взаимодействий	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		analytic stc	26.02.2025 18:17:20			Назначен
решение конфликта	ресторкеение	4	2015	Нет		analytic stc	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:05:00	26.02.2025 16:05:01	Пройден

96>й

2

4

7944

Личный кабинет > Обучающие пакеты
Назначения4

2

. 4 4

/4

Обучающие пакеты

Пакеты

Сотрудники

Сотрудники

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	analytic stc	25.02.2025 16:57:23	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:02:28	ресторкеение	4	2015	Нет		Опубликован	3	1	2
акции и скидки	analytic 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

96@й

В

2

В

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)	Department 4	Открыт	26.02.2025 18:17:20	27.02.2025 13:54:39			
Agent 2070 (Андрей Алексеев)	Department 5	Пройден	26.02.2025 18:17:20	27.02.2025 12:57:11	27.02.2025 13:16:24	10:19	требуется пояснения по скрипту
Agent 203 (Иван Петров)	Department 4	Назначен	26.02.2025 18:17:20				

96Ай



Длительность изучения
завершение работы сотрудника с обучающим пакетом .
Администрирование обучающих пакетов/4

2

Явное
Настройки >

B

2

й

4

4

≡4

2

<>

4

2

4

4

2

B

Сотрудник

2

4

2

4

Подразделение

4

2

2

4

2

4

Дата назначения

4

4

Дата открытия

4

Дата изучения

4

4

Состояние пакета

ВНазначен2Пройден2Открыт4

Комментарий

4

7944

.:/2

B

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 интеракций	Суммарная длительность интеракций	Доступность записей экрана	Количество записей экрана	Состояние	Количество сотрудников (назначено)	Количество сотрудников (изучили)	Количество сотрудников (не изучили)	
☐	проработка	analitic-stc	27.02.2025 14:11:46	27.02.2025 14:11:46		обучение 8	6	3306	Нет		Черновик	0	0	0	Просмотреть Редактировать Копировать Отправить Назначено Удалить
☐	анализ и оценка	analitic-stc	26.02.2025 15:56:57	26.02.2025 18:17:20	26.02.2025 18:17:20	акция	2	1049	Нет		Опубликован	3	1		
☐	рецензия конфликта	analitic-stc	25.02.2025 16:57:23	26.02.2025 16:02:28	26.02.2025 16:02:28	расхождение	4	2015	Нет		Опубликован	3	1		

976 й

Просмотреть4

4

2

2

2

4

4

Редактировать2

4

Отправить

4

Отменить2

4

Редактировать4

4

Сохранить4

Сохранить и отправить4

Отменить2

4

	2	2	2	4	4
--	---	---	---	---	---

7944

4

Личный кабинет > Обучающие пакеты
Копировать4

B

Копировать обучающий пакет

Сохранить
Сохранить и отправить
Отменить

Общая информация

Название *
Копия решение конфликта

Описание *
примеры диалогов с проблемами и способы их решения

Общий комментарий *
проанализировать диалоги, обратить внимание на выделенные фрагменты и комментарии

Тема пакета *
расторжение ×

Выбрать из списка
Добавить тему

Интеракции *

Выбрать интеракции

Период начала интеракции	Комментарий к интеракции	Тип примера	Текст интеракции	Запись экрана	Атрибуты	Воспроизведение
10.01.2022 ПН 04:23:23						

977 й

3

D

F4

4

7944

4

B

—

2

./

Удалить4

4

—

2

2

4

4

4

2

Отобразить удалённые пакеты4

%

%

7949

4

2

2

/2

4



апелляциями
апелляций4

Управление
Разрешение назначенных

7944

2

Личный кабинет >

Апелляции4



Управление апелляциями4
Разрешение назначенных апелляций
4

2

В

2

й

4

4

≡4

2

<>

4

2



4

Суть апелляции2Детальное

описание апелляции Результат решения4
NBK34

Q2

2



В

Дата и время создания й

4

Применить4

Связанная с апелляцией интеракция й
2

4

Дата и время начала интеракции й

2

4

Применить4

Название шаблона автоматической оценки й

242

Название карты оценки й

242

Состояние й

4/4.

Автор апелляции й

42

Дата и время редактирования й

42Применить4

Пользователь, назначенный для решения апелляции й

24

Апелляции										
Дата и время создания	Суть апелляции	Связанная с апелляцией карта оценки / автоматическая оценка	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	47172469-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a9e815 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	389d57df-2c04-4c07-a2e9-714a88362db1 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	47172469-dc9d-49e0-9ef6-0d7221a9e815 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	389d57df-2c04-4c07-a2e9-714a88362db1 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)

978 й

В

Дата и время создания

4

Суть апелляции

242242

Связанная с апелляцией интеракция

22224

Связанная с апелляцией карта оценки / автоматическая оценка

	2	4	
	2		В
—	. й	2 й	2
й	/С		
—	4		
		2	
В			
—	С		
—	4		

Детальное описание апелляции

2	4
2	2
4	

Автор апелляции

2	4
---	---

Состояние

В	
Новая й	2
4	
Назначена й	4
Отклонена й	4
Удовлетворена й	4
Переоткрыта й	2
4	

Решение по апелляции

2	4
2	
2	4
2	2
4	

Дата и время редактирования

4

Количество комментариев

2

4

Пользователь, назначенный для решения апелляции

2

4

7948

2 / 4
Новая Переоткрыта4
Личный кабинет > Апелляции
Назначить для решения4



Управление апелляциями4

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-49e0-9e6f-bd7221a8e815 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-2cd4-4cd7-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-49e0-9e6f-bd7221a8e815 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-2cd4-4cd7-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
- Удальстворет
- Отклонить
- Переоткрыть

979 й

2

4
4

Управление апелляциями2
Назначена 4
Перевести в назначена4

7944

Личный кабинет > Апелляции4
Назначена4

 **апелляциями**

Разрешение назначенных апелляций4

Управление

2
/ 4

В
2

Просмотреть4

Апелляции									
 50 на стр.									
Дата и время создания ф.	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-dc96-49a0-9a4b-0d7221a6e815 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-2c04-4cd7-a2ee-714a8836c4b1 20.12.2024 11:49:28	-	Подробное текстовое описание...	appealuser@test.ru (appealuser@test.ru)	Назначена	-	22.09.2025 14:16:29	0

Просмотреть

Удовлетворить

Отклонить

Перезакрыть

97: й

2

2 4

История изменений4

2

4

Добавить комментарий2

7 7666

/

Сохранить4

2

2

2

Сохранить4

 **Управление апелляциями**

Суть апелляции

Детальное описание2

4

2

Вернуться в список2

4

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-49a0-9a5b-0a7221a8a815

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.

97; й

2

2

2

4

Удовлетворить

Удовлетворить

. 4 4 97: /

. 4 497: /4

2

. 7 7666

/

Сохранить4

Удовлетворена4

Отменить2

4

2

4

Отклонить

. 4 497: /

Отклонить

. 4 497: /4

2

. 7 7666

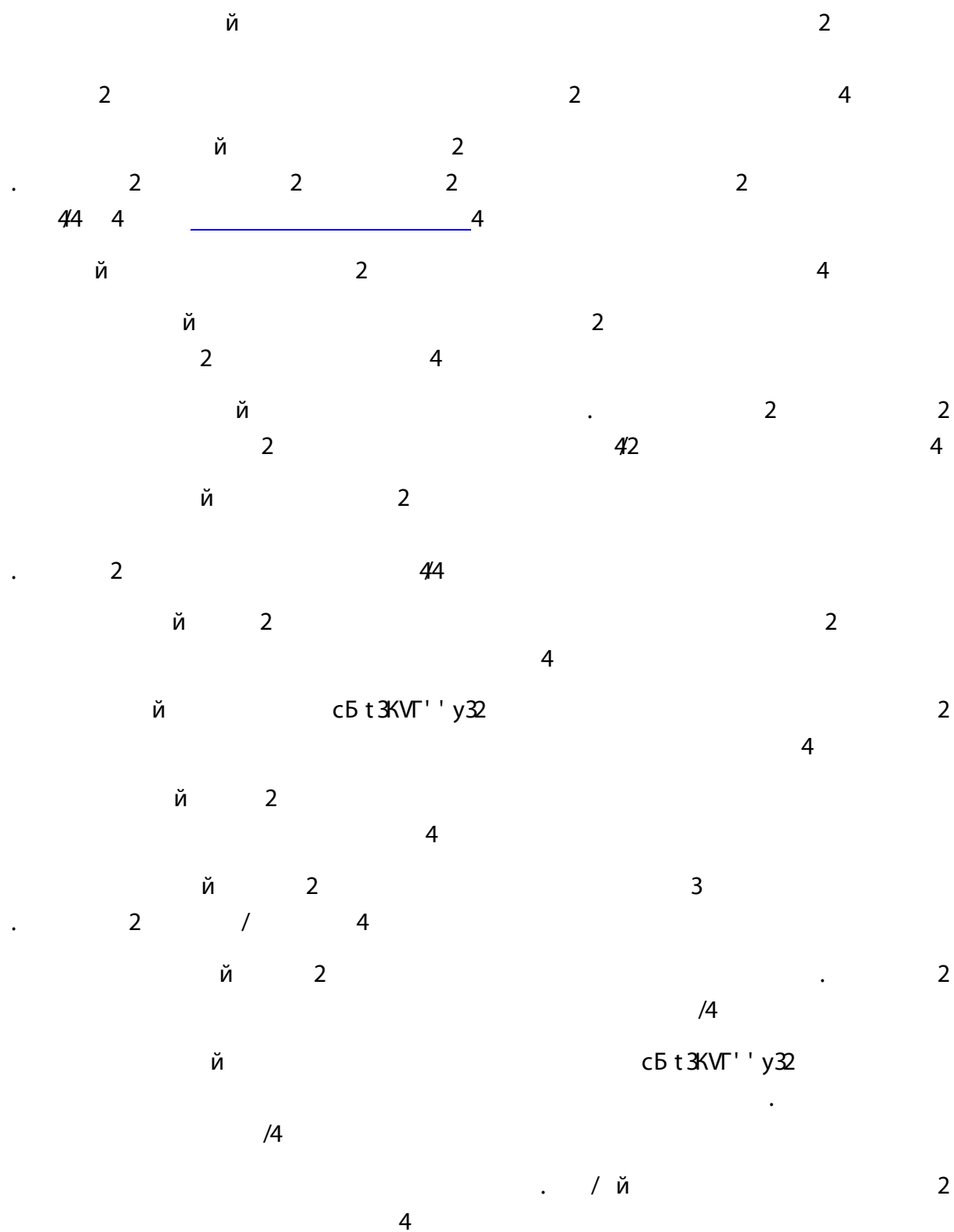
/

Сохранить4

Отклонена4

Отменить2

4



2
.
/4
й
5 4 2
й 2
.
/4 2 2
й 4
й 4
й 4

- A -

: 78

7@

: 6

- B -

7<:

- 3 -

8: 9

- K -

>62@7276A286<288728>: 28><28@

7A2962: >2>>2867

7A28928: 2962: >2867

- M -

888288:

- H -

7>

- O -

<A2@ 29682: 682: 69

- П -

<; 2<<2<>2<A2968

- C -

7@2892962>; 2>>2@A

8662886288<288>288A289628>: 28><

3

8: >

3

8: 9

- T -

76<28@

. / 8929627; <

- Э -

@<2A;

Центр Речевых Технологий

Санкт-Петербург

Е. @78/ 98; 3@@ @
Е. @78/ 98>3A8A>

Москва

Е.: A; / <<A3
Е>.: : 6
.: A; / <<A3
>.: :

868; д т4

4

2 2

3

2

д т4

сБ t3KГ' ' y34

4

7773966A8; 4