



Модуль «Интерактивное анкетирование» (v.0.9.6)

1. Общее описание	3
2. Настройка интерактивного анкетирования.....	3
2.1. Создание базовых IVR	3
2.2. Создание IVR для оценок операторов	3
2.3. Настройка модуля	3
2.4. Настройка отображения данных в отчетах	5
3. Отчетность	6
3.1. Оценки	6
3.2. Опросы.....	6
3.3. IVR	6
3.4. Детализация.....	7
3.5. Часы.....	7
4. Статистика ЦОВ	8

1. Общее описание

Модуль «Интерактивное анкетирование» представляет собой надстройку над конструктором IVR (голосовых меню) FreePBX (версии 2.7 и 13) и реализует следующую функциональность:

- оценка работы оператора клиентом. Клиент оценивает работу оператора, нажимая клавиши телефона, сразу после того, как оператор завершил разговор;
- статистика переходов клиента в IVR;
- опросы (анкетирование) клиентов путем перенаправления в разветвленный IVR из модуля «Автоинформатор».

2. Настройка интерактивного анкетирования

2.1. Создание базовых IVR

Базовые голосовые меню необходимо предварительно создать в FreePBX «Управление IP-АТС». Как правило, это задача штатного системного администратора или сотрудников поддержки «Линия24».

2.2. Создание IVR для оценок операторов

В конструкторе FreePBX должно быть создано дополнительное одноуровневое голосовое меню. В качестве приветствия в IVR необходимо установить фразу «Оцените, пожалуйста, качество обслуживания от 1 до 5». Нажатие кнопок от 1 до 5 направляется на фразу «Спасибо за оценку».

The screenshot displays the 'Изменить меню Оценка оператора ЦОВ' configuration page in FreePBX. On the left is a navigation sidebar with various system settings. The main content area shows the configuration for the 'Оценка оператора ЦОВ' menu. At the top, there are buttons for 'Save', 'Delete', and 'Autosecretary'. Below this, it states 'Используется в качестве назначения в 1 Объект:'. The configuration fields include: 'Изменить имя' (Оценка оператора ЦОВ), 'Приветствие' (rating-1-5), 'Таймаут' (5), 'Разрешить прямые наборы' (unchecked), 'Повтор перед t-dest' (unchecked), 'Таймаут' (Нет), 'Повтор перед i-dest' (unchecked), 'Сообщение об ошибке' (Нет), and 'Количество повторов' (0). Below these are 'Increase Options', 'Save', and 'Decrease Options' buttons. A 'Возврат в Меню' checkbox is present with a value of '1'. A list of radio buttons allows selecting a destination for the menu, with 'Приветствия: msg_dosvidanya' selected. Other options include 'Группы вызова: Test <698>', 'Терминировать звонок: Hangup', 'Внутренние номера: <700> Vadim Markov', 'Голосовая почта: <700> Vadim Markov (busy)', 'Custom Destinations: autodialer-dev-mamsy', 'Очереди: Reception <609>', 'IVR: callback-menu-1', 'Правила по времени: condition-rabochee-vremya', and 'Conferences: Company <900>'.

2.3. Настройка модуля

В настройках модуля «Интерактивное анкетирование» необходимо добавить «Описание меню» и установить ему тип «Оценка».

Изменить

Меню IP-АТС:

Название:

Тип:

Чтобы привязать модуль оценки к очереди Центра обработки вызовов, перейдите в «АРМ супервизора ЦОВ» - «Настройки» - «Очереди», выберите очередь, в которой будет производиться оценка и установите пункт «Голосовое меню анкетирования».

Изменить очередь: 610

Название очереди:

Карточка ЦОВ:

Таймаут обработки (сек.):

Автопауза (кол-во пропущенных):

Помнить последних операторов (мин.):

Голосовое меню анкетирования:

[← Назад](#)

Данные об оценках появятся в соответствующих отчетах «ЦОВ Линия24», перечисленных в разделе «**Статистика ЦОВ**» и отчетах модуля «**Интерактивное анкетирование**».

2.4. Настройка отображения данных в отчетах

Для настройки описаний меню интерактивного анкетирования, необходимо перейти в меню «Настройки» - «Описание меню».

Чтобы добавить описание, нажмите кнопку «Добавить». В открывшемся окне выберите «Меню IP-АТС» и тип анкетирования, заполните название.

Отчеты | **Настройки:** Описания меню

Изменить

Меню IP-АТС:

Название:

Тип:

Кнопка 0:

Кнопка 1:

Кнопка 2:

Кнопка 3:

Кнопка 4:

Для типов анкетирования «Опрос» и «IVR» заполните соответствие нажимаемых кнопок с вариантами ответов, чтобы облегчить чтение отчетов.

3. Отчетность

Отчетность модуля интерактивное анкетирование отображает данные об оценках, опросах и статистике IVR.

3.1. Оценки

Описание: отчет «Оценки» предоставляет статистические данные об оценках, поставленных операторам.

Фильтры:

- **Название** - фильтр по имени оценки

Поля отчета:

- **Название** - имя оценки
- **Всего** - количество оцененных вызовов
- **Оценок** - количество поставленных оценок
- **Средняя** - средняя оценка за выбранный период

3.2. Опросы

Описание: отчет предоставляет данные о пройденных клиентами опросах.

Фильтры:

- **Название** - фильтр по названию опроса.

Поля отчёта:

- **Название** - название опроса
- **Всего** - количество клиентов, прошедших опрос
- **Ответов** - количество ответов, полученных во время опроса
- **Без ответа** - количество вопросов, оставленных без ответа во время опроса
- **Ошибок** - количество ошибочных ответов
- **Детали** - детальная информация по опросу:
 - Кнопка - кнопка, нажатая во время ответа на вопросы опроса
 - Описание - описание (значение) кнопки
 - Кол-во - количество нажатий
 - % - процент нажатий

3.3. IVR

Описание: отчет «IVR» предоставляет статистические данные об эффективности голосового меню.

Фильтры:

- **Название** - фильтр по названию IVR

Поля отчета:

- **Название** - имя IVR, по которому предоставлена статистика
- **Всего** - общее количество вызовов, поступивших на данный IVR
- **Потеряно** - общее количество вызовов, завершенных клиентом на данном IVR
- **Длительность** - суммарная длительность прослушивания IVR
- **Выбрано** - количество вызовов, в которых звонящий взаимодействовал с голосовым меню, используя нажатия клавиш на телефонном аппарате
- **Без выбора** - количество вызовов, в которых звонящий не взаимодействовал с голосовым меню
- **Ошибка** - количество вызовов, в которых звонящий ошибся при взаимодействии с голосовым меню
- **Вн.номер** - количество вызовов, которые были переведены на внутренний номер сотрудника из IVR
- **Детали** - детализация нажатия клавиш в IVR:
 - **Кнопка** - кнопка, выбранная звонящим
 - **Описание** - описание кнопки, выбранной звонящим, например, название очереди, в которую был помещен вызов
 - **Количество** - количество нажатий на кнопку
 - **%** - процент количества выборов данной кнопки ко всем остальным выборам

3.4. Детализация

Описание: отчет «Детализация» предоставляет данные о всех вызовах, совершенных в контактный центр, данные рассматриваются в разрезе взаимодействия звонящего с IVR.

Фильтры:

- **Название** - фильтр по названию IVR
- **IVR** - поиск по номеру телефона звонящего

Поля отчета:

- **Дата** - дата и время звонка
- **Название** - название IVR, через который прошел звонок
- **Телефон** - номер телефона звонящего
- **Длительность** - длительность прослушивания голосового приветствия
- **Кнопка** - кнопка, выбранная звонящим во время взаимодействия с голосовым меню
- **Вн.номер** - внутренний номер, набранный звонящим из голосового меню.

3.5. Часы

Описание: отчет «Часы» предоставляет данные о распределении выборов опций IVR по часам.

Фильтры:

- **Название** - фильтр по названию IVR

Поля отчета:

- **Час** - интервал длительностью один час. Интервалы, во время которых звонки отсутствовали не отображаются в таблице статистики.

- **Всего** - общее количество вызовов, поступивших на данный IVR
- **Потеряно** - общее количество вызовов, завершенных клиентом на данном IVR
- **Длительность** - суммарная длительность прослушивания IVR
- **Выбрано** - количество вызовов, в которых звонящий взаимодействовал с голосовым меню, используя нажатия клавиш на телефонном аппарате
- **Без выбора** - количество вызовов, в которых звонящий не взаимодействовал с голосовым меню
- **Ошибка** - количество вызовов, в которых звонящий ошибся при взаимодействии с голосовым меню
- **Вн.номер** - количество вызовов, которые были переведены на внутренний номер сотрудника из IVR

4. Статистика ЦОВ

Данные из модуля «Интерактивное анкетирование» интегрированы со статистикой «ЦОВ Линия24»:

- «Звонки: Входящие»;
- «Отчеты: Операторы»;
- «Отчеты: КПД».