

ООО "Некстсофт"

Программное обеспечение «WFM»

Руководство пользователя

Листов 66

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	5
2.1 Виды деятельности, функции	5
2.2 Условия, обеспечивающие применение средств автоматизации в соответствии с назначением	5
3. ПОДГОТОВКА К РАБОТЕ.....	5
3.1 Состав и содержание дистрибутивного носителя данных	5
3.2 Порядок загрузки данных и программ.....	6
3.3 Порядок проверки работоспособности системы.....	6
4. ОПИСАНИЕ ОПЕРАЦИЙ.....	6
4.1 Работа с программой	6
4.1.1 Авторизация.....	6
4.1.2 Уведомления.....	7
4.2 Прогнозы.....	9
4.2.1 Загрузить прогноз	9
4.2.2 Потребность.....	11
4.2.3 Историческая статистика	12
4.2.4 Построение профиля	13
4.2.5 Построение прогноза	15
4.2.6 Прогноз на основе исторического горизонта.....	19
4.3 График.....	20
2.3.1 Мой график	20
4.3.2 Заявки на обмен графиками	21
4.3.3 Обработка заявок.....	22
4.4 Расписание.....	23
4.4.1 Смены-фантомы	23
4.4.2 Реальные смены	27
4.4.3 Расписание для перерасчёта статистики	31

4.5 Редакторы	31
4.5.1 Схемы	32
4.5.2 Смены	35
4.5.3 Схемы/смены	36
4.5.4 Схемы/смены проектов	37
4.5.5 События/Типы дней	39
4.5.6 Производственные ставки	42
4.6 Мониторинг	43
4.6.1 Проекты	43
4.6.2 Операторы	44
4.6.3 Перерывы	46
4.6.4 Невыходы	47
4.7 Отчётность	48
4.7.1 План-факт	49
4.7.2 Незапланированное отсутствие (по дням)	52
4.7.3 Незапланированное отсутствие (за месяц)	53
4.7.4 Свод по количеству сотрудников	54
4.7.5 Логирование действий	55
4.7.6 Запланированные перерывы	56
4.7.7 Мониторинг фактических перерывов операторов	56
4.7.8 Количество отсутствующих сотрудников	57
4.7.9 План часов по группам	58
4.7.10 Статусы операторов	59
4.7.11 Запланированная деятельность	59
4.8 Системные	60
4.8.1 Интерфейс «Редактор пользователей»	60
4.8.2 Интерфейс «Редактор площадок»	62
4.8.3 Интерфейс «Редактор должностей»	63
4.8.4 Интерфейс «Редактор групп операторов»	64
5. ВАРИАНТЫ ОШИБОК И ИХ РЕШЕНИЯ	66

1. ВВЕДЕНИЕ

1.1 Область применения

Программное обеспечение **WFM** —(далее – ПО) - инструмент для автоматизации планирования расписания операторов и мониторинга нагрузки КЦ.

1.2 Краткое описание возможностей

ПО позволяет решать следующие основные задачи:

- точный прогноз потребности в персонале
- расчет на основании исторических данных
- составление графиков смен сотрудников
- контроль присутствия и учет рабочего времени
- сводные детализированные отчеты

1.3 Уровень подготовки пользователя

Для успешного использования системы пользователи должны свободно владеть приёмами работы в сети Интернет/Интранет, 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 0.1 – 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://next-wfm.nextcontact.ru/>). В случае, если ПО работоспособно, на этом шаге будет открыта страница авторизации.

2. Авторизоваться в ПО, как описано в инструкции ниже (пункт 4.1 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

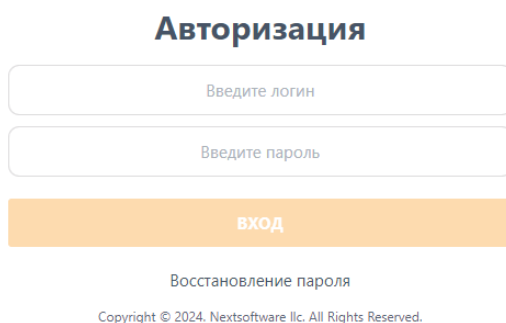
4.1 Работа с программой

Важно! Изначально присваивается роль ОПЕРАТОР.

4.1.1 Авторизация

Для начала работы в системе WFM, необходимо перейти по ссылке: <https://next-wfm.nextcontact.ru/>

После успешного запуска, пользователь перейдет на страницу авторизации:



Авторизация

Введите логин

Введите пароль

ВХОД

Восстановление пароля

Copyright © 2024. Nextsoftware Ilc. All Rights Reserved.

На данной странице необходимо внести данные доменной УЗ:

- логин (без @)
- пароль от домена

Далее нажать кнопку «**Вход**».

4.1.2 Уведомления

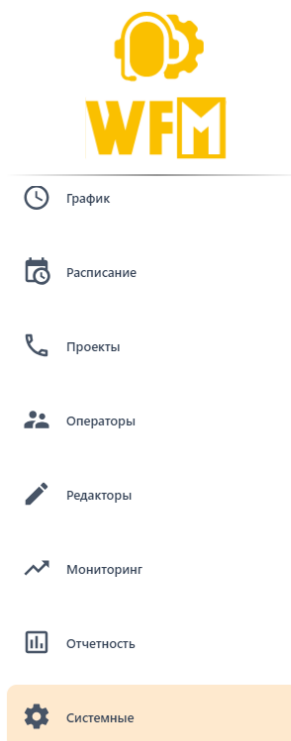
В правом верхнем углу отображаются все уведомления и профиль зарегистрированного пользователя:



Важно! В системе WFM используется московское время.





При успешной авторизации и идентификации пользователю становятся доступны интерфейсы в соответствии с ролью доступа:

- Для роли «Администратор»:



- для административного состава:



-  График
-  Расписание
-  Мониторинг
-  Отчетность

- для оператора:






-  График
-  Мониторинг
-  Отчетность

График – сотрудник может просматривать свой график работы, а также при необходимости вносить корректировки и отслеживать свои созданные заявки;

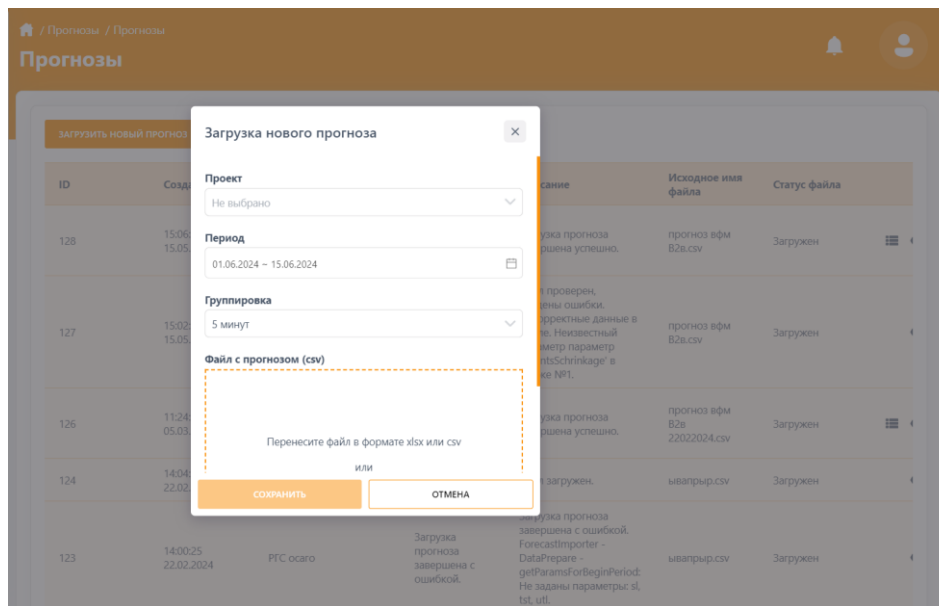
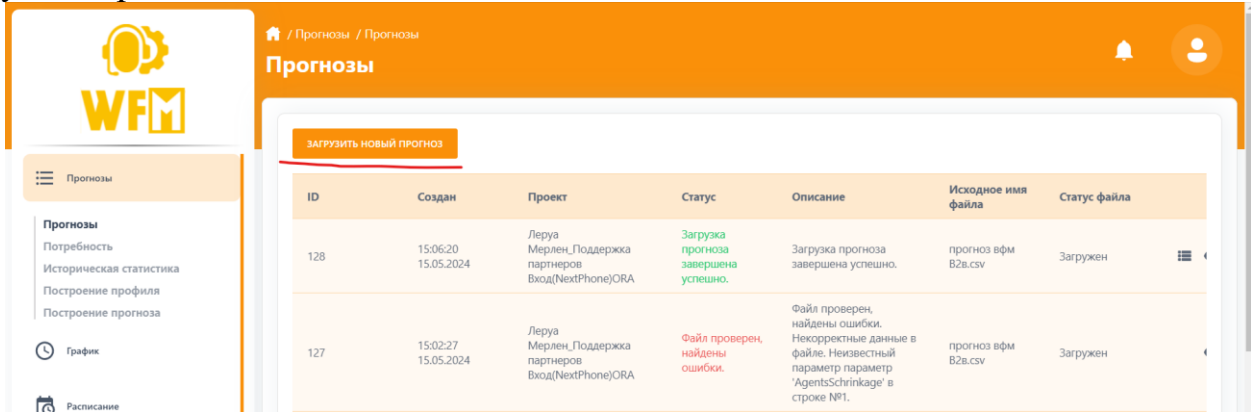
Мониторинг – отслеживание своих перерывов;

Отчетность – отслеживание состояний (обед, перерыв, тренинг/брифинг, тех.причины)

4.2 Прогнозы

4.2.1 Загрузить прогноз

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Прогнозы – Загрузить прогноз:



1. Проект – указываем проект, на который хотим загрузить прогноз
2. Период – период, на который будет загружен готовый прогноз
3. Группировка - разбивка интервалов как в файле которые планируется к загрузке
4. Файл с прогнозом- загружаем файл в формате CSV

Пример файла для загрузки с полным расчетом персонала:

dt – Дата

tm- Время

calls- Количество звонков

aht – Среднее время обработки звонка

FractionalAgents – агенты из расчета Эрланга (чистый штат)

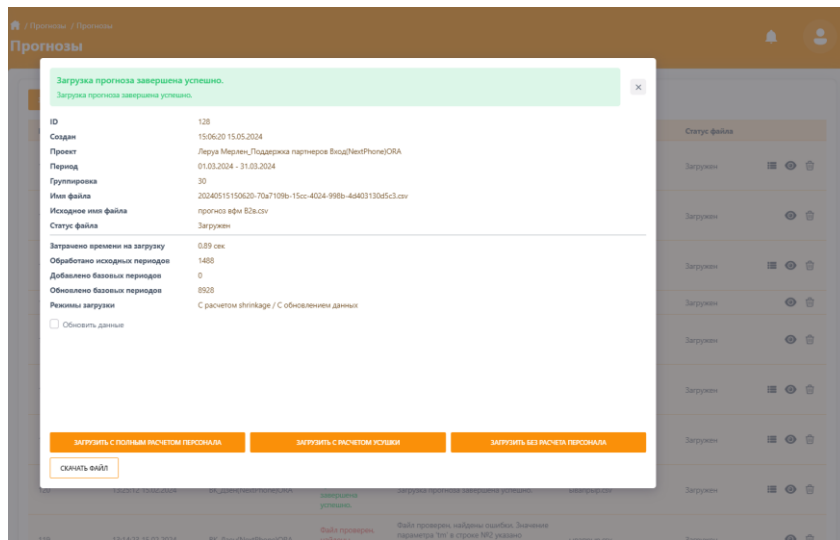
Agents – агенты + UTL

AgentsSchrinkage – агенты + UTL + Schrinkage (усушка)

В зависимости от выбора типа загрузки прогноза часть столбцов будет отсутствовать в загружаемом файле.

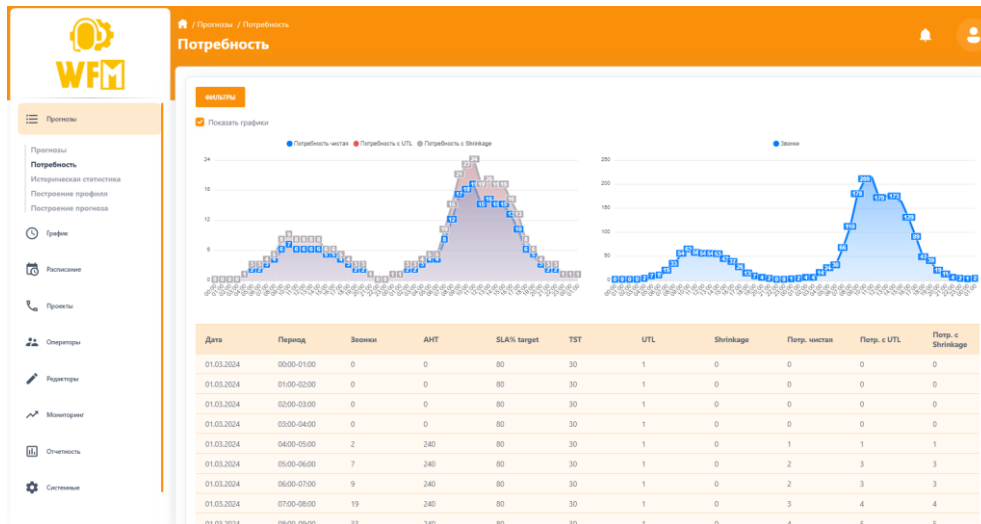
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	dt	tm	calls	aht	Fractional	Agents	AgentsSchrinkage				
2	#####	0:00:00	0	240	0	0	0				
3	#####	0:30:00	0	240	0	0	0				
4	#####	1:00:00	0	240	0	0	0				
5	#####	1:30:00	0	240	0	0	0				
6	#####	2:00:00	1	240	1	1	1				
7	#####	2:30:00	0	240	0	0	0				
8	#####	3:00:00	2	240	2	3	3				
9	#####	3:30:00	1	240	1	1	1				
10	#####	4:00:00	4	240	2	3	3				
11	#####	4:30:00	6	240	2	3	3				
12	#####	5:00:00	8	240	3	4	4				
13	#####	5:30:00	9	240	3	4	4				
14	#####	6:00:00	12	240	4	5	6				
15	#####	6:30:00	12	240	4	5	6				
16	#####	7:00:00	16	240	4	5	6				
17	#####	7:30:00	18	240	5	6	7				
18	#####	8:00:00	28	240	6	8	9				
19	#####	8:30:00	36	240	8	10	12				
20	#####	9:00:00	46	240	9	11	13				
21	#####	9:30:00	64	240	12	15	18				
22	#####	10:00:00	58	240	11	14	16				
23	#####	10:30:00	65	240	12	15	18				
24	#####	11:00:00	67	240	12	15	18				
25	#####	11:30:00	60	240	11	14	16				
26	#####	12:00:00	64	240	12	15	18				

При нажатии на глазик будет возможность выбора типа загрузки прогноза:



4.2.2 Потребность

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Прогнозы – Потребность:



Проект - Выпадающий список значение очередей. Возможен моновыбор. По умолчанию выбрано значение «Проект не выбрана» «Пусто». Обязательно для заполнения

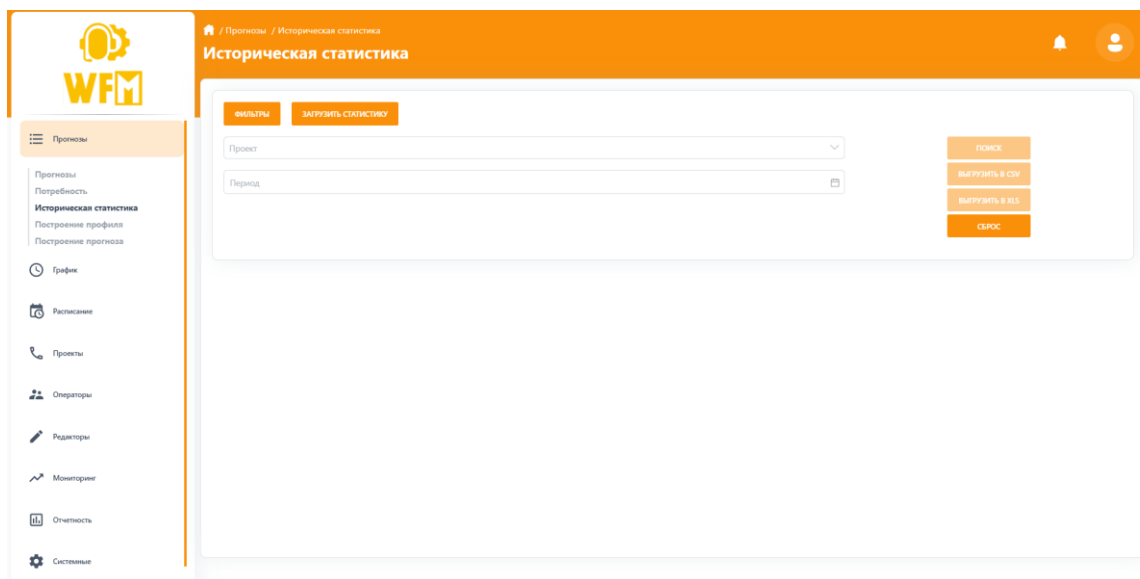
Загрузка файла - Выпадающий список файлов загруженных в интерфейсе «Загрузить прогноз», которые прошли проверку и была нажата кнопка «Загрузить БЕЗ расчета персонала», «Загрузить с расчетом усушки» или «Загрузить С полным расчетом персонала»

Группировка - Выпадающий список значений:

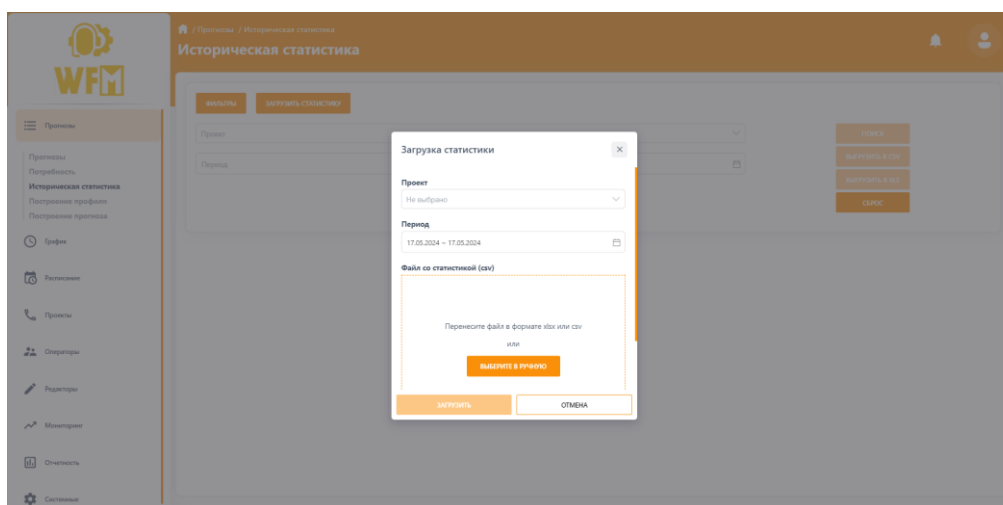
- 5-минутные интервалы
- 15-минутные интервалы
- 30-минутные интервалы
- Часовые интервалы
- По дням (отображать сгруппированные интервалы по дням, если в выбранный период расчета соответствует 1-му дню – выводится 1 строка записи)

4.2.3 Историческая статистика

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Прогнозы – Историческая статистика:



Для загрузки статистики необходимо нажать на кнопку «Загрузить статистику»:



Проект – выбор проекта на который будет загружена статистика

Период – Диапазон загрузки статистики

Файл загружать с данными:

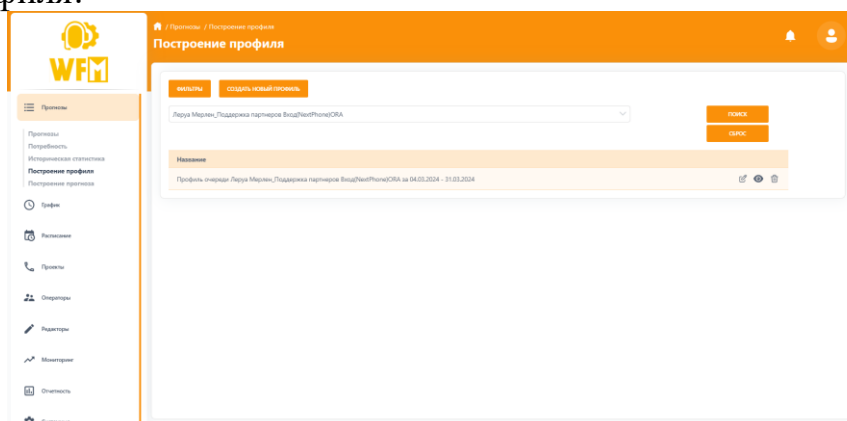
dt – Дата

tm- Время

calls- Количество звонков

4.2.4 Построение профиля

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Прогнозы – Построение профиля:



Проект - Выпадающий список значение очередей.

При нажатии кнопки «Поиск» - происходит отображение таблиц с данными, созданных при построении алгоритма профиля. Отображается «Внутринедельный» и «Внутридневной профиль». Данные на форме для просмотра не доступны для редактирования.

«Создать новый профиль»

Проект - Выпадающий список значение проекта.

Период - Начало периода – конец периода. Обязательно для заполнения, с выбором не менее 4-х недель периода. Пример: 01.03.2024 - 31.03.2024

Создание профиля

Проект:

Период:

Историческая статистика

Дата	Период	Возвек
04.03.2024		▼
05.03.2024		▼
06.03.2024		▼
07.03.2024		▼
08.03.2024		▲
Данные нет	<input type="button" value="создать с 19.03.2024"/>	▼
08.03.2024	00:00	0
08.03.2024	00:30	0
08.03.2024	01:00	1
08.03.2024	01:30	0
08.03.2024	02:00	2
08.03.2024	02:30	1
08.03.2024	03:00	0
08.03.2024	03:30	2
08.03.2024	04:00	9
08.03.2024	04:30	6
08.03.2024	05:00	9
08.03.2024	05:30	7

В отобразившихся данных можно заменить дни статистики из выбранного периода.

Кнопка «Создать» - при нажатии, запускается алгоритм построения профиля.

Созданные данные при расчете алгоритма – сохраняются для просмотра в интерфейсе «Построение профиля» в формате.

Встроенный профиль

Исторический график:

1-й период	Итог данных	Профиль	2-й период	Итог данных	Профиль	3-й период	Итог данных	Профиль	4-й период	Итог данных	Профиль
Пн	1771	10%	Пн	1728	10%	Пн	1807	10%	Пн	1860	10%
Вт	1728	10%	Вт	1803	10%	Вт	1759	11%	Вт	1818	10%
Ср	1721	10%	Ср	1862	20%	Ср	1780	10%	Ср	1860	10%
Чт	1827	10%	Чт	1807	17%	Чт	1793	10%	Чт	1752	17%
Пт	1814	17%	Пт	1813	17%	Пт	1774	10%	Пт	1801	17%
Сб	276	8%	Сб	211	2%	Сб	811	8%	Сб	801	8%
Вс	280	2%	Вс	307	8%	Вс	216	2%	Вс	307	2%
Итого	8723	100%	Итого	9287	100%	Итого	10088	100%	Итого	10002	99%

Построенный график выгружен для просмотра для периода для от 4-й недели

Данные	Профиль
Пн	10%
Вт	10%
Ср	10%
Чт	10%
Пт	17%
Сб	8%
Вс	2%

Период: 04.03.2024 - 31.03.2024
 Проект: Лару Марлен_Поддержка партнеров Влад[teamPhone]ORA
 Название: Профиль очереди Лару Марлен_Поддержка партнеров Влад[teamPhone]ORA за 04.03.2024 - 31.03.2024

[Выгрузить в XLS](#)

Внутренний профиль Внутренний профиль

[Выгрузить в CSV](#) [Выгрузить в XLS](#)

ПН	За 4 ПН	Профиль	ВТ	За 4 ВТ	Профиль	СР	За 4 СР	Профиль	ЧТ	За 4 ЧТ	Профиль	ПТ	За 4 ПТ	Профиль	СБ
00:00 - 00:30	3	0%	00:00 - 00:30	1	0%	00:00 - 00:30	0	0%	00:00 - 00:30	0	0%	00:00 - 00:30	1	0%	00:00 - 00
00:30 - 01:00	0	0%	00:30 - 01:00	0	0%	00:30 - 01:00	2	0%	00:30 - 01:00	0	0%	00:30 - 01:00	3	0%	00:30 - 01
01:00 - 01:30	0	0%	01:00 - 01:30	1	0%	01:00 - 01:30	3	0%	01:00 - 01:30	1	0%	01:00 - 01:30	1	0%	01:00 - 01
01:30 - 02:00	1	0%	01:30 - 02:00	3	0%	01:30 - 02:00	2	0%	01:30 - 02:00	4	0%	01:30 - 02:00	1	0%	01:30 - 02
02:00 - 02:30	5	0%	02:00 - 02:30	2	0%	02:00 - 02:30	6	0%	02:00 - 02:30	10	0%	02:00 - 02:30	6	0%	02:00 - 02
02:30 - 03:00	6	0%	02:30 - 03:00	3	0%	02:30 - 03:00	5	0%	02:30 - 03:00	10	0%	02:30 - 03:00	11	0%	02:30 - 03
03:00 - 03:30	12	0%	03:00 - 03:30	9	0%	03:00 - 03:30	6	0%	03:00 - 03:30	12	0%	03:00 - 03:30	11	0%	03:00 - 03
03:30 - 04:00	17	0%	03:30 - 04:00	16	0%	03:30 - 04:00	11	0%	03:30 - 04:00	12	0%	03:30 - 04:00	23	0%	03:30 - 04
04:00 - 04:30	14	0%	04:00 - 04:30	21	0%	04:00 - 04:30	24	0%	04:00 - 04:30	19	0%	04:00 - 04:30	22	0%	04:00 - 04
04:30 - 05:00	16	0%	04:30 - 05:00	19	0%	04:30 - 05:00	30	0%	04:30 - 05:00	19	0%	04:30 - 05:00	23	0%	04:30 - 05
05:00 - 05:30	28	0%	05:00 - 05:30	49	1%	05:00 - 05:30	50	1%	05:00 - 05:30	43	1%	05:00 - 05:30	30	0%	05:00 - 05
05:30 - 06:00	50	1%	05:30 - 06:00	52	1%	05:30 - 06:00	54	1%	05:30 - 06:00	52	1%	05:30 - 06:00	50	1%	05:30 - 06

4.2.5 Построение прогноза

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Прогнозы – Построить прогноз:

Прогнозы / Построение прогноза

Построение прогноза

[новелты](#) [создать новый прогноз](#)

Лару Марлен_Поддержка партнеров Влад[teamPhone]ORA

[Помощь](#) [Справка](#)

Название: Прогноз за очереди Лару Марлен_Поддержка партнеров Влад[teamPhone]ORA на период 01.03.2024 - 31.03.2024

The screenshot displays the WFM (Workforce Management) interface. On the left is a navigation menu with options like 'Прогнозы', 'График', 'Расписание', 'Проекты', 'Операторы', 'Редакторы', 'Мониторинг', 'Отчетность', and 'Системные'. The main content area shows a forecast for the period 01.03.2024 - 31.03.2024 for the project 'Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Входя(NextPhone)ORA'. It includes a table with columns for 'Дата', 'Д/н', 'Исторический профиль', 'Меслчичный профиль', and 'Кол-во звонков'. Below the table are buttons for 'Внутринедельный прогноз' and 'Внутридневной прогноз'.

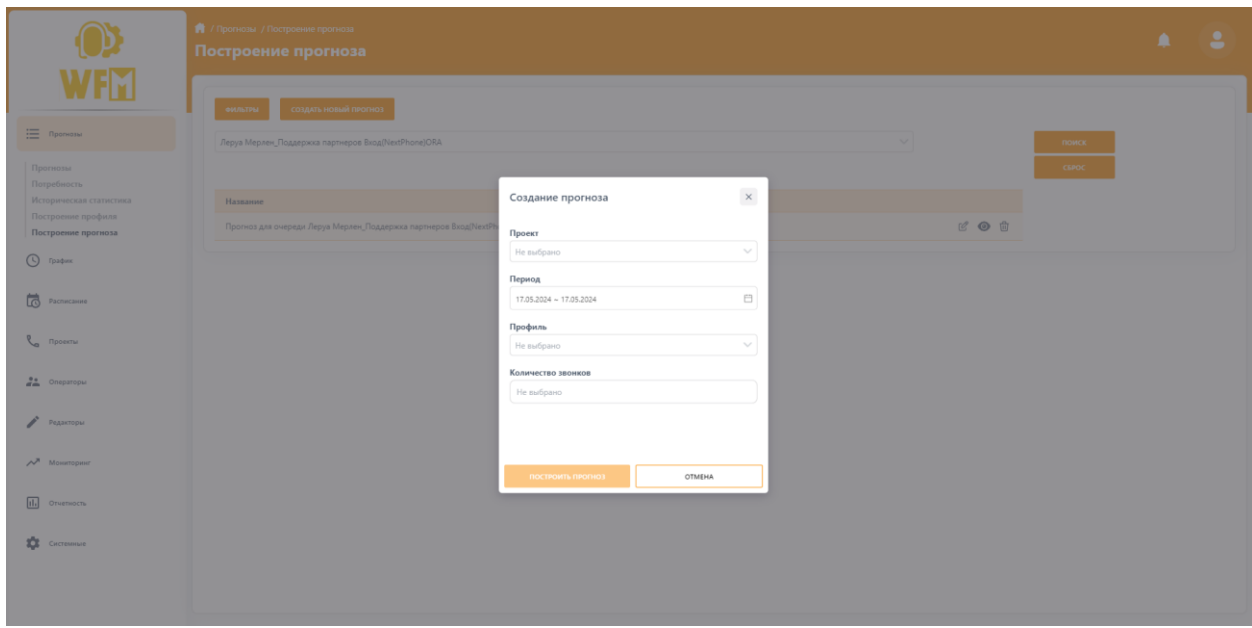
Дата	Д/н	Исторический профиль	Меслчичный профиль	Кол-во звонков
01.03.2024	ПТ	17	3.98	1991
02.03.2024	СБ	6	1.41	703
03.03.2024	ВС	4	0.94	468
04.03.2024	ПН	18	4.22	2108
05.03.2024	ВТ	18	4.22	2108
06.03.2024	СР	19	4.45	2225
07.03.2024	ЧТ	18	4.22	2108
08.03.2024	ПТ	17	3.98	1991
09.03.2024	СБ	6	1.41	703
10.03.2024	ВС	4	0.94	468
11.03.2024	ПН	18	4.22	2108
12.03.2024	ВТ	18	4.22	2108
13.03.2024	СР	19	4.45	2225
14.03.2024	ЧТ	18	4.22	2108

Проект - Выпадающий список значение очередей.

Поиск - Кнопка, при нажатии отображается информацию по ранее построенным профилям для выбранной очереди.

При нажатии кнопки «Просмотр» - происходит отображение таблиц с данными, созданных при построении алгоритма прогноза. Отображается «Внутринедельный» и «Внутридневной профиль». Данные на форме для просмотра не доступны для редактирования.

Создать новый прогноз




Проект - Выпадающий список значение очередей.

Профиль - Отображаются периоды дат, для которых был построен профиль согласно алгоритму, в интерфейсе «Алгоритм построения профиля» и доступные для просмотра в «Построить профиль»

Количество звонков – Прогнозируемое количество звонков на выбранный период

Построить прогноз - При нажатии – осуществляется запуск алгоритма построения прогноза для выбранного даты.



🔔
👤

Период: 04.03.2024 - 31.03.2024

Проект: Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад\NextPhone\ORA

Название: Профиль очереди Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад\NextPhone\ORA за 04.03.2024 - 31.03.2024

[выгрузить в Excel](#)


Внутридневной профиль **Внутридневной профиль**

[выгрузить в СУБ](#) [выгрузить в Excel](#)

1-я неделя	Ист. данные	Профиль	2-я неделя	Ист. данные	Профиль	3-я неделя	Ист. данные	Профиль	4-я неделя	Ист. данные	Профиль
ПН	1771	18%	ПН	1738	18%	ПН	1897	19%	ПН	1840	18%
ВТ	1786	18%	ВТ	1803	19%	ВТ	1759	17%	ВТ	1919	19%
СР	1725	18%	СР	1944	20%	СР	1796	18%	СР	1840	18%
ЧТ	1827	19%	ЧТ	1687	17%	ЧТ	1793	18%	ЧТ	1732	17%
ПТ	1614	17%	ПТ	1613	17%	ПТ	1774	18%	ПТ	1691	17%
СБ	579	6%	СБ	515	5%	СБ	611	6%	СБ	583	6%
ВС	399	4%	ВС	387	4%	ВС	436	4%	ВС	397	4%
Итого	9701	100%	Итого	9687	100%	Итого	10066	100%	Итого	10002	99%

Полученные средние значения для каждого дня из 4-х недель

Данные	Профиль
ПН	18%
ВТ	18%
СР	19%
ЧТ	18%
ПТ	17%



🔔
👤

Период: 04.03.2024 - 31.03.2024

Проект: Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад\NextPhone\ORA

Название: Профиль очереди Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад\NextPhone\ORA за 04.03.2024 - 31.03.2024

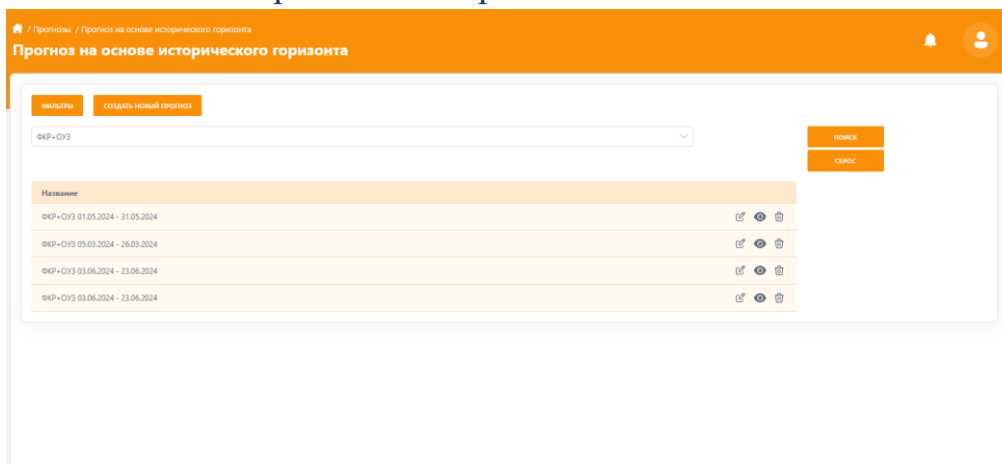
[выгрузить в Excel](#)

Внутридневной профиль **Внутридневной профиль**

[выгрузить в СУБ](#) [выгрузить в Excel](#)

ПН	За 4 ПН	Профиль	ВТ	За 4 ВТ	Профиль	СР	За 4 СР	Профиль	ЧТ	За 4 ЧТ	Профиль	ПТ	
00:00 - 00:30	3	0%	00:00 - 00:30	1	0%	00:00 - 00:30	0	0%	00:00 - 00:30	0	0%	00:00 - 00:30	0
00:30 - 01:00	0	0%	00:30 - 01:00	0	0%	00:30 - 01:00	2	0%	00:30 - 01:00	0	0%	00:30 - 01:00	0
01:00 - 01:30	0	0%	01:00 - 01:30	1	0%	01:00 - 01:30	3	0%	01:00 - 01:30	1	0%	01:00 - 01:30	0
01:30 - 02:00	1	0%	01:30 - 02:00	3	0%	01:30 - 02:00	2	0%	01:30 - 02:00	4	0%	01:30 - 02:00	0
02:00 - 02:30	5	0%	02:00 - 02:30	2	0%	02:00 - 02:30	6	0%	02:00 - 02:30	10	0%	02:00 - 02:30	0
02:30 - 03:00	6	0%	02:30 - 03:00	3	0%	02:30 - 03:00	5	0%	02:30 - 03:00	10	0%	02:30 - 03:00	0
03:00 - 03:30	12	0%	03:00 - 03:30	9	0%	03:00 - 03:30	6	0%	03:00 - 03:30	12	0%	03:00 - 03:30	0
03:30 - 04:00	17	0%	03:30 - 04:00	15	0%	03:30 - 04:00	11	0%	03:30 - 04:00	12	0%	03:30 - 04:00	0
04:00 - 04:30	14	0%	04:00 - 04:30	21	0%	04:00 - 04:30	24	0%	04:00 - 04:30	19	0%	04:00 - 04:30	0
04:30 - 05:00	16	0%	04:30 - 05:00	19	0%	04:30 - 05:00	30	0%	04:30 - 05:00	19	0%	04:30 - 05:00	0
05:00 - 05:30	28	0%	05:00 - 05:30	49	1%	05:00 - 05:30	50	1%	05:00 - 05:30	43	1%	05:00 - 05:30	0
05:30 - 06:00	50	1%	05:30 - 06:00	52	1%	05:30 - 06:00	54	1%	05:30 - 06:00	62	1%	05:30 - 06:00	0
06:00 - 06:30	41	1%	06:00 - 06:30	71	1%	06:00 - 06:30	64	1%	06:00 - 06:30	49	1%	06:00 - 06:30	0
06:30 - 07:00	79	1%	06:30 - 07:00	80	1%	06:30 - 07:00	56	1%	06:30 - 07:00	54	1%	06:30 - 07:00	0
07:00 - 07:30	93	1%	07:00 - 07:30	87	1%	07:00 - 07:30	104	1%	07:00 - 07:30	94	1%	07:00 - 07:30	0
07:30 - 08:00	111	2%	07:30 - 08:00	114	2%	07:30 - 08:00	119	2%	07:30 - 08:00	103	1%	07:30 - 08:00	0

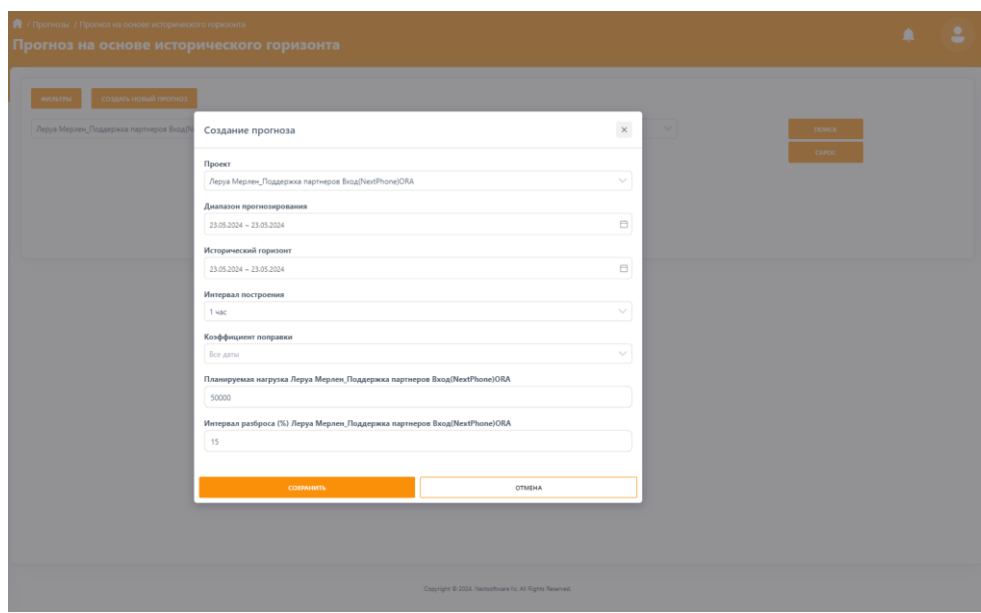
4.2.6 Прогноз на основе исторического горизонта



Проект - Выпадающий список значение очередей.

Найти - Кнопка, при нажатии отображается информацию по ранее построенным прогнозам для выбранной очереди.

Создать новый прогноз



Проект - Выпадающий список значение очередей.

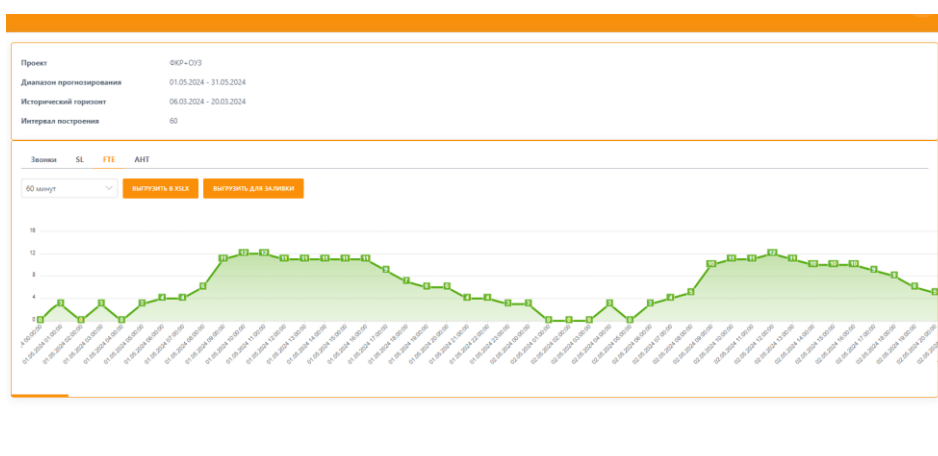
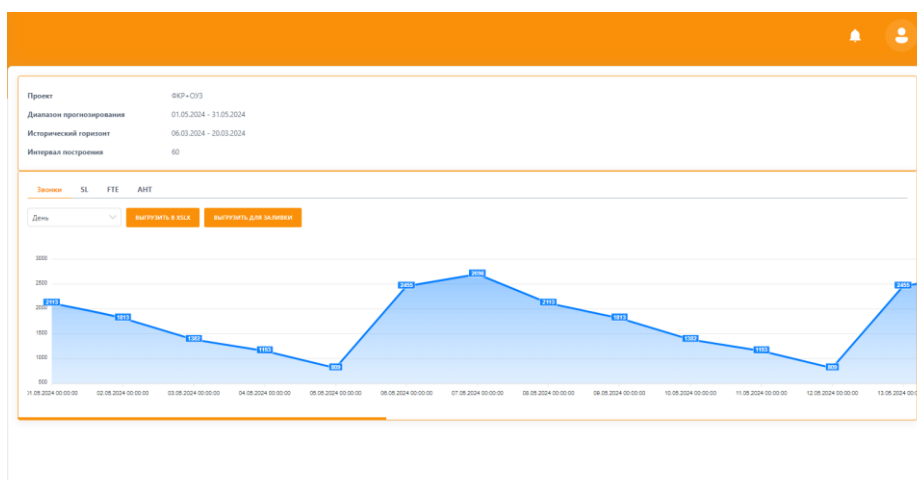
Диапазон прогнозирования - период на который будет построен прогноз

Исторический горизонт – историческая статистика, на основании которого будет построен профиль звонков.

Интервал построения (Минут) – 15,30, 60

Планируемая нагрузка – Сумма звонков на выбранный диапазон прогнозирования

Интервал разброса (%) - Доверительный интервал. Чем выше показатель, тем больше шансов взять для анализа нетипичные отклонения. По умолчанию 15%"



4.3 График

2.3.1 Мой график

В текущем интерфейсе доступны следующие функции:

- Подача заявки на новый график
- Просмотр согласованного графика
- Подача заявки на изменение согласованного графика
- Подача заявки на подработку
- Подача заявки на «обмен» графиками

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку График – Мой график.

График / Мой график

Мой график

Выбор оператора

Группа оператора
Эксп. старшие

Оператор
Кочеткова Яна Сергеевна

Принять

Календарь

13 - согласованная рабочая смена
13 - согласованной выходной день
13 - нет запланированной смены

май 2024

Итого по согласованному графику

Апрель, 2024	0
Май, 2024	207
Июнь, 2024	0

График

Выбрать все Снять все

	Дата	Смена	Продолжительность	Проект
<input type="checkbox"/>	17.05.2024	09:00 - 18:00	9	Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA
<input type="checkbox"/>	18.05.2024	Выходной		Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA
<input type="checkbox"/>	19.05.2024	Выходной		Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA
<input type="checkbox"/>	20.05.2024	09:00 - 18:00	9	Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA
<input type="checkbox"/>	21.05.2024	09:00 - 18:00	9	Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA
<input type="checkbox"/>	22.05.2024	09:00 - 18:00	9	Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA
<input type="checkbox"/>	23.05.2024	09:00 - 18:00	9	Леруа Мерлен_Поддержка партнеров Висад/Неет/Phone/CRA

Итого по согласованному графику за период 45

Подать заявку на изменение сменки

Подать заявку на подмену

Подать заявку на смену сменки

Продлить расписание

Оператор Кочеткова Яна Сергеевна
Ставка 1
Ставка на месяц 0

Изменение графика

Дата	Смена	Часов	Смена	Часов	Тип дня
21.05.2024	09:00 - 18:00	9	Рабочий
22.05.2024	09:00 - 18:00	9	Рабочий

Комментарий

Отправить на согласование

4.3.2 Заявки на обмен графиками

Интерфейс предназначен для просмотра реестра и принятия заявок на обмен графиками поданными операторами.

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку График – Заявки на обмен графиками.

- Если ранее оператором была подана заявка на обмен графиками на дату N, то подать еще одну заявку на период, в который входят дата N не предоставляется

возможным. Оператору вывести предупреждение: *«Вы уже подали заявку на указанную вами дату, повторная заявка не возможна»*

- Если оператором 1 было подано 2 заявки на обмен графиками и в рамках одной заявки оператором 2 был принят обмен (или оператор 1 принял обмен) и это повлияло на график оператора таким образом, что заявка 2 более не актуальна, то такую заявку принять нельзя

The screenshot displays a web application interface for managing exchange requests. At the top, there are navigation buttons: 'Принять обмен' (Accept exchange), 'Отменить' (Cancel), 'Выбор с расписанием' (Choose with schedule), 'Редактор пользователей' (User editor), 'Добавить наблюдателя' (Add observer), 'Начать' (Start), and 'Комментарий' (Comment). The main content area is divided into several sections:

- Metadata:**
 - Тип: Обмен графиками
 - Проект: PFC osago
 - Группа операторов: Пропандисты
 - Площадка: Sokolensk
 - Статус: **Новая**
 - Резолюция: Не решено
 - Ставка оператора: 1
 - Ставка на месяц: 100
- Comments:**
 - Неретин Артем Васильевич оставил(а) комментарий 30.01.2024 17:07:36 геетит
 - Неретин Артем Васильевич оставил(а) комментарий 30.01.2024 17:36:50 sasasaSAS
- Планный график (Planned schedule):**
 - 05.01.2024: Выходной
 - 06.01.2024: Выходной
- Графики для обмена:** Данные не найдены.

On the right side, there is a sidebar with user information:

- Автор: Неретин Артем Васильевич
- Оператор: Михальченко Кирилл Алексеевич
- Планировщик
- Наблюдатели
- Создано: 26.12.2023 12:47:58
- Обновлено: 26.12.2023 12:47:58

- Если обмен сменами выпадает на текущую дату – кнопка не доступна для нажатия.
- Если у оператора ранее создана заявка на обмен графиков, статус которой «Новая», то при нажатии вывести оповещение: *«У Вас уже есть заявка на обмен графиками, просьба проверить её актуальность после принятия новой»*
- Если у оператора ранее была создана заявка на обмен и период (дата) в заявке совпадают с периодом (датой) в заявке на обмен, которую оператор планирует принять, вывести оповещение: *«У Вас уже есть заявка на обмен графиками, просьба сначала отменить её»*

Заявке присваивается статус «Ждет поддержки», формируется заявка в интерфейс «Согласование заявок». Статус является промежуточным, редактирование заявки любым пользователем НЕ возможно.

4.3.3 Обработка заявок

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку График – Обработка заявок.

Взять в работу **Отменить**

Работа с расписанием **Редактор пользователей** **Добавить наблюдателей** **Назначить** **Комментарий**

Автор: Поддубная Дарья Александровна
Оператор: Кочеткова Яна Сергеевна
Планировщик:
Наблюдатели:

Тип: Изменение текущего графика
Статус: **Ждет одобрения**
Проект: Лесуа Мерлен_Поддержка партнеров Вход(NextPhone)ORA
Резолюция: Не решено
Группа операторов:
Ставка оператора: 1
Площадка: Рязань
Ставка на месяц: 0

Создано: 17.05.2024 16:24:48
Обновлено: 17.05.2024 16:24:48

Изменение графика **Редактировать**

Дата	Смена	Часов	Тип дня	
21.05.2024	09:00 - 18:00	9	Выходной	🗑️
22.05.2024	09:00 - 18:00	9	Выходной	🗑️

Плановый график

21.05.2024	22.05.2024
Рабочий 09:00-18:00	Рабочий 09:00-18:00

Согласовать – Заявка будет принята и график изменится в основном расписании

Отклонить заявку – Заявка отклонена

Назначить – сменить ответственного пользователя по работе с заявкой

Отправить на согласование -заявка будет направлена на согласование рг проекта

Работа с расписанием – Открывает интерфейс Реальные смены с выбранным периодом в заявке оператора.

Редактор пользователей – Открывает интерфейс работы с расписанием оператора

4.4 Расписание

В данной вкладке представлен график работы всех сотрудников, выбранного проекта. Здесь можно отслеживать рабочие/выходные смены, отпуск, уволен и т.д., например, если у сотрудника по графику работы - отпуск/за свой счет и т.д, можно предварительно найти замену этому оператору, чтобы избежать отрицательных последствий в линии.

В интерфейсе РАСПИСАНИЕ отображаются следующие вкладки:

Расписание

- Смены-фантомы
- Реальные смены
- Расписание для пересчета статистики

4.4.1 Смены-фантомы

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Расписание – Смены-фантомы:

Проект
Леру Мерлен_Поддержка партнеров Ввод/NextPhone/ОАД

Период
04.03.2024 - 10.03.2024

ОТОВАЛИТЬ | ВЫГРУЗИТЬ В XLSX | ИЗМЕНИТЬ РАСПИСАНИЕ ^

Расписание | Просмотр показателей

Очистить фантомы
Опубликовать фантом
Запланировать расписание (Фантомы)
Перепланировать перерывы

ФИО	Сд	04.03.2024 Пн	05.03.2024 Вт	06.03.2024 Ср	07.03.2024 Чт	08.03.2024 Пт	09.03.2024 Сб	10.03.2024 Вс	Итого часов
Агент 1	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 2	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 3	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 4	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 5	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 6	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 7	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 8	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 9	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 10	5/2: Сб: Вс	9/19	9/19	9/19	9/19	9/19	Вык.	Вык.	50
Агент 11	5/2: Сб: Вс	9/13-15	9/13-15	9/13-15	9/13-15	9/13-15	Вык.	Вык.	21.25
Агент 12	5/2: Сб: Вс	9/13-15	9/13-15	9/13-15	9/13-15	9/13-15	Вык.	Вык.	21.25
Агент 13	5/2: Сб: Вс	9/13-15	9/13-15	9/13-15	9/13-15	9/13-15	Вык.	Вык.	21.25
Агент 14	5/2: Сб: Вс	16/20-15	16/20-15	16/20-15	16/20-15	16/20-15	Вык.	Вык.	21.25
Агент 15	5/2: Сб: Вс	16/20-15	16/20-15	16/20-15	16/20-15	16/20-15	Вык.	Вык.	21.25
Агент 16	5/2: Сб: Вс	9/14	9/14	9/14	9/14	9/14	Вык.	Вык.	25

Запланировать расписание:

Запланировать расписание – при нажатии кнопки, если на выбранный период были ранее запланированы смены-фантомы, пользователю выходит уведомление «Для данного периода уже имеются запланированные фантомы, очистить и перепланировать их?»

«Да» -при выборе, запускается алгоритм планирования смен-фантомов
 «Нет» -окно выбора закрывается, пользователь остается на текущей странице.

Опубликовать «Выбор фантома» – при нажатии публикует в интерфейсе «Поддача нового графика» график «Выбора фантома» в одноименном интерфейсе.

Перепланировать перерывы - при запуске алгоритма по данной кнопке, происходит перепланирование перерывов согласно алгоритму «Планирование смен-фантомов», при этом сами смены не двигаются (не изменяется время начала/окончания смены и их продолжительность)

Очистить фантомы – расписание стирается.

Есть дополнительные фильтры:

Свод итогов часов за день:

Агент	Смена	04.03.2024 Пн	05.03.2024 Вт	06.03.2024 Ср	07.03.2024 Чт	08.03.2024 Пт	09.03.2024 Сб	10.03.2024 Вс	Итого часов
Агент 162	2/2;	8/20	8/20	Вых.	Вых.	8/20	8/20	Вых.	48
Агент 163	2/2;	8/20	Вых.	Вых.	8/20	8/20	Вых.	Вых.	36
Агент 164	2/2;	8/20	Вых.	Вых.	8/20	8/20	Вых.	Вых.	36
Агент 165	2/2;	8/20	Вых.	Вых.	8/20	8/20	Вых.	Вых.	36
Агент 166	2/2;	8/20	Вых.	Вых.	8/20	8/20	Вых.	Вых.	36
Всего за день (Часы/FTE)		858/95.4	956/106.2	772/85.8	867.5/96.4	940/104.4	563/62.6	298/33.1	

Всего за день (Часы/FTE)	04.03.2024	05.03.2024	06.03.2024	07.03.2024	08.03.2024	09.03.2024	10.03.2024
Фантомы	408 / 45.3	414.5 / 46.1	749.5 / 83.3	771.5 / 85.7	434.5 / 48.3	308.5 / 34.3	415 / 46.1

Есть возможность редактировать смены вручную:

The screenshot shows the 'Изменение смены' (Change Shift) dialog box in the WFM system. The dialog is open over a background view of a shift schedule. The dialog contains the following fields and options:

- Дата:** 04.03.2024 Пн - Рабочий
- ФИО:** Агент 1
- Сроки вкл/выкл:** (Buttons)
- Добавить смену:** (Button)
- Продолжительность:** 10
- Смена С:** 09:00
- Смена ПО:** 19:00
- Перерыв (15 минут):**
 - Перерыв С: 10:45
 - Перерыв ПО: 11:00
- Перерыв (30 минут):**
 - Перерыв С: 12:55
 - Перерыв ПО: 13:25
- Перерыв (10 минут):**
 - Перерыв С: 15:20
 - Перерыв ПО: 15:30
- Перерыв (15 минут):**
 - Перерыв С: 17:25
 - Перерыв ПО: 17:40
- Добавить:** (Button)
- Отмена:** (Button)
- Закрыть:** (Button)

The background shows a shift schedule table with columns for dates (08.03.2024 Пт, 09.03.2024 Сб, 10.03.2024 Вс) and rows for agents (Агент 1 through Агент 19). The table contains numerical values and status indicators like 'Выс.' (Vacation).

Свод по итоговым показателям:

The screenshot shows the 'Свод по итоговым показателям' (Summary of final indicators) table in the WFM system. The table displays performance metrics for various shifts and agents. The table has the following columns:

- Дата
- Проект
- Прогноз звонков
- АНТ
- Прогнозируемый SLA %
- Запланировано операторов / #
- Запланировано операторов / %

The table contains data for shifts from 04.03.2024 09:00 - 09:00 to 04.03.2024 15:00 - 16:00. The project is 'Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA'. The table shows values for 'Прогноз звонков', 'АНТ', 'Прогнозируемый SLA %', 'Запланировано операторов / #', and 'Запланировано операторов / %'.

Дата	Проект	Прогноз звонков	АНТ	Прогнозируемый SLA %	Запланировано операторов / #	Запланировано операторов / %
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	1	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	0	0	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	1	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	1	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	9	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	6	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	10	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	17	240	0	0	0
04.03.2024 09:00 - 09:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	34	240	100	33	0
04.03.2024 09:00 - 10:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	46	240	100	86	0
04.03.2024 10:00 - 11:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	47	240	100	87	0
04.03.2024 11:00 - 12:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	51	240	100	87	0
04.03.2024 12:00 - 13:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	53	240	100	87	0
04.03.2024 13:00 - 14:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	41	240	100	90	0
04.03.2024 14:00 - 15:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	41	240	100	82	0
04.03.2024 15:00 - 16:00	Леуа Мерлен_Поддержка партнеров Виад/NextPhone/ORA	34	240	100	72	0

4.4.2 Реальные смены

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Расписание – Реальные смены:

The screenshot shows the 'Реальные смены' (Real Shifts) interface. At the top, there is a header with the WFM logo and navigation tabs. Below the header, there are filters for 'Проект' (Project) and 'Период' (Period). The main content is a table with columns for employee names, shifts, groups, and dates. The table is filtered to show shifts for the period 06.03.2024 - 09.03.2024.

ФИО	Смена	Группа	Планировка	06.03.2024 Ср	07.03.2024 Чт	08.03.2024 Пт	09.03.2024 Сб	Итого часов	Проведенная смена
Герман Екатерина Михайловна	3/2:	Промоция	Энелис	9/15-30	9/15-30	Выс.	Выс.	13	100
Шарова Екатерина Ярославовна	3/2: Сб: Вс		Резань	9/18	9/18	9/18	Выс.	27	0
Басила Максим Александрович	3/2: Сб: Вс	Промоция	Резань	10/14-30	10/14-30	10/14-30	Выс.	13,5	100
Зубкин Валерий Сергеевич	3/2:	Промоция	Резань	Выс.	10/22	10/22	Выс.	24	100
Продвва Татьяна Александровна	3/2: Сб: Вс	Промоция	Энелис	9/18-15	9/18-15	9/18-15	Выс.	12,75	100
Петрухов Александр Ильич	3/2: Сб: Вс	Промоция	Резань	16/05-15	16/05-15	16/05-15	Выс.	12,75	100
Исин Элеонора Жановна	3/2:	Промоция	Резань	Выс.	10/22	10/22	Выс.	24	100
Аблеева Марина Шамильевна	3/2:	Промоция	Энелис	9/21	Выс.	Выс.	9/21	24	100
Бездудина Софья Александровна	3/2: Сб: Вс	Промоция	Резань	9/18	9/18	9/18	Выс.	27	100
Задорожная Анна Александровна	3/2:		Резань	10/22	Выс.	10/22	Выс.	24	0
Иванова Полина Сергеевна	3/2: Сб: Вс		Резань	16/05-15	16/05-15	16/05-15	Выс.	12,75	0
Косарева Юлия Александровна	3/2:	Промоция	Резань	Выс.	9/21	9/21	9/21	24	100
Ломанова Юлия Юрьевна	3/2: Сб: Вс	Промоция	Энелис	9/15-15	9/15-15	9/15-15	Выс.	12,75	100
Колышова Ирина Александровна	3/2:		Энелис	9/15-30	Выс.	Выс.	9/15-30	13	0
Колесникова Александра	3/2: Сб: Вс		Энелис	9/18	9/18	9/18	Выс.	21	0
Москаленко Ульяна Михайловна	3/2: Ср: Вс	Промоция	Энелис	Выс.	9/18	9/18	9/18	27	100
Платанова Екатерина Александровна	3/2:	Промоция	Энелис	9/18	9/18	Выс.	Выс.	12	100
Артасов Дмитрий Николаевич	3/2: Сб: Вс	Промоция	Сисленко	9/17	9/17	9/17	Выс.	27	100
Авраменко Валерия Сергеевна	3/2:		Энелис	Выс.	9/21	9/21	Выс.	24	0
Федорова Светлана Андреевна	3/2:	Промоция	Резань	10/22	Выс.	Выс.	10/22	24	100

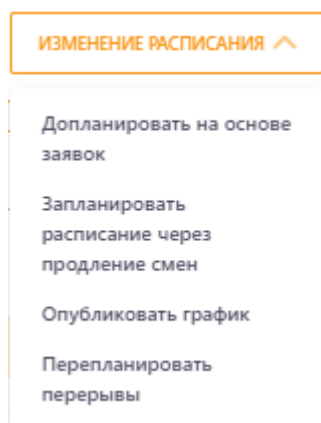
Данный интерфейс позволяет видеть нам графики сотрудников всех площадок и проектов:

Чтобы посмотреть необходимый нам график, необходимо выбрать проект, далее период, который нам нужен:

После этого необходимо нажать кнопку **Отобразить**:

Далее весь список операторов с их графиками отображается. По необходимости графики также можно выгрузить в файл, для этого необходимо выбрать нужную информацию и нажать кнопку «**Выгрузить в Xlsx**».

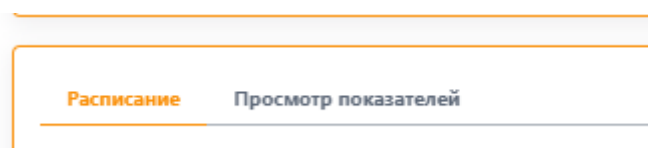
Кнопка «Изменение расписания»:



Нажимая, появляется еще несколько кнопок:

1. **Допланировать на основе заявок** - совершает запуск алгоритма «Планирование реальных смен» на основе заявок по «Новым» операторам. При этом существующие реальные смены не затрагиваются, происходит только планирование смен новых операторов.
2. **Запланировать расписание через продление смен** - запускает планирование расписания на выбранный период через продление смен. Существующие дни не будут перезаписаны, только добавление новых. Добавляются дни расписания операторов, которые имеют главную схему/смену, привязанную к выбранной очереди. Это планирование продляет дни без подбора оптимального расписания, поэтому возможно без данных прогноза. Перерывы ставятся с небольшим разбросом.
3. **Опубликовать график** – кнопка публикует графики в личном кабинете оператора в интерфейсе «Мониторинг» на планируемый период.
4. **Перепланировать перерывы** – происходит перепланирование перерывов согласно алгоритму «Планирование реальных смен».

Спускаясь вниз, видно разделение на непосредственно само расписание графиков и просмотр показателей:



Оставаясь в столбце «Расписание» можно увидеть кнопку «Фильтр», нажимая на нее появляются фильтры, которые можно установить, это: оператор, смены, проект, площадка и сортировка:

Расписание Просмотр показателей

ФИЛЬТРЫ

ФИО	Смена	Группа	Площадка	06.03.2024 Ср	07.03.2024 Чт	08.03.2024 Пт	09.03.2024 Сб	Итого часов	Производственная ставка
Герман Екатерина Михайловна	2/2:	Проплаще	Энгельс	9/15-30	9/15-30	Выс.	Выс.	13	100
Шмирова Екатерина Ярославовна	5/2: Сб: Вс		Рязань	9/18	9/18	9/18	Выс.	27	0
Ерастов Максим Алексеевич	5/2: Сб: Вс	Проплаще	Рязань	10/14-30	10/14-30	10/14-30	Выс.	13,5	100
Зубович Валерий Сергеевич	2/2:	Проплаще	Рязань	Выс.	10/22	10/22	Выс.	24	100
Гриднева Татьяна Александровна	5/2: Сб: Вс	Проплаще	Энгельс	9/13-15	9/13-15	9/13-15	Выс.	12,75	100
Петрукович Александр Ильич	5/2: Сб: Вс	Проплаще	Рязань	16/20-15	16/20-15	16/20-15	Выс.	12,75	100
Ииси Элеонора Жановна	2/2:	Проплаще	Рязань	Выс.	10/22	10/22	Выс.	24	100
Аблеева Марина Шамильевна	2/2:	Проплаще	Энгельс	9/21	Выс.	Выс.	9/21	24	100

Под данными фильтрами, напротив ФИО оператора есть значок в виде календаря . Нажимая на него можно назначить незапланированное отсутствие:



Назначить незапланированное отсутствие ✕

Операторы

Герман Екатерина Михайловна ✕

Причина отсутствия:

Отпуск

Больничный

Сессия

Прогул

Потерян

За свой счет

Праздник-праздник

Дефолт

ыпрт

Начало

СОХРАНИТЬ
ОТМЕНИТЬ

То есть, когда заранее известно по какой причине сотрудник будет отсутствовать можно установить причину, указав начало и конец отсутствия.

Также в столбце «Расписание» строятся перерывы сотрудникам, для этого необходимо выбрать нужную дату, щелкнуть левой кнопкой мыши 2 раза и появится дополнительное окно:

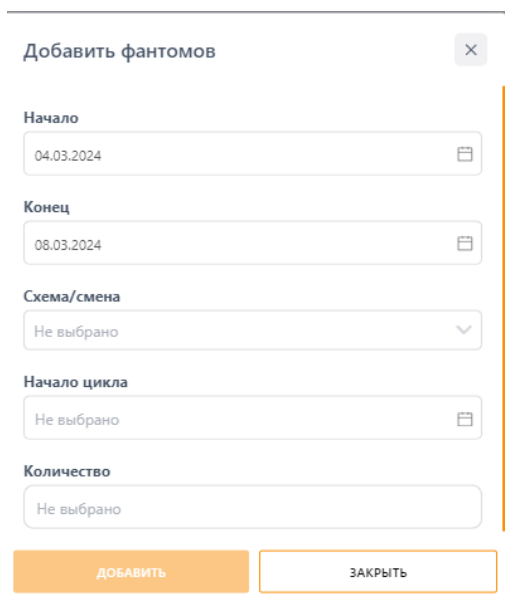
4.4.3 Расписание для перерасчёта статистики

Интерфейс отображает скопированные расписания (Реальные смены) , с возможностью редактирования данных и просмотра данных по статистике, но без сохранения изменений в «Реальные смены/Мониторинг очередей» и остальные интерфейсы

Работает по аналогии Фантомные смены, но с возможность добавлять в Реальным сменам фантомы, запустить до планирования фантомов можно по кнопке **Допланировать фантома** в, или добавить самостоятельно через **Добавить фантомов**

Скопировать расписание для изменений - При нажатии, осуществляет копирование данных текущего расписания из раздела «Реальные смены». Копирование происходит всех смен с аналогичным функционалом редактирования смен/назначения незапланированных отсутствий и т.д. = функционалу, имеющегося для «Реальные смены» + данные по просмотру показателей и данные по исходному прогнозу.

Допланировать фантома – создать необходимый график фантому самостоятельно



Добавить фантомов

Начало
04.03.2024

Конец
08.03.2024

Схема/смена
Не выбрано

Начало цикла
Не выбрано

Количество
Не выбрано

ДОБАВИТЬ ЗАКРЫТЬ

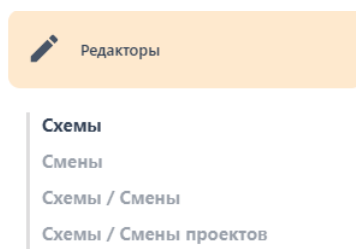
4.5 Редакторы

Находится в левой панели программы WFM:



Данный раздел включает в себя несколько интерфейсов:

- Смены;
- Схемы/смены;
- Схемы/смены проектов.



4.5.1 Схемы

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Планировщик» или «Администратор» для создания схем работы операторов.

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Редакторы – Схемы. Интерфейс представляет собой страницу, на которой расположены все схемы, имеющиеся в WFM. Вверху таблицы указаны названия столбцов: ID, название, вид схемы, схема, режим выходных, выходные:

ID	Название	Вид схемы	Схема	Режим выходных	Выходные	Редактировать	Связать
31	5/2;Пн; Пт	Обычная	5/2	Конкретные	Понедельник;Пятница		
30	5/2;Вт; Сб	Обычная	5/2	Конкретные	Вторник;Суббота		
29	5/2;Ср; Вс	Обычная	5/2	Конкретные	Среда;Воскресенье		
28	5/2;Пн; Вс	Обычная	5/2	Конкретные	Понедельник;Воскресенье		
25	2/5;Ср; Чт; Пт; Сб; Вс	Обычная	2/5	Конкретные	Среда;Четверг;Пятница;Суббота;Воскресенье		
21	5/2;Сб; Вс	Обычная	5/2	Конкретные	Суббота;Воскресенье		
20	2/2	Цикл	2/2	Циклические			

Напротив каждой схемы есть три кликабельные кнопки редактировать, связать и удалить:

Название	Вид схемы	Схема	Режим выходных	Выходные	Редактировать	Связать	Удалить
7/0	Обычная	7/0	Конкретные				

В обычной схеме 5/2 кнопка «редактировать» позволяет изменить выходные дни, например, были выходные понедельник и пятница, можно изменить на пятницу и субботу и необходимо нажать кнопку сохранить:

Редактировать ✕

Выходных дней

Режим выходных

Конкретные

Плавающие

Циклические

Выходные

Понедельник

Вторник

Среда

Четверг

Пятница

Суббота

Воскресенье

СОХРАНИТЬ

С схемами 2/2 кнопка редактировать не активна:

Редактировать

Тип

Обычная

Цикл

Рабочих дней

5

Выходных дней

2

Режим выходных

Конкретные

Плавающие

Циклические

СОХРАНИТЬ

Кнопка «связать» позволяет связать схему с временем работы, которое необходимо:

Добавить

Схема

7/0

Смены по дням

Все дни

6; 10:00-16:00

5; 09:00-14:00

4.2; 16:00-20:15

9; 12:00-21:00

СОХРАНИТЬ

Кнопка «Удалить» позволяет убрать ненужную схему графика из списка всех схем.

В верхнем левом углу расположена кнопка «добавить», нажимая на нее, появляется окно, в котором необходимо указать тип схемы – обычная или циклическая, количество рабочих и выходных дней, режим выходных и какие именно выходные будут в схеме, после чего необходимо нажать кнопку «сохранить»:

Добавить
✕

Тип

Обычная

Цикл

Рабочих дней

Выходных дней

Режим выходных

Конкретные

Плавающие

Циклические

Выходные

Понедельник

4.5.2 Смены

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Планировщик» и «Администратор» для создания смен работы операторов.

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Редакторы – Смены. Интерфейс представляет собой таблицу с ID, названием интервала, продолжительностью, сменой. Также есть активная кнопка удалить, которая позволяет убрать смену.

Смены

ДОБАВИТЬ

ID	Название	Продолжительность	Смена	Удалить
63	6; 10:00-16:00	6	10:00-16:00	
61	5; 09:00-14:00	5	09:00-14:00	
60	4,2; 16:00-20:15	4,2	16:00-20:15	
59	9; 12:00-21:00	9	12:00-21:00	

В верхнем левом углу расположена кнопка «добавить», она позволяет внести новую смену графика. Нажимая на нее, появляется окно, в котором необходимо указать с какого времени смена будет начинаться, продолжительность смены и время, когда она закончится. После чего необходимо нажать кнопку «сохранить»:

Добавить
✕

Смена "С" *

:

Продолжительность *

Смена "ПО" *

:

СОХРАНИТЬ

4.5.3 Схемы/смены

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Планировщик» и «Администратор» для создания схем и смен работы операторов.

Интерфейс представляет собой таблицу, в которой указаны ID, названия, тип схемы, смена, продолжительность, смена и выходные. Также напротив каждой схемы/смены есть две кликабельные кнопки – редактировать и удалить:

ID	Название	Тип схемы	Схема	Продолжительность	Смена	Выходные	Редактировать	Удалить
62	5/2: 6: 10:00-16:00: Сб: Вс	Обычная	5/2	6	10:00-16:00	Суббота:Воскресенье		
60	5/2: 6: 15:00-21:00: Ср: Вс	Обычная	5/2	6	15:00-21:00	Среда:Воскресенье		
59	2/2: РД1: 4: 12:00-16:00: РД2: 4: 12:00-16:00	Цикл	2/2	РД1: 4:РД2: 4	РД1: 12:00-16:00;РД2: 12:00-16:00			

Кнопка редактировать позволяет изменить временной интервал схемы:

Редактировать
✕

Схема *

Смены по дням *

Все дни *

6: 10:00-16:00

6: 10:00-16:00

5: 09:00-14:00

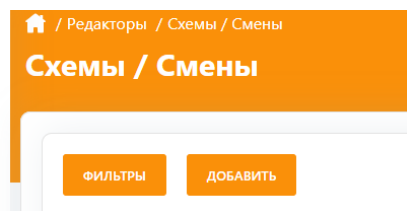
4,2: 16:00-20:15

9: 12:00-21:00

ID	Название	Тип схемы	Схема	Продолжительность	Смены	Выходные	Удалить
62	5/2: 6: 10:00-16:00: Сб: Вс	Обычная	5/2	6	10:00-16:00	Суббота:Воскресенье	

Кнопка удалить позволяет убрать из списка схему/смену.

В верхнем левом углу расположены две кнопки: фильтр и добавить:



Кнопка «фильтр» помогает отобразить схему/смену по типу схемы, схемы и смены, после чего необходимо нажать кнопку «поиск»:

Кнопка «сброс» позволяет сбросить все заданные фильтры.

Кнопка «добавить» позволяет внести новую схему/смену, после чего необходимо нажать кнопку сохранить:

4.5.4 Схемы/смены проектов

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Планировщик» и «Администратор» для привязки схем/смен к очереди проекта.

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Редакторы – Схемы/смены проектов.

Интерфейс представляет собой таблицу с ID, проектом, схемой, сменой, продолжительностью, выходными, процентом использования, также напротив каждой схемы/смены проектов, расположены есть две кнопки – редактировать и удалить:

ID	Проект	Схема	Смена	Продолжительность	Выходные	Процент использования	Редактировать	Удалить
58	Леруа Мерлен_ОУЗ вход(NextPhone)ORA	5/2	09:00-19:00	10	Суббота;Воскресенье	20% - 30%		
57	ФКР_СП6(NextPhone)ORA	5/2	09:00-19:00	10	Суббота;Воскресенье	0% - 10%		

В данном интерфейсе кнопка «редактировать» позволяет изменить только процент использования схемы/смены:

Редактировать ✕

Проект *
Леруа Мерлен_ОУЗ вход(NextPhone)ORA

Схема / смена *
5/2; 10; 09:00-19:00; Сб; Вс

Процент использования *

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

ID	Проект	Схема	Смена	Продолжительность	Выходные	Процент использования	Удалить
58	Леруа Мерлен_ОУЗ вход(NextPhone)ORA	5/2	09:00-19:00	10	Суббота;Воскресенье	20% - 30%	

В верхнем левом углу расположены две кнопки – фильтр и добавить. Кнопка «фильтр» позволяет отобразить информацию по проекту, схеме, смене. Также есть возможность выгрузить информацию в xls:

Схемы / Смены проектов

ФИЛЬТРЫ ДОБАВИТЬ

Проект

Схема

Смена

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СПРОС

Кнопка «добавить» позволяет прикрепить к проекту схему/смену. Для этого необходимо выбрать проект и схему/смену графика, в дополнении можно указать процент использования:

Добавить ✕

Проект *

Схема / смена *

Процент использования *

0% 100%

0 10 20 30 40 50 60 70 80 90 100

СОХРАНИТЬ

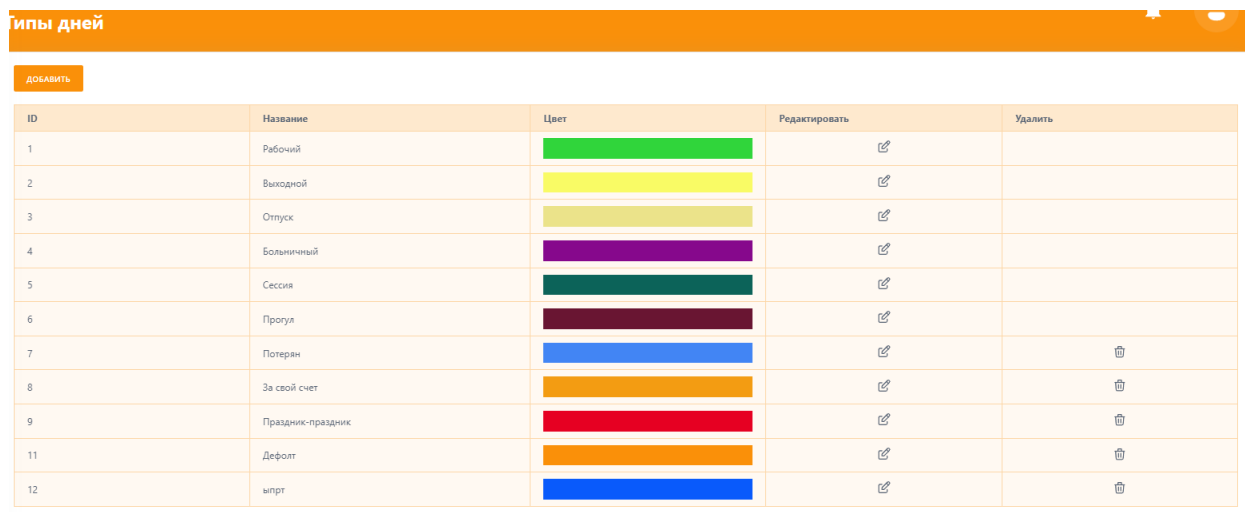
Раздел «Редакторы» является многофункциональным и удобным для работы интерфейсом.



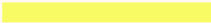









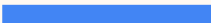














4.5.5 События/Типы дней

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Планировщик» и «Администратор». Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Редакторы – События/Типы дней.

Интерфейс разделен на две части.

В правой части расположена форма «Типы дней».



ID	Название	Цвет	Редактировать	Удалить
1	Рабочий			
2	Выходной			
3	Отпуск			
4	Больничный			
5	Сессия			
6	Прогола			
7	Потерян			
8	За свой счет			
9	Праздник-праздник			
11	Дефолт			
12	ыпрт			

Она состоит из названия типа дня, цвета, который будет обозначать данный тип, а также кнопок **Редактировать** и **Удалить** тип дня.

Цветовое отображение каждого типа дня предназначено для дальнейшего визуального отображения смен операторов в графике (пример: рабочие смены сотрудника в графике отображаются белым цветом, выходные – синим. Но если сотрудник уходит в отпуск, смены будут отображаться зеленым цветом с подписью «Отпуск».)

Для создания нового типа дня необходимо нажать кнопку **Добавить**, после чего открывается форма для создания нового типа дня.









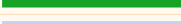

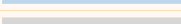





















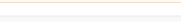


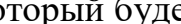


Поле **Техническое имя** – не редактируемое, присваивается автоматически.

Поле **Название** – необходимо заполнить вручную, указав новый тип дня, который нужно создать (пример: Больничный; Отпуск; Выходной и т.д.)

Поле **Цвет** - При нажатии открывается палитра для выбора цвета.

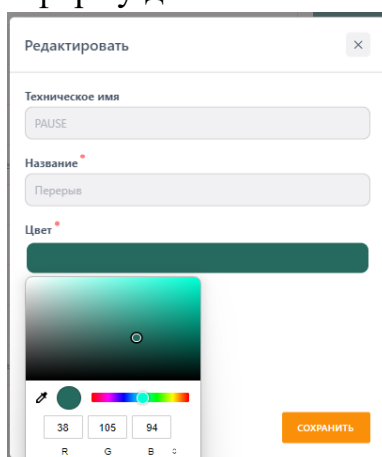
Поле **Использовать в редакторах** - При нажатии созданное отсутствие автоматически становится доступным для выбора в форме при подаче заявки на изменение текущего графика исходя от указанного типа отсутствия.

В левой части расположена форма «**События**».

События				
ДОБАВИТЬ				
ID	Название	Цвет	Редактировать	Удалить
1	Перерыв			
2	Коучинг			
3	Тренинг/Брифинг			
4	Собрание			
5	Первичное обучение проекту			
6	Рабочее время			
7	Отключен			
8	Отсутствует			
9	Не беспокоить			
10	Невозможно распределить вызов			
11	Тех.причина			
12	Отстранён			
13	Обед			
135	Гачи-пати			
137	Дефолт			
379	лаля			
2014	сheck			

Она состоит из названия типа дня, цвета, который будет обозначать определенное событие, а также кнопок **Редактировать** и **Удалить** событие.

Кнопка «**Добавить**» - открывает форму добавления/изменения «События».



Поле **Техническое имя** – не редактируемое, присваивается автоматически.

Поле **Название** – необходимо заполнить вручную, указав новое событие, которое нужно создать (пример: Тренинг; Обед; Перерыв и т.д.)

Поле **Цвет** - При нажатии открывается палитра для выбора цвета.

Поле **Использовать в редакторах** - При нажатии созданное отсутствие автоматически становится доступным для выбора в форме при подаче заявки на изменение текущего графика исходя от указанного события.

4.5.6 Производственные ставки

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Планировщик» и «Администратор» для внесения информации по производственной ставке для проекта.

Для работы с данным интерфейсом необходимо зайти во вкладку Редакторы – Производственные ставки.

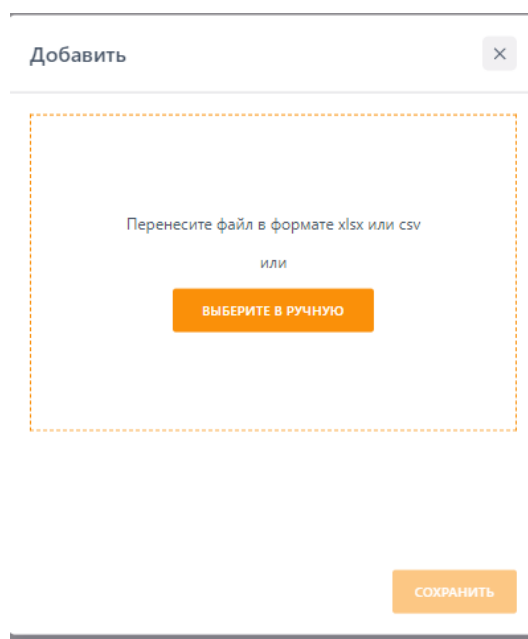
При переходе в интерфейс отображаются фильтры поиска: **Год**; **Проект**. А также активные кнопки: **Найти** и **Загрузить статистику**.

Для загрузки производственной ставки необходимо выбрать текущий год, проект на который нужно проставить ставку. Пример: Год – 2024; Проект - Leroy Merlin.

После нажатия кнопки **Найти** отображаются поля доступные для редактирования для каждого месяца. Возможен ввод только целых чисел. Под полем для ввода значения – находится кнопка «**Сохранить**». При нажатии кнопки – сохраняет указанное значение для периода и проекта.

После нажатия на кнопку **Загрузить ставки** – открывается форма для загрузки производственных ставок.

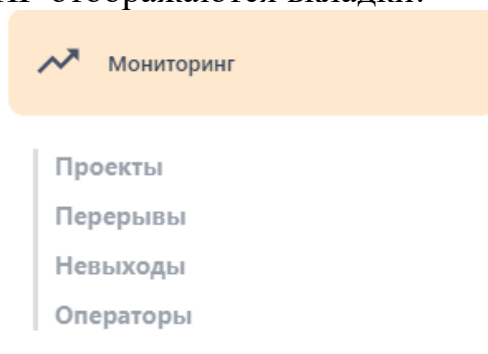
В ней необходимо загрузить файл в формате (csv), с указанием проектов и ставок. При нажатии кнопки **Загрузить** – данные из файла будут сохранены. При необходимости можно отменить действия нажав кнопку **Отмена**.



4.6 Мониторинг

В интерфейсе располагается информация по опубликованным реальным сменам и фактическим данным по сменам, которые собираются на основе статусов состояний операторов.

В интерфейсе МОНИТОРИНГ отображаются вкладки:



4.6.1 Проекты

Интерфейс предназначен для отображения информации по фактическим и запланированным данным проекта, таких как фактическое и прогнозируемое количество звонков, операторов и SLA.

Для вывода информации используются фильтры поиска данных. Все поля обязательны для заполнения:

ФИЛЬТРЫ

Проект ▼

Группировка ▼

Период 📅

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии кнопки «Поиск» на экран будет выведена информация:

Дата	Интервал	Проект	Фактическое количество звонков	Прогноз звонков	Фактический SLA %	Прогнозируемый SLA %	Фактический АНТ	АНТ	Вышло операторов по графику	Запланировано операторов	Операторов в незапланированном отсутствии
01.03.2024	00:00 - 01:00	Demo_in	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024	01:00 - 02:00	Demo_in	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024	02:00 - 03:00	Demo_in	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Правило расчета уникальных операторов в интервал периода:

Для каждого выбранного значения в фильтре «Группировка» применяется расчет на длительность логина оператором => 50% в системе телефонии, от длительности выбранного интервала, пример:

Интервал 1 час – учитывается кол-во операторов, у которых в рамках всего выбранного интервала было время логина => 30 мин.

Интервал 30 мин - учитывается кол-во операторов, у которых в рамках всего выбранного интервала было время логина => 15 мин.

Интервал 15 мин - учитывается кол-во операторов, у которых в рамках всего выбранного интервала было время логина => 7,5 мин.

Пример:

Интервал 1 час, в периоде с 08:00 до 09:00

Оператор	Начало смены	Длительность на текущий момент до 09:00
Оператор 1	8:02:07	57:03
Оператор 2	8:14:31	45:29
Оператор 3	8:37:20	22:40

Для выбранного интервала учитываются операторы, у которых время логина =>30 минут.

В столбец «Вышло операторов по графику» - необходимо вывести значение «2» (Оператор «Оператор 1, Оператор 2»)

Если навести на значение столбца курсором, выводится всплывающее окно со списком «ФИО операторов».

4.6.2 Операторы

Интерфейс предназначен для отображения информации по фактическим и запланированным графикам операторов, а также просмотре данным по отклонениям фактической смены от графика. Функционал раздела доступен для всех ролей, кроме роли «Оператор».

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

15.05.2024 ~ 15.05.2024

Площадка

Проект

Группа

Оператор

Только рабочие дни

ПОИСК

СБРОС

При нажатии чек-бокса «Только рабочие дни» – отображаются данные, если на текущий момент у оператора по плановому графику запланировано состояние «Рабочее время».

При корректном заполнении фильтров и нажатии кнопки «**Поиск**» на экран будет выведена информация:

ВЫБРАТЬ ВСЁ **СНЯТЬ ВСЁ** **ПРИНЯТЬ** **ПРОСМОТР ПЕРЕРЫВОВ**

Чекбокс	Дата	Площадка	Группа	Оператор	Смена	00:00	01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
<input type="checkbox"/>	15.05.2024	Волгоград		Асламова Наталья Владимировна	Фактическая смена																
					Плановая смена																
					Отклонения																
<input type="checkbox"/>	15.05.2024	Волгоград		Безрукова Виктория Сергеевна	Фактическая смена																
					Плановая смена																
					Отклонения																
<input type="checkbox"/>	15.05.2024	Волгоград		Гончаров Анатолий Анатолевич	Фактическая смена																
					Плановая смена																
					Отклонения																

Для согласования отклонений в графике нужно выбрать строку, нажав на окошко чекбокса

Для того, чтобы выбрать сразу все строки – нужно нажать на кнопку «Выбрать всё».

После того, как выбраны необходимые строки – кнопка «Принять» становится активной. После нажатия кнопки «Принять» - необходимо прописать комментарий во всплывающем окне и согласовать (нажать кнопку «Согласовать») или отклонить (нажать кнопку «Отклонить»). В дальнейшем при наведении курсором мыши на интервал согласованных отклонений доступен комментарий, указанный для интервалов с бледно - зеленым индикатором.

Для того, чтобы посмотреть в какие часы сотрудники отсутствовали – нужно нажать на кнопку «Просмотр перерывов». Форма открывается отдельным окном.

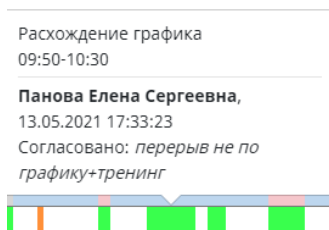
В данном окне отображаются сгруппированные данные по количеству плановых перерывов и фактических в разрез 5-ти минутных интервалов каждого часа. Раздел

интерфейса доступен и отображается для Роли «Специалист отдела операционного планирования», «Руководитель группы» и «Супервайзер»:

12025054	01:00 - 01:30	0	0	0
12025054	00:30 - 01:00	0	0	0
12025054	00:00 - 00:30	0	0	0
Услуга	Целевая	Целевых по плану	Целевых по факт	Разница

В столбце «Разница» - выводится значение, рассчитанное по формуле: «Перерывов по плану» - «Перерывов по факту».

После того как посмотрели отклонения, можно проверить в разбивке по 5 минут, когда и в какое время сотрудник отсутствовал. Для этого нужно открыть статистику по перерывам (можно посмотреть, как по 1 оператору, так и по всем). Если навести на зеленый цвет (согласован), то мы увидим кем было согласовано и какой указан комментарий:



Для согласования/отклонения необходимо нажать на само расхождение (подсвечивается оранжевым цветом) - высветится окно:

Согласовать x

Комментарий (причина согласования)

наставник

Отмена
Согласовать
Отклонить

4.6.3 Перерывы

В данном разделе отображаются сгруппированные данные по количеству плановых перерывов и фактических в разрез 5-ти минутных интервалов каждого часа.

В данном отчёте можно выгрузить как по всем сотрудникам, так и по одному и проанализировать отклонения.

В фильтре необходимо заполнить поля:

ФИЛЬТРЫ

Период 

Группировка 

Площадка 

Проект 

Группа 

Оператор 

Только рабочие дни

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Дата	Интервал	Перерывов по плану	Перерывов по факту	Разница
01.03.2024	00:00 - 01:00	0	0	0
01.03.2024	01:00 - 02:00	0	0	0
01.03.2024	02:00 - 03:00	0	0	0
01.03.2024	03:00 - 04:00	0	0	0

В столбце «Разница» - выводится значение, рассчитанное по формуле: «Перерывов по плану» - «Перерывов по факту»

4.6.4 Невыходы

В данном отчете отображаются операторы, у которых запланированы рабочие смены на указанный период и которые отсутствуют в течение рабочей смены более 20 минут.

Для выгрузки невыходов нужно заполнить следующие поля:

ФИЛЬТРЫ

Период 

Площадка 

Проект 

Группа 

Оператор 

Причина 







ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В XLS


ВЫГРУЗИТЬ В CSV

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

ID ^	Дата / время фиксации невыхода	Дата / время невыхода	Площадка	Оператор	Организация	Номер телефона	График	Причина	Комментарий	Дежурный СВ
375	30.03.2024 17:56	30.03.2024 16:00	Смоленск	Гандалоева Дали Рубеновна			30.03.2024 16:00 - 20:15			 
374	30.03.2024 16:56	30.03.2024 14:30	Рязань	Москвитина Анастасия Александровна			30.03.2024 14:30 - 21:00			 
373	30.03.2024 10:56	30.03.2024 09:00	Рязань	Алешина Ольга Андреевна			30.03.2024 09:00 - 21:00			 

В отчёте можно посмотреть дату и время, когда был невыход оператора в смену и отклонения плановой смены оператора от фактической, комментарий, внесенный при редактировании невыхода оператора и ФИО дежурного СВ, который зафиксировал невыход оператора.

При необходимости, можно внести изменения в невыход. Для этого нужно нажать кнопку  и во всплывающем окне выбрать причину из списка и указать комментарий:

Указать причину ✕

Причина


Комментарий

СОХРАНИТЬ

4.7 Отчётность

Данный интерфейс предназначен для выявления отклонений в линии (например, сравнение АНТ план/факт и т.п), ведётся анализ незапланированного отсутствия по сотрудникам (работал в тот или иной день (статистика по дням), сколько в общем отработанных часов (статистика за месяц), свод по количеству сотрудников – фактическое отклонение по графику от прогноза (потребности), логирование действий – можно отследить кто вносил изменения по графикам оператора, статусы операторов – отчет показывает время пребывания операторов в определенных состояниях суммарно (отключен/нормальное/тренинг и т.д).

В интерфейсе отображаются вкладки:


Отчетность

- План-факт
- Незапланированное отсутствие (по дням)
- Незапланированное отсутствие (за месяц)
- Свод по количеству сотрудников
- Логирование действий
- Запланированные перерывы
- Мониторинг фактических перерывов операторов
- Количество отсутствующих сотрудников
- План часов по группам
- Статусы операторов
- Запланированная деятельность

4.7.1 План-факт

Интерфейс доступен для ролей пользователя «Супервайзер», «Руководитель группы», «Специалист отдела операционного планирования», «Администратор», «Начальник производственной площадки».

Для вывода информации необходимо заполнить фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

01.03.2024 ~ 09.03.2024 📅

Demo_in ✕

Группировка ▼

Итоги ▼

Показать графики

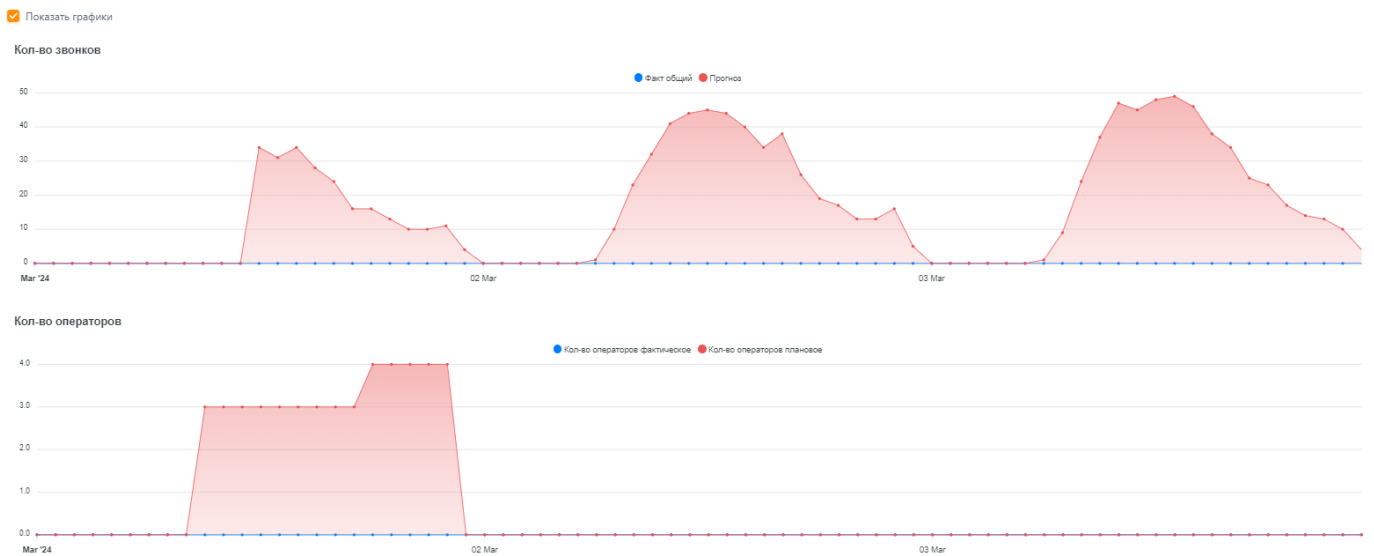
ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

При выборе чек-бокса «Показать графики» - данные отобразятся графически:



Если навести на точку, выйдет информация по количеству звонков:



При корректном заполнении фильтров на экран будет выведена информация (отображается на 2х скринах):

Прогнозируемые значения:

Дата		Прогнозируемые значения																		
Время GMT+3	Кол-во звонков	Чистая потребность в операторах	Потребность в операторах с учетом перерывов и тренингов	Потребность в операторах с учетом усадки	Кол-во графиков по Москва	Кол-во графиков по Волгоград	Кол-во графиков по Волгоградск	Кол-во графиков по Волжский	Кол-во графиков по Ростов-на-Дону	Кол-во графиков по Рязань	Кол-во графиков по Симонск	Кол-во графиков по Татарск	Кол-во графиков по Удалька 1	Кол-во графиков по Энгельс	Кол-во графиков по Маргусов	Кол-во графиков по Псков	Кол-во графиков по Балаково	Общее кол-во операторов по графику	Отклонение потребности графики	Факт поступивших звонков за день
01.03.2024	231	5	7	36	0/0	0/0	0/0	9/1	0/0	0/0	18/2	15/1	0/0	5/0	0/0	0/0	0/0	47	11	0
02.03.2024	461	5	7	36	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0	-36	0
03.03.2024	484	6	8	41	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0/0	0	-41	0

Фактические значения:

Фактические значения																						
Факт общий	Отклонение от плана	Отклонение факта звонков от прогноза, %	Вышло операторов Москва	Вышло операторов Волгоград	Вышло операторов Волгоградск	Вышло операторов Волжский	Вышло операторов Ростов-на-Дону	Вышло операторов Рязань	Вышло операторов Симонск	Вышло операторов Татарск	Вышло операторов Удалька 1	Вышло операторов Энгельс	Вышло операторов Маргусов	Вышло операторов Псков	Вышло операторов Балаково	Вышло операторов суммарно	Отклонение по выводу операторов (факт / потребность)	Фактическая потребность с учетом перерывов и тренингов	Отклонение фактически вышедших операторов от фактической потребности	SL	AHT	LCR
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

В столбце «Кол-во звонков» - выводится суммированное значение всех 5-минутных интервалов, входящих в выгружаемый интервал «Время GMT+3».

Чтобы узнать какое отклонение от плана – в столбце «Отклонение от плана» выводится разница столбцов «Факт общий» и «Кол-во звонков».

В каждом столбце с уникальным названием площадки рассчитывается показатель по следующей формуле:

Количество операторов, у которых в редакторе операторов указано это уникальное значение в поле «Площадка» и суммарная длительность статусов составляет больше 50% от выгружаемого интервала.

Столбец «Отклонение по выводу операторов (факт / потребность)» содержит разницу столбцов «Вышло операторов суммарно» и «Общее кол-во операторов по графику».

Столбец «Отклонение фактически вышедших операторов от фактической потребности» содержит разницу столбцов «Вышло операторов суммарно» и «Фактическая потребность с учетом перерывов и тренингов».

Пример «С итогами дня»:

В данном отчете необходимо обратить внимание на красные зоны (отрицательные значения), а именно какое кол-во не хватает операторов в линии, АНТ, отклонение факта звонков от прогноза:

Состояние для

Показать графики

Дата	Прогнозируемые значения																		Отклонение потребности графики	
	Время GMT+3	Кол-во заявок	Частота потерь в операторах	Потребность в операторах с учетом переводов и тринингов	Потребность в операторах с учетом урегули	Кол-во графиков по Москва	Кол-во графиков по Волгоград	Кол-во графиков по Волгоградск	Кол-во графиков по Волковский	Кол-во графиков по Ростов-на-Дону	Кол-во графиков по Рязань	Кол-во графиков по Симленск	Кол-во графиков по Тольятти	Кол-во графиков по Удлинск-1	Кол-во графиков по Энгельс	Кол-во графиков по Мариуполь	Кол-во графиков по Псков	Кол-во графиков по Балково		Общая кол-во операторов по графику
01.03.2024 00:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 01:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 02:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 03:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 04:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 05:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 06:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 07:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 08:00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01.03.2024 09:00:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3
01.03.2024 10:00:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3
01.03.2024 11:00:00	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	3
01.03.2024 12:00:00	34	5	7	36	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	-33
01.03.2024 13:00:00	31	4	5	26	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	-23
01.03.2024 14:00:00	34	4	5	26	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	-23
01.03.2024 15:00:00	28	4	5	26	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	-23
01.03.2024 16:00:00	24	3	4	21	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	-18
01.03.2024 17:00:00	16	3	4	21	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3	-18
01.03.2024 18:00:00	16	3	4	21	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	-17
01.03.2024 19:00:00	13	3	4	21	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	-17
01.03.2024 20:00:00	10	2	3	16	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	-12
01.03.2024 21:00:00	10	2	3	16	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	-12
01.03.2024 22:00:00	11	2	3	16	0	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4	-12
01.03.2024 23:00:00	4	2	3	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16
01.03.2024	231	5	7	36	0/0	0/0	0/0	1/0	0/0	0/0	2/0	3/0	0/0	1/0	0/0	0/0	0/0	0/0	47	11

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Дата	Месяц	Площадка	Группа операторов	Оператор	График	Запланировано часов	Отработал часов	Не отработано часов из запланированных	ABS	Отработал часов сверх плана
01.04.2024	Апрель	Волгоград		Асламова Наталья Владимировна			00:50:51		0.00%	00:50:51
01.04.2024	Апрель	Рязань		Аношкин Роман Александрович			00:01:08		0.00%	00:01:08
01.04.2024	Апрель	Рязань		Орешко Мария Владиславовна			00:06:42		0.00%	00:06:42

4.7.3 Незапланированное отсутствие (за месяц)

Отчет содержит в себе итоговые данные по отработке запланированных смен операторов и фактических неотработанных часов из запланированных.

В данном отчете можно выбрать не весь месяц (например, с 01.09 по 30.09), а за определенный период (например, с 08.09 по 16.09), сумма часов будет подсчитана суммарно за выбранный период.

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

Период 📅

Площадка

Оператор

Группа операторов

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Месяц	Площадка	Группа операторов	Оператор	Запланировано часов	Отработал часов	Не отработано часов из запланированных	ABS
Март	Балаково		Куканова Ангелина Максимовна		00:52:48		0.00%
Март	Балаково		Муравьева Дарья Вадимовна		00:42:46		0.00%
Март	Балаково		Травинцева Мария Александровна		00:01:35		0.00%
Март	Волгоград		Агамалян Анна Аркадьевна		39:02:50		0.00%
Март	Волгоград		Асламова Наталья Владимировна		25:26:52		0.00%

Пример:

Выгрузили за определенный период и видно, что у сотрудника высокий % незапланированного отсутствия (ABS):

Март	Волгоград	Группа операторов	Куканова Ангелина Максимовна	183:00:00	00:00:00	183:00:00	100:00:00
------	-----------	-------------------	------------------------------	-----------	----------	-----------	-----------

4.7.4 Свод по количеству сотрудников

Интерфейс доступен для ролей пользователя «Супервайзер», «Руководитель группы», «Специалист отдела операционного планирования», «Администратор», «Начальник производственной площадки».

Данный отчет необходим:

- для проверки равномерности графиков операторов;
- при назначении подработок/отработок под потребности проекта, также вы можете просматривать для актуальной потребности – план-факт;
- мониторинга ситуации на будущие дни для предотвращения дефицита или избытка сотрудников.

Для выгрузки отчета необходимо заполнить поля - период и проект:

фильтры

Период 📅

Проект ▼

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Левая часть экрана:

	Пт
	01.03.2024
00:00	0
00:30	0
01:00	0
01:30	0
02:00	0
02:30	0
03:00	0
03:30	0
04:00	0
04:30	0
05:00	0
05:30	0
06:00	0
06:30	0
07:00	0

Выводится количество сотрудников с запланированным графиком с учетом перерывов. Каждая строка = получасовой интервал. При подсчете не учитываются сотрудники, у которых установлены статусы: «Больничный», «За свой счет», «Отпуск», «Выходной», «Прогоул», «Переведен», «Потерян», «Сессия», «Уволен».

Правая часть экрана:

	Пт
	01.03.2024
00:00	0
00:30	0
01:00	0
01:30	0
02:00	0
02:30	0
03:00	0
03:30	0
04:00	0
04:30	0
05:00	0
05:30	0
06:00	0
06:30	0
07:00	0

Столбец содержит разницу между «Количество операторов по потребности» и «Количество операторов по плану с учетом перерывов». Для удобства ячейки будут подкрашиваться разными цветами:

Красный - если значение меньше 0 (план меньше потребности);

Зеленый - если значение от 0 до 5 включительно;

Синий - если значение больше 5.

4.7.5 Логирование действий

Интерфейс доступен для ролей пользователя «Супервайзер», «Руководитель группы», «Специалист отдела операционного планирования», «Администратор», «Начальник производственной площадки».

В данном отчёте можно проверить кто/когда/какие данные вносил. При возникновении каких-либо ошибок/несстыковок, есть возможность просмотреть информацию по тому, кто вносил изменения.

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

Период 📅

Проект ▼

Пользователь 🔍

Роль ▼

Интерфейс ▼

Оператор 🔍

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Дата и время	ФИО пользователя	Роль пользователя	Интерфейс	Действие	Комментарий по отклонению	Проект	ФИО сотрудника
26.04.2024 17:31:17	Спирidonов Виктор Олегович	Администратор	Прогнозирование нагрузки	Создан прогноз для проекта «Demo_in» на период 26.04.2024 - 26.04.2024 на основе профиля за 04.03.2024 - 31.03.2024 и 1 звонков		Demo_in	
17.04.2024 13:08:25	Спирidonов Виктор Олегович	Администратор	Редактор событий	Изменено событие Коучинг;			
11.04.2024 15:50:56	Спирidonов Виктор Олегович	Администратор	Мониторинг	Изменен невыход оператора Алешкович Виктория Андреевна на время 01.03.2024 17:00: Изменен параметр: Причина "" => "Суд с женой по разделу имущества"; Изменен параметр: Комментарий "" => "По семейным обстоятельствам"			Алешкович Виктория Андреевна
11.04.2024 13:34:59	Спирidonов Виктор Олегович	Администратор	Мониторинг	Отклонение согласовано 01.03.2024 09:00:00, Аханова Юлия Михайловна			Аханова Юлия Михайловна
11.04.2024 13:25:31	Спирidonов Виктор Олегович	Администратор	Мониторинг	Отклонение отклонено 01.03.2024 09:00:00, Аханова Юлия Михайловна			Аханова Юлия Михайловна

4.7.6 Запланированные перерывы

Отчет отображает данные только по запланированным сменам, которые имеют рабочий график.

Необходимо в фильтрации заполнить поля:

ФИЛЬТРЫ

День 📅

Площадка

Проект

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

Выгружает информацию по всем перерывам, исходя заполненных полей фильтрации:

Проект	Площадка	Оператор	Смена	Перерыв 1	Перерыв 2	Перерыв 3	Перерыв 4	Перерыв 5
Demo_in	Смоленск	Абдрахманов Ирик Фердинандович	09:00-18:00	11:05-11:20	13:35-14:05	16:20-16:35		
Demo_in	Удалёнка 1	Алешкович Виктория Андреевна	17:00-18:00, 18:00-23:00	20:15-20:35				
Demo_in	Удалёнка 1	Андреева Мария Анатольевна	09:00-18:00	10:50-11:05	13:20-13:50	16:05-16:20		
Demo_out	Волжский	Аханова Юлия Михайловна	09:00-18:00	11:00-11:15	13:30-14:00	16:15-16:30		

4.7.7 Мониторинг фактических перерывов операторов

Отчет отображает информацию об отклонении фактически отгулянных перерывов от перерывов, установленных для фактически отработанной смены.

Отчет доступен для пользователей с ролью = «Администратор», «Начальник производственной площадки», «Руководитель группы», «Супервайзер», «Сотрудник отдела операционного планирования».

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

День 📅

Проект

Площадка

Группа операторов

Оператор 🔍

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Проект	Площадка	Оператор ^	Запланированная смена	Запланировано перерывов	Фактическая смена	Перерывов под фактическую смену	Отгуляно перерывов фактически	Отклонение перерывов
Demo_in	Смоленск	Абдрахманов Ирик Фердинандович	09:00-18:00/9	01:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Demo_in	Удалёнка 1	Алешкович Виктория Андреевна	17:00-18:00/1, 18:00-23:00/5	00:20	00:00	00:00	00:00	00:00
Demo_in	Удалёнка 1	Андреева Мария Анатольевна	09:00-18:00/9	01:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Demo_out	Волжский	Аханова Юлия Михайловна	09:00-18:00/9	01:00	00:00	00:00	00:00	00:00
Demo_out	Таганрог	Базулина Вероника Анатольевна	18:00-23:00/5	00:20	00:00	00:00	00:00	00:00

Отклонение перерывов содержит разницу между «Отгуляно перерывов фактически» и «Перерывов под фактическую смену». Если полученное значение будет отрицательным - перед итогом расчета будет стоять знак «-», если полученное значение будет положительное – выделится красным цветом.

4.7.8 Количество отсутствующих сотрудников

Интерфейс предназначен для просмотра данных по количеству сотрудников, у которых запланированы рабочие смены и различные состояния отсутствия. Данный отчет отображает количественное и процентное соотношение статусов сотрудников. В фильтрации необходимо заполнить поля – период, одну площадку/несколько площадок:

ФИЛЬТРЫ

Период 📅

Площадка

Группировать по площадке

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

После нажатия на кнопку «Поиск» будет выведена информация:

Дата ^	Площадка	Всего в списке	Работает кол/%	Выходной кол/%	Больничный кол/%	Отпуск кол/%	Сессия	Прочее
ПТ 01.03.2024	Волжский	1	1/100.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%
ПТ 01.03.2024	Смоленск	3	3/100.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%
ПТ 01.03.2024	Таганрог	3	3/100.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%
ПТ 01.03.2024	Удалёнка 1	2	2/100.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%
ПТ 01.03.2024	Энгельс	1	1/100.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%
СБ 02.03.2024	Волжский	1	0/0.00%	1/100.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%	0/0.00%

4.7.9 План часов по группам

Интерфейс доступен для ролей пользователя «Супервайзер», «Руководитель группы», «Специалист отдела операционного планирования», «Администратор», «Начальник производственной площадки».

Отчет предназначен для отображения запланированного количества рабочих часов для проекта.

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

Период 📅

Площадка

Проект

Часы ▼

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

Для того, чтобы выгрузились строки с часами по каждому проекту выбранной площадки – нужно в фильтре «Часы» выбрать значение «По площадке». Если нужно выгрузить часы суммарно по выбранной площадке – выбрать значение «Суммарно по площадке».

При корректном заполнении фильтров на экран будет выведена информация:

Площадка	Группа ^	01.03.2024	04.03.2024	05.03.2024	06.03.2024	07.03.2024	08.03.2024
Смоленск	Операторы проекта 1	9	9	9	9	9	9
Удалёнка 1	Операторы проекта 1	15	14	14	14	14	14
Волжский	Операторы проекта 2	9	9	9	9	9	9
Смоленск	Операторы проекта 2	18	18	18	18	18	18
Таганрог	Операторы проекта 2	15	15	15	15	15	15
Энгельс	Операторы проекта 2	5	5	5	5	5	5

Если в фильтре «Часы» выбран параметр «Суммарно по площадке» - в выводимой информации будет добавлен столбец и строка «Итого»:

Площадка	Группа ^	01.03.2024	04.03.2024	05.03.2024	06.03.2024	07.03.2024	08.03.2024	Итого
Волжский	-	9	9	9	9	9	9	54
Смоленск	-	27	27	27	27	27	27	162
Таганрог	-	15	15	15	15	15	15	90
Удалёнка 1	-	15	14	14	14	14	14	85
Энгельс	-	5	5	5	5	5	5	30
Итого		71	70	70	70	70	70	421

4.7.10 Статусы операторов

Отчет доступен для пользователей с ролью доступа «Администратор», «Начальник производственной площадки», «Руководитель группы», «Супервайзер», «Оператор». Данный отчет позволяет выяснить информацию как по определенному оператору, так по операторам по проекту/проектам и отследить время пребывания специалиста по каждому статусу.

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

Период

Площадка

Проект

Тип выгрузки

Группа операторов

Оператор

Статус

При корректном заполнении фильтров на экран будет выведена информация:

Дата	Площадка	Группа операторов	Оператор	Проект	Статус	Время
25.03.2024	Смоленск		Курмангалиева Баянслу Аманжуловна	Demo_out	Тренинг/Брифинг	00:18:51
30.03.2024	Смоленск		Курмангалиева Баянслу Аманжуловна	Demo_out	Тренинг/Брифинг	00:02:16
30.03.2024	Смоленск		Курмангалиева Баянслу Аманжуловна	Demo_out	Тренинг/Брифинг	00:00:41
23.03.2024	Смоленск		Курмангалиева Баянслу Аманжуловна	Demo_out	Перерыв	00:00:35
24.03.2024	Смоленск		Курмангалиева Баянслу Аманжуловна	Demo_out	Перерыв	00:30:55

4.7.11 Запланированная деятельность

Отчет отображает суммарные данные по запланированным перерывам и тренингам, только по запланированным сменам, которые имеют рабочий график.

Для вывода информации используются фильтры поиска данных:

ФИЛЬТРЫ

ПОИСК

ВЫГРУЗИТЬ В CSV

ВЫГРУЗИТЬ В XLS

СБРОС

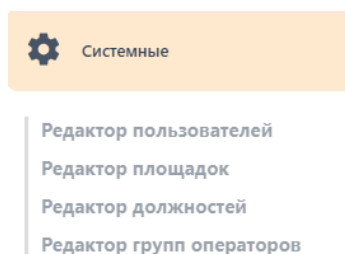
При корректном заполнении фильтров и нажатии на кнопку «Поиск» на экран будет выведена информация:

Площадка	Группа операторов	Проект	Оператор	Смена	Перерыв	Тренинг
Смоленск	Операторы проекта 1	Demo_in	Абдрахманов Ирик Фердинандович	9/18	01:00	00:00
Удалёнка 1	Операторы проекта 1	Demo_in	Алешкович Виктория Андреевна	18/23	00:20	00:00
Удалёнка 1	Операторы проекта 1	Demo_in	Андреева Мария Анатольевна	9/18	01:00	00:00
Волжский	Операторы проекта 2	Demo_out	Аханова Юлия Михайловна	9/18	01:00	00:00

4.8 Системные

Интерфейс предназначен для редактирования данных по пользователям/площадкам/должностям/групп операторов.

В интерфейсе отображаются вкладки:



4.8.1 Интерфейс «Редактор пользователей»

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Администратор» для добавления или редактирования сотрудников.

В интерфейсе можно отредактировать данные по сотруднику или добавить нового сотрудника.

При переходе в интерфейс расположены фильтры поиска.

ФИЛЬТРЫ
ДОБАВИТЬ

ПОИСК
СБРОС

После заполнения фильтров на экран выведется информация:

ID	Логин	ФИО	Ставка	Площадка	Группа операторов	Должность	Статус	Телефон	Организация	Роль	Редактировать
12950	a.dzhinabaeva	Джинабаева Алина Валериевна		Смоленск		Оператор	Работает				
12949	v.fomina	Фомина Виктория Сергеевна		Смоленск		Оператор	Работает				
12948	anastasi.efremova	Ефремова Анастасия Сергеевна		Балаково		Оператор	Работает				
12947	d.panashenko	Панасенко Данил Андреевич		Волгодонск		Оператор	Работает				
12946	a.ovcharova	Овчарова Анастасия Александровна		Таганрог		Оператор	Работает				

Для того, чтобы внести изменения необходимо нажать кнопку редактирования и внести изменения во всплывающем окне:

Редактировать
✕

Логин *

ФИО *

Ставка

Телефон

СОХРАНИТЬ

Для того, чтобы добавить данные нового сотрудника нужно нажать кнопку «Добавить» и заполнить форму во всплывающем окне. Также можно добавить сразу несколько сотрудников (вкладка «Массовое добавление» или загрузить файл с данными (вкладка «Добавление файла»). Обязательные к заполнению поля отмечены звёздочкой:

Добавить
✕

Добавление
Массовое добавление
Добавление файла

Логин *

ФИО *

Ставка


Телефон

4.8.2 Интерфейс «Редактор площадок»

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Администратор» для добавления или редактирования площадок.


В интерфейсе можно изменить название площадки или добавить новую площадку. При переходе в интерфейс расположен поиск по площадкам:

Для того, чтобы переименовать площадку - необходимо нажать на кнопку

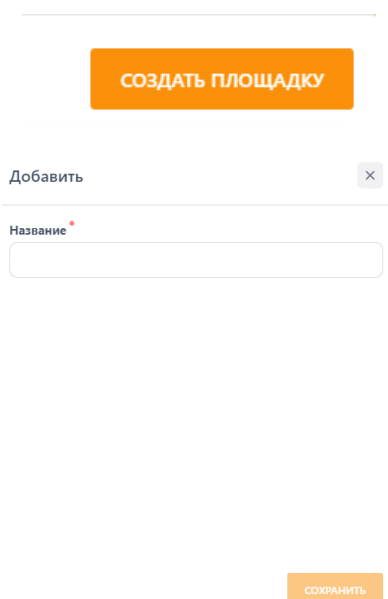
редактирования  и во всплывающем окне изменить название площадки (это поле обязательно для заполнения):

Редактировать
✕

Название *

Для удаления площадки – нужно нажать кнопку удаления  .

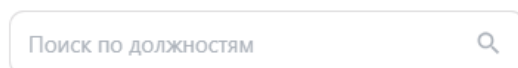
Чтобы создать новую площадку, нужно нажать кнопку «Создать площадку» и ввести название новой площадки во всплывающем окне:




4.8.3 Интерфейс «Редактор должностей»

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Администратор» для добавления или редактирования должностей

В интерфейсе можно изменить название должности или добавить новую должность. При переходе в интерфейс расположен поиск по должностям:



Для того, чтобы переименовать должность необходимо нажать на кнопку

редактирования  и во всплывающем окне изменить название должности (это поле обязательно для заполнения):

Редактировать ✕

Название *

СОХРАНИТЬ

Для удаления должности – нужно нажать кнопку удаления  .

Чтобы создать новую должность, нужно нажать кнопку «Создать должность» и ввести название новой должности во всплывающем окне:

СОЗДАТЬ ДОЛЖНОСТЬ

Добавить ✕

Название *

СОХРАНИТЬ

4.8.4 Интерфейс «Редактор групп операторов»

Интерфейс предусмотрен для роли пользователя «Администратор» для добавления или редактирования групп операторов.

В интерфейсе можно изменить название группы или добавить новую группу. При переходе в интерфейс расположен поиск по группам:

Поиск по группам



Для того, чтобы переименовать группу необходимо нажать на кнопку редактирования




и во всплывающем окне изменить название группы (это поле обязательно для заполнения):

Редактировать ×

Название *

СОХРАНИТЬ

Для удаления группы– нужно нажать кнопку удаления  .

Чтобы создать новую группу, нужно нажать кнопку «Создать группу» и ввести название новой группы во всплывающем окне:

СОЗДАТЬ ГРУППУ

Добавить ×

Название *

СОХРАНИТЬ

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.