

ООО "Некстсофт"

Программное обеспечение «NextWorkPlace»

Руководство пользователя

Листов 53

2024

СОДЕРЖАНИЕ:

1	ВВЕДЕНИЕ	4
1.1	Область применения	4
1.2	Краткое описание возможностей	4
1.3	Уровень подготовки пользователя.....	4
1.4	Перечень эксплуатационной документации	4
2	НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ	6
2.1	Виды деятельности, функции.....	6
2.2	Условия, обеспечивающие применение средств автоматизации в соответствии с назначением.....	6
3	ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ	7
3.1	Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	7
3.2	Порядок загрузки данных и программ	7
3.3	Порядок проверки работоспособности системы	7
4	ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ	8
4.1	Разделение доступа. Роли	8
4.2	Начало работы	8
4.3	Сотрудники	9
4.3.1	Список сотрудников.....	9
4.3.2	Внесённые изменения	11
4.4	Прослушивание	11
4.4.1	Автоматический отбор.....	11
4.4.2	Ручной отбор.....	13
4.5	Взаимодействия	15
4.5.1	Адаптационные беседы	15
4.5.2	Коучинги	18
4.5.3	Брифинги	20
4.6	Отчётность	21
4.6.1	Счётчик звуковых файлов	22
4.6.2	Счётчик коучингов.....	22
4.6.3	Отчёт по исторической динамике.....	23
4.6.4	Детализированный отчёт	24

4.6.5	Динамика наличия ошибок в разговорах	26
4.6.6	Процент прослушанных звуковых файлов	26
4.6.7	Количественное распределение ошибок по типам	27
4.6.8	Отчёт по теневым мониторингам	27
4.6.9	Копилка для тренера	28
4.6.10	Есть вопрос	29
4.6.11	Апелляции	30
4.6.12	Журнал CDSAT	31
4.6.13	Выработка часов	31
4.7	Отчётность	32
4.7.1	Чек-листы	32
4.7.2	Проекты	40
4.7.3	Адаптационные беседы	44
4.7.4	Брифинги	47
4.7.5	Редактор ролей	49
5	ВАРИАНТЫ ОШИБОК И ИХ РЕШЕНИЯ	52
	ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ	53

1 ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программное обеспечение **NextWorkPlace** — полнофункциональное программное обеспечение для прослушивания и анализа записей разговоров, контроля качества сотрудников, а также возможности проработки ошибок во время консультации (далее – ПО).

1.2 Краткое описание возможностей

ПО позволяет решать следующие основные задачи:

- просмотр информации по сотрудникам
- прослушивание и оценка записей разговоров по гибким чек-листам
- проведение коучингов/брифингов/адаптационных бесед/опросов внутри компании
- ведение отчётности
- возможность задать вопрос/получить обратную связь по записи разговора
- гибкая настройка доступа к функционалу в зависимости от роли

1.3 Уровень подготовки пользователя

Для успешного использования системы пользователи должны свободно владеть приёмами работы в сети Интернет/Инtranет, иметь навыки работы с интернет-браузерами

1.4 Перечень эксплуатационной документации

Комплект эксплуатационной документации на ПО в составе:

- руководство пользователя;
- руководство системного администратора.

2 НАЗНАЧЕНИЕ И УСЛОВИЯ ПРИМЕНЕНИЯ

2.1 Виды деятельности, функции

ПО предоставляет пользователям информацию двух типов:

-

2.2 Условия, обеспечивающие применение средств автоматизации в соответствии с назначением

Для обеспечения нормального функционирования ПО необходима следующая конфигурация технических средств:

Таблица 2.1 – Конфигурация технических средств

Аппаратная составляющая	Аппаратное обеспечение	Программное обеспечение
Сервер	Web-сервер, имеющий широкополосное подключение к сети Интернет; Рабочие станции, имеющие подключение к сети Интернет и установленный браузер	Операционная система (CentOS или совместимая); Web-сервер (Apache Web Server 2.0 или выше); Система управления базами данных (MySQL версии 5.0.20 или выше) PHP 5.3; Система управления электронными письмами (sendmail).
Рабочая станция	Процессор с частотой не менее 1,8 ГГц; Не менее 8 Гб оперативной памяти; Наличие проводного широкополосного (от 10 Мбит/сек) доступа в интернет; Наличие гарнитуры, подключенной к ПК;	Операционная система: любая Один из ниже перечисленных браузеров: Mozilla Firefox v.4.x и выше, Google Chrome v.10.x и выше

3 ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ

3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных

ПО поставляется в виде файла, содержащего инсталляционный пакет и эксплуатационную документацию.

3.2 Порядок загрузки данных и программ

Порядок установки ПО описан в Руководстве системного администратора.

3.3 Порядок проверки работоспособности системы

Проверка работоспособности ПО осуществляется следующим образом:

1. В адресной строке браузера необходимо ввести адрес web-интерфейса ПО (https://nextworkplace.доменное_имя/). В случае, если ПО работоспособно, на этом шаге будет открыта страница авторизации.

2. Авторизоваться в ПО, как описано в инструкции ниже (пункт 4.2 текущего документа). В случае, если логин и пароль указаны верно, на этом шаге будет открыт интерфейс, содержащий разделы и функциональные элементы управления ПО.

4 ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ

4.1 Разделение доступа. Роли

В ПО предусмотрена авторизация пользователей. Разделы ПО доступны для просмотра в соответствии с уровнем доступа пользователя. ПО обеспечивает защиту от несанкционированного доступа и изменения содержания стандартными средствами используемого веб-сервера и операционной системы. Наделение пользователей ролями и управление их правами осуществляется администратором ПО.

Различаются следующие роли пользователей в системе:

4.2 Начало работы

Для начала работы в ПО необходимо перейти по ссылке https://nextworkplace.доменное_имя/.

Важно! Для работы в ПО нельзя использовать приложение, работа ведется только в браузере

Пользователь перейдет на страницу авторизации (рисунок 4.2.1):

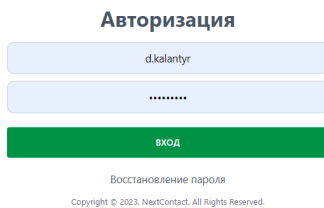


Рисунок 4.2.1 –Страница авторизации

На данной странице необходимо внести данные доменной УЗ:

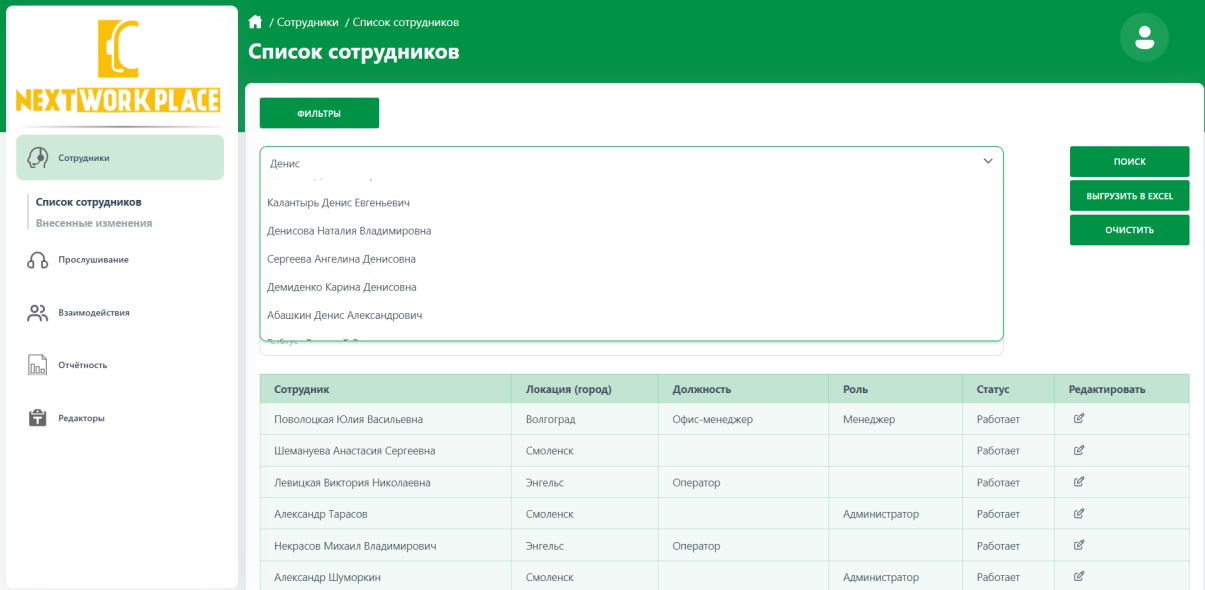
- Логин (без @)
- Пароль от доменной учетной записи

Далее нужно нажать кнопку «Вход». После успешного ввода данных Вы перейдете на главную страницу. После авторизации доступны разделы по умолчанию: Сотрудники; Прослушивание; Взаимодействия; Отчётность; Редакторы.

4.3 Сотрудники

4.3.1 Список сотрудников

Раздел предназначен для просмотра списка сотрудников, с возможностью назначения/редактирования роли в системе и статуса работы сотрудника. Список проектов загружается посредством API-запроса к NextCC или иной системе управления колл-центром (рисунок 4.3.1):









Сотрудник	Локация (город)	Должность	Роль	Статус	Редактировать
Поволоцкая Юлия Васильевна	Волгоград	Офис-менеджер	Менеджер	Работает	
Шемануева Анастасия Сергеевна	Смоленск			Работает	
Левицкая Виктория Николаевна	Энгельс	Оператор		Работает	
Александр Тарасов	Смоленск		Администратор	Работает	
Некрасов Михаил Владимирович	Энгельс	Оператор		Работает	
Александр Шуморкин	Смоленск		Администратор	Работает	

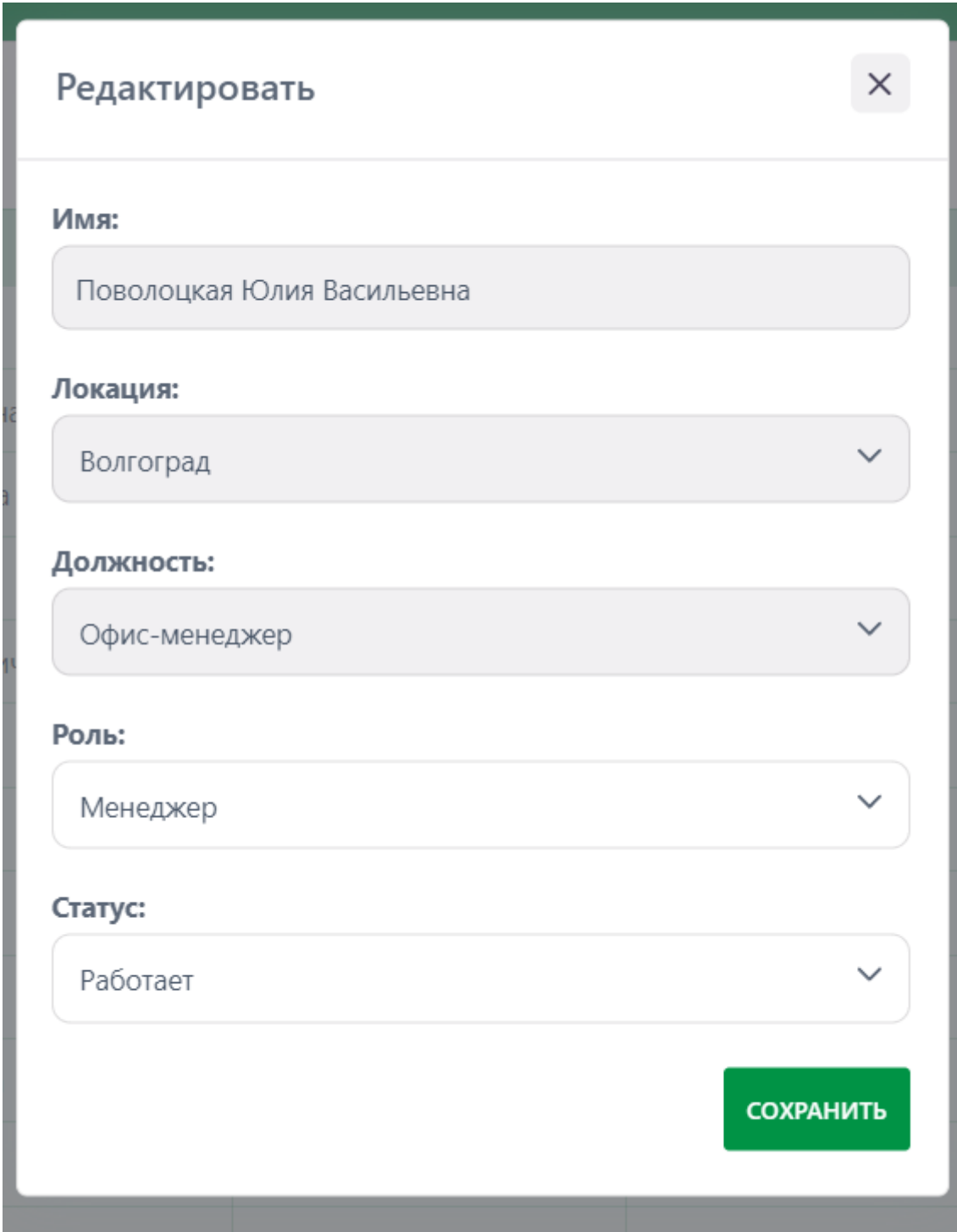
Рисунок 4.3.1 – Список сотрудников

Для редактирования роли или статуса необходимо нажать на значок



в соответствующей строке сотрудника, в открывшемся окне

внести/скорректировать значения для полей «Роль» (список доступных ролей настраивается в интерфейсе «Редакторы/Редактор ролей») или «Статус» (Работает/Уволен), далее нажать кнопку «Сохранить» (рисунок 4.3.2):



Редактировать ✕

Имя:
Поволоцкая Юлия Васильевна

Локация:
Волгоград ▼

Должность:
Офис-менеджер ▼

Роль:
Менеджер ▼

Статус:
Работает ▼

СОХРАНИТЬ

Рисунок 4.3.2 – Редактирование свойств сотрудника

4.3.2 Внесённые изменения

Раздел предназначен для отслеживания изменений, внесённых сотрудниками в различные разделы системы (рисунок 4.3.3):

The screenshot displays the 'Внесённые изменения' (Changes Made) section of the NextWorkPlace system. The interface includes a sidebar with navigation options like 'Сотрудники', 'Прослушивание', 'Взаимодействия', 'Отчётность', and 'Редакторы'. The main area shows a table of changes with columns for 'Дата изменения', 'Сотрудник', and 'Действие'. A date filter is applied, showing a calendar for November 2023. The table lists several changes, including 'Редактирование проекта' and 'Редактирование сотрудника' performed by 'Кислов Николай Сергеевич' and 'Садыгов Эмиль Адигезал'. Buttons for 'Поиск', 'Выгрузить в Excel', and 'Очистить' are visible on the right side.

Дата изменения	Сотрудник	Действие	Ссылка
16.06.2023 18:31	Кислов Николай Сергеевич		
16.06.2023 18:40	Садыгов Эмиль Адигезал		
16.06.2023 18:41	Садыгов Эмиль Адигезал		ие сведения)
16.06.2023 18:41	Садыгов Эмиль Адигезал		ие сведения)
16.06.2023 18:42	Садыгов Эмиль Адигезал	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
16.06.2023 19:18	Кислов Николай Сергеевич	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
16.06.2023 19:18	Кислов Николай Сергеевич	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
16.06.2023 19:19	Кислов Николай Сергеевич	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
16.06.2023 19:19	Кислов Николай Сергеевич	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
16.06.2023 19:21	Кислов Николай Сергеевич	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
16.06.2023 19:21	Кислов Николай Сергеевич	Редактирование проекта	Yandex (общие сведения)
18.06.2023 18:03	Садыгов Эмиль Адигезал	Редактирование сотрудника	Александр Тарасов

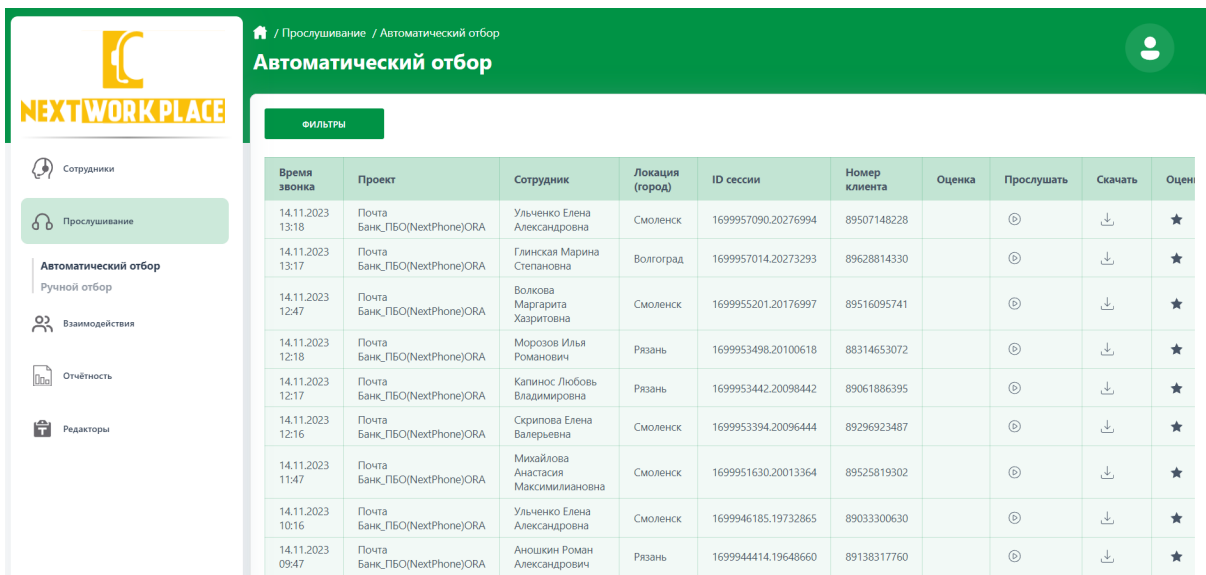
Рисунок 4.3.3 – Внесённые изменения

Внесённые изменения отображаются сразу при переходе в интерфейс. Доступна фильтрация данных по дате внесённых изменений, сотруднику, внёсшему изменения или самому действию по изменению.

4.4 Прослушивание

4.4.1 Автоматический отбор

В данном интерфейсе отображается список записей разговоров для оценки специалистами контроля. Список формируется автоматически, по заранее указанным правилам в разделе «Редакторы/Проекты» (рисунок 4.4.1):



Время звонка	Проект	Сотрудник	Локация (город)	ID сессии	Номер клиента	Оценка	Прослушать	Скачать	Оцен
14.11.2023 13:18	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Ульченко Елена Александровна	Смоленск	1699957090.20276994	89507148228				★
14.11.2023 13:17	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Глинская Марина Степановна	Волгоград	1699957014.20273293	89628814330				★
14.11.2023 12:47	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Волкова Маргарита Хазритовна	Смоленск	1699955201.20176997	89516095741				★
14.11.2023 12:18	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Морозов Илья Романович	Рязань	1699953498.20100618	88314653072				★
14.11.2023 12:17	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Капинос Любовь Владимировна	Рязань	1699953442.20098442	89061886395				★
14.11.2023 12:16	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Скрипова Елена Валерьевна	Смоленск	1699953394.20096444	89296923487				★
14.11.2023 11:47	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Михайлова Анастасия Максимилиановна	Смоленск	1699951630.20013364	89525819302				★
14.11.2023 10:16	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Ульченко Елена Александровна	Смоленск	1699946185.19732865	89033300630				★
14.11.2023 09:47	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Аношкин Роман Александрович	Рязань	1699944414.19648660	89138317760				★


Рисунок 4.4.1 – Автоматический отбор

Для возможности прослушивания записи без проставления оценки

необходимо на главной странице интерфейса нажать кнопку 

Для сохранения записи на ПК необходимо на главной странице интерфейса

нажать кнопку 

Для перехода к оценке записи разговора необходимо нажать кнопку 

Оценка записи разговора осуществляется по чек-листу с набором необходимых для проекта критериев.

При оценке доступен плеер для прослушивания записи с возможностью изменения скорости воспроизведения и сохранения звукового файла в память ПК.

При выборе чек-бокса «**Неинформативная запись**» оценка, полученная в результате прослушивания записи звонка, не будет учитываться при расчёте коэффициента качества для оператора.

При нажатии на кнопку «**Отправить в копилку для тренера**» звукозапись будет направлена в специальный раздел для последующей демонстрации при обучении новых сотрудников.

Оценка записи разговора осуществляется для каждого критерия чек-листа по 10-ти бальной шкале (от «0» до «10») с возможностью указания причины проставления оценки.

После оценки всех необходимых критериев необходимо сохранить оценку. Коэффициентом качества для записи разговора будет являться суммарное значение для всех критериев с учётом их веса. Исключением является невыполненный критерий с критической ошибкой, в таком случае коэффициент качества будет = «0» вне зависимости от оценки остальных критериев (рисунок 4.4.2):

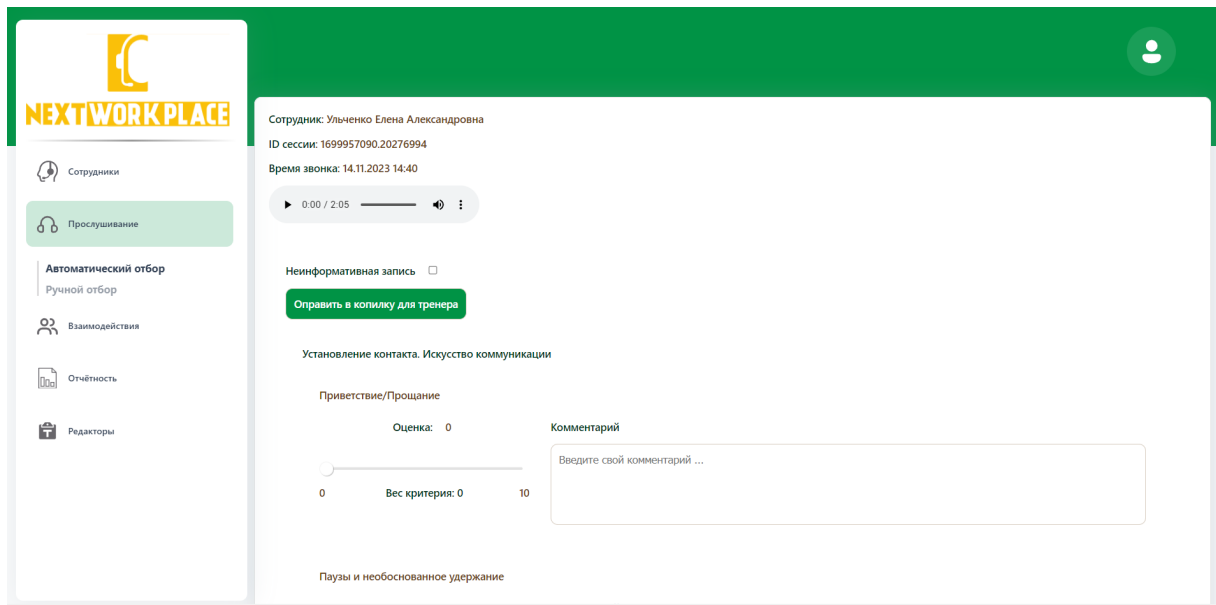


Рисунок 4.4.2 – Оценка

4.4.2 Ручной отбор

В данном интерфейсе отображается список всех записей разговоров для оценки специалистами контроля. Список формируется автоматически, без учёта правил, указанных в разделе «Редакторы/Проекты» (рисунок 4.4.1):

Время звонка	Проект	Сотрудник	Локация (город)	ID сессии	Номер клиента	Оценка	Прослушать	Скачать
14.11.2023 14:21	МКБ(NextPhone)ORA	Косолапова Татьяна Александровна	Волжский	1699960857.20451577	11003307159		🎧	⬇️
14.11.2023 14:20	Почта Банк ТМ(NextPhone)ORA	Фастов Михаил Алексеевич	Смоленск	1699960839.20450881	89146352545		🎧	⬇️
14.11.2023 14:20	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Курмангалиева Баянслу Аминжолловна	Смоленск	1699960834.20450671	89516209003		🎧	⬇️

Рисунок 4.4.1 – Ручной отбор

Для возможности прослушивания записи без проставления оценки

необходимо на главной странице интерфейса нажать кнопку 

Для сохранения записи на ПК необходимо на главной странице интерфейса

нажать кнопку 

Для перехода к оценке записи разговора необходимо нажать кнопку 

Оценка записи разговора осуществляется по чек-листу с набором необходимых для проекта критериев.

При оценке доступен плеер для прослушивания записи с возможностью изменения скорости воспроизведения и сохранения звукового файла в память ПК.

При выборе чек-бокса «Неинформативная запись» оценка, полученная в результате прослушивания записи звонка, не будет учитываться при расчёте коэффициента качества для оператора.

При нажатии на кнопку «Отправить в копилку для тренера» звукозапись будет направлена в специальный раздел для последующей демонстрации при обучении новых сотрудников.

Оценка записи разговора осуществляется для каждого критерия чек-листа по 10-ти бальной шкале (от «0» до «10») с возможностью указания причины проставления оценки.

После оценки всех необходимых критериев необходимо сохранить оценку. Коэффициентом качества для записи разговора будет являться суммарное значение для всех критериев с учётом их веса. Исключением является невыполненный критерий с критической ошибкой, в таком случае коэффициент качества будет = «0» вне зависимости от оценки остальных критериев (рисунок 4.4.2):

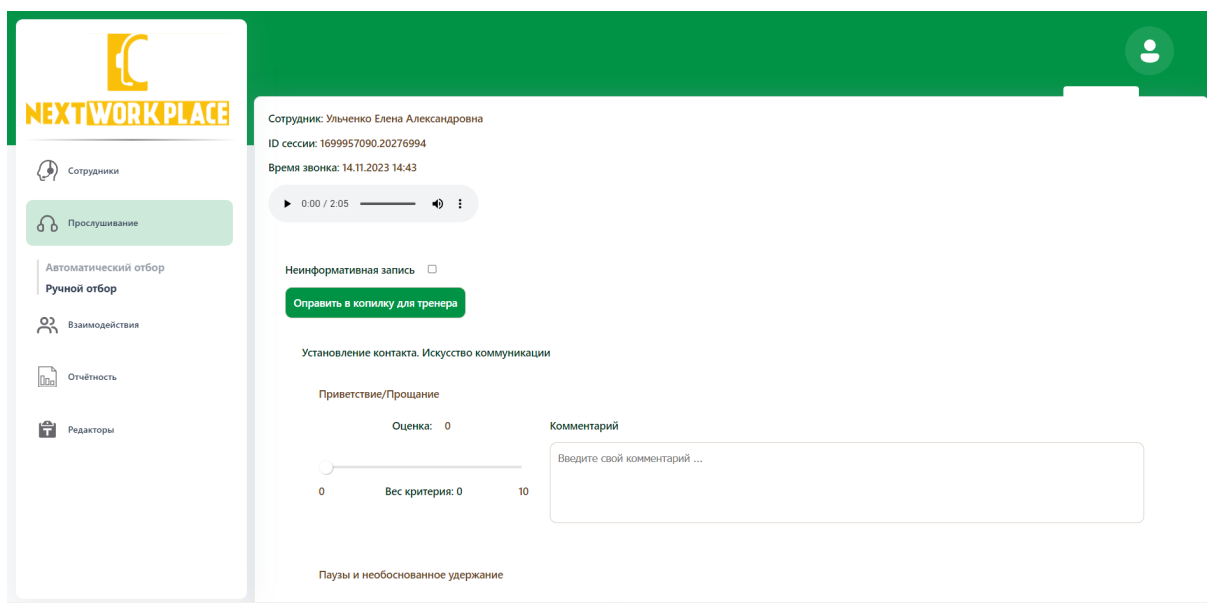


Рисунок 4.4.2 – Оценка

4.5 Взаимодействия

4.5.1 Адаптационные беседы

Интерфейс предназначен для проведения и просмотра проведённых адаптационных бесед, либо других опросов внутри компании (рисунок 4.5.1):

Взаимодействия / Адаптационные беседы

Адаптационные беседы

ФИЛЬТРЫ СОЗДАТЬ АДАПТАЦИОННУЮ БЕСЕДУ

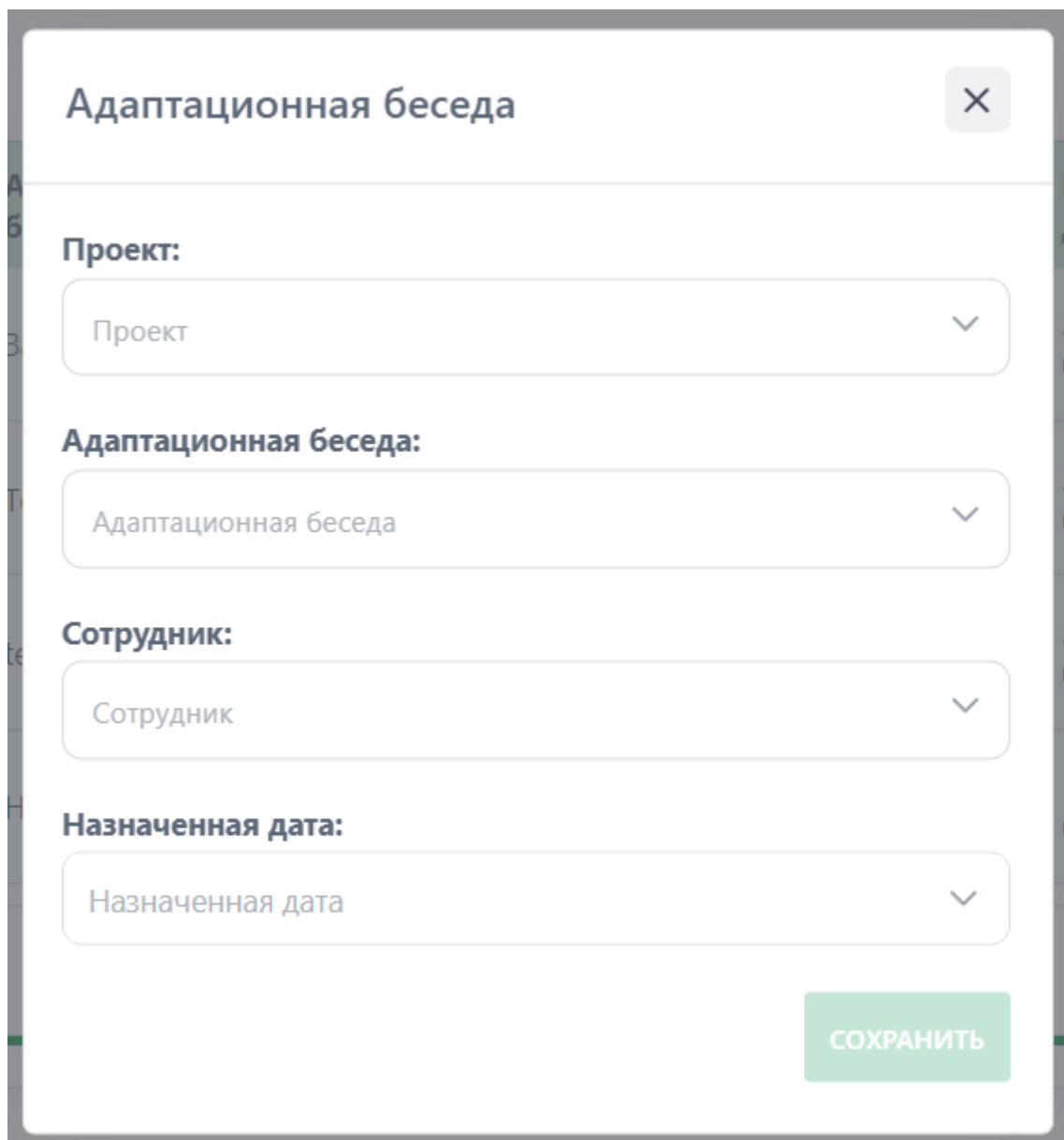
Проект	Адаптационная беседа	Сотрудник	Локация (город)	Статус	Назначенная дата	Дата создания	Дата проведения	Провести
Леруа Мерлен_ЦИЗ_Исход(NextPhone)ORA	Заголовок	Поволоцкая Юлия Васильевна	Волгоград	Проведено	31.08.2023 00:00	10.08.2023 12:20	10.08.2023 12:36	
Рольф_NPS_Страховка(NextPhone)ORA	Тест дизайна 2	Шемануева Анастасия Сергеевна	Смоленск	Проведено	31.08.2023 00:00	28.08.2023 13:32	28.08.2023 13:33	
Самолет Плюс_исход(NextPhone)ORA	test	Шемануева Анастасия Сергеевна	Смоленск	Проведено	31.08.2023 00:00	30.08.2023 14:19	12.10.2023 14:59	

1 10 20 50 100

Copyright © 2023. NextContact. All Rights Reserved.

Рисунок 4.5.1 – Адаптационные беседы

Для назначения беседы/опроса необходимо нажать кнопку «Создать адаптационную беседу», в открывшемся окне заполнить все данные: (рисунок 4.5.2):



Адаптационная беседа

Проект:

Проект

Адаптационная беседа:

Адаптационная беседа

Сотрудник:

Сотрудник


Назначенная дата:

Назначенная дата

СОХРАНИТЬ

Рисунок 4.5.2 – Адаптационная беседа

Список доступных для проведения адаптационных бесед и их наполнение доступны для настройки в интерфейсе «Редакторы/Адаптационные беседы». Любая адаптационная беседа доступна для назначения только одному сотруднику.

После заполнения всех полей и нажатия кнопки «Сохранить», адаптационная беседа отображается в списке с активной кнопкой проведения .

При проведении беседы в открывшемся окне необходимо внести ответы на вопросы в соответствующие поля (рисунок 4.5.3):

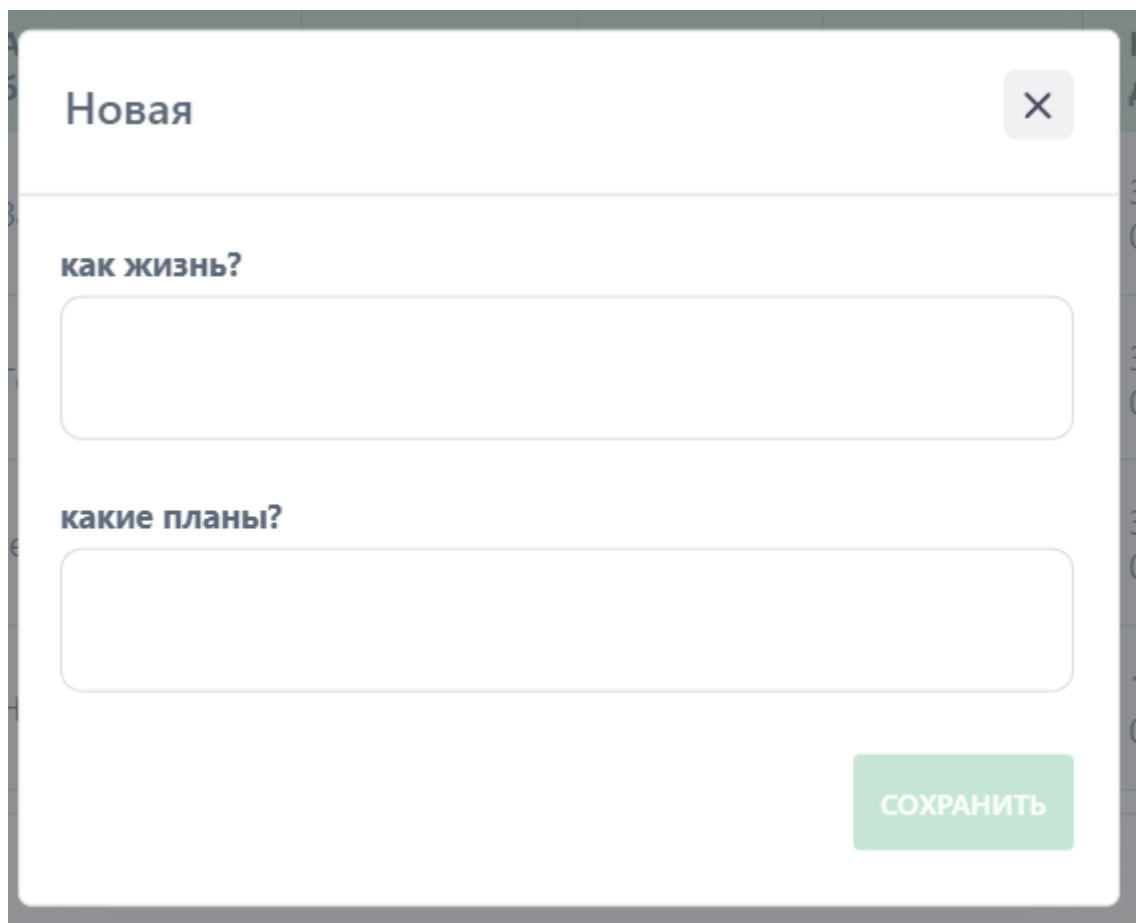


Рисунок 4.5.3 – Новая беседа

После сохранения всех ответов, беседа в списке будет отображаться как проведённая с возможностью просмотра полученных ответов по кнопке




4.5.2 Коучинги

Интерфейс предназначен для точечной проработки записей разговоров с низкой оценкой качества. Попадание записей в интерфейс осуществляется автоматически, согласно настройкам, в интерфейсе «Редакторы/Проекты» (рисунок 4.5.4):

	Кoeffициент качества	Сотрудник	Локация (город)	Статус	Комментарий	Дата создания	Назначенная дата	Дата проведения	Чек-лист	Провести
7.42649199	0.9	Швило Ольга Анатольевна	Смоленск	Проведено	tets	09.08.2023 17:11	09.08.2023 17:11	09.08.2023 17:11		
4.8100893	0	Самсонова Евгения Владимировна	Смоленск	Просрочено		01.01.2001 00:00	03.11.2023 14:53	06.11.2023 14:53		
4.8100893	0	Самсонова Евгения Владимировна	Смоленск	Просрочено		01.01.2001 00:00	03.11.2023 14:51	06.11.2023 14:51		
4.8100893	0	Самсонова Евгения Владимировна	Смоленск	Просрочено		01.01.2001 00:00	03.11.2023 14:51	06.11.2023 14:51		
7.42649194	7.2	Кулик Илья Алексеевич	Смоленск	Проведено	это комментарий к проведению коучинга	12.10.2023 15:00	09.08.2023 17:52	09.08.2023 17:52		
10.42649922	3.6	Швило Ольга Анатольевна	Смоленск	Просрочено		01.01.2001 00:00	15.08.2023 09:48	15.08.2023 09:48		
4.42668399	6.3	Степанцева Звельна Игоревна	Рязань	Проведено	Материал усвоен	12.10.2023 16:13	09.08.2023 18:12	09.08.2023 18:12		
17.6225661	1.2	Алиева Олеся Владимировна	Смоленск	Проведено	Материал усвоен	02.11.2023 12:44	02.11.2023 12:41	05.11.2023 12:41		

Рисунок 4.5.4 – Коучинги


Для проведения коучинга необходимо нажать кнопку , в поле «Комментарий» указать ошибки и зоны роста, которые были проработаны по звуковому файлу (рисунок 4.5.5):

Комментарий

СОХРАНИТЬ

усвоен

Рисунок 4.5.5 – Комментарий

После сохранения комментария, коучинг в списке будет отображаться как проведённый с возможностью просмотра оценок в чек-листе по кнопке 

4.5.3 Брифинги

Интерфейс предназначен для проведения и просмотра брифингов (рисунок 4.5.6):

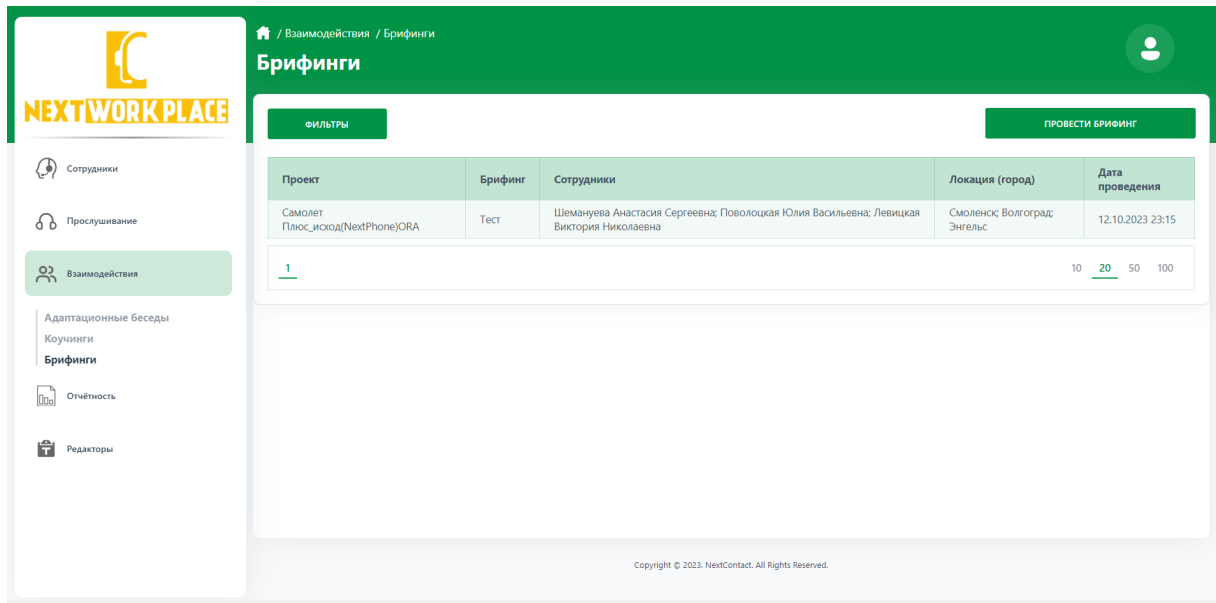
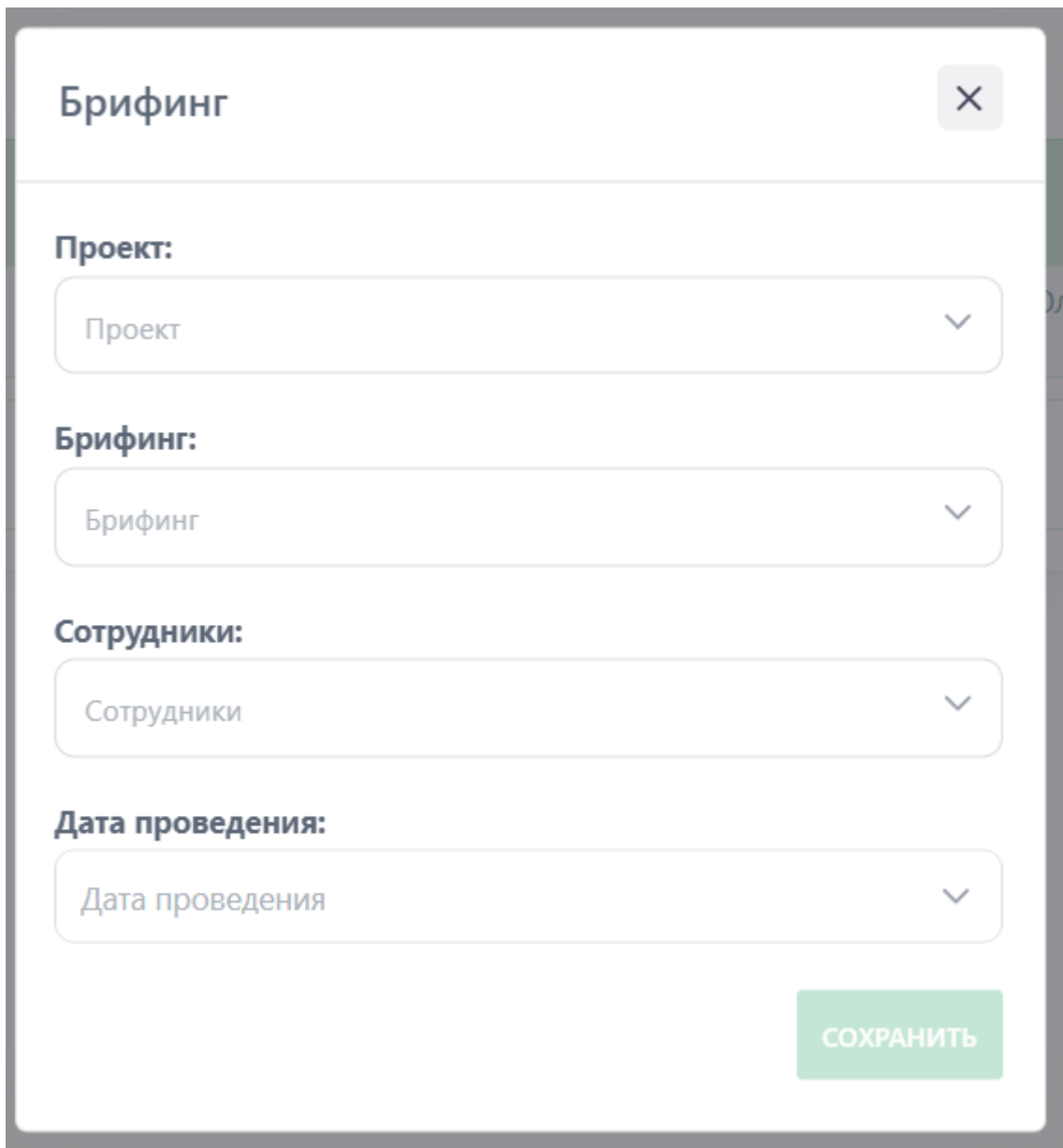


Рисунок 4.5.6 – Брифинги

Для проведения брифинга необходимо нажать кнопку «Провести брифинг», в открывшемся окне заполнить все данные (рисунок 4.5.7):



Брифинг

Проект:

Проект

Брифинг:

Брифинг

Сотрудники:

Сотрудники

Дата проведения:

Дата проведения

СОХРАНИТЬ

Рисунок 4.5.7 – Новый брифинг

Список доступных для проведения брифингов доступен для настройки в интерфейсе «Редакторы/Брифинги»

Любой брифинг доступен для проведения нескольким сотрудникам.

После заполнения всех полей и нажатия кнопки «Сохранить», брифинг отображается в списке как проведённый.

4.6 Отчётность

4.6.1 Счётчик звуковых файлов

Отчёт предназначен для просмотра количества оценённых записей разговоров сотрудниками контроля качества в указанный отчётный период (рисунок 4.6.1):

Скриншот интерфейса отчёта «Счётчик звуковых файлов» в системе NextWorkPlace. В верхней части экрана отображается логотип «NEXTWORKPLACE» и меню навигации. Основное содержимое включает панель фильтров и таблицу данных.

Панель фильтров:

- Период: 01.11.2023 00:00 – 30.11.2023 00:00
- Сотрудник: (выбор)
- Локация: (выбор)
- Месяц: (выбор)

Таблица данных:

Сотрудник	Локация (город)	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00
Афанасьева Елена Николаевна	Смоленск	3
Калантырь Денис Евгеньевич	Волжский	4
Кислов Николай Сергеевич	Смоленск	3

В нижней части таблицы расположены кнопки «ПОИСК», «ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL» и «ОЧИСТИТЬ». Также присутствует индикатор «Данные отчета получены!».

Рисунок 4.6.1 – Счётчик звуковых файлов

Данные в отчёте можно выгружать в разрезе суток, недели, месяца, квартала, года или полугода.

4.6.2 Счётчик коучингов

Отчёт предназначен для просмотра количества проведённых коучингов по записям разговоров с низкой оценкой качества (рисунок 4.6.2):

Счётчик коучингов

Фильтры

01.11.2023 00:00 - 01.12.2023 00:00

Сотрудник

Локация

Месяц

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL

ОЧИСТИТЬ

Сотрудник	Локация (город)	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00
Афанасьева Елена Николаевна	Смоленск	1
Садымов Эмиль Адигезал	Смоленск	1

10 20 50 100

Copyright © 2023. NextContact. All Rights Reserved.

Рисунок 4.6.2 – Счётчик коучингов

Данные в отчёте можно выгружать в разрезе суток, недели, месяца, квартала, года или полугода.

4.6.3 Отчёт по исторической динамике

Отчёт предназначен для отслеживания исторических данных по коэффициенту качества и длительности разговора оператора (рисунок 4.6.3):

Отчет по исторической динамике

Фильтры

01.11.2023 00:00 - 30.11.2023 00:00

Коэффициент качества

Сотрудник

Локация

Месяц

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL

ОЧИСТИТЬ

Сотрудник	Локация (город)	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00
Алиева Олеся Владимировна	Смоленск	5,1
Антипова Наталья Николаевна	Смоленск	0
Васильева Валентина Юрьевна	Смоленск	12
Захаркина Наталья Сергеевна	Рязань	97,1
Кадыхова Елена Павловна	Рязань	0
Курмангалиева Баянслу Аманжуловна	Смоленск	53,2
Пантошенкова Наталья Владимировна	Смоленск	0
Самгишвили Евгения Вячеславовна	Смоленск	0

Рисунок 4.6.3 – Отчёт по исторической динамике

Данные в отчёте можно выгружать в разрезе суток, недели, месяца, квартала, года или полугода.

4.6.4 Детализированный отчёт

Отчёт предназначен для просмотра оценённых записей звонков с указанием оценки по каждому оценённому критерию (рисунок 4.6.4):

#	Сотрудник	Локация (город)	ID сессии	Коэффициент качества	Тип отбора	Наличие ошибок, критичных для бизнеса	Наличие ошибок, критичных для клиента	Наличие ошибок, критичных с точки зрения законодательства	Наличие некритичных ошибок
1	Алиева Олеся Владимировна	Смоленск	1698916807.6225661	1.2	Ручная выборка	0	0	0	0
2	Алиева Олеся Владимировна	Смоленск	1698917437.6254540	9	Ручная выборка	0	0	0	0

Рисунок 4.6.4 – Детализированный отчёт

При просмотре списка записей доступны функции:

Задать вопрос – используется в случае, если имеется вопрос по проставленной оценке или необходимому алгоритму консультации в данном звонке. После сохранения вопрос направляется в интерфейс «Есть вопрос» для последующего предоставления ответа (рисунок 4.6.5):

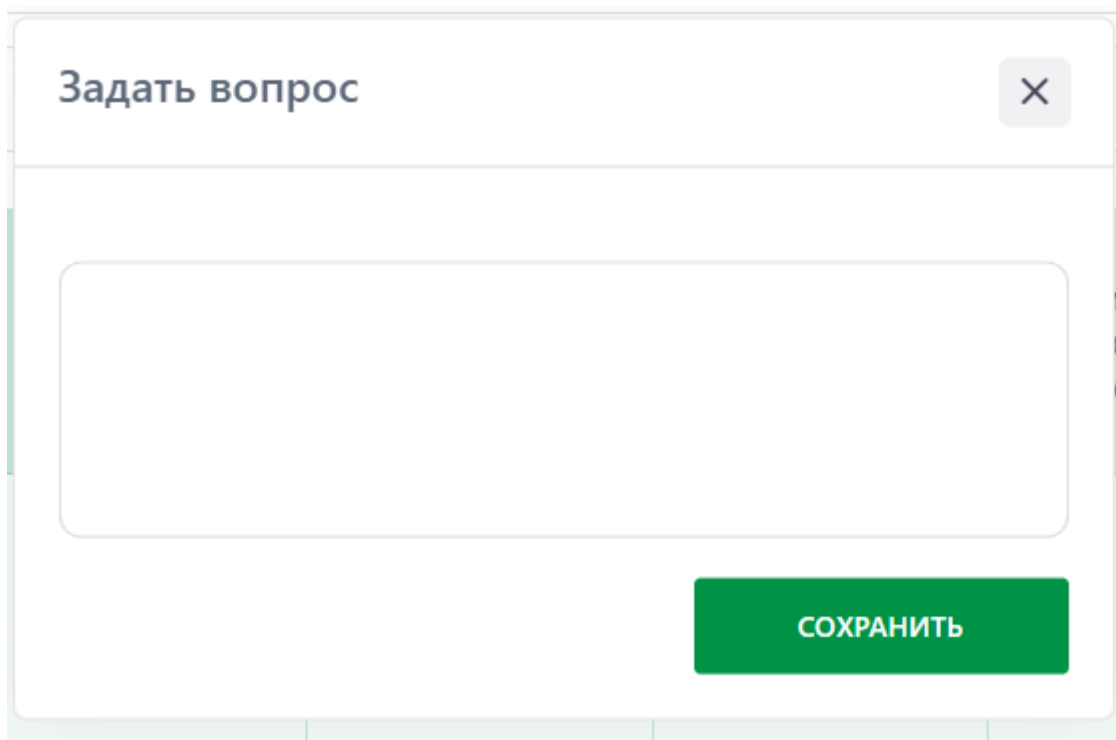
The image shows a mobile application interface for asking a question. At the top, there is a header with the text 'Задать вопрос' (Ask a question) on the left and a close button (an 'X' icon) on the right. Below the header is a large, empty rectangular text input field. At the bottom right of the form, there is a green button with the white text 'СОХРАНИТЬ' (SAVE).

Рисунок 4.6.5 – Задать вопрос

Подать апелляцию – используется в случае, если запись звонка или какой-либо критерий оценён ошибочно. Апелляция направляется руководителю с последующей возможностью изменить ошибочно проставленную оценку ответа (рисунок 4.6.6):

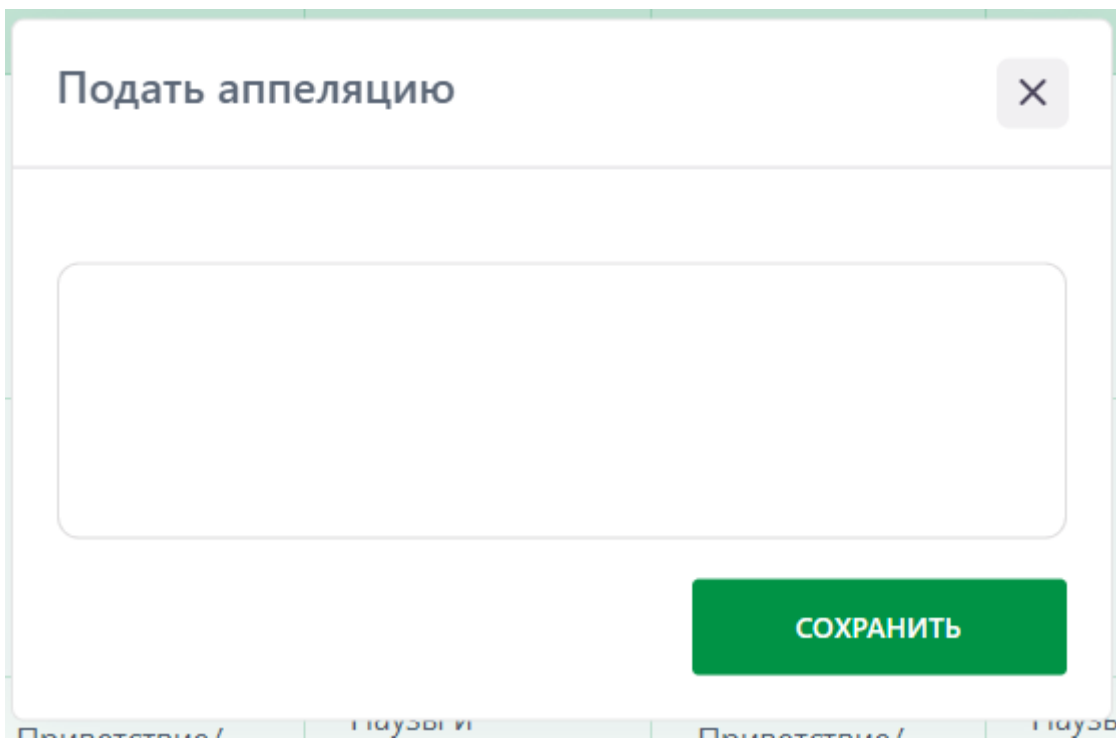
The image shows a mobile application interface for submitting an appeal. At the top, there is a header with the text 'Подать апелляцию' (Submit appeal) on the left and a close button (an 'X' icon) on the right. Below the header is a large, empty rectangular text input field. At the bottom right of the form, there is a green button with the white text 'СОХРАНИТЬ' (SAVE).

Рисунок 4.6.6 – Подать апелляцию

Изменить оценку – используется в случае необходимости изменения ошибочной оценки записи звонка по итогам рассмотрения апелляции. Доступна только для ролей Руководитель группы, Менеджер, Администратор. В общий коэффициент качества оператора будет зачтена только изменённая оценка.

4.6.5 Динамика наличия ошибок в разговорах

Отчёт предназначен для отслеживания исторических данных по наличию ошибок в оценённых записях звонков. Данные выводятся для каждого сотрудника, по которому есть оценённые записи (рисунок 4.6.7):

Сотрудник	Дата	Не содержат ошибок, %	Содержат только НСЕ, %	Содержат СЕ, %
Алиева Олеся Владимировна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	100	0
Антипова Наталья Николаевна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	100	0	0
Васильева Валентина Юрьевна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	100	0	0
Захаркина Наталья Сергеевна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	100	0
Кадькова Елена Павловна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	0	100
Курмангалиева Байяслу Аманжоловна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	100	0
Курмангалиева Байяслу Аманжоловна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	100	0
Пантощенко Наталья Владимировна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	0	100
Самсонова Евгения Владимировна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	0	100
Самсонова Евгения Владимировна	31.10.2023 23:00 - 30.11.2023 23:00	0	100	0

Рисунок 4.6.7 – Динамика наличия ошибок в разговорах

Данные в отчёте можно выгружать в разрезе суток, недели, месяца, квартала, года или полугода.

4.6.6 Процент прослушанных звуковых файлов

Отчёт предназначен для просмотра общего количества оценённых записей от всех звонков в количественном и процентном соотношении (рисунок 4.6.8):

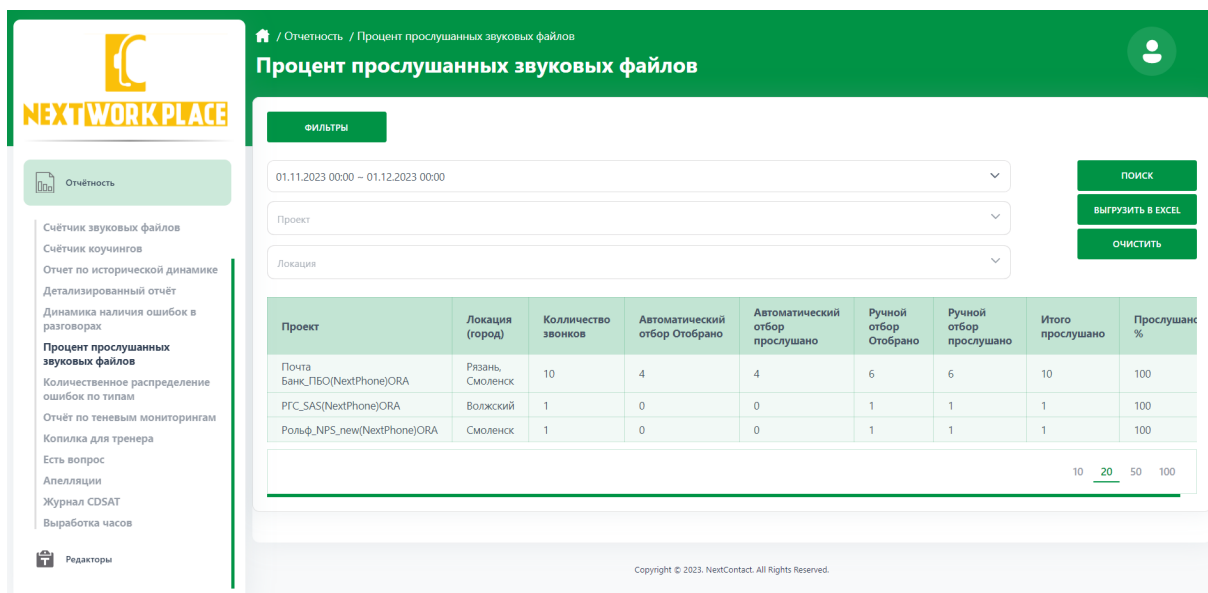


Рисунок 4.6.8 – Процент прослушанных звуковых файлов

4.6.7 Количественное распределение ошибок по типам

Отчёт предназначен для просмотра информации о количестве ошибок для каждого из критериев чек-листа в указанный промежуток времени (рисунок 4.6.9):

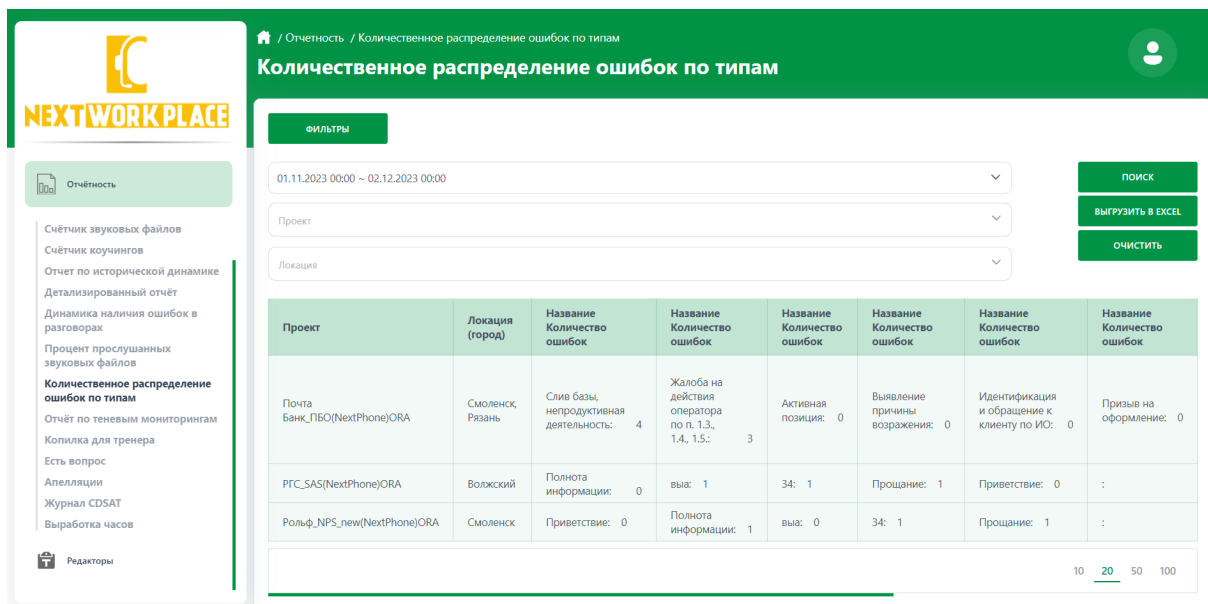
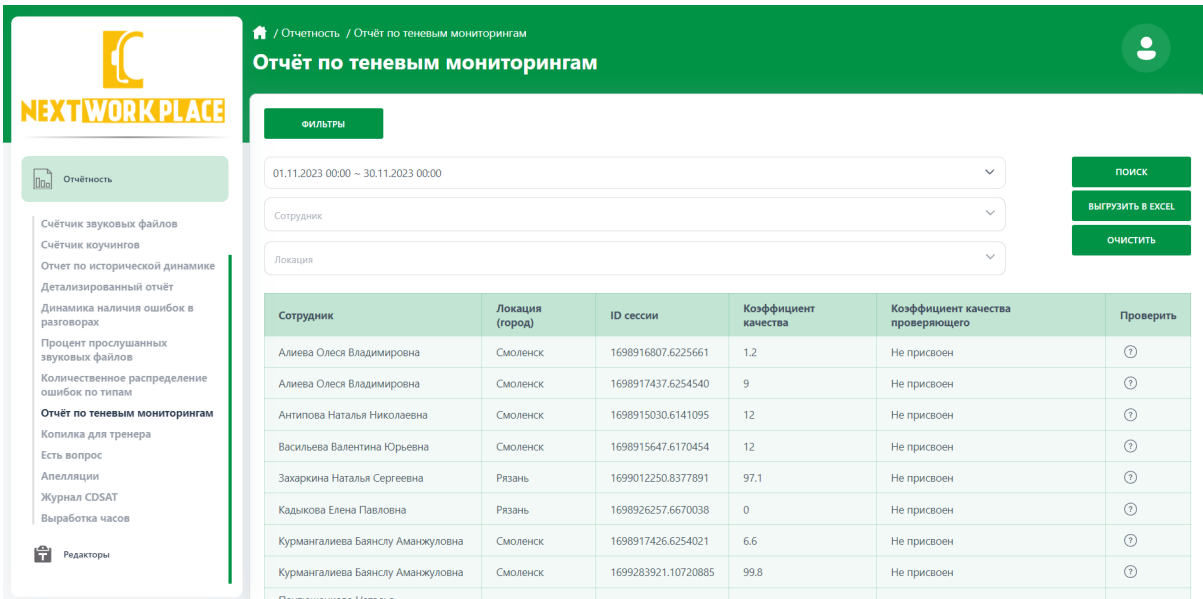


Рисунок 4.6.9 – Количественное распределение ошибок по типам

4.6.8 Отчёт по теневым мониторингам

Отчёт предназначен для проверки корректности оценённой записи звонка

Для проверки необходимо нажать кнопку  (рисунок 4.6.10):



Отчёт по теневым мониторингам

Фильтры

01.11.2023 00:00 ~ 30.11.2023 00:00

Сотрудник

Локация

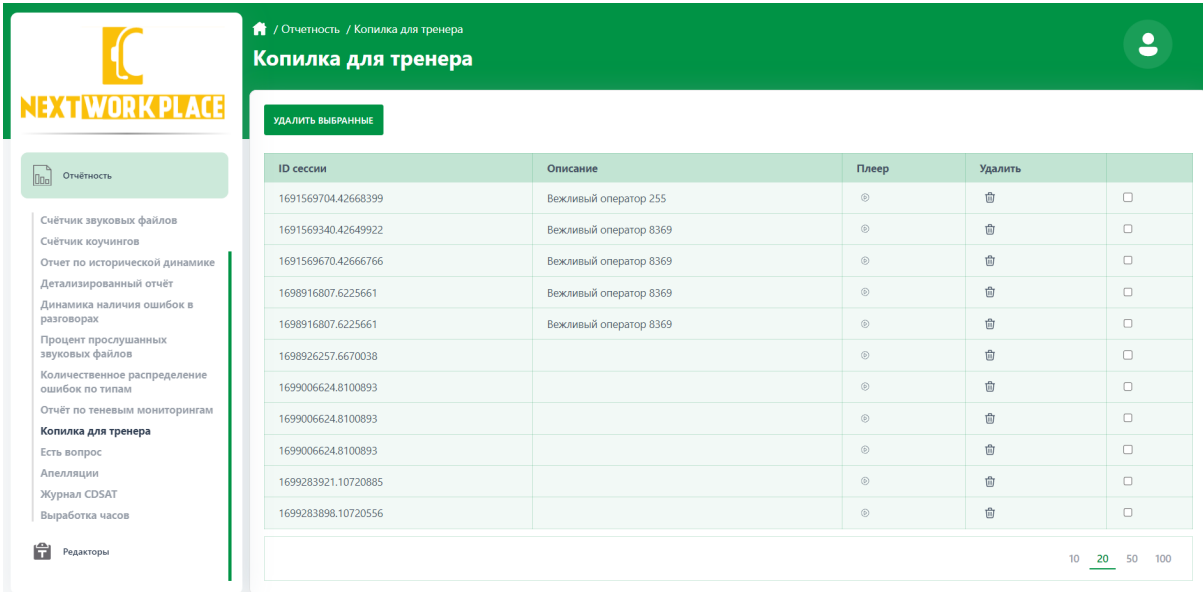
Сотрудник	Локация (город)	ID сессии	Коэффициент качества	Коэффициент качества проверяющего	Проверить
Алиева Олеся Владимировна	Смоленск	1698916807.6225661	1.2	Не присвоен	?
Алиева Олеся Владимировна	Смоленск	1698917437.6254540	9	Не присвоен	?
Антипова Наталья Николаевна	Смоленск	1698915030.6141095	12	Не присвоен	?
Васильева Валентина Юрьевна	Смоленск	1698915647.6170454	12	Не присвоен	?
Захаркина Наталья Сергеевна	Рязань	1699012250.8377891	97.1	Не присвоен	?
Кадикова Елена Павловна	Рязань	1698926257.6670038	0	Не присвоен	?
Курмангалиева Баянслу Аманжоловна	Смоленск	1698917426.6254021	6.6	Не присвоен	?
Курмангалиева Баянслу Аманжоловна	Смоленск	1699283921.10720885	99.8	Не присвоен	?

Рисунок 4.6.10 – Отчёт по теневым мониторингам

4.6.9 Копилка для тренера

Интерфейс предназначен для демонстрации записей звонка, отправленных в данный интерфейс при оценке записи.

Для каждой записи отображён комментарий, указанный при добавлении (рисунок 4.6.11):



Копилка для тренера

УДАЛИТЬ ВЫБРАННЫЕ

ID сессии	Описание	Плеер	Удалить	
1691569704.42668399	Вежливый оператор 255	⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1691569340.42649922	Вежливый оператор 8369	⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1691569670.42666766	Вежливый оператор 8369	⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1698916807.6225661	Вежливый оператор 8369	⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1698916807.6225661	Вежливый оператор 8369	⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1698926257.6670038		⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1699006624.8100893		⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1699006624.8100893		⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1699006624.8100893		⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1699283921.10720885		⊗	🗑	<input type="checkbox"/>
1699283898.10720556		⊗	🗑	<input type="checkbox"/>

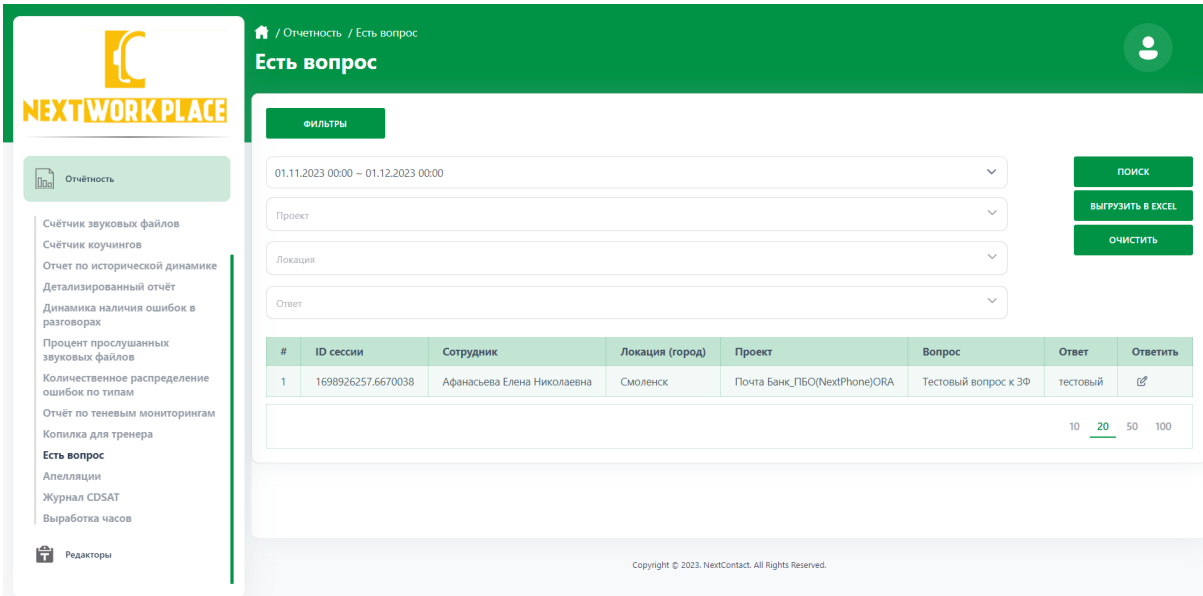
10 20 50 100

Рисунок 4.6.11 –Копилка для тренера


Для воспроизведения записи необходимо нажать на кнопку 

4.6.10 Есть вопрос

Данный интерфейс предназначен для предоставления ответов на вопросы, заданные в «детализированном отчёте» (рисунок 4.6.12):




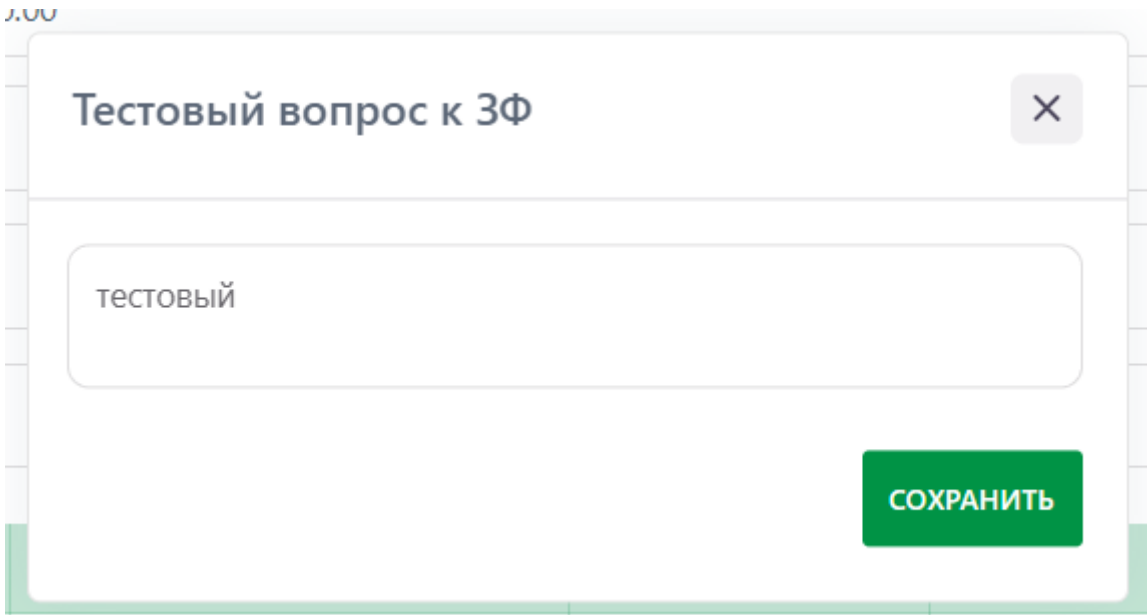
The screenshot shows the 'Есть вопрос' (There is a question) interface. The sidebar on the left contains various report categories, with 'Есть вопрос' (There is a question) highlighted. The main area features a 'фильтры' (filters) section with dropdown menus for date range (01.11.2023 00:00 - 01.12.2023 00:00), Project, Location, and Answer. To the right are buttons for 'поиск' (search), 'выгрузить в Excel' (export to Excel), and 'очистить' (clear). Below the filters is a table with the following data:

#	ID сессии	Сотрудник	Локация (город)	Проект	Вопрос	Ответ	Ответить
1	1698926257.6670038	Афанасьева Елена Николаевна	Смоленск	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Тестовый вопрос к ЭФ	тестовый	

At the bottom right of the table, there are pagination controls: 10, 20, 50, 100.

Рисунок 4.6.12 – Динамика наличия ошибок в разговорах

Для предоставления ответа необходимо нажать на кнопку  и внести необходимую информацию (рисунок 4.6.13):

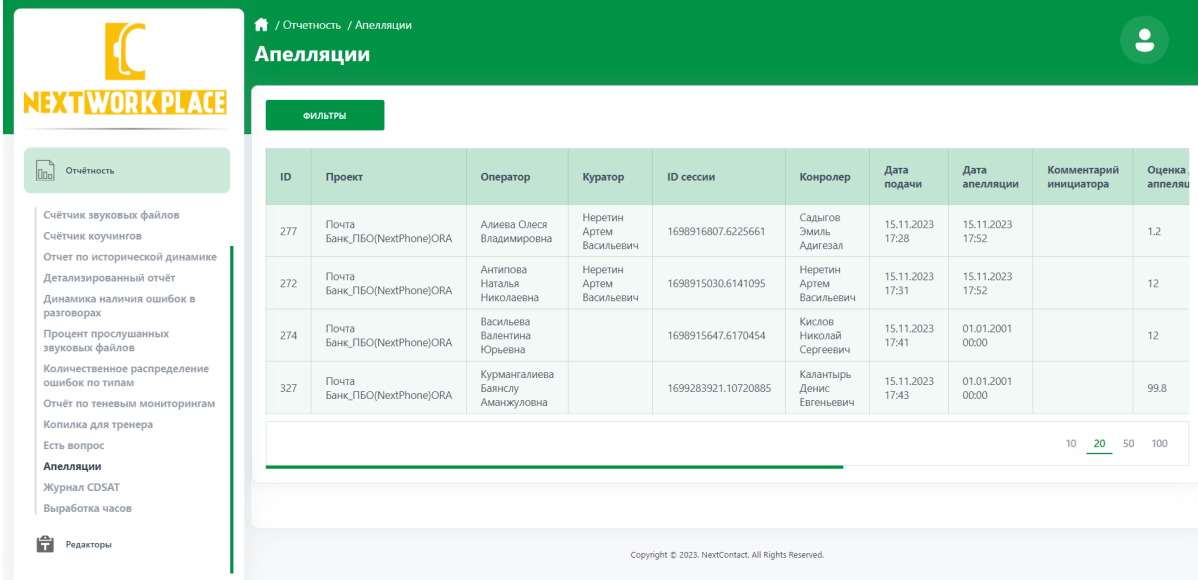


The screenshot shows a form titled 'Тестовый вопрос к 3Ф' (Test question to 3F). The form has a close button (X) in the top right corner. Below the title is a large text input field containing the text 'тестовый'. At the bottom right of the form is a green button labeled 'СОХРАНИТЬ' (SAVE).

Рисунок 4.6.13 – Вопрос


4.6.11 Апелляции

Отчёт предназначен для работы с назначенными апелляциями (рисунок 4.6.13):



ID	Проект	Оператор	Куратор	ID сессии	Контролер	Дата подачи	Дата апелляции	Комментарий инициатора	Оценка апелляции
277	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Алиева Олеся Владимировна	Неретин Артем Васильевич	1698916807.6225661	Садыгов Эмиль Адигезал	15.11.2023 17:28	15.11.2023 17:52		1.2
272	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Антипова Наталья Николаевна	Неретин Артем Васильевич	1698915030.6141095	Неретин Артем Васильевич	15.11.2023 17:31	15.11.2023 17:52		12
274	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Васильева Валентина Юрьевна		1698915647.6170454	Кислов Николай Сергеевич	15.11.2023 17:41	01.01.2001 00:00		12
327	Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA	Курмангалиева Баянслу Аманжоловна		1699283921.10720885	Калантырь Денис Евгеньевич	15.11.2023 17:43	01.01.2001 00:00		99.8

Рисунок 4.6.13 – Апелляции

Для начала работы с апелляцией необходимо нажать кнопку , в открывшемся окне заполнить необходимые данные (рисунок 4.6.14):

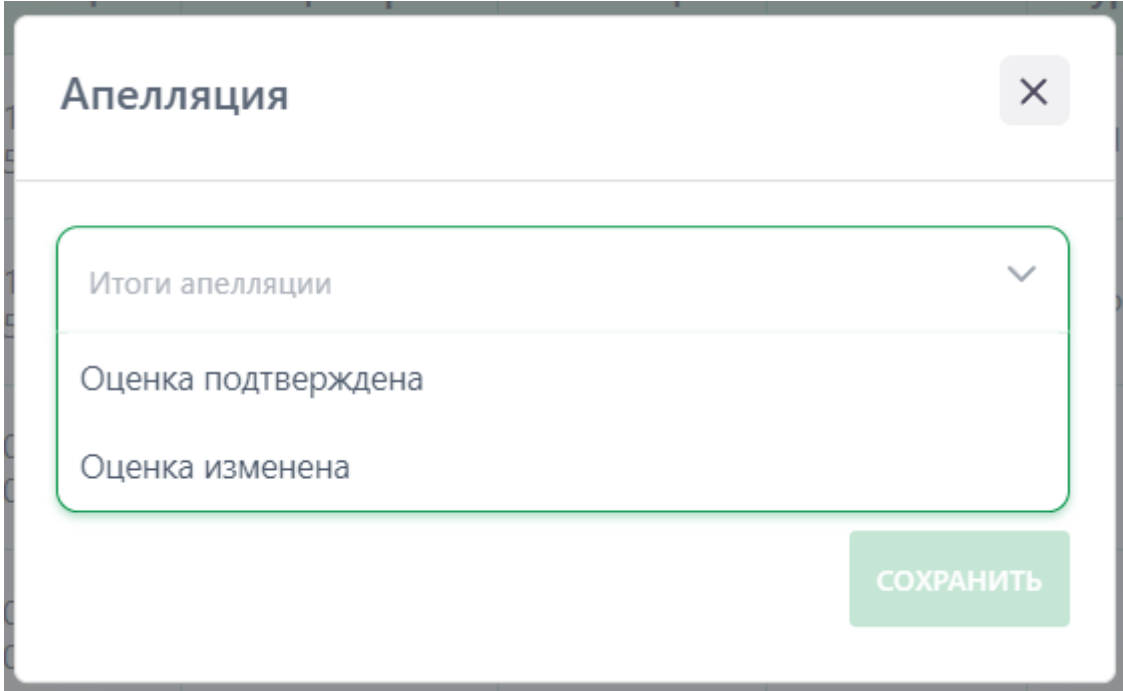


Рисунок 4.6.14 – Апелляция

В случае необходимости изменения оценки необходимо нажать на кнопку



. В общий коэффициент качества оператора будет зачтена только изменённая оценка.

4.6.12 Журнал CDSAT

Отчёт предназначен для проработки низких оценок со стороны клиентов, предоставленных в результате постопроса CSI (рисунок 4.6.15):

The screenshot shows the 'Журнал CDSAT' (CDSAT Journal) report interface. The top navigation bar is green and contains the text '/ Отчетность / Журнал CDSAT' and a notification 'Данные отчета получены!'. The main content area features a table with the following columns: #, Сотрудник, Локация (город), ID сессии, Коэффициент качества, Тип отбора, Наличие ошибок, критичных для бизнеса, Наличие ошибок, критичных для клиента, Наличие ошибок, критичных с точки зрения законодательства, Наличие некритичных ошибок, and Неинформативная запись. The table is currently empty. A sidebar on the left lists various reporting options, including 'Журнал CDSAT' and 'Выработка часов'. The footer contains the text 'Copyright © 2023. NextContact. All Rights Reserved.'

Рисунок 4.6.15 – Журнал CDSAT

4.6.13 Выработка часов

Отчёт предназначен для просмотра времени логина сотрудников за необходимый период в разрезе по статусам (рисунок 4.6.16):

Отчетность / Выработка часов

Выработка часов

Фильтры

01.11.2023 00:00 – 01.12.2023 00:00

Проект

Локация

Сотрудник

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В EXCEL

ОЧИСТИТЬ

Дата	Коучинг	Тренинг/ Брифинг	Первичное обучение проекту	Собрание	Тех.причина	Перерыв	Обед	Состояние 8	Состояние 9	Работает	Итого
10.11.2023 20:45										0.495	0.495
13.11.2023 17:30										0.61	0.61
02.11.2023 14:11						0.086					0.086
03.11.2023 14:41						0.23					0.23

Рисунок 4.6.16 – Выработка часов

4.7 Отчётность

4.7.1 Чек-листы

4.7.1.1 Критерии

Интерфейс предназначен для создания и редактирования критериев/групп критериев для последующего формирования чек-листов (рисунок 4.7.1) :

Редакторы / Критерии

Критерии

Поиск по группам критериев

ГРУППЫ КРИТЕРИЕВ

КРИТЕРИИ

ДОБАВИТЬ ГРУППУ КРИТЕРИЕВ

Наименование группы критериев: Подведение итога. Завершение продажи/разговора.

Наименование группы критериев: Работа с возражениями

Наименование группы критериев: Презентация

Наименование группы критериев: Критические ошибки

Сотрудники

Прослушивание

Взаимодействия

Отчётность

Редакторы

Чек-листы

Критерии

Конструктор чек-листов

Проекты

Адаптационные беседы

Брифинги

Редактор ролей

Copyright © 2023. NextContact. All Rights Reserved.

Рисунок 4.7.1 –Критерии

Для переключения между редакторами критериев/групп критериев необходимо нажать соответствующую кнопку (рисунок 4.7.2) :

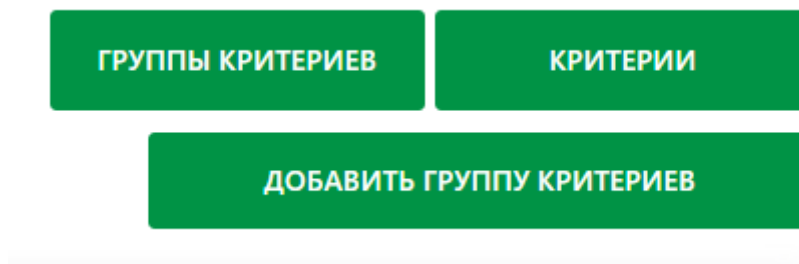




Рисунок 4.7.2 –Кнопки критериев

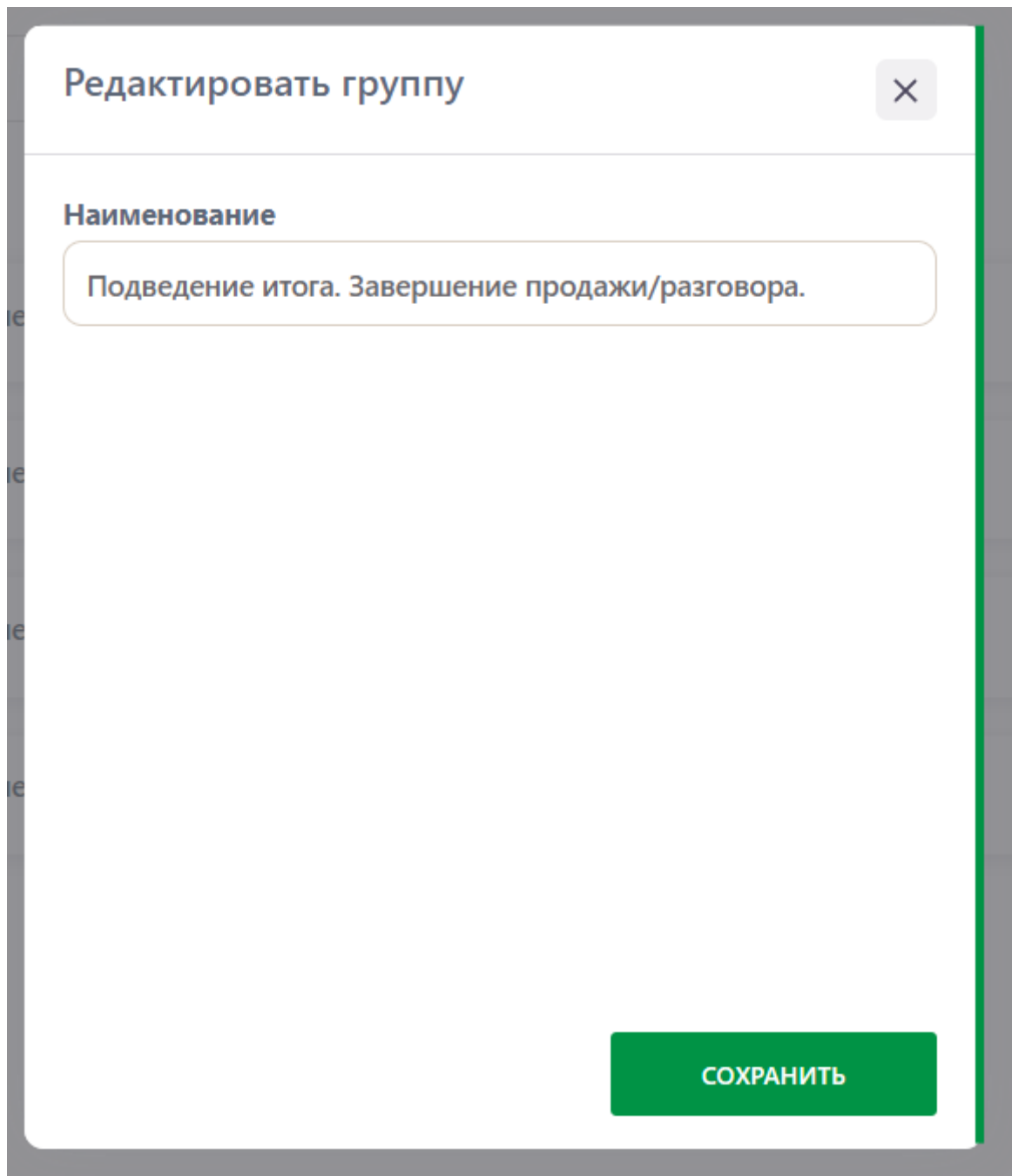
Для удаления имеющегося критерия или группы критериев необходимо нажать кнопку  .

Для массового удаления записей необходимо выбрать чек-бокс , после

чего станет доступна кнопка

A green button with white text that reads 'УДАЛИТЬ ВЫБРАННЫЕ'.

Для редактирования записи необходимо нажать кнопку  в соответствующей строке, далее заполнить необходимое описание в всплывающем окне (рисунок 4.7.3) :



Редактировать группу

Наименование

Подведение итога. Завершение продажи/разговора.

СОХРАНИТЬ

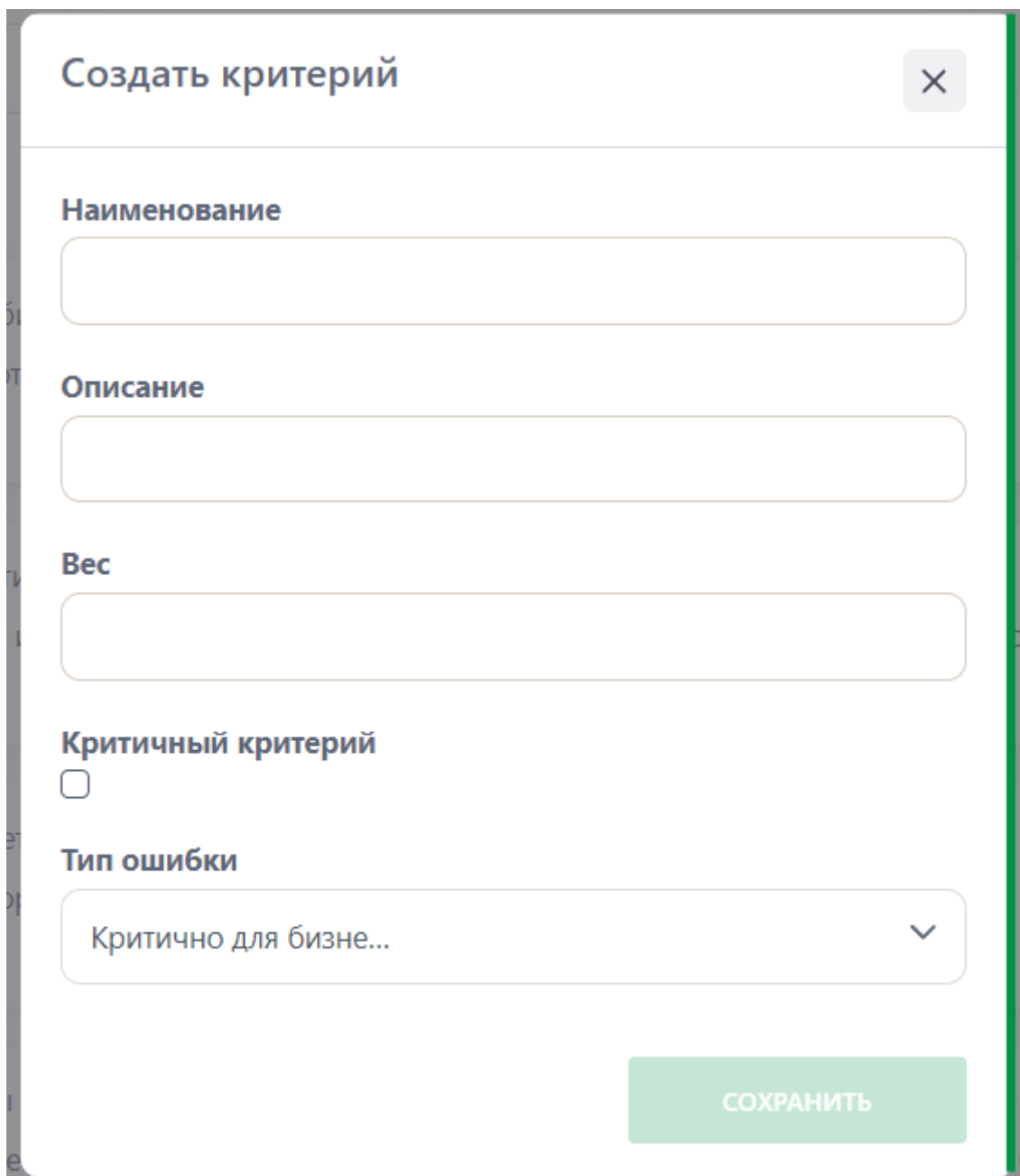
Рисунок 4.7.3 – Редактирование

Для создания нового критерия или новой группы критериев необходимо нажать соответствующую кнопку:

ДОБАВИТЬ ГРУППУ КРИТЕРИЕВ

ДОБАВИТЬ КРИТЕРИЙ

Далее в всплывающем окне заполнить необходимую информацию (рисунок 4.7.4) :



Создать критерий ✕

Наименование

Описание

Вес

Критичный критерий

Тип ошибки

Критично для бизне... ▾

СОХРАНИТЬ

Рисунок 4.7.4 – Создание критерия

4.7.1.2 Конструктор чек-листов

Интерфейс предназначен для формирования чек-листов из заведённых ранее критериев и групп критериев (рисунок 4.7.5) :

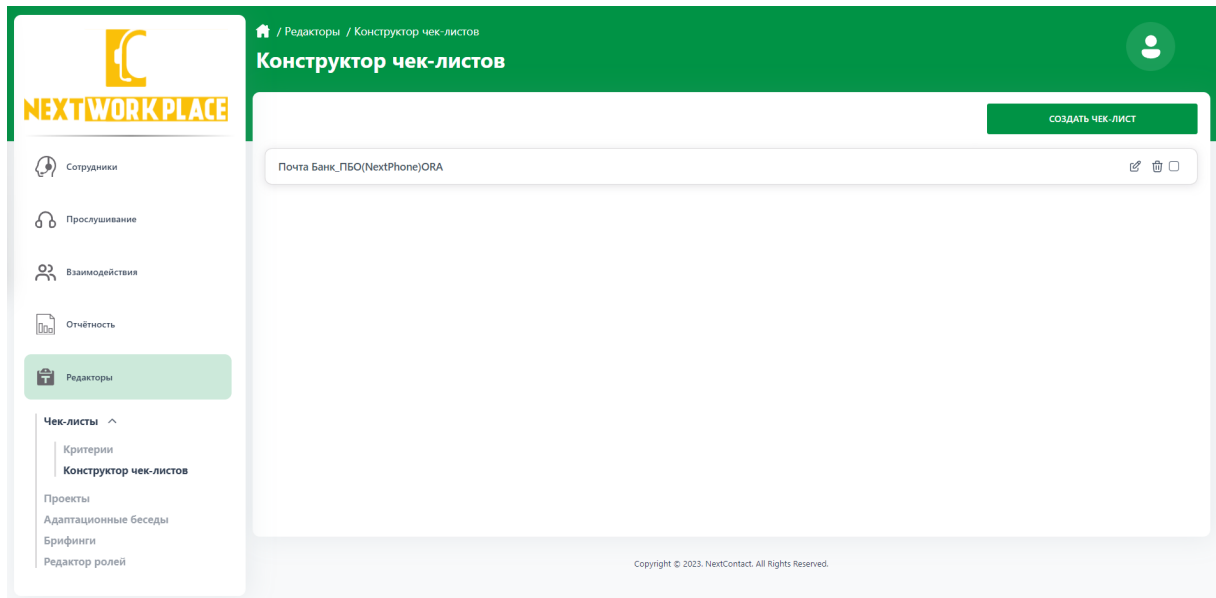
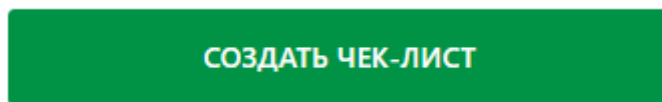


Рисунок 4.7.5 –Конструктор чек-листов

Для создания нового чек-листа необходимо нажать на кнопку:



Далее заполнить необходимые поля и выбрать необходимые для наполнения чек-листа группы критериев (рисунок 4.7.6) :

Рисунок 4.7.6 –Создание чек-листа


Для удаления имеющегося чек-листа необходимо нажать кнопку  .

Для массового удаления записей необходимо выбрать чек-бокс , после

УДАЛИТЬ ВЫБРАННЫЕ

чего станет доступна кнопка  .

Для добавления критериев в выбранную группу необходимо нажать на

кнопку  и в открывшемся окне выбрать необходимые критерии (рисунок 4.7.7) :

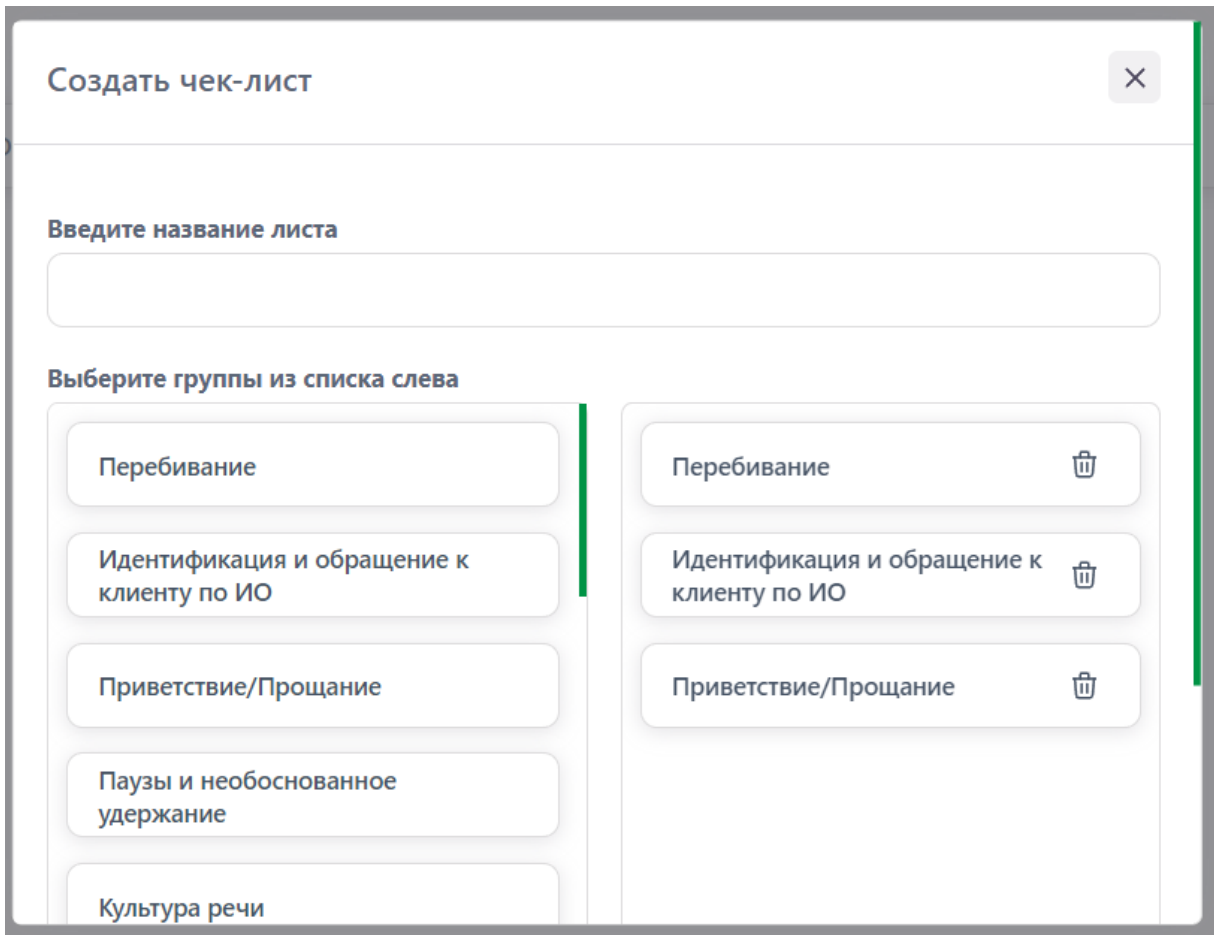



Рисунок 4.7.7 –Создание чек-листа

Для редактирования имеющегося чек-листа необходимо нажать кнопку  на стартовой странице редактора (рисунок 4.7.8) :

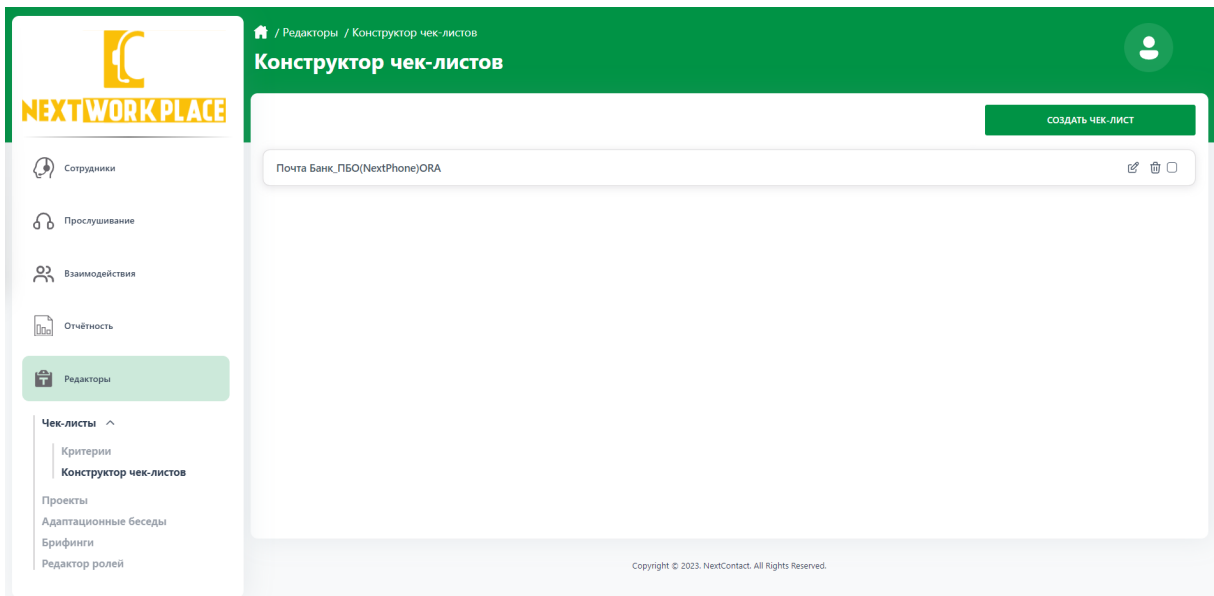


Рисунок 4.7.8 –Конструктор чек-листов

Далее заполнить необходимые поля и выбрать необходимые для наполнения чек-листа группы критериев (рисунок 4.7.9) :

Редактировать чек-лист

Отредактируйте название листа

Почта Банк_ПБО(NextPhone)ORA

Выберите группы из списка слева

Подведение итога. Завершение продажи/разговора.

Работа с возражениями

Презентация

Критические ошибки

Установление контакта. Искусство коммуникации


Презентация

Работа с возражениями

Подведение итога. Завершение продажи/разговора.

Критические ошибки

Рисунок 4.7.9 –Редактирование чек-листов

Для добавления или удаления критериев в выбранную группу необходимо нажать на кнопку  и в открывшемся окне выбрать необходимые критерии (рисунок 4.7.10) :

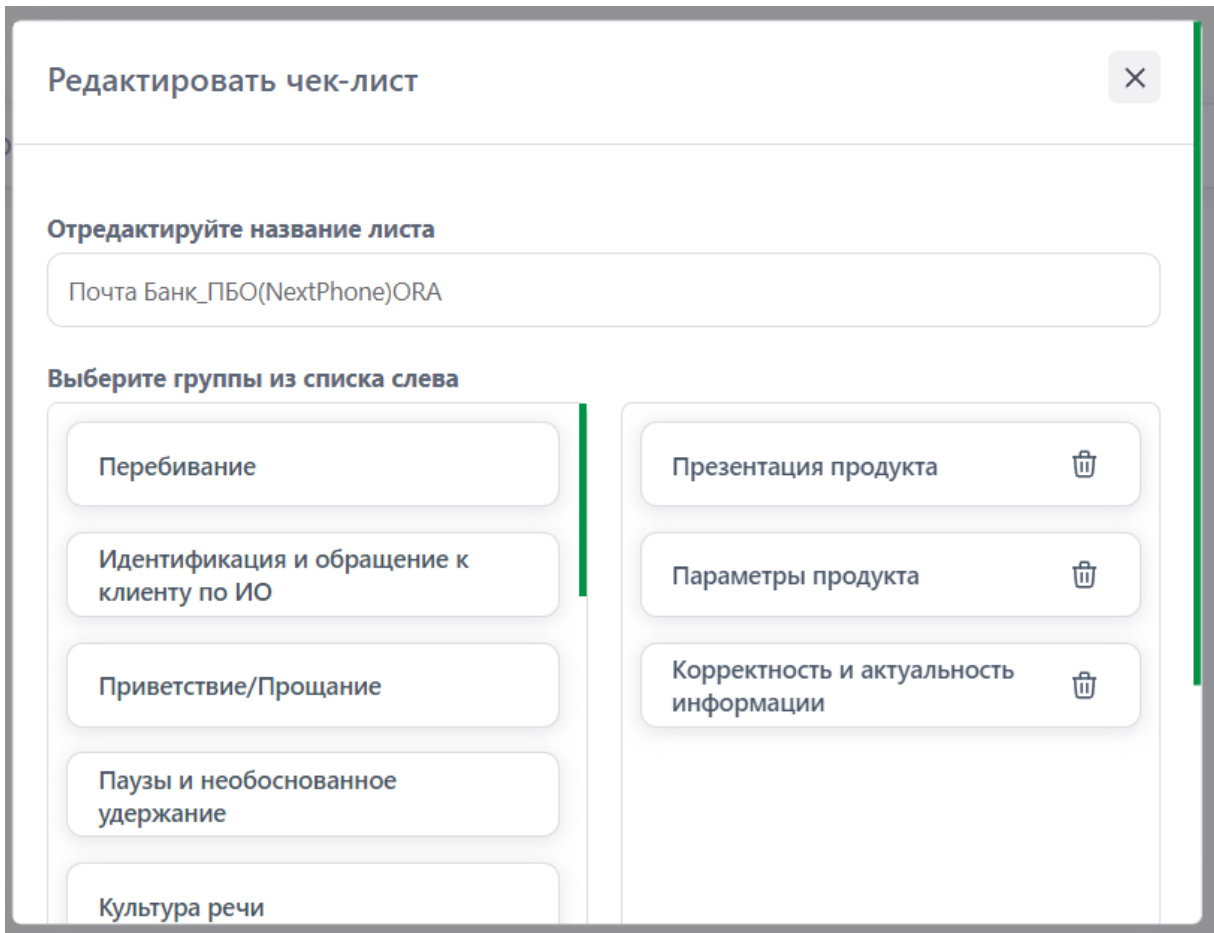


Рисунок 4.7.10 – Редактирование чек-листов

4.7.2 Проекты

Интерфейс предназначен для работы с настройками проектов. Список проектов загружается посредством API-запроса.


Для возможности изменения настроек необходимо нажать на кнопку  напротив соответствующей записи (рисунок 4.7.11):

Рисунок 4.7.11 –Редактор проекта

В открывшемся окне внести необходимые изменения, где:

Общие сведения:

Почта проекта - почта, с которой будет осуществляться рассылка информационных писем по проекту.

Активность – активность проекта в системе NextWorkPlace.

Чек-лист – чек-лист для оценки записей разговоров.

Флаг. Оценка ниже – минимальное значение для оценки записи разговора, по которым будет автоматически назначаться коучинг.

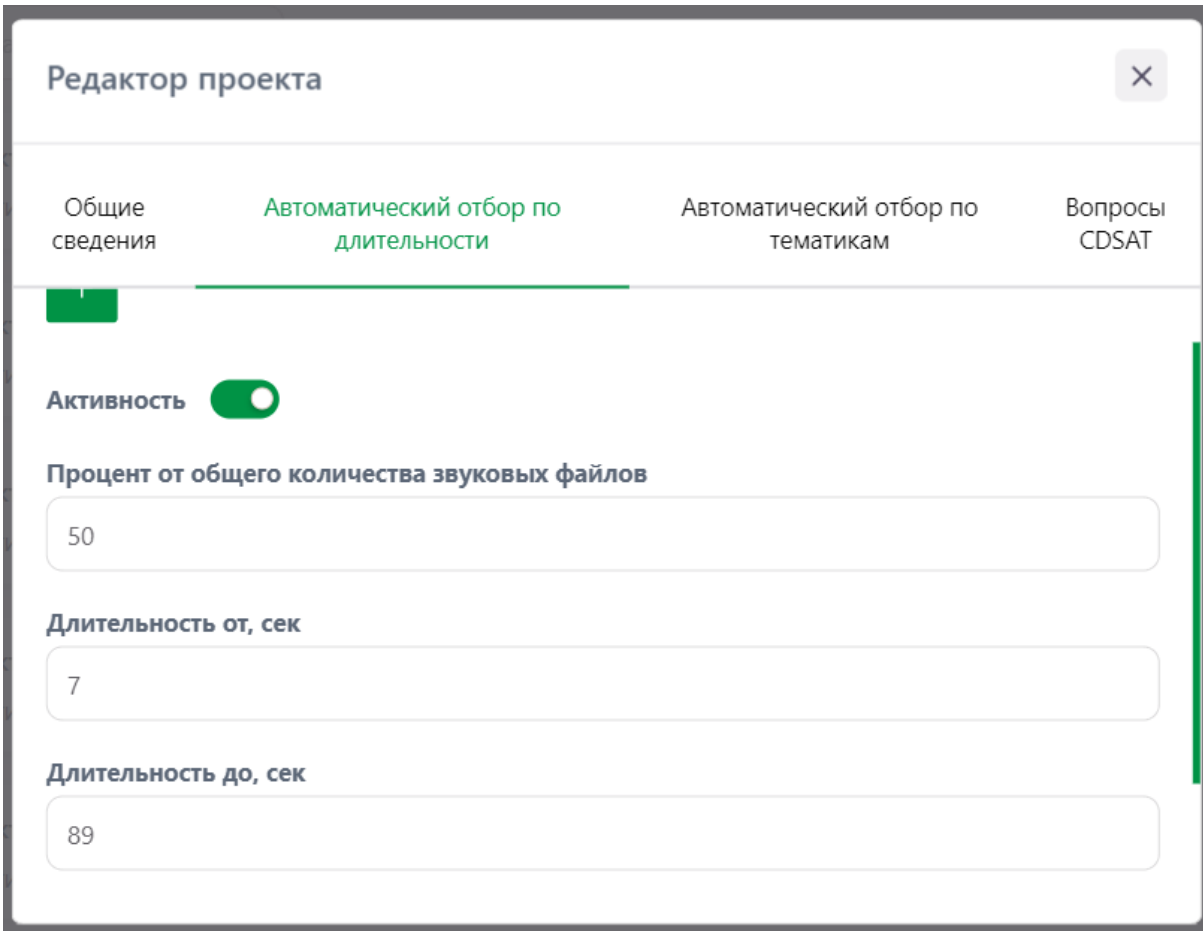
Рассылка – почта, на которую будет осуществляться рассылка с информацией о назначенных коучингах.

Количество дней для проведения коучинга – количество дней, в течение которых коучинг будет иметь статус «Назначен», а по истечении – «Просрочен».

Автоматический отбор по длительности:

Для добавления возможности автоматического отбора по длительности

звонка, необходимо нажать кнопку , активировать запись с помощью кнопки «Активность» и заполнить необходимые поля (рисунок 4.7.12):



Редактор проекта

Общие сведения **Автоматический отбор по длительности** Автоматический отбор по тематикам Вопросы CDSAT

Активность

Процент от общего количества звуковых файлов

50

Длительность от, сек

7


Длительность до, сек

89

Рисунок 4.7.12 –Редактор проекта

Автоматический отбор по тематикам

Для добавления возможности автоматического отбора по тематикам звонка,

необходимо нажать кнопку , активировать запись с помощью кнопки «Активность» и заполнить необходимые поля (рисунок 4.7.13):

Редактор проекта

Общие сведения Автоматический отбор по длительности **Автоматический отбор по тематикам** Вопросы CDSAT

+

Активность

Тематика

Введите тему

Процент от общего количества звуковых файлов

Введите процент

🗑️

Рисунок 4.7.13 –Редактор проекта

Вопросы CDSAT

Указывается список вопросов CDSAT, если таковые имеются на проекте и минимальная оценка, при проставлении которой запись будет попадать в отчёт «Журнал CDSAT» (рисунок 4.7.14):

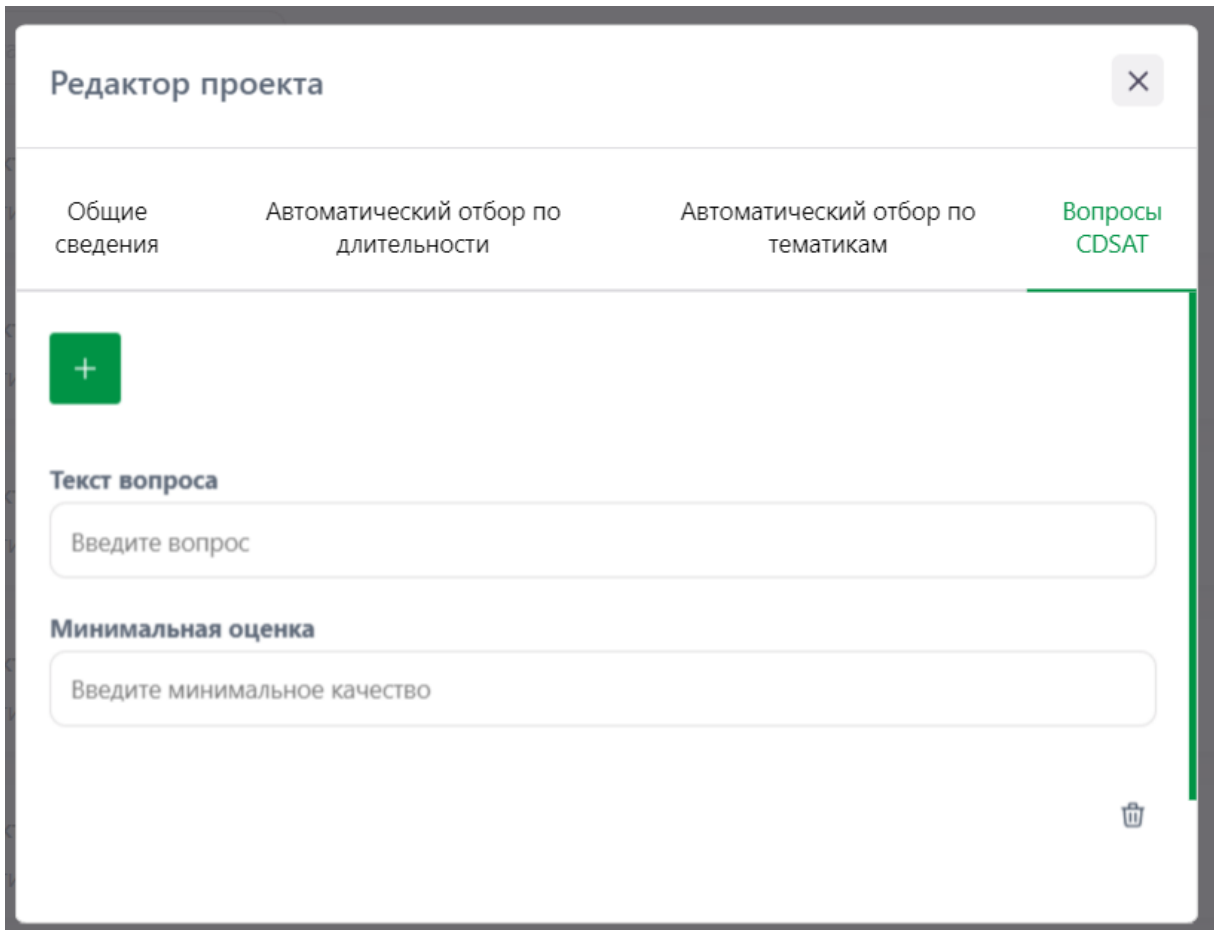


Рисунок 4.7.14 – Редактор проекта

4.7.3 Адаптационные беседы

Интерфейс предназначен для создания и редактирования адаптационных бесед для возможности их дальнейшего проведения (рисунок 4.7.15):

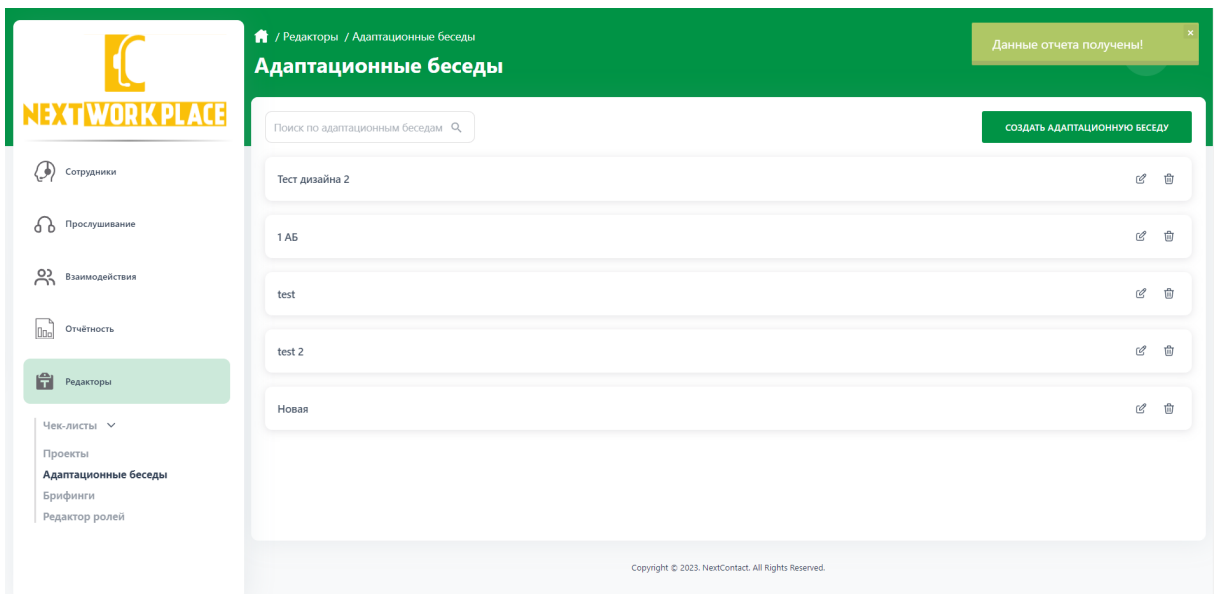


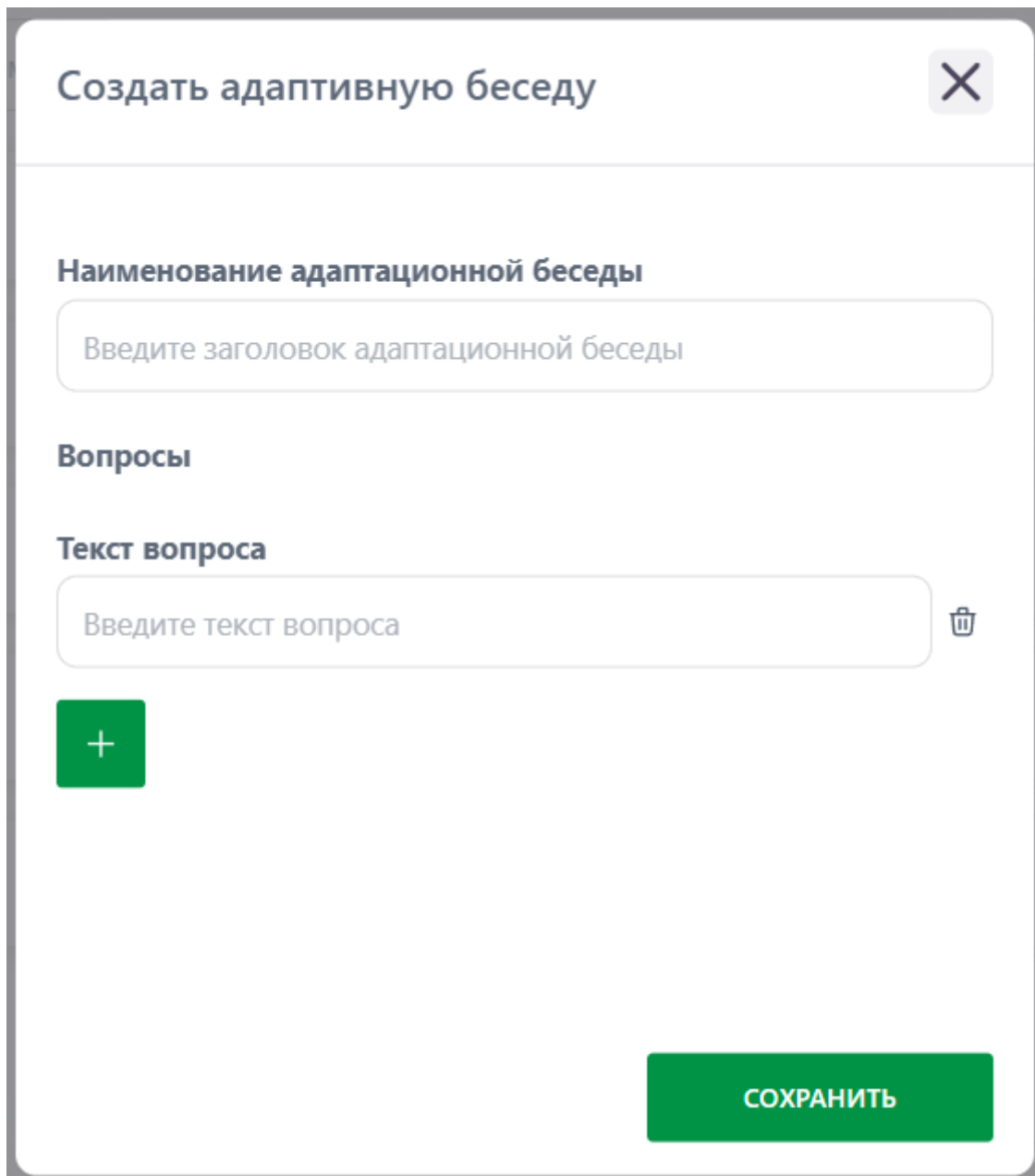
Рисунок 4.7.15 –Адаптационные беседы

Для создания адаптационной беседы необходимо нажать кнопку



СОЗДАТЬ АДАПТАЦИОННУЮ БЕСЕДУ

В открывшемся поле заполнить необходимые поля (рисунок 4.7.16):



Создать адаптивную беседу ✕

Наименование адаптационной беседы

Введите заголовок адаптационной беседы

Вопросы


Текст вопроса


Введите текст вопроса 🗑


+

СОХРАНИТЬ

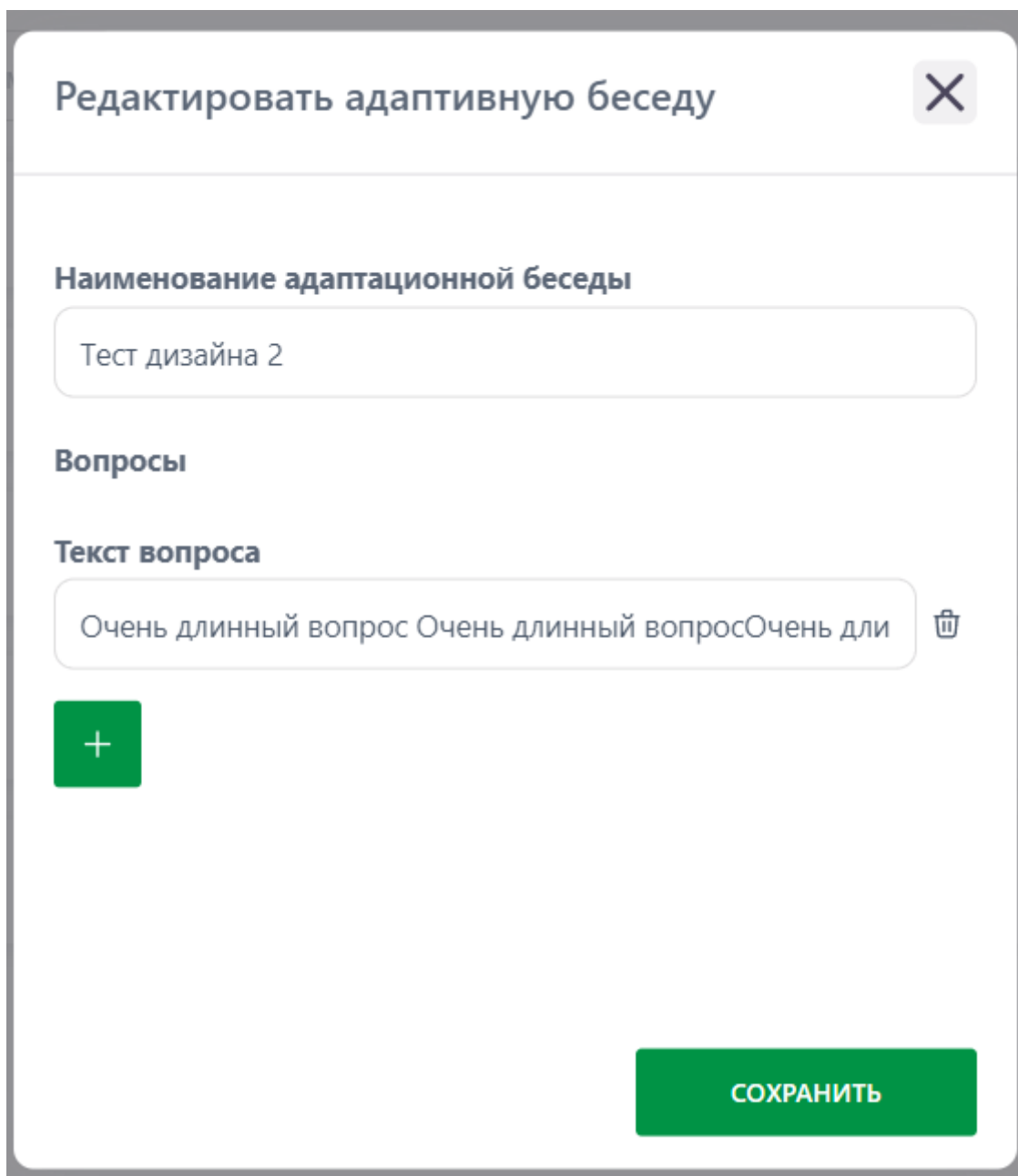
Рисунок 4.7.16 –Создание адаптационной беседы

Для добавления вопроса необходимо нажать кнопку . После сохранения адаптационная беседа отобразится в общем списке.

Для удаления имеющейся адаптационной беседы необходимо нажать кнопку  .

Для редактирования имеющейся адаптационной беседы необходимо нажать кнопку  .

В открывшемся окне внести необходимую информацию (рисунок 4.7.17):




Редактировать адаптивную беседу


Наименование адаптационной беседы

Тест дизайна 2

Вопросы

Текст вопроса

Очень длинный вопрос Очень длинный вопросОчень дли 



СОХРАНИТЬ

Рисунок 4.7.17 –Создание адаптационной беседы

Для добавления нового вопроса необходимо нажать кнопку  .

Для удаления уже имеющегося вопроса необходимо нажать кнопку  .

После сохранения отредактированная адаптационная беседа будет отображаться в общем списке.

4.7.4 Брифинги

Интерфейс предназначен для создания и редактирования брифингов для возможности их дальнейшего проведения (рисунок 4.7.18):

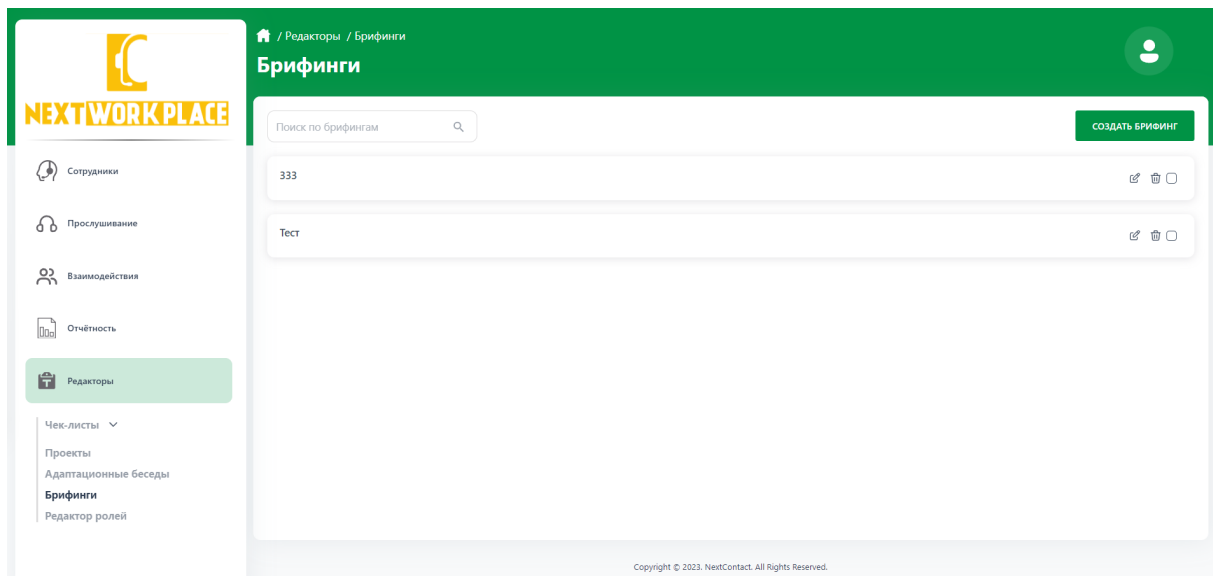
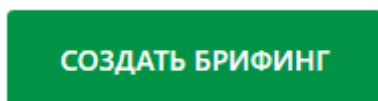


Рисунок 4.7.18 – Брифинги

Для создания брифинга необходимо нажать кнопку



В открывшемся поле заполнить необходимые поля (рисунок 4.7.19):

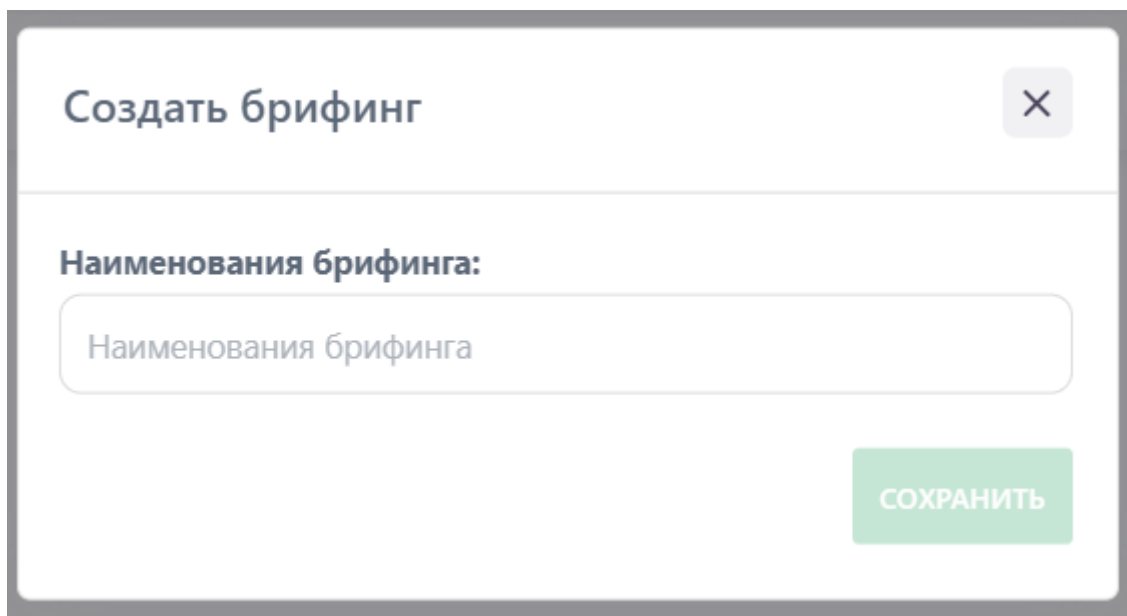



Рисунок 4.7.19 – Создать брифинг

После сохранения брифинг отобразится в общем списке.

Для удаления имеющегося брифинга необходимо нажать кнопку  .

Для массового удаления записей необходимо выбрать чек-бокс , после

чего станет доступна кнопка

УДАЛИТЬ ВЫБРАННЫЕ

Для редактирования имеющегося брифинга необходимо нажать кнопку



В открывшемся окне внести необходимую информацию (рисунок 4.7.20):

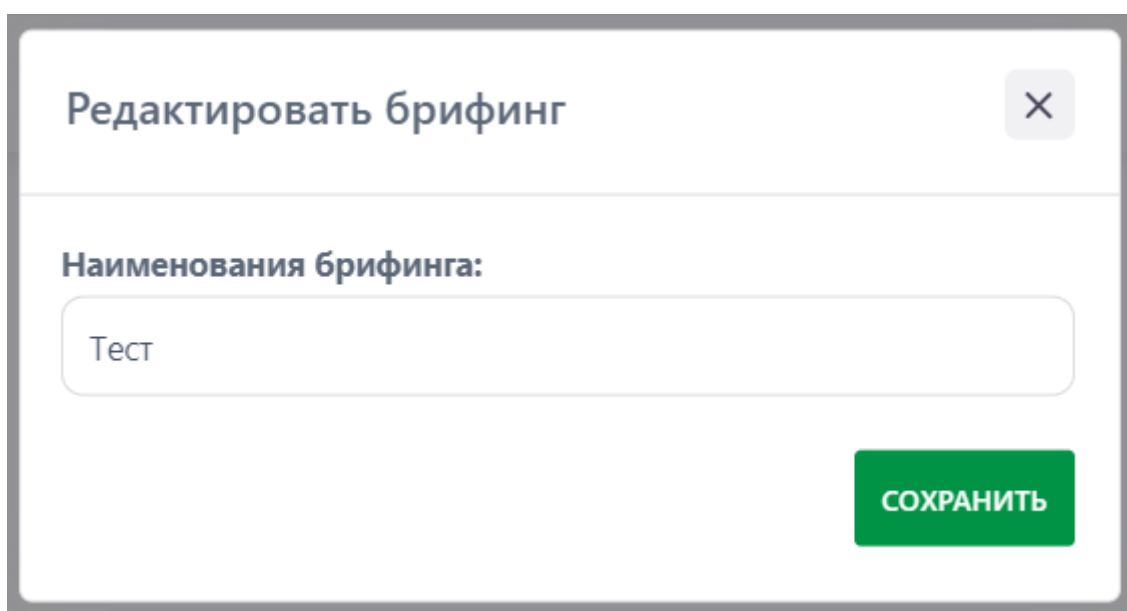


Рисунок 4.7.20 – Редактировать брифинг

После сохранения отредактированный брифинг будет отображаться в общем списке.

4.7.5 Редактор ролей

Интерфейс предназначен для создания и редактирования списка ролей в системе NextWorkPlace, а также для настройки отображения разделов для каждой роли.

По умолчанию доступны роли:

Администратор (недоступна для редактирования, для роли доступны все разделы системы)

Менеджер

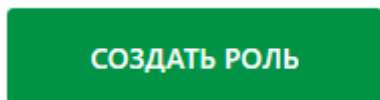
Оператор

Отдел управления качеством

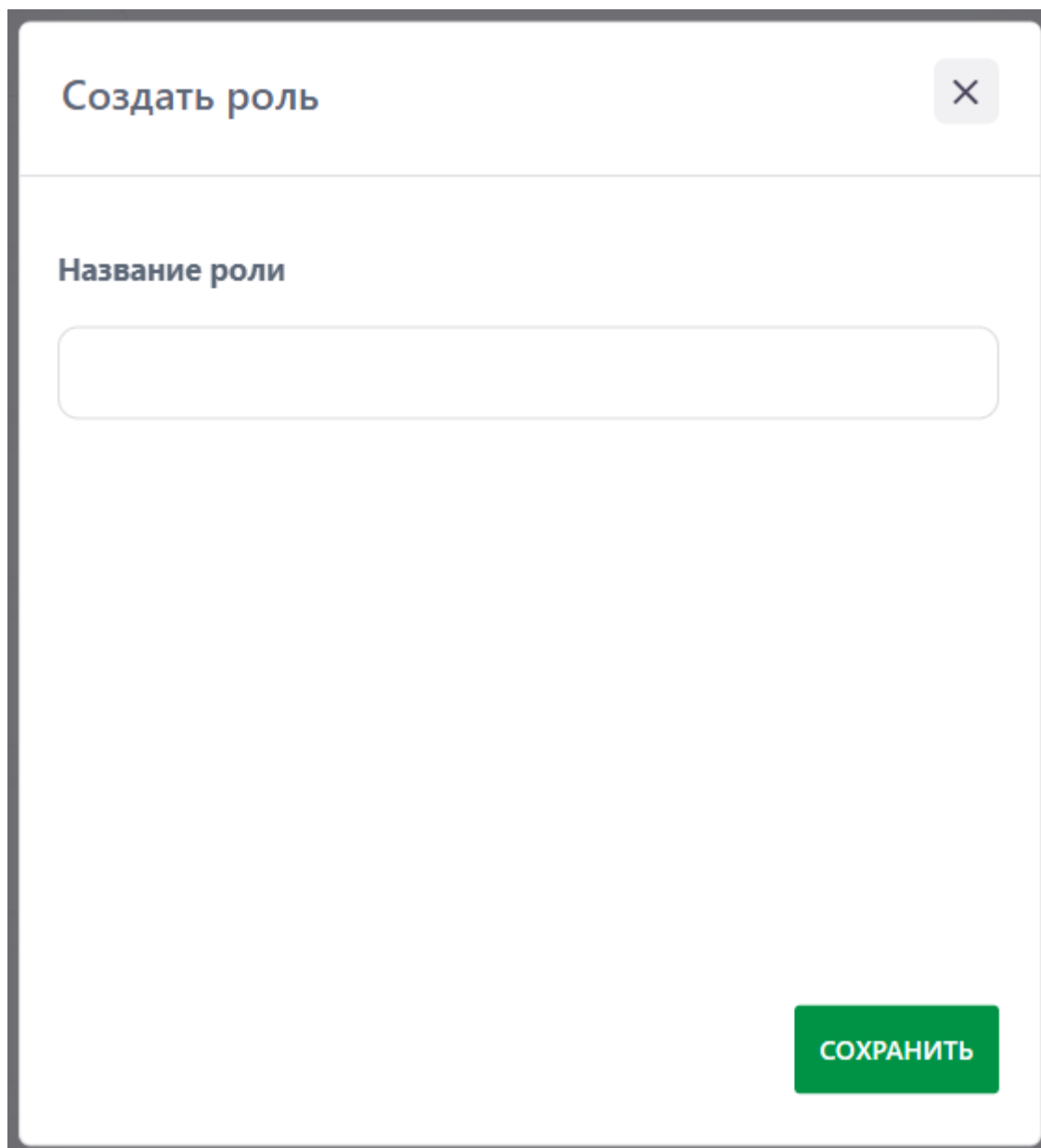
Руководитель группы

Супервизор

Для создания новой роли необходимо нажать кнопку



В открывшемся окне заполнить необходимые поля (рисунок 4.7.21):




Создать роль

Название роли

СОХРАНИТЬ

Рисунок 4.7.21 – Создать роль

После сохранения созданная роль будет отображаться в общем списке.


Для удаления имеющейся роли необходимо нажать кнопку . Роли по умолчанию недоступны для удаления.

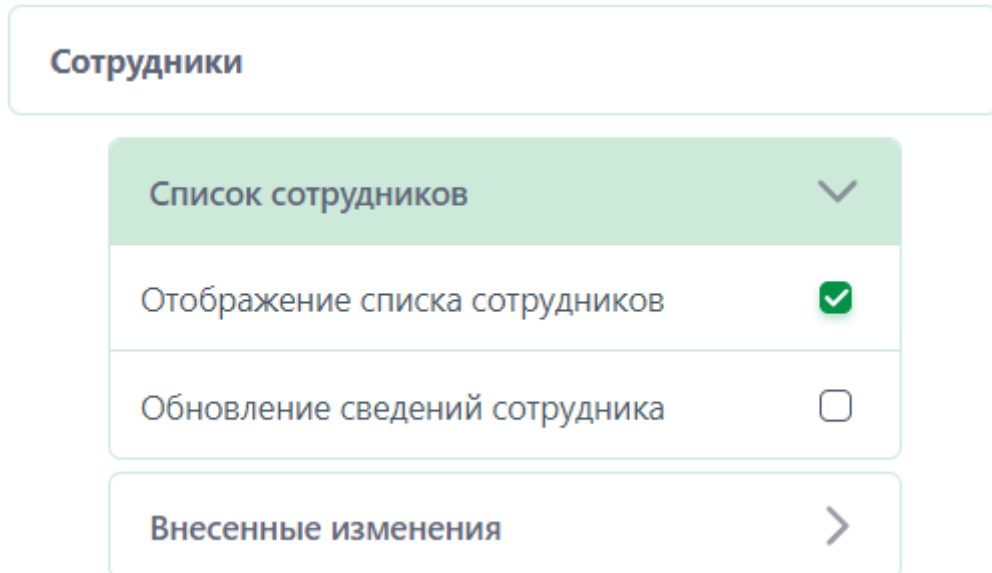
Для массового удаления записей необходимо выбрать чек-бокс , после

чего станет доступна кнопка

УДАЛИТЬ ВЫБРАННЫЕ

Изначально у созданной роли отсутствуют доступы к разделам системы.

Для предоставления необходимо нажать кнопку  , перейти к соответствующему разделу и активировать доступ (рисунок 4.7.22):



Сотрудники	
Список сотрудников	▼
Отображение списка сотрудников	<input checked="" type="checkbox"/>
Обновление сведений сотрудника	<input type="checkbox"/>
Внесенные изменения	>

Рисунок 4.7.22 – Настройка доступа

После сохранения выбранные права будут применены к роли.

5 ВАРИАНТЫ ОШИБОК И ИХ РЕШЕНИЯ

В случае появления ошибки без указаний к дальнейшим действиям, необходимо создавать заявку в службу технической поддержки со скриншотом ошибки.

