



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью

Профессиональная коллекторская организация

117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19

www.activebc.ru /тел.: 8-800-770-70-40/info@activebc.ru

Программный продукт
«Система речевой аналитики»
Руководство Пользователя

Версия программного продукта 2.0

2024



Содержание

Соглашения и обозначения	4
Введение	5
Технические требования и авторизация в системе	7
1 Звонки.....	9
1.1 Поиск звонков.....	9
1.1.1 Расширенный поиск звонков по параметрам	13
1.1.2 Развернутая информация о звонке	23
1.1.3 Поиск звонков по составному запросу	33
1.2 Импорт аудиозаписей	38
1.2.1 Режим ручной загрузки	40
1.2.2 Режим массового импорта	46
1.3 Перераспознавание речи.....	48
1.4 Фонотека	51
2 Аналитика	54
2.1 Маркеры и скрипты.....	54
2.2 Тематики разговоров.....	59
2.3 Отчёты	63
3 Контроль качества.....	73
3.1 Листы оценки.....	73
3.2 Листы самооценки	84
3.3 Оценочные периоды и правила.....	94
3.4 Планирование работы контролёров.....	99
3.5 Планирование оценки операторов.....	101
3.6 Рассмотрение апелляций	103
3.7 Калибровочные сессии	106



3.8 Самооценка	109
3.9 Метки.....	110
Глоссарий.....	114
Лист изменений.....	115



Соглашения и обозначения

В настоящем документе приняты следующие типографские соглашения:

Формат	Значение
Обычный	Основной текст документа.
<i>Курсив</i>	Применяется для выделения первого появления термина, значение которого поясняется здесь же или даётся в приложении. Также применяется для привлечения внимания и оформления примечаний.
Полужирный	Применяется для написания наименований программных компонентов и наименований управляющих и информационных элементов интерфейса (заголовки, кнопки и т.п.).
<i>Полужирный курсив</i>	Применяется для написания <i>файлов</i> различного <i>типа</i> и <i>путей</i> доступа к ним.

Словосочетания «нажать кнопку», «кликнуть кнопку», «нажать на кнопку» означают «навести указатель мыши на кнопку и нажать левую клавишу мыши».

Ниже приведены примеры оформления материала руководства, указывающие на важность сведений.



Важные сведения, указание на действия, которые необходимо выполнить в обязательном порядке.



Примечания, рекомендации и прочие сведения, требующие особого внимания.



Введение

В данном руководстве пользователя представлена информация по работе с программным обеспечением **«Система речевой аналитики. Версия 2.0»** (далее – система РА, система).

Система позволяет решать задачи, которые неизбежно встают перед крупными компаниями: увеличение дохода компании за счет роста эффективности продаж, сокращение расходов за счет повышения производительности и снижения избыточных контактов, рост удовлетворенности клиентов, а также следующие бизнес-задачи:

1. Контроль соблюдения скриптов и этики общения.
2. Оптимизация KPI сотрудников.
3. Минимизация репутационных рисков.
4. Повышение лояльности клиентов.
5. Модель предсказания исхода разговора.

Благодаря инструментам системы РА для анализа доступен весь массив разговоров оператора и абонента. Аналитик может отработать гипотезы (найти ключевые слова, проконтролировать соблюдение скриптов и другие задачи) на выборках в массивах неструктурированной информации (сотни тысяч фонограмм) за несколько секунд поиска.

На основе такого анализа можно разработать программу изменений для действующих процедур и процессов и оптимизировать системы самообслуживания (IVR, личный кабинет, сайт и т.д.).

Настоящее руководство рассчитано на пользователя системы речевой аналитики (аналитика), осуществляющего контроль за работой операторов контактного центра или другого структурного подразделения, которое непосредственно взаимодействует с клиентами по каналам связи телефонии. Пользователь системы должен обладать навыками работы с персональным компьютером на уровне «уверенный пользователь» и выше.

В документе описаны разделы **«Аналитика»**, **«Звонки»** и **«Контроль качества»**, а также входящие в их состав подразделы.

В разделе **«Аналитика»** подробно описан инструментарий, позволяющий пользователю решать следующие задачи:



- на основе разобранных системой речевой аналитики разговоров построить тематические модели разговоров и разбить их по различным тематикам;

- настроить маркеры поиска ключевых слов и фраз в транскрипции разговора;
- построить отчеты по звонкам.

В разделе «**Звонки**» рассмотрены следующие вопросы:

- настройка поиска звонков;
- импорт аудиозаписей в систему речевой аналитики;
- перераспознавание речи операторов и абонентов;
- поиск звонков в фонотеке.

В разделе «**Контроль качества**» подробно описан инструментарий, позволяющий пользователю решать следующие задачи:

- формировать листы оценки;
- формировать листы автооценки;
- назначать оценочные периоды и правила;
- формировать планы работы контролёров и планы оценки операторов;
- рассматривать апелляции на звонки;
- создавать калибровочные сессии.



Технические требования и авторизация в системе

Доступ к программному обеспечению **система РА** осуществляется через web-интерфейс, расположенный по адресу сервера в сети Internet. Адрес web-приложения предоставляется пользователю сотрудниками ООО ПКО «АБК» в случае предоставления Заказчику услуг хостинга или сотрудниками службы IT Заказчика в случае развертывания системы на сервере Заказчика.

Для работы с web-интерфейсом программного обеспечения возможно использование любых коммуникационных устройств (ноутбук, планшетный компьютер и т.д.), оснащённых браузером и подключённых к сети передачи данных.

Вход в веб-приложение рекомендуется выполнять при помощи одного из следующих браузеров последних версий: *Internet Explorer, Opera, Mozilla Firefox, Google Chrome, Yandex Browser*.

Для входа в систему РА у пользователя должна быть активная учетная запись с правами доступа к разделам, описанным в настоящем руководстве. Окно входа в систему РА представлено на рисунке 1.

АБК - Речевая аналитика

Вход

Логин

Пароль

Войти

Русский | English

Рисунок 1 – Окно входа в систему речевой аналитики



Язык интерфейса системы соответствует языку, установленному в окне **Вход** (рисунок 1). Например, если в окне **Вход** выбран английский язык (**English**), то текст интерфейса системы тоже будет английским.



По умолчанию в качестве языка страницы авторизации выбран русский язык.

После входа в систему имя пользователя отображается в правом верхнем углу web-интерфейса (рисунок 2).

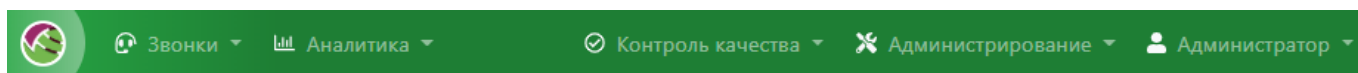


Рисунок 2 – Горизонтальное меню

Для смены языка интерфейса кликните на имя пользователя и выберите требуемый язык: русский или английский (**English**) (рисунок 3). При последующих входах в систему язык интерфейса будет соответствовать языку, выбранному пользователем.

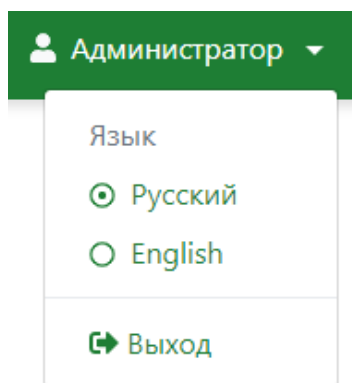


Рисунок 3 – Кнопка выхода пользователя

Для выхода из системы кликните на имя пользователя и нажмите кнопку **Выход** (рисунок 3).



1 Звонки

В разделе «Звонки» пользователю предоставляется возможность произвести поиск звонков по определенным критериям и запросам, добавить аудиозаписи звонков в фонотеку, оценить качество разговора оператора и абонента на соответствие критериям оценки, заданным в листах оценки и произвести импорт найденных аудиозаписей.

Выпадающее меню «Звонки» позволяет перейти в разделы «Поиск звонков», «Импорт аудиозаписей», «Перераспознавание речи» и «Фонотека» (рисунок 1.1).

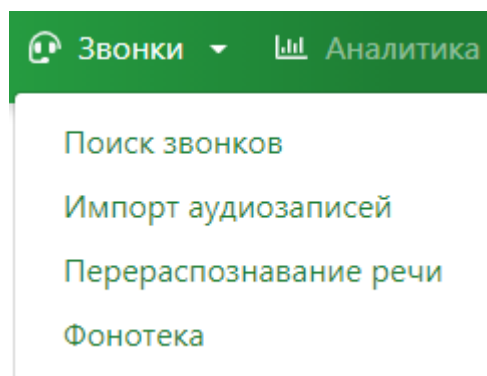


Рисунок 1.1 – Меню раздела «Звонки»

1.1 Поиск звонков

В разделе «Поиск звонков» пользователь осуществляет поиск звонков по параметрам или в соответствии с составным запросом. Для выбора вида поиска перейдите на соответствующую вкладку (рисунок 1.1.1).

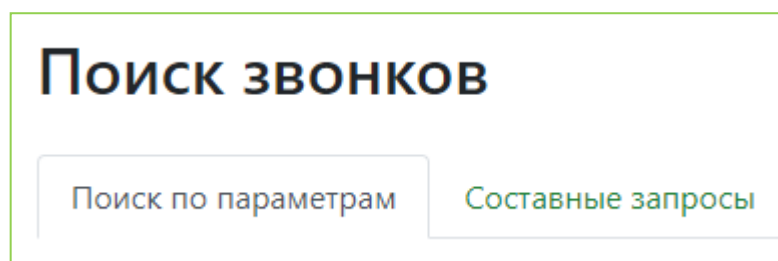


Рисунок 1.1.1 – Виды поиска звонков



На вкладке «Поиск по параметрам» укажите интересующие значения параметров для дальнейшего поиска звонков (рисунок 1.1.2).

Поиск звонков

Поиск по параметрам Составные запросы Сохранённые запросы

все параметры

Время начала звонка: 2021-01-01 00:00:00 — 2021-03-26 23:59:59

Длительность звонка: 00:00 — 15:00 Больше 15 минут

ID звонка

Подразделение: Колл центр (справка)

Оператор: Начните вводить текст...

Распознанные скрипты: тест1

Маркеры: присутствуют: отказ (Абонент)

Язык распознанной речи: Русский

Аналитика Выгрузить Найти звонки

Рисунок 1.1.2 – Раздел «Поиск звонков». Поиск по параметрам

Заполните следующие поля для поиска звонков:

- **Время начала звонка.** Выберите любой произвольный интервал времени, за который требуется сделать выборку звонков, щелкнув в поле по иконке календаря, либо введите данные вручную.
- **Длительность звонка.** Выборке подлежат все звонки указанной временной продолжительности от 0 до 15 минут. Выберите необходимый временной интервал для поиска



звонков, передвигая ползунки слева и справа. Чтобы найти звонки длительностью более 15 минут, активируйте переключатель  Больше 15 минут.

- **ID звонка.** Введите известный идентификатор звонка. Если осуществляется поиск по идентификатору звонка, то другие заданные критерии поиска не будут рассматриваться системой. Для пропуска произвольного количества символов (от 3-х символов и больше) можно использовать символ «*» (рисунок 1.1.3).

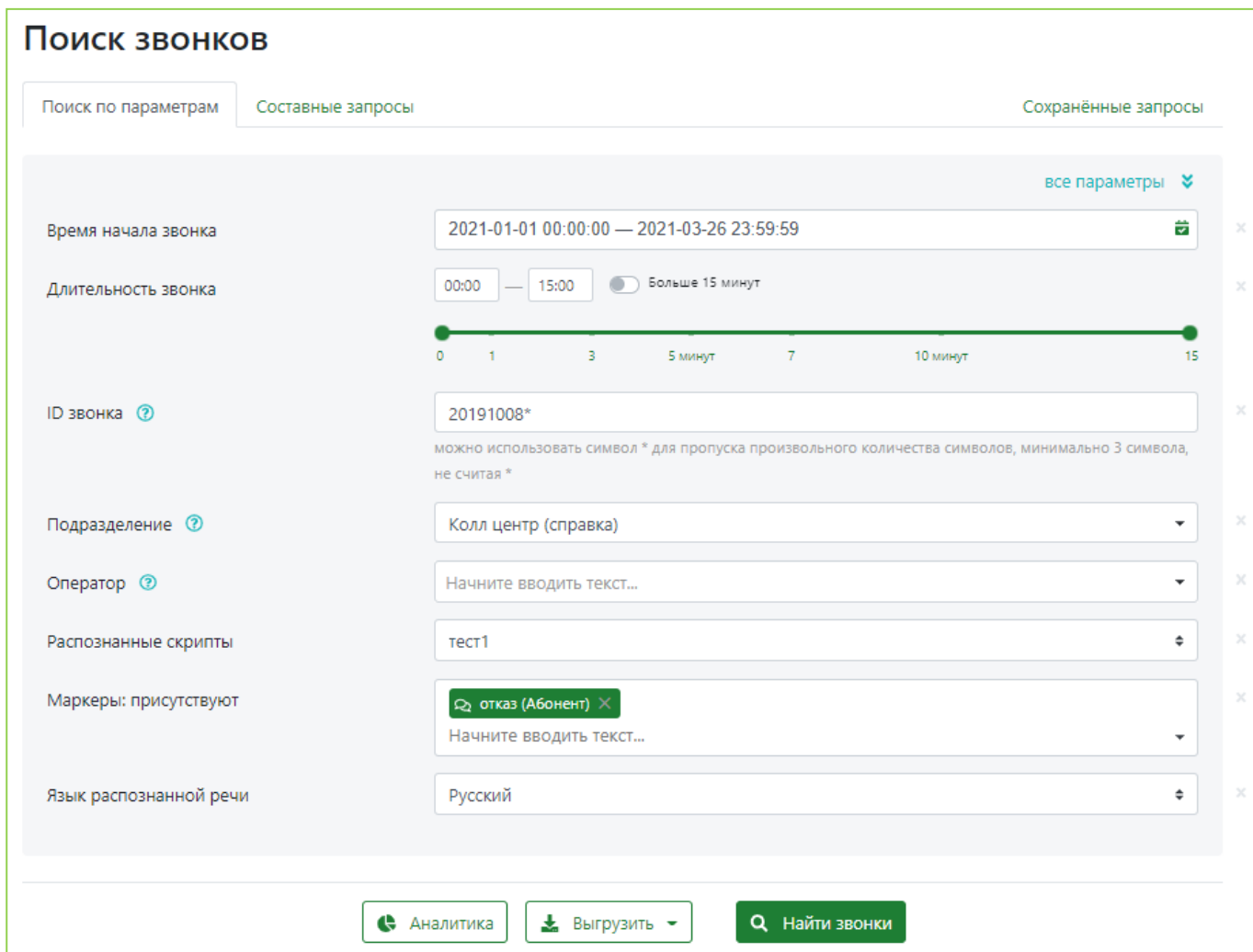


Рисунок 1.1.3 – Поиск звонков по ID звонка

- **Подразделение.** При выборе конкретного подразделения из справочника подразделений, поиск звонков будет выполнен только по выбранному подразделению. Если поле



Подразделение не заполнено, то поиск звонков будет осуществлен по всем подразделениям, находящимся в справочнике подразделений.

- **Оператор.** Выберите имя оператора, по которому требуется сделать выборку звонков. Если ранее было выбрано подразделение, то пользователю доступны для выборки все операторы этого подразделения. Если не будет выбран ни один оператор подразделения, то поиск будет осуществлен по всем операторам выбранного подразделения.
- **Распознанные скрипты.** Поиск звонков будет осуществлен по выбранному скрипту, созданного ранее на основе цепочек маркеров поиска (см. [раздел 2.1](#)). Выбор маркеров поиска, уже входящих в скрипт (маркеры в поле **Маркеры: присутствуют**), не изменяет результата выборки.
- **Маркеры: присутствуют.** Выберите маркеры поиска из списка созданных маркеров, по которым будет произведена выборка звонков. Если уже выбран скрипт поиска, то выбор дополнительных маркеров уменьшит диапазон поиска, т.к. поиск будет осуществляться по большему количеству параметров.
- **Язык распознанной речи.** Выберите из выпадающего списка русский или английский язык.

Для поиска звонков с параметрами на [рисунке 1.1.2](#) нажмите кнопку  **Найти звонки**. Будет осуществлена выборка всех звонков, полностью удовлетворяющих критериям поиска. Результат поиска представлен на рисунке 1.1.4.

← Изменить параметры поиска

найдено 12

Поиск звонков

Время	Телефоны	Оператор	Звонок	▶	Тематики	Оценки	☒ показать все
2021-01-28 15:40:17 ⌚ 2:11	Системный: 900 Абонент: 999 Тип звонка: Исходящий	777 Оператор (777) Подр.: Колл центр (справка)	20210111-131419-q-631-outr-tm1086-79516263906-822550009-4tm-01-1610360047_29287246 языки: Русский	▶		20	
2021-02-02 14:54:03 ⌚ 3:44	Системный: 7900 Абонент: 0097 Тип звонка: Входящий	4977 Оператор (4977) Подр.: Колл центр (справка)	call_id_1_30_ языки: Русский	⏸	2 канала	00:15 / 03:43	
2021-02-02 14:54:03 ⌚ 2:19	Системный: 7900 Абонент: 0097 Тип звонка: Входящий	4977 Оператор (4977) Подр.: Колл центр (справка)	call_id_1_61_ языки: Русский	▶		20	
2021-02-02 14:54:03 ⌚ 2:42	Системный: 7900 Абонент: 0097 Тип звонка: Входящий	4977 Оператор (4977) Подр.: Колл центр (справка)	call_id_1_70_ языки: Русский	▶		19	
2021-02-02 14:54:03 ⌚ 2:02	Системный: 7900 Абонент: 0097 Тип звонка: Входящий	4977 Оператор (4977) Подр.: Колл центр (справка)	call_id_1_52_ языки: Русский	▶		20	



Рисунок 1.1.4 – Результаты поиска звонков

Для изменения параметров поиска вернитесь в раздел «Поиск звонков / Поиск по параметрам», используя кнопку  [Изменить параметры поиска](#) в верхнем левом углу экрана.

Для поиска звонков с параметрами на [рисунке 1.1.3](#) нажмите кнопку  **Найти звонки**. Будет осуществлена выборка всех звонков, полностью удовлетворяющих критериям поиска. Результат поиска представлен на рисунке 1.1.5.

← Изменить параметры поиска

найдено 300

Поиск звонков

Время	Телефоны	Оператор	Звонок		Тематики	Оценки	☒ показать все
2019-10-08 07:27:10 1:09	Системный: — Абонент: 79143639675 Тип звонка: —	Синоженская Елена (tm2095) Подр.: Колл центр (телемаркетинг)	20191008-072710-q-610-OutA-tm2095-79143639675-79658919457-4tm-01-1570508817.4955684 языки: Русский			5 2019-10-27 Форма для телемаркетинга 2019 5 2020-01-21 Форма для телемаркетинга 2019 -5 2020-01-21 Форма для телемаркетинга 2019	
2019-10-08 07:39:44 2:40	Системный: — Абонент: 79144443020 Тип звонка: —	Синоженская Елена (tm2095) Подр.: Колл центр (телемаркетинг)	20191008-073944-q-610-OutA-tm2095-79144443020-79658919457-4tm-01-1570509569.4955858 языки: Русский			17 35 2019-12-03 Форма для телемаркетинга 2019 -40 2019-12-03 Форма для телемаркетинга 2019 5 2020-01-17 Форма для телемаркетинга 2019 5 📅 2020-01-17 Форма для телемаркетинга 2019 5 2020-01-17 Форма для телемаркетинга 2019 5 2020-01-17 Форма для телемаркетинга 2019	
2019-10-08 07:45:00 3:04	Системный: — Абонент: 79144987693 Тип звонка: —	Гончарова Елена (tm2097) Подр.: Колл центр (телемаркетинг)	20191008-074500-q-610-OutA-tm2097-79144987693-79658919457-4tm-01-1570509880.4955949 языки: Русский				

Рисунок 1.1.5 – Результаты поиска звонков по ID звонка

1.1.1 Расширенный поиск звонков по параметрам

Для более детального поиска звонков нажмите кнопку [все параметры](#) , в результате чего появится расширенный список поиска звонков по различным параметрам поиска с разбивкой на подразделы «[Принадлежность звонка](#)», «[Речевая аналитика](#)», «[Речевая активность](#)» и «[Экранная аналитика](#)».



Общие параметры звонков

Время начала звонка. Выберите любой произвольный интервал времени, за который требуется осуществить выборку звонков.

Длительность звонка. Выборке подлежат все звонки указанной временной продолжительности от 0 до 15 минут. Выберите необходимый временной интервал для поиска звонков, передвигая ползунки слева и справа. Чтобы найти звонки длительностью более 15 минут, активируйте переключатель  Больше 15 минут.

Тип звонка. Для выбора типа звонка доступно два варианта: «Входящий» и «Исходящий».

ID звонка. Введите известный идентификатор звонка. Если осуществляется поиск по идентификатору звонка, то другие заданные критерии поиска не будут рассматриваться системой. Для пропуска произвольного количества символов (пропуск от 3-х символов) используйте символ «*». Заменить символом «*» в идентификаторе можно от 3-х символов, не считая самого символа «*».

Подраздел с общими параметрами звонков и параметрами их принадлежности представлен на рисунке 1.1.6.

Принадлежность звонка

Кол-центр. Выберите интересующий город call-центра из выпадающего списка.

Подразделение. При выборе конкретного подразделения из справочника подразделений, поиск звонков будет выполнен только по выбранному подразделению. Если поле **Подразделение** не заполнено, то поиск звонков будет осуществлен по всем подразделениям, находящимся в справочнике подразделений.

Оператор. Выберите имя оператора, по которому требуется сделать выборку звонков. Если ранее было выбрано подразделение, то пользователю доступны для выборки все операторы этого подразделения. Если не будет выбран ни один оператор подразделения, то поиск будет осуществлен по всем операторам выбранного подразделения.



Поиск звонков

Поиск по параметрам Составные запросы Сохранённые запросы

все параметры ↑

Время начала звонка: 2021-01-01 00:00:00 — 2021-03-26 23:59:59

Длительность звонка: 00:00 — 15:00 ☐ Больше 15 минут

Тип звонка: Исходящий

ID звонка: 20191008*

можно использовать символ * для пропуска произвольного количества символов, минимально 3 символа, не считая *

Принадлежность звонка

Кол-центр: Орел

Подразделение: Колл центр (справка)

Оператор: Начните вводить текст...

Рисунок 1.1.6 – Настройка параметров принадлежности звонка

Речевая аналитика

Тематики разговоров. Выберите модель распознавания тематик разговора из списка моделей распознавания и название тематики в рамках выбранной модели из списка тематик. Тематики могут быть определены на основе разных моделей (см. [раздел 2.2](#)). Выбор модели без выбора тематик не учитывается.

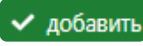
Инициатор завершения. Выберите из списка лицо, которое первым завершило звонок, оператор или абонент.

Распознанные скрипты. Поиск звонков будет осуществлен по выбранному скрипту, созданного ранее на основе цепочек маркеров поиска (см. [раздел 2.1](#)). Выбор маркеров поиска, уже входящих в скрипт поиска (маркеры в поле **Маркеры: присутствуют**), не изменяет результата выборки.



Маркеры: присутствуют. Выберите маркеры поиска из списка созданных маркеров, по которым будет произведена выборка звонков. Если уже выбран скрипт, то выбор дополнительных маркеров уменьшит диапазон поиска, т.к. поиск будет осуществляться по большему количеству параметров. Результатом поиска станут звонки, в которых встретился хотя бы один из указанных в поиске маркеров (поиск по «или»).

Маркеры: отсутствуют. Выберите маркеры из списка, которые будут исключены из поиска звонков.

Поиск по тексту. При поиске по тексту распознанной речи укажите язык (в поле **Язык распознанной речи**). Для добавления фразы нажмите **добавить фразу** . В поле **роль** из выпадающего списка выберите имя роли: *Оператор*, *Абонент* или *Иные*. Роль *Иные* – роль для диаризованных записей, по которым не определили спикера. В поле **текст** задайте конкретную фразу или слово, которые могли бы встретиться в речи говорящего во время разговора. Нажмите кнопку .

Язык распознанной речи. Выберите из выпадающего списка русский или английский язык.

Автооценка звонка. Из выпадающего списка выберите название требуемой формы автооценки звонка. Определите значения автооценки звонка, передвигая ползунки слева и справа.

Подраздел речевой аналитики представлен на рисунке 1.1.7.

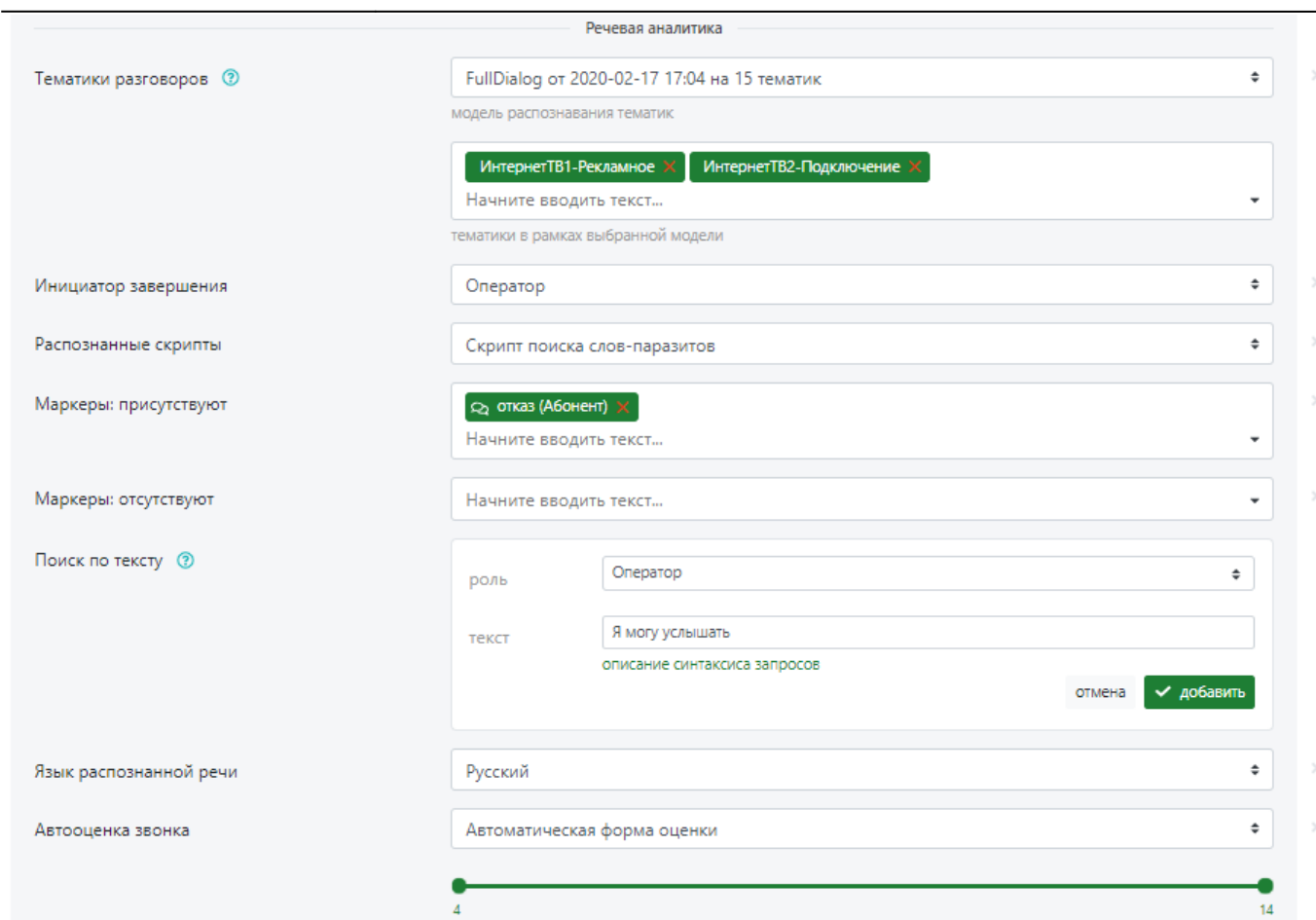


Рисунок 1.1.7 – Настройка параметров речевой аналитики для поиска звонков

Речевая активность

В подразделе «Речевая активность» пользователю предоставляется возможность настройки поиска звонков в зависимости от речевой особенности диалога. Полезно проводить такую настройку для оценки качества разговора оператора и абонента и заполнения листов оценки. Внешний вид представлен на рисунке 1.1.8.



Рисунок 1.1.8 – Настройка параметров речевой активности для поиска звонков

Распределение речи. Чтобы задать соотношение длительности речи в зависимости от роли в разговоре, выберите роль (оператор, абонент, иные) в поле **роль, % от разговора**. Ползунками выберите процентное соотношение речи в разговоре.

Чтобы задать соотношение длительности речи в зависимости от роли в секундах, выберите роль (оператор, абонент, иные) в поле **роль, длительность речи, сек.** Ползунками выберите длительность речи роли в разговоре.

Паузы / тишина. Чтобы настроить поиск звонков с учетом пауз, зафиксированных системой в процессе разговора, активируйте требуемый переключатель. Ползунками допускается настроить:



• **% пауз** – процент возникших пауз относительно длительности всего разговора (от 0 до 100 %);

• **кол-во пауз, шт** – количество пауз (шт.);

• **всего пауз, сек.** – длительность пауз (сек.);

• **макс. пауза, сек.** – длительность максимальной паузы (сек.).

Перебивания. Для добавления параметров перебивания в панель поиска нажмите **добавить перебивание +**. В поле **роль** из выпадающего списка выберите имя роля (оператор, абонент, иные). Далее нажмите **✓ добавить**.

Настройка предназначена для поиска звонков, в которых системой речевой аналитики были определены перебивания со стороны оператора. Переключателем выберите параметр, который будет использован в поиске звонков. Ползунками допускается определить процент перебиваний оператором абонента от длительности разговора (от 0 до 100 %) (**% от разговора**), общая длительность перебиваний (сек.) (**всего перебиваний, сек.**), общее количество перебиваний (шт.) (**кол-во перебиваний**), максимально длительное перебивание (сек.) (**макс. перебивание, сек.**).

Эмоциональная активность

В подразделе «**Эмоциональная активность**» пользователю предоставляется возможность настройки поиска звонков в зависимости от эмоциональной окраски диалога. Внешний вид представлен на рисунке 1.1.9.

Эмоциональная активность

Средние эмоции ?

роль: Оператор

эмоции:

- Злость X
- Раздражение X
- Страх X
- Уныние X
- Нейтральный X
- Удивление X
- Радость X

Начните вводить текст...

% эмоций: 0 — 50 — 100

Рисунок 1.1.9 – Настройка параметров эмоциональной активности для поиска звонков



Роль. Из выпадающего списка выберите имя роля (оператор, абонент, иные).

Эмоции. Из выпадающего списка выберите название эмоции. Доступные для выбора эмоции: злость, раздражение, страх, уныние, нейтральный, удивление, радость.

% эмоций. Выберите процентный диапазон эмоций, встречаемых в разговорах оператора и абонента.

Экранная аналитика

В подразделе экранной аналитики пользователь может указать приложение, окно которого было наиболее активно у оператора во время разговора (рисунок 1.1.10).

Популярное приложение. Позволяет указать **заголовок окна** программы, с которой оператор наиболее долго работал во время разговора с абонентом и **имя процесса** программы, которая была активна у оператора во время диалога с абонентом.

Активируйте переключать **% от разговора** и ползунками задайте процент активности программы, с которой работал оператор во время разговора относительно общей длительности разговора.

В настройке **Активность оператора** выберите процентное соотношение различных действий оператора (движение указателем мыши, работа с клавиатурой и др.) к общей длительности разговора. Выбор звонков с такой настройкой производится для оценки работы операторов call-центра, выявления слабых мест в стратегии общения и выявления трудностей, возникающих у оператора при ответе на вопросы определенной тематики.



Экранная аналитика

Популярное приложение ? заголовок окна ×
описание синтаксиса запросов

имя процесса ×
описание синтаксиса запросов

% от разговора ☒ 0 50 100

Активность оператора ? % от максимальной ☒ 0 50 100

Аналитика Выгрузить Найти звонки

Рисунок 1.1.10 – Внешний вид подраздела экранной аналитики

После выбора всех необходимых пунктов поиска нажмите кнопку **Найти звонки** и результаты поиска выведутся на экран ([рисунок 1.1.4](#)).

Для вывода на экран общей аналитической информации по звонкам, выбранным в соответствии с заданными параметрами поиска, в графическом виде нажмите кнопку  **Аналитика** в окне **Поиск звонков** ([рисунок 1.1.10](#)). По умолчанию выводится суммарная аналитическая информация по всем найденным звонкам: облако слов и графики ([рисунок 1.1.11](#)). Чтобы посмотреть аналитическую информацию по операторам, попавшим в выборку звонков, перейдите на вкладку **по операторам** ([рисунок 1.1.12](#)).

Выгрузите результат поиска звонков в отдельный файл отчета, кликнув по кнопке  **Выгрузить**. После нажатия кнопки выберите из списка один из вариантов: **Отчёт** и **Субтитры**.

При выборе пункта **Отчёт** откроется раздел **«Конструктор шаблона»** со всеми параметрами, указанными в полях при поиске звонков.

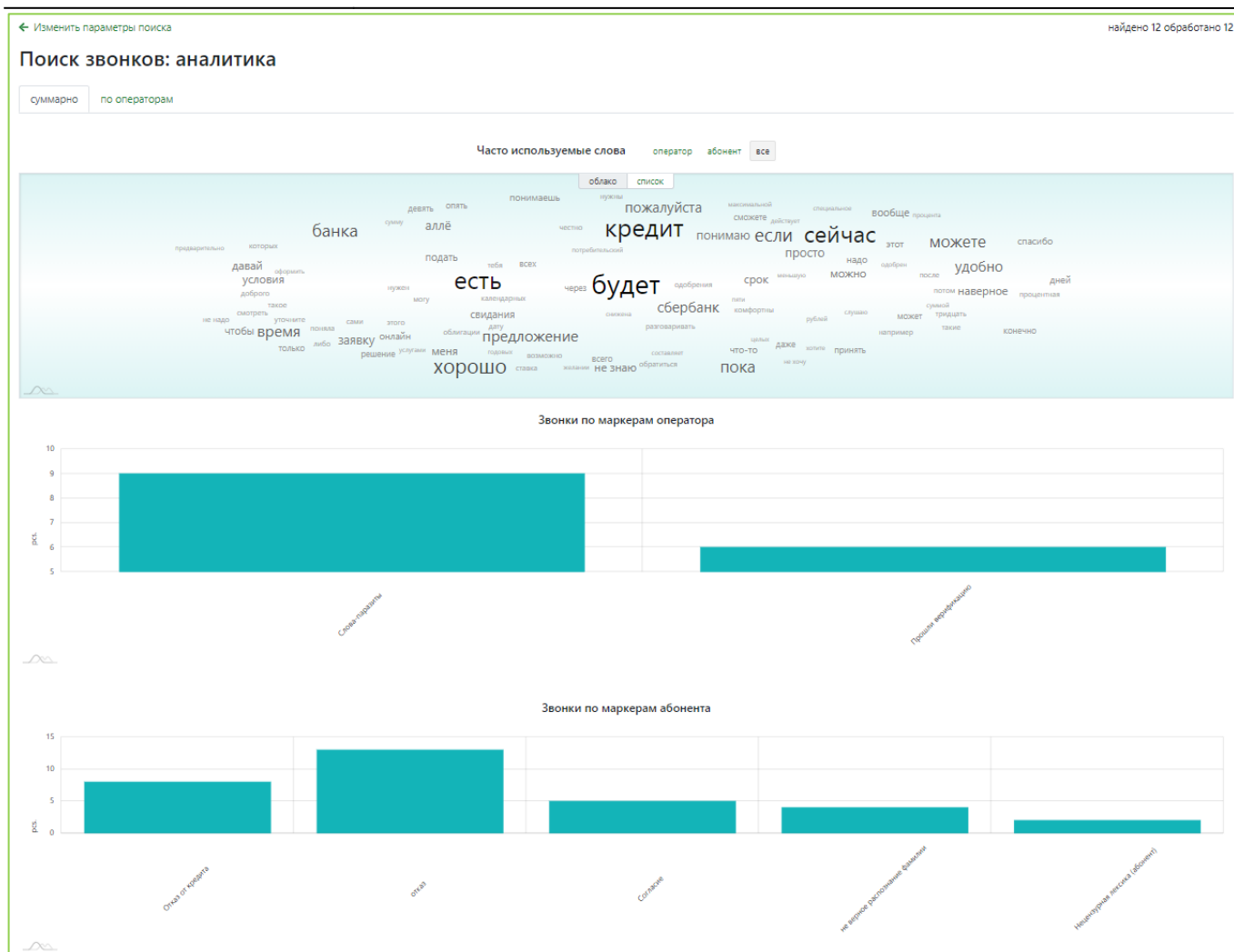


Рисунок 1.1.11 – Графическое представление аналитической информации по выбранным звонкам

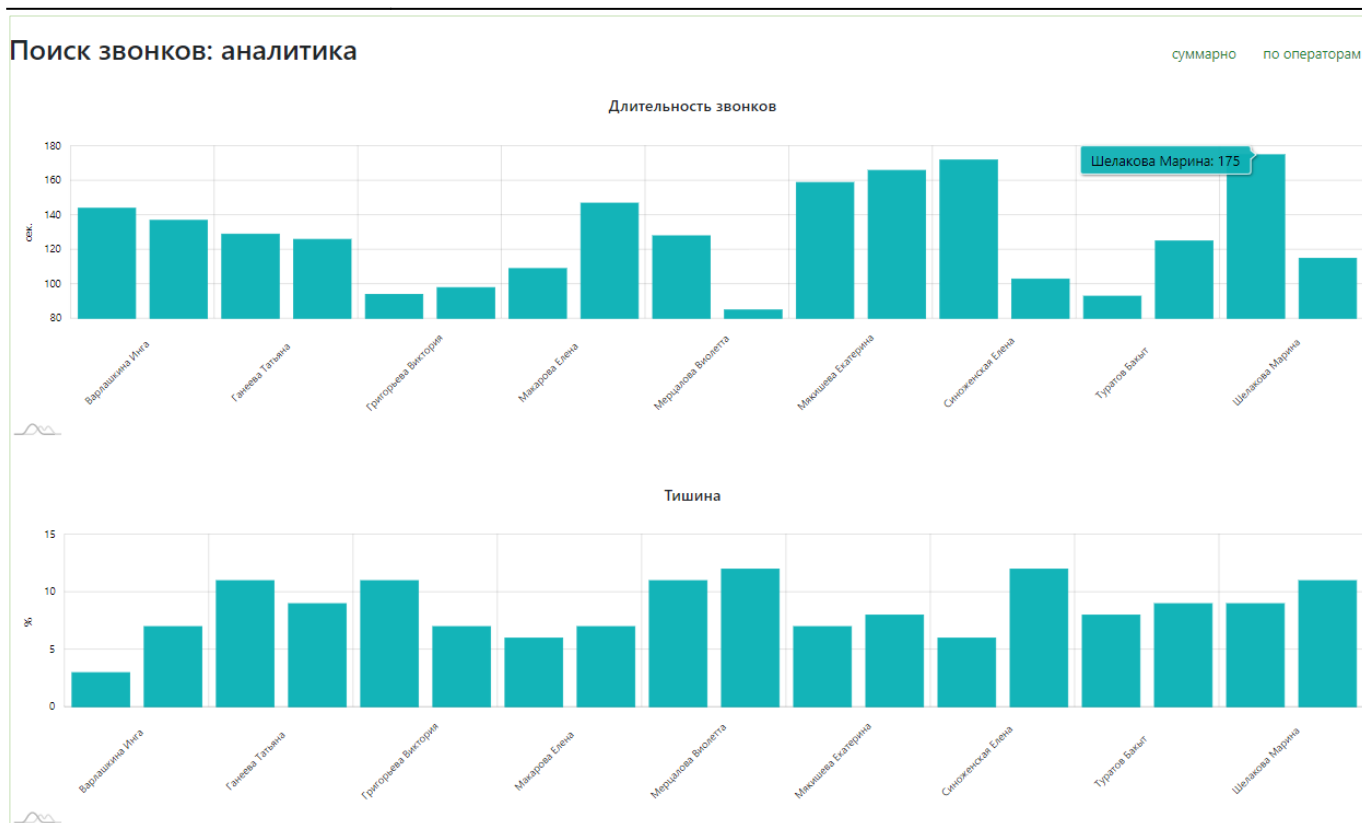


Рисунок 1.1.12 – Графическое представление аналитической информации по операторам

1.1.2 Развернутая информация о звонке

В результатах поиска звонков перейдите к интересующему звонку, выбрав его в списке однократным кликом мыши ([рисунок 1.1.4](#)). В открывшемся окне с информацией о звонке имеется возможность посмотреть подробные характеристики звонка, прослушать звонок, посмотреть его текстовое описание, а также скачать аудиозапись и текст звонка ([рисунок 1.1.13](#)). Также в разделе можно оценить звонок, заполнив лист оценки качества общения оператора и абонента, который был создан в разделе «Контроль качества» > «Листы оценки» (см. раздел [3.1](#)).



← К найденным звонкам

Звонок 4tm-01-1574848845.5733871

2 20

Звонок	Телефоны	Оператор	Оценочный период	Оценка звонка
2019-11-27 13:00 1:02 язык: Русский	Абонент: 89144350907 Системный: 89658919457 Тип звонка: Исходящий	Прудченко Наталья (2205) Подр.: Колл центр (справка) КД: Орёл	Подр.: Колл центр (справка) 2019-06-01 — 2022-07-28 2022-07-29 2022-07-30 2022-08-01	нет оценок Оценить звонок Добавить в фонотеку

показать все

00:24 / 01:00

Отображение

Скачать

1x

100%

Анализ разговора

Тематики

отсутствуют

Маркеры

снять выделение

отказ

тест1

Скрипты по маркерам

тест1

Распределение речи

Распознанная речь

Поиск по тексту

Облако слов: все каналы

0:01 АЛЁ

0:02 ДОБРЫЙ ДЕНЬ МЕНЯ ЗОВУТ НАТАЛЬЯ КОМПАНИЯ ЭТО ТАК А ДОМАШНИЙ ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕР ЕКАТЕРИНА ЕКАТЕРИНА ВЯЧЕСЛАВОВНА ЭТО ВЫ

0:08 пауза 1.1 сек.

0:09 ДА

Рисунок 1.1.13 – Окно развернутой информации о звонке

Телефонный звонок характеризуется следующими блоками информации:

- **Звонок.** Дата и время начала записи телефонного разговора по московскому времени. Продолжительность разговора. Язык, на котором общаются оператор и абонент во время телефонного разговора.
- **Телефоны.** Телефонный номер абонента, системный телефон оператора, тип звонка, принадлежность звонка к колл-центру.
- **Оператор.** Имя оператора и количество телефонных звонков, в которых участвовал оператор, название подразделения.
- **Оценочный период.** Название подразделения, даты начала и окончания оценочного периода, дата опубликования результатов, дата окончания приёма апелляций, дата окончания рассмотрения апелляций (см. [раздел 3.3](#)).



• **Оценка звонка.** Данный блок позволяет просмотреть формы с результатами оценки разговора оператора и абонента, оценить звонок по назначенной форме листа оценки и редактировать данные о звонке в фонотеке.

Для просмотра оценок, полученных при выставлении автооценок, нажмите кнопку  в правом верхнем углу.

Для ручного оценивания звонка нажмите кнопку  **оценить звонок**  (рисунок 1.1.13), выберите форму листа оценки и заполните ее по указанным в листе пунктам, исходя из оценки качества разговора (рисунок 1.1.14).

Рисунок 1.1.14 – Лист оценки в режиме заполнения



Чтобы форма листа оценки отображалась в окне рассматриваемого звонка, добавьте соответствующее правило выбора листов оценки для подразделения, к которому относится звонок (см. раздел [3.1](#) и [3.3](#)).

Для выставления оценки по одному критерию нажмите значок  в правой части формы. Передвиньте ползунок на требуемое значение оценки. Чтобы прокомментировать оценку, нажмите значок  и заполните поле **комментарий**.



Критерии с положительной оценкой выделены зеленым цветом, а с отрицательной – красным. Чтобы снять выделение с критерия, нажмите значок .

Чтобы оставить комментарий к общему результату оценки, заполните поле **Комментарий к результату**.

После нажатия кнопки **Сохранить результат** оценки сохраняются в базе данных. Для закрытия формы нажмите кнопку **Заккрыть**.

Для пересмотра результата оценки нажмите кнопку  **запросить пересмотр** и заполните поле **Комментарий к запросу на пересмотр**. Комментарий должен содержать не менее 10 символов. Чтобы отправить запрос, нажмите кнопку **Отправить запрос**. Чтобы отозвать запрос, нажмите кнопку **отозвать собственный запрос** .

Для добавления звонка в фонотеку нажмите кнопку  **Добавить в фонотеку**. После нажатия данной кнопки открывается окно **Добавление звонка в фонотеку** (рисунок 1.1.15).

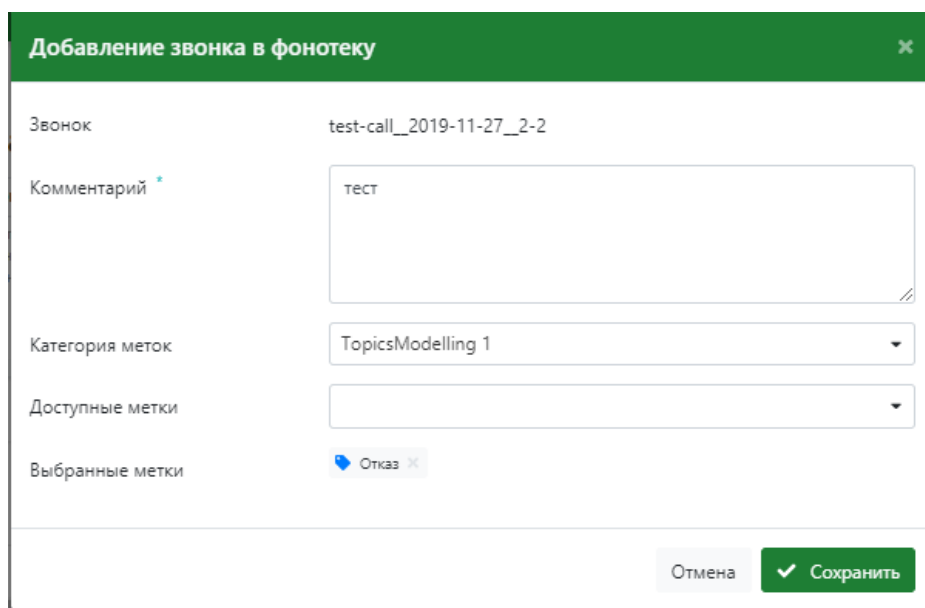


Рисунок 1.1.15 – Добавление звонка в фонотеку

В системе применены технологии распознавания эмоций, пола и возраста. На диаграммах показано процентное соотношение распознанных эмоций в голосах абонента и оператора (рисунок 1.1.16). Справа от диаграмм указаны распознанные пол и возраст участников разговора.

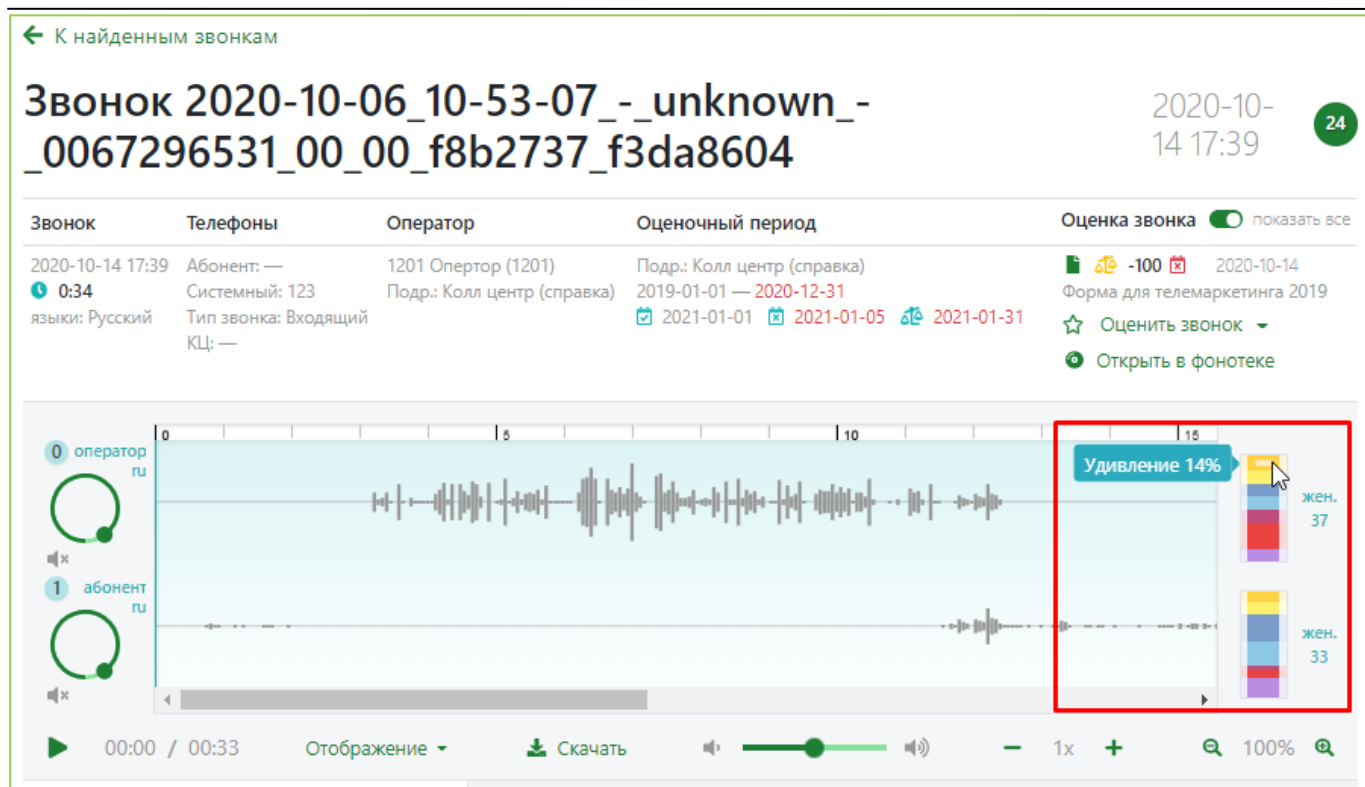


Рисунок 1.1.16 – Диаграммы с распознанными эмоциями

Для редактирования звонка в фонотеке нажмите кнопку **Открыть в фонотеке**. После нажатия данной кнопки открывается окно **Редактирование звонка в фонотеке** (рисунок 1.1.17).



Рисунок 1.1.17 – Редактирование звонка в фонотеке

Заполните следующие поля:

- **Комментарий.** Введите пояснения и замечания, на которые необходимо обратить внимание пользователя.
- **Категория меток.** Из выпадающего списка выберите название доступной категории меток.
- **Доступные метки.** Из выпадающего списка выберите название доступной метки. Выбранные метки отобразятся в поле **Выбранные метки**.

Более подробную информацию о категории меток смотрите в [разделе 3.9](#).

Чтобы сохранить введенные параметры звонка, нажмите кнопку **Сохранить**. Чтобы удалить информацию о звонке из фонотеки, нажмите кнопку **Удалить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

Работа с плеером

Плеер позволяет управлять воспроизведением звуковых файлов (рисунок 1.1.18)

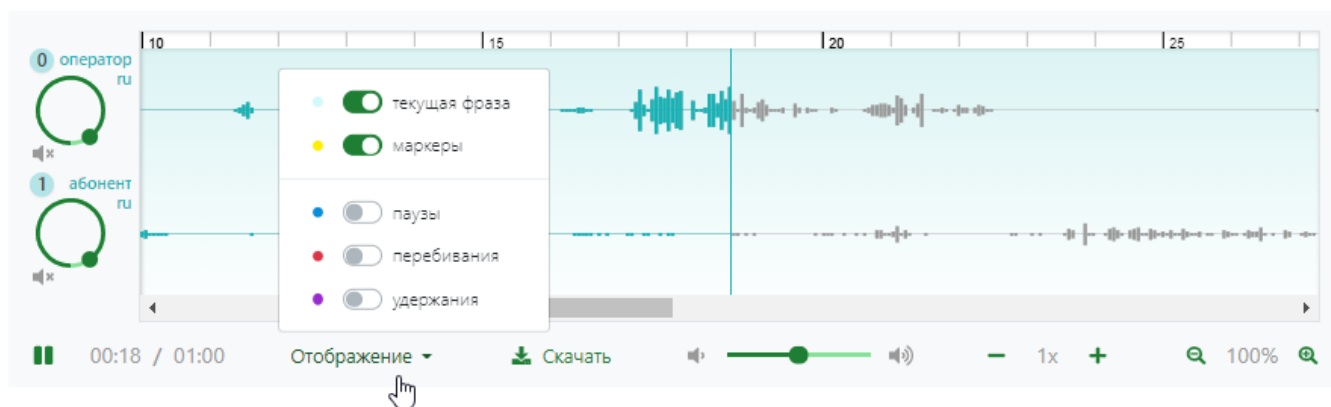


Рисунок 1.1.18 – Плеер с осциллограммой стереофайла

Если запись разговора оператора и абонента хранится в одном стереофайле, то осциллограмма содержит графики звуковых сигналов в левом и правом каналах. В зависимости от общих параметров, настроенных в окне [Ручная загрузка аудиозаписей](#), для двухканальных аудиофайлов в верхней дорожке отображается график сигнала в левом канале (голос абонента), в нижней дорожке – график сигнала в правом канале (голос оператора).

Если запись разговора хранится в файле в режиме моно, то осциллограмма содержит график одного звукового сигнала (рисунок 1.1.19).



Рисунок 1.1.19 – Плеер с осциллограммой монофайла

При прослушивании аудиозаписи пользователю доступна возможность регулирования громкости разговора на стороне абонента или оператора через круговые ползунки, находящиеся слева от речевой осциллограммы, в соответствующую сторону.

Вертикальная голубая черта, которая перемещается во время воспроизведения, служит для позиционирования текущего момента воспроизведения. В левой нижней части плеера отображается время текущей позиции воспроизведения и длительность аудиозаписи.

Для управления воспроизведением используйте следующие элементы:

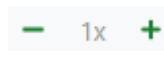


– начать/возобновить воспроизведение.



 – приостановить воспроизведение.

 – изменить громкость воспроизведения.

 – управление режимом темпокоррекции: замедлить или ускорить темп воспроизведения в пределах от 0,25 до 2,25.

 100%  – управление масштабом осциллограммы: уменьшить или увеличить размер в пределах от 25 до 800 %.

 **скачать** – сохранить аудиозапись разговора в формате *.mp3 на компьютер.

Отображение  – выбрать любой речевой элемент (текущая фраза, маркеры, паузы, перебивания, удержания), доступных в подразделах [Распознанная речь](#) и/или [Анализ разговора](#), для отображения на осциллограмме.

Распознанная речь

Чтобы сохранить текстовый файл с распознанной речью или файл с субтитрами, нажмите кнопку **Скачать**  в подразделе «**Распознанная речь**». Чтобы скопировать текст диалог в буфер обмена нажмите кнопку **Скопировать** , после чего его можно вставить в любой текстовый редактор и сохранить на компьютере пользователя.

В расширенной информации о звонке возможно осуществить поиск в распознанном тексте разговора по определенным маркерам и выяснить, в какой момент и при каких обстоятельствах были употреблены слова и фразы, входящие в состав маркеров. Маркеры для поиска выбираются в подразделе «[Анализ разговора](#)». При выборе маркера слова и фразы будут подсвечены в тексте и на осциллограмме аудиозаписи желтым цветом (рисунок 1.1.20).

Есть возможность прослушать в аудиофайле разговора употребленные слова или фразы, кликнув мышкой по их текстовому представлению. В аудиофайле автоматически будет осуществлен переход на временной интервал, где употреблялось это слово или фраза. Также можно отследить паузы и перебивания, которые возникали в процессе диалога оператора и клиента, они в текстовом представлении разговора отмечаются. Паузы менее одной секунды не учитываются.

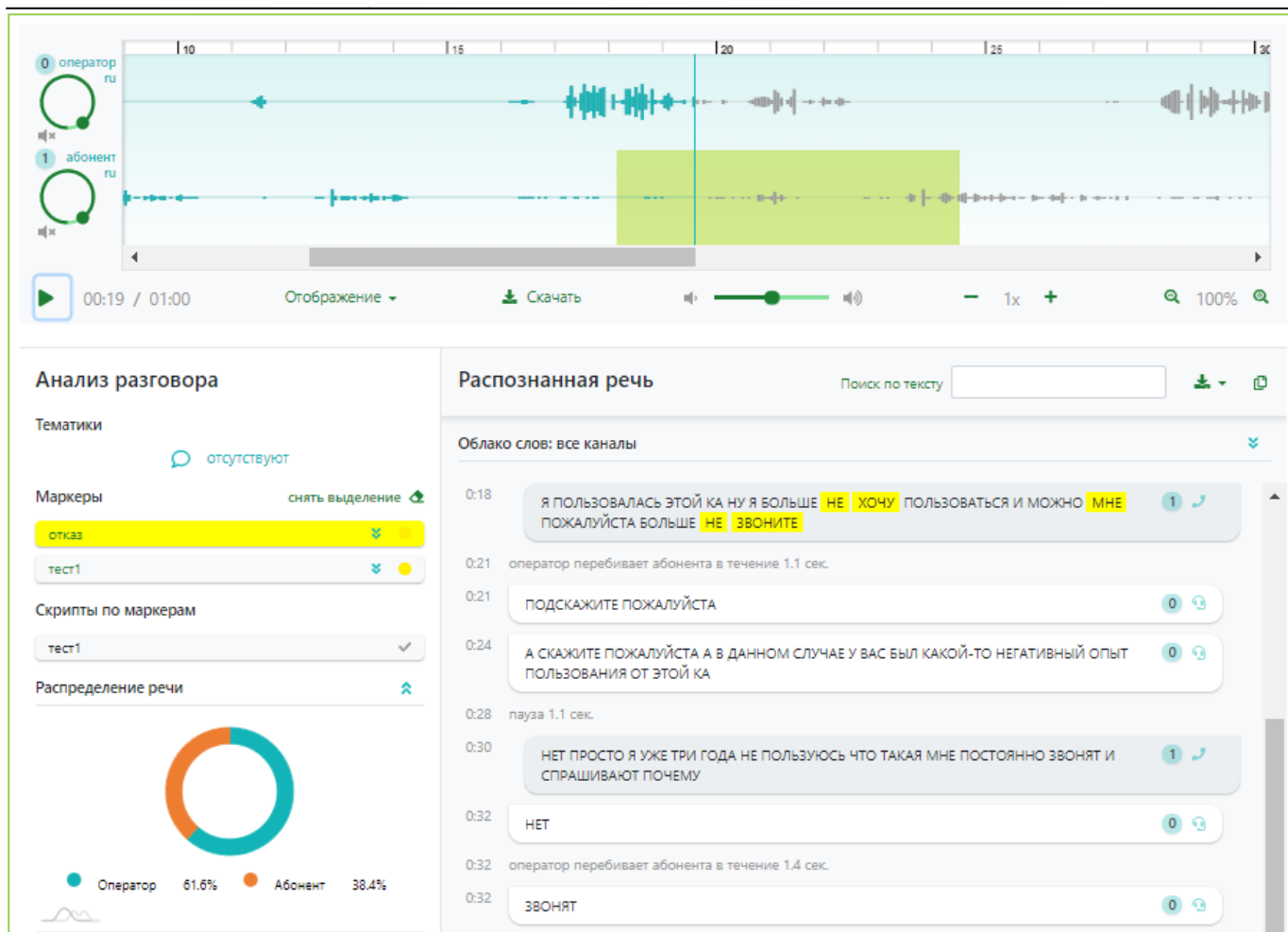


Рисунок 1.1.20 – Поиск маркеров в распознанном тексте и аудиозаписи

Анализ разговора

В подразделе «Анализ разговора» помимо возможности выбора маркеров поиска в текстовом представлении распознанной речи, указывается информация о распознанной тематике разговора и скрипте, по которому осуществлялся поиск звонка, а также представлена некоторая аналитическая информация о звонке в виде диаграмм: процентное соотношение речи оператора и абонента, доля тишины в разговоре, перебивания со стороны оператора и абонента ([рисунок 1.1.21](#)).



Анализ разговора

Тематики

1

Тематика 1

Тематика 2

Тематика 10

Тематика 4

Тематика 2 например 22

Скрипты

 отсутствуют

Маркеры оператора

тест для прода

Маркеры абонента

отказ

Монолог



 оператор 66.9%  абонент 33.1%

Тишина

всего, %	всего, сек.	макс., сек.	кол-во	кол-во > 1 сек.
0	0	0	0	0

Перебивания

оператор

всего, %	всего, сек.	макс., сек.	кол-во	кол-во > 1 сек.
3.9	2.68	0.63	7	0

абонент

всего, %	всего, сек.	макс., сек.	кол-во	кол-во > 1 сек.
7.2	4.94	1.1	8	1

Экранная аналитика

Активность оператора

0 %



Рисунок 1.1.21 – Представление краткой аналитической информации

1.1.3 Поиск звонков по составному запросу

В разделе **«Поиск звонков: составные запросы»** предоставляется возможность произвести поиск звонков в соответствии с запросом, составленным пользователем через конструктор запроса (рисунок 1.1.22).

Рисунок 1.1.22 – Раздел «Составные запросы»

Конструктор запроса позволяет составить запрос на языке запросов исключительно визуальными средствами. Запрос может состоять из одного или более условий (рисунок 1.1.24, рисунок 1.1.25, рисунок 1.1.26) и операций: **«И»**, **«ИЛИ»**, **«НЕ»**, **«→»** (следование) (рисунок 1.1.23).

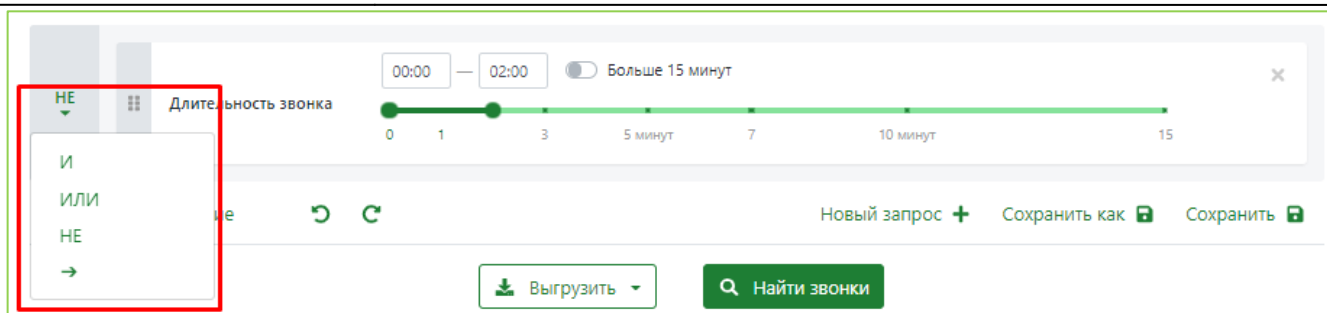


Рисунок 1.1.23 – Операции для составления запросов

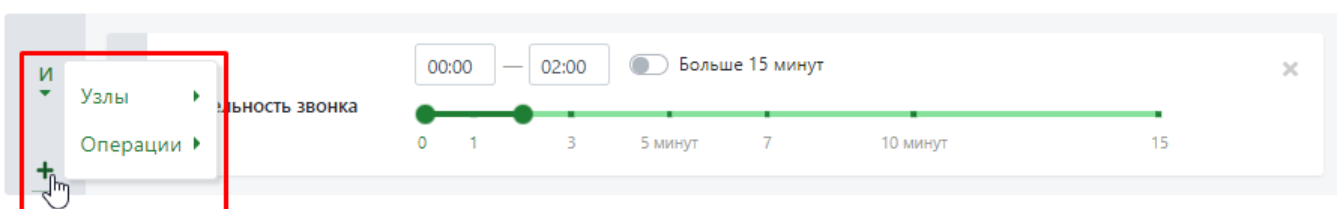


Рисунок 1.1.24 – Добавление узлов и операций в запрос

Для добавления условия в текущий запрос нажмите кнопку **+ Добавить условие**. Из выпадающего списка выберите требуемое условие: узел, следование или операцию (рисунок 1.1.22, рисунок 1.1.23).

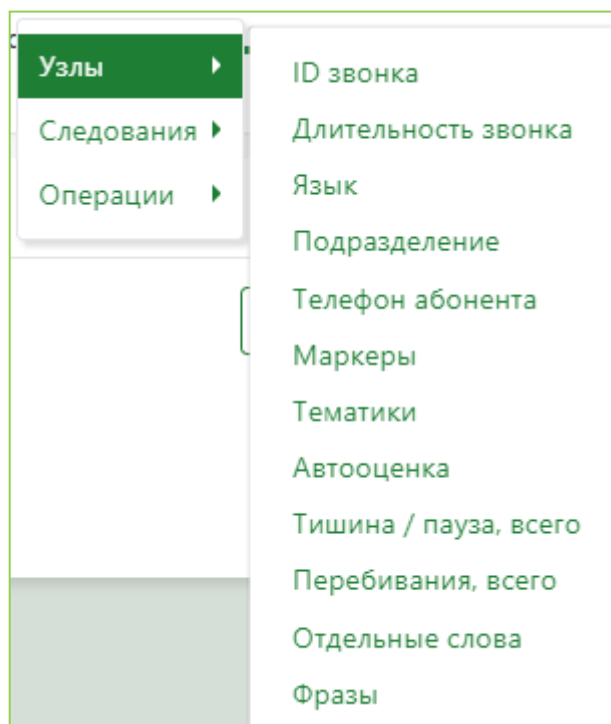




Рисунок 1.1.25 – Узлы для составления запроса

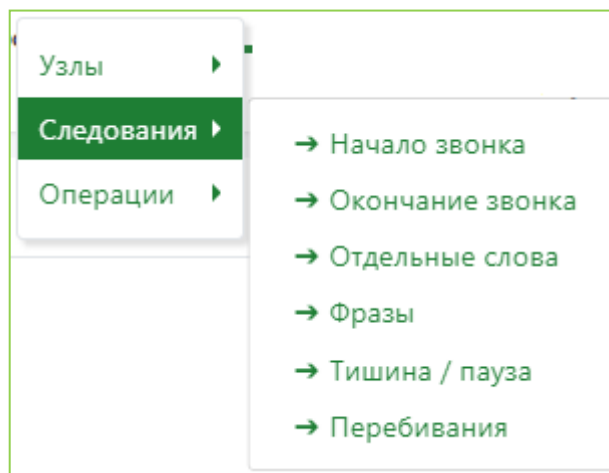


Рисунок 1.1.26 – Следования для составления запроса

Для перестановки условия внутри блока запроса переместите блок с условием в нужную позицию (рисунок 1.1.27).

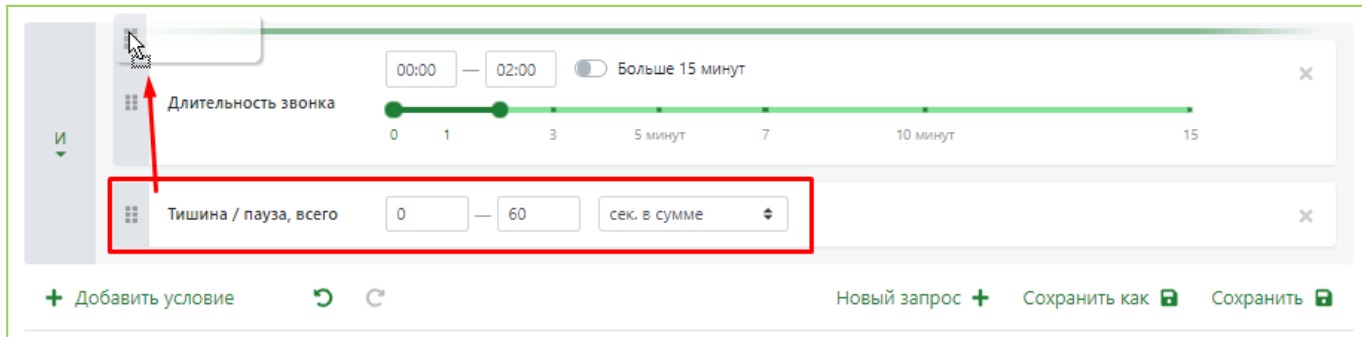


Рисунок 1.1.27 – Перемещение условия внутри блока запроса

Для соединения условий в один дочерний узел запроса переместите блок с условием на требуемый блок с условием (рисунок 1.1.28).

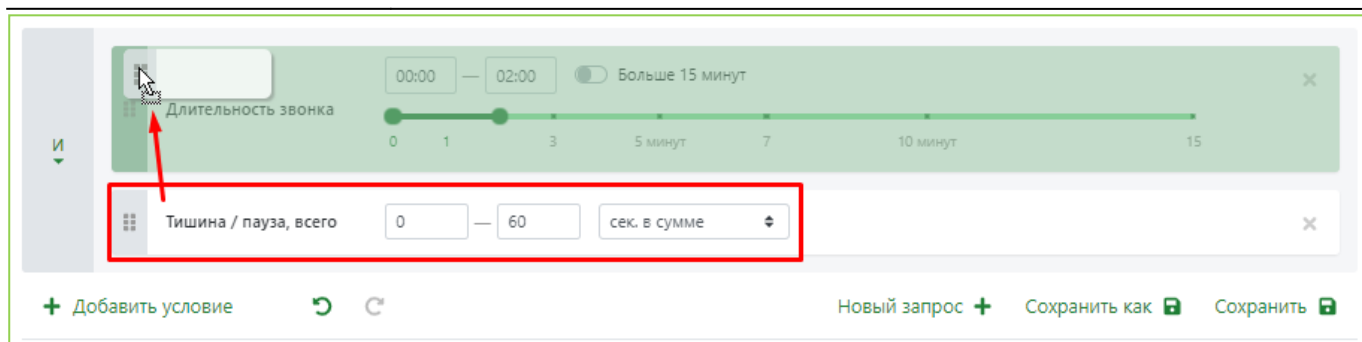


Рисунок 1.1.28 – Соединение условий в один дочерний узел запроса

Результат соединения двух условий в один подзапрос приведен на рисунке 1.1.29.

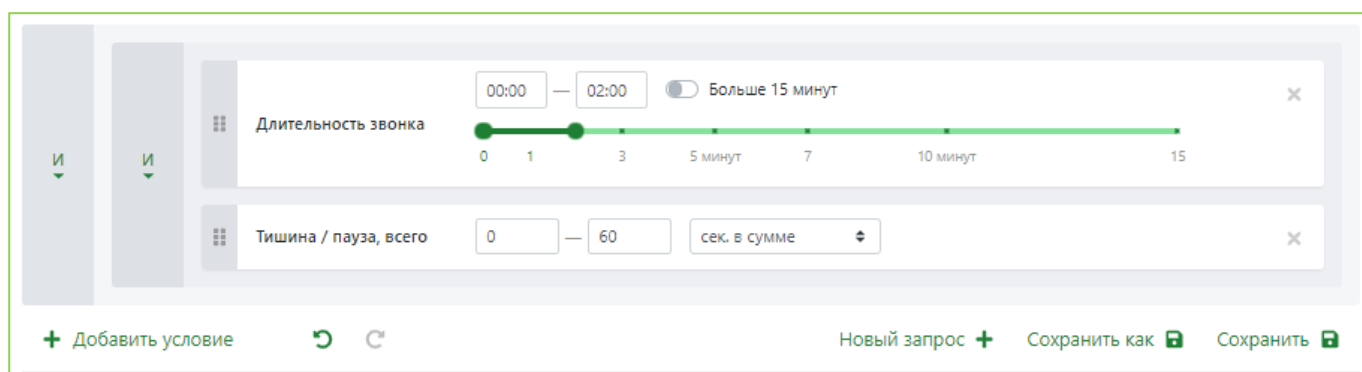


Рисунок 1.1.29 – Результат соединения условий

В случае выбора некорректного оператора для конкретного запроса воспользуйтесь подсказкой, наведите указатель мыши на пиктограмму  (рисунок 1.1.30).

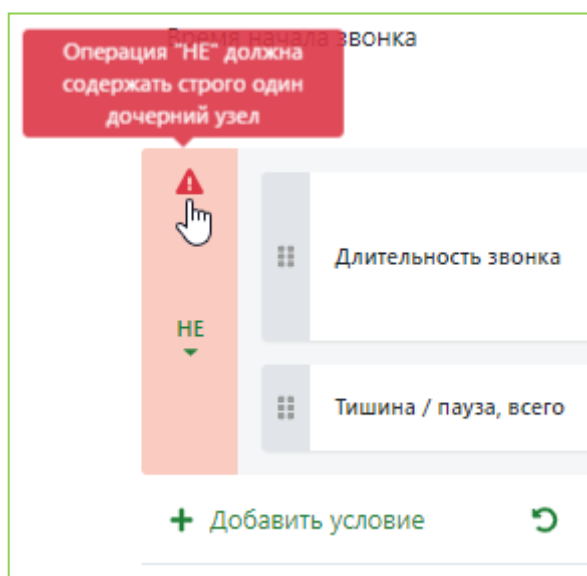


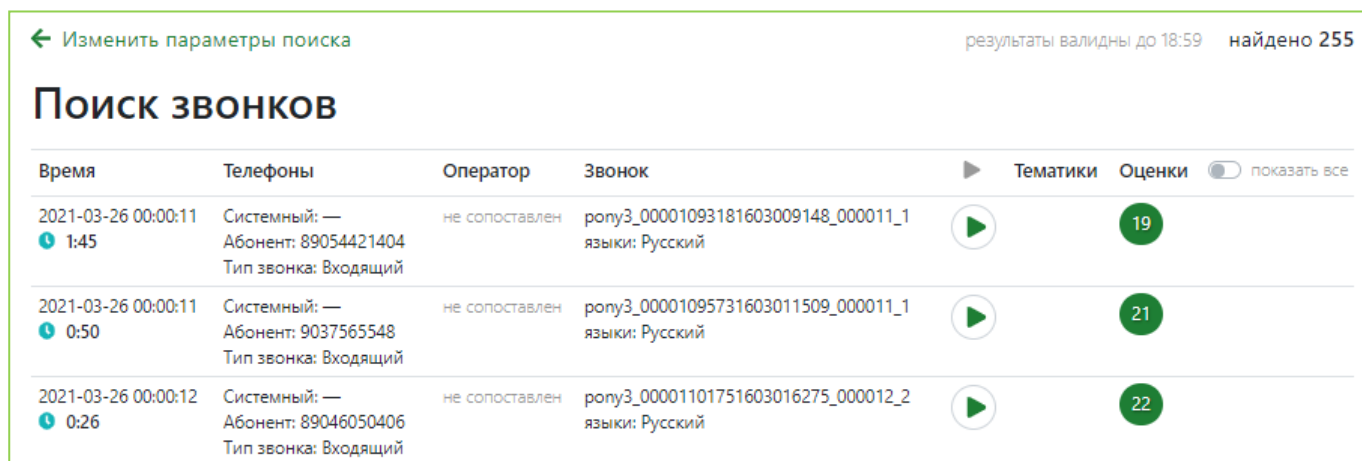


Рисунок 1.1.30 – Подсказка об ошибочном применении оператора

Для работы в конструкторе запроса используйте следующие элементы:

-  отменить последнее действие;
-  вернуть предыдущее действие.

После составления запроса нажмите кнопку  **Найти звонки**. Будет осуществлена выборка всех звонков, полностью удовлетворяющих составленному запросу. Результат поиска представлен на рисунке 1.1.31.



← Изменить параметры поиска		результаты валидны до 18:59 найдено 255			
Время	Телефоны	Оператор	Звонок	Тематики	Оценки
2021-03-26 00:00:11 🕒 1:45	Системный: — Абонент: 89054421404 Тип звонка: Входящий	не сопоставлен	ropu3_00001093181603009148_000011_1 языки: Русский		19
2021-03-26 00:00:11 🕒 0:50	Системный: — Абонент: 9037565548 Тип звонка: Входящий	не сопоставлен	ropu3_00001095731603011509_000011_1 языки: Русский		21
2021-03-26 00:00:12 🕒 0:26	Системный: — Абонент: 89046050406 Тип звонка: Входящий	не сопоставлен	ropu3_00001101751603016275_000012_2 языки: Русский		22

Рисунок 1.1.31 – Результаты поиска звонков

Для создания нового запроса нажмите кнопку **Новый запрос** . Если изменения в запросе не были сохранены, то появится предупреждение о потере запроса (рисунок 1.1.32).

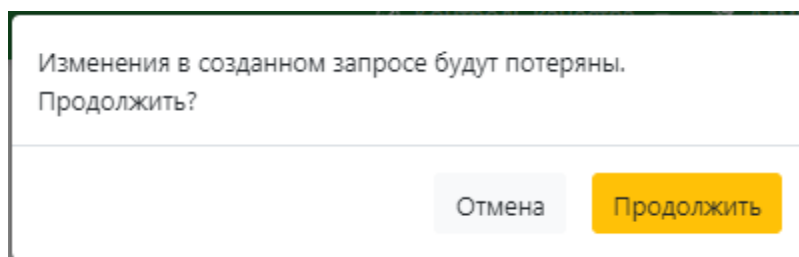


Рисунок 1.1.32 – Предупреждение о потере запроса

Для сохранения запроса нажмите кнопку **Сохранить** . Далее откроется окно **Создание сохраненного запроса** (рисунок 1.1.33).



Рисунок 1.1.33 – Создание сохраненного запроса

Сохранение некорректного запроса запрещено (пример на [рисунке 1.1.30](#)).

Для создания нового запроса, представляющего копию уже сохраненного запроса, нажмите кнопку **Сохранить как** . Далее откроется окно **Создание сохранённого запроса** (рисунок 1.1.33).

Для просмотра списка сохраненных запросов перейдите на вкладку **Сохранённые запросы** (рисунок 1.1.34).

Рисунок 1.1.34 – Сохраненные запросы

1.2 Импорт аудиозаписей

В разделе импорта аудиозаписей осуществляется загрузка речевых записей разговора в систему речевой аналитики для проведения последующего анализа по различным критериям оценки, созданным в системе (рисунок 1.2.1).



Таблица с информацией о добавленных аудиозаписях содержит следующие столбцы:

- **ID (порядковый номер добавления аудиофайлов).** Присваивается автоматически при загрузке аудиозаписей.

- **Начало / окончание.** Время начала и окончания загрузки аудиофайлов.

- **Обработано.** В данном столбце указаны следующие данные:

- Линейчатая диаграмма с накоплением отображает количество файлов каждой категории в общем количестве обработанных файлов.

- Количество файлов по категориям:

- файлы, которые требуется обработать (импортировать);

- файлы, в которых были обнаружены ошибки в исходных данных (на диаграмме показаны **красным** цветом);

- успешно обработанные файлы (на диаграмме показаны **зеленым** цветом);

- файлы, в которых были обнаружены ошибки импорта (на диаграмме показаны **желтым** цветом).

- Файл с исходными данными. В случае возникновения ошибок в данных для просмотра и скачивания доступен журнал с ошибками в исходных данных **ошибки в данных** 📄. В случае возникновения ошибок импорта для просмотра и скачивания доступен журнал с временными ошибками импорта **ошибки импорта** 📄. Для исправления устранимых ошибок имеется возможность повторить загрузку аудиозаписи нажатием на кнопку **перезапустить** 🔄. Для остановки и завершения импорта нажмите кнопку **завершить** ✕.



Импорт аудиозаписей						ручная загрузка +	массовый импорт +
Если система речевой аналитики не встроена в телефонию и не получает аудиозаписи в онлайн режиме, можно производить импорт аудиозаписей с данной страницы. Записи будут распознаны в фоновом режиме. Возможно два варианта загрузки: - Ручной. Подходит для небольшого количества записей. Записи можно загрузить через web-интерфейс, указав необходимую информацию по звонкам: даты совершения, телефоны операторов и абонентов и т.д. - Массовый. Подходит для большого количества записей, но требует их предварительной загрузки в соответствующую директорию по FTP и формирование JSON файла с информацией по звонкам.							
ID	Начало / окончание	Обработано					
446	2020-12-11 14:28 2020-12-11 14:33	10				исходные данные	
		требуется обработать	10	успешно	10		
		исходные данные	0	ошибки импорта	0		
445	2020-12-11 14:27 2020-12-11 14:27	10				ошибочные данные	исходные данные
		требуется обработать	10	успешно	0		
		исходные данные	10	ошибки импорта	0		
444	2020-12-11 14:10 2020-12-11 14:15	7 3				ошибочные данные	исходные данные
		требуется обработать	10	успешно	7		
		исходные данные	3	ошибки импорта	0		
442	2020-12-11 08:20 2020-12-11 08:20	1				ошибочные данные	исходные данные
		требуется обработать	1	успешно	0		
		исходные данные	1	ошибки импорта	0		
441	2020-12-04 10:45 —	494 502				перезапустить	ошибочные данные
		требуется обработать	1000	успешно	494	ошибки импорта	исходные данные
		исходные данные	502	ошибки импорта	4		
440	2020-11-30 14:39 2020-11-30 15:28	66 33				перезапустить	ошибочные данные
		требуется обработать	100	успешно	66	ошибки импорта	исходные данные
		исходные данные	33	ошибки импорта	1		
439	2020-11-27 13:52 2020-11-27 14:19	96 4				ошибочные данные	исходные данные
		требуется обработать	100	успешно	96		
		исходные данные	4	ошибки импорта	0		

Рисунок 1.2.1 – Раздел «Импорт аудиозаписей»

При добавлении аудиофайлов в систему возможны два варианта загрузки:

1) **Ручной.** Подходит для небольшого количества записей.

2) **Массовый.** Подходит для большого количества записей, но требует их предварительной загрузки в соответствующую директорию по FTP и формирование JSON файла с информацией по звонкам.

1.2.1 Режим ручной загрузки

Для запуска нового импорта аудиозаписей в режиме ручной загрузки нажмите кнопку **ручная загрузка +**, после чего откроется окно ручной загрузки аудиозаписей (рисунок 1.2.2).



Рисунок 1.2.2 – Вкладка «1. Выбор и загрузка файлов»

В раскрывающемся списке **Директория** выберите название директории на сервере, в которую предварительно должны быть загружены аудиозаписи для импорта. Также имеется возможность создания и удаления поддиректории в выбранной директории.

В поле **Файлы** выберите один или несколько аудиофайлов для импорта. Если нужный файл не был добавлен в систему ранее, то добавьте его в выбранную директорию в поле **добавить файлы в текущую директорию**. Выбранные аудиофайлы должны содержать одинаковое количество каналов.

Также имеется возможность удаления файла из выбранной директории нажатием кнопки **удалить файлы**.

К импортируемым файлам предъявляются следующие требования:

- Файлы должны быть в одном из форматов **.mp3, .wav, .swav, .m4a, .opus**.
- Файлы должны иметь либо отдельные каналы с речью оператора и абонента, либо должно быть добавлено по два файла на один звонок.
- Имена файлов должны быть уникальны в рамках даты звонка.



-
- Одному звонку может соответствовать несколько файлов, если каждому каналу соответствует свой файл. В этом случае имена файлов должны различаться только суффиксом.
 - После импорта рекомендуется не удалять файлы из исходной директории для возможности повторного импорта, если возникли ошибки, не зависящие от исходных данных.

Для отмены импорта нажмите кнопку **Отмена**.

Для перехода на вкладку «**2. Общие параметры**» нажмите кнопку **Далее** (рисунок 1.2.3).



Ручная загрузка

1. Выбор и загрузка файлов 2. Общие параметры 3. Параметры для каждого звонка

Укажите общие параметры для звонков на основе выбранных файлов

Системный телефон:
телефон, с которого осуществляется обзвон или на который звонил абонент

Тип звонка:

Каналов на каждую запись: (1-6)

☒ диаризация ☐ каналы в отдельных файлах
☐ определить роли спикеров ☐ добавить уникальный суффикс для ID

Уточнения по каналам файлов

1 язык распознавания:

2 язык распознавания:

Роли спикеров в звонках

Оператор (телефон) extension X agent ID X

участник разговора:

extension:

agent ID:

Абонент (телефон X) extension agent ID

участник разговора:

телефон:

При диаризации вы можете добавить больше ролей, чем есть каналов в исходном файле. При назначении ролей будет учитываться модель определения ролей спикеров или порядок обнаружения новых каналов.

[+ добавить роль/канал](#)

[Отмена](#) [Далее >](#)

Рисунок 1.2.3 – Вкладка «2. Общие параметры»

В поле **Системный телефон** укажите номер телефона, с которого оператор осуществлял обзвон, или номер, на который звонил абонент.

В поле **Тип звонка** доступны два варианта звонка на выбор: «Входящий» и «Исходящий».



В пункте **Каналы на каждую запись** используйте ползунок для определения количества каналов в файле.

Переключателем можно выбрать следующие опции:

- **Каналы в отдельных файлах.** Выберите данную опцию, если каналы оператора и абонента расположены в разных файлах. Если каналы расположены в отдельных файлах, заполните поле **суффикс имени файла** для каждого канала (рисунок 1.2.4). Суффиксы файлов должны отличаться.

Каналов на каждую запись

1 2 3 4 5 6

☒ диаризация ☒ каналы в отдельных файлах

☐ определить роли спикеров ☐ добавить уникальный суффикс для ID

Уточнения по каналам файлов

1	суффикс имени файла	5e1ed4a00ddc
	язык распознавания	Определить автоматически
2	суффикс имени файла	5e1edc445e1a9
	язык распознавания	Определить автоматически

Рисунок 1.2.4 – Вкладка «2. Общие параметры». Опция: каналы в отдельных файлах

- **Диаризация.** Выберите опцию [диаризации дикторов](#) для повышения точности распознавания речи. При диаризации можно добавить больше ролей, чем есть каналов в исходном файле. При назначении ролей будет учитываться модель определения ролей спикеров или порядок обнаружения новых каналов. Для добавления новой роли/канала нажмите кнопку **+ добавить роль/канал**.

- **Определить роли спикеров.** Выберите опцию для заполнения данных спикеров. Количество спикеров соответствует количеству каналов файлов.

- **Добавить уникальный суффикс для ID.** Выберите опцию для добавления уникального суффикса в конец ID звонка.

В блоке **Уточнения по каналам файлов** для каждого канала в выпадающем списке **язык распознавания** выберите один из вариантов: *Определить автоматически, Русский, Английский*.



В блоках для каждого канала заполните поля ([рисунок 1.2.3](#)):

- **участник разговора.** Из выпадающего списка выберите одну из следующих ролей:

Оператор, Абонент, Иные.

В блоке **Роли спикеров в звонках** при выборе роли *Оператор* в поле **участник разговора** можно заполнить следующие поля:

- **extension.** Укажите внутренний короткий номер телефона оператора в соответствии с используемой системой телефонии.
- **agent ID.** Укажите внутренний короткий номер телефона оператора в соответствии с используемой системой телефонии.

При выборе роли *Абонент* в поле **участник разговора** можно заполнить следующие поля:

- **телефон.** Укажите номер телефона абонента.

Для отмены импорта нажмите кнопку **Отмена**.

Для перехода на вкладку «3. Параметры для каждого звонка» нажмите кнопку **Далее** ([рисунок 1.2.5](#)).

1. Выбор и загрузка файлов		2. Общие параметры	3. Параметры для каждого звонка
1	ID звонка	2019-12-25t171653_000+2__5e1ed4a000ddc	
	Время начала звонка	2020-01-15T09:00:16.000+03:00	
	Канал 1	2019-12-25t171653_000+2__5e1ed4a000ddc.wav	
	Канал 2	2019-12-25t171653_000+2__5e1ed4a000ddc.wav	
2	ID звонка	2019-12-25t171653_000+2__5e1edc445e1a9	
	Время начала звонка	2020-01-15T09:32:52.000+03:00	
	Канал 1	2019-12-25t171653_000+2__5e1edc445e1a9.wav	
	Канал 2	2019-12-25t171653_000+2__5e1edc445e1a9.wav	

Отмена **Импорт**

Рисунок 1.2.5 – Вкладка «3. Параметры для каждого звонка»



Для каждого импортируемого файла определены параметры в полях (по умолчанию параметры, заданные в полях вкладки «2. Общие параметры», переносятся в поля вкладки «3. Параметры для каждого звонка»):

- **ID звонка.** Содержит название выбранного аудиофайла.
- **Время начала звонка.** Содержит данные о времени добавления файла в систему.
- **Канал 1.** Содержит наименование аудиозаписи с первым каналом.
- **Канал 2.** Содержит наименование аудиозаписи со вторым каналом.

Для отмены импорта нажмите кнопку **Отмена**.

Для добавления аудиофайла в систему нажмите кнопку **Импорт**. После этого действия откроется раздел [«Импорт аудиозаписей»](#). В начале списка импортируемых аудиозаписей появится строка с информацией о добавленных файлах.

1.2.2 Режим массового импорта

Для запуска нового импорта аудиозаписей в режиме массового импорта нажмите кнопку **массовый импорт +**, после чего откроется окно массового импорта аудиозаписей (рисунок 1.2.6).

Директория	123	сбросить выбор ✕
1231231__5e95aee2b0661.wav	2020-04-14 12:21:54	
2019-12-25t171653_000+2__5e1ed4a000ddc.wav	2020-01-15 09:00:16	
2019-12-25t171653_000+2__5e1edc445e1a9.wav	2020-01-15 09:32:52	
46a3e5e3258d89664e68a3764d0e21c7__5e95a8819a5ee.wav	2020-04-14 12:11:45	

требования к файлам

Описание записей

Выберите файл... **Выбрать файл**

Описание формата JSON файла

Отмена **Импорт**

Рисунок 1.2.6 – Массовый импорт аудиозаписей



В выпадающем списке **Директория** выберите директорию на сервере, в которую предварительно должны быть загружены аудиозаписи для импорта. Для загрузки файлов по протоколу FTP в определённую директорию должен быть предоставлен доступ.

К импортируемым аудиофайлам предъявляются следующие требования:

- Файлы должны быть в одном из форматов **.mp3**, **.wav**, **.swav**, **.m4a**, **.opus**.
- Файлы должны иметь либо отдельные каналы с речью оператора и абонента, либо должно быть по два файла на один звонок.
- Имена файлов должны быть уникальны в рамках даты звонка.
- После импорта файлы не удаляются из исходной директории для возможности повторного импорта, если возникли ошибки, не зависящие от исходных данных.

В поле **Описание записей** выберите файл описания структуры выгрузки аудиозаписи в формате ***.json**, генерируемый на стороне выгрузки аудиозаписи из сторонней системы.

Из поддиректории, указанной в поле **Директория**, будут импортированы только те файлы, которые указаны в JSON-файле. Имена файлов в JSON-файле следует указывать относительно выбранной поддиректории.

Например, файл **123.wav** лежит в директории (относительно выданного FTP пути) **/incoming/2019-09-01/**. Если выберите поддиректорию **incoming**, в JSON-файле следует обращаться к файлу **2019-09-01/123.wav**. Если выберите поддиректорию **incoming/2019-09-01**, в JSON-файле следует обращаться к файлу **123.wav**.

Пример JSON-файла и пояснения к нему приведены в пункте **Описание формата JSON формата окна Массовый импорт аудиозаписей** (рисунок 2.2.6).

Для отмены импорта нажмите кнопку **Отмена**.

Для добавления аудиофайлов в систему нажмите кнопку **Импорт**. После этого действия откроется раздел **«Импорт аудиозаписей»**. В начале списка импортируемых аудиозаписей появится строка с информацией о добавленных файлах.

Сервис импорта аудиозаписей запустится автоматически. В случае, если произойдет сбой сервиса, то он перезапустится автоматически и будет вновь осуществлена попытка импорта аудиозаписей в систему речевой аналитики. После успешного импорта аудиозаписей загруженные файлы будут автоматически проверены и разбиты системой речевой аналитики на различные,



ранее созданные тематики разговора и проанализированы в соответствии с заданными критериями оценки разговора.

1.3 Перераспознавание речи

Сервис перераспознавания речи предназначен для повторной отправки уже распознанных аудиофайлов на распознавание с целью обновления транскрипций. Перераспознавание речи актуально для случаев обновления сервисов распознавания. Внешний вид раздела представлен на рисунке 1.3.1.

Таблица с информацией о перераспознавании речи содержит следующие столбцы:

- **ID** (порядковый номер добавления задачи перераспознавания). Присваивается автоматически при добавлении аудиозаписей в сервис перераспознавания.
- **Обработано.** Линейчатая диаграмма с накоплением отображает количество успешно обработанных файлов (показано **зеленым** цветом) и количество необработанных файлов (показано **красным** цветом) в общем количестве файлов в сервисе перераспознавания.
- **Параметры.** Содержит следующие сведения:
 - ID звонка;
 - 📅 Диапазон времени начала для перераспознавания звонков;
 - 🌐 Язык распознавания;
 - 📖 **журнал** 📄 Лог обработки запроса, доступный для просмотра и скачивания.



Перераспознавание речи

создать задачу +

Сервис перераспознавания предназначен для повторной отправки уже распознанных аудио файлов на распознавание с целью обновления транскрипций для случаев обновления сервисов распознавания

ID	Начало	Обработано	Параметры	
252	2021-01-12 09:14	151 38 Обработано 151 + 38 из 189	2019-11-30 09:00 — 2019-12-01 00:00 Русский	журнал
251	2020-12-31 13:58	151 38 Обработано 151 + 38 из 189	2019-11-30 09:00 — 2019-12-01 00:00 Русский	журнал
250	2020-12-23 07:37	1 Обработано 1 из 1	832899017340000_f228f6ed	журнал
249	2020-12-23 07:36	1 Обработано 0 + 1 из 1	832899017340000_f228f6ed	журнал
248	2020-12-23 07:34	1 Обработано 1 из 1	832899017340000_f228f6ed	журнал
247	2020-12-23 07:33	1 Обработано 1 из 1	832899017340000_f228f6ed	журнал
246	2020-12-21 19:46	151 38 Обработано 151 + 38 из 189	2019-11-30 09:00 — 2019-12-01 00:00 Русский	журнал

Рисунок 1.3.1 – Раздел «Перераспознавание речи»

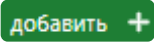
Для добавления звонков в сервис перераспознавания речи нажмите кнопку **создать задачу +**. После нажатия данной кнопки открывается окно **Перераспознавание аудиозаписей** (рисунок 1.3.2).



Рисунок 1.3.2 – Перераспознавание аудиозаписей. Отбор записей

Заполните следующие поля:

- **Диапазон времени начала.** Выберите период времени, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.
- **Язык распознавания.** Из выпадающего списка выберите русский или английский язык.
- **Список ID звонков.** Введите ID звонков в поле через пробел. Если указаны ID звонков, диапазон времени не будет учитываться.

Чтобы добавить новые ID звонков, нажмите кнопку .

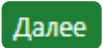
Чтобы перейти на вкладку **Параметры перераспознавания** (рисунок 1.3.3), нажмите кнопку .



Рисунок 1.3.3 – Перераспознавание аудиозаписей. Параметры перераспознавания

Активируйте переключатель Диаризация для повышения точности перераспознавания речи.

В поле **Модель языка перераспознавания** выберите один из следующих вариантов: *Не менять язык, Определить автоматически, Русский, Английский*.

Для просмотра и скачивания активных сервисов распознавания перейдите на вкладку **Активные сервисы распознавания**.

Чтобы перераспознать введенные параметры, нажмите кнопку **Перераспознать**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

1.4 Фонотека

Раздел «**Фонотека**» предназначен для коллекционирования звонков, которые наиболее точно демонстрируют те или иные аспекты диалога, выделенные в виде меток, сопоставляемых с каждым звонком, добавляемым в фонотеку.

Раздел «**Фонотека**» имеет вид, представленный на рисунке 1.4.1. Заполните следующие поля:

- **Время начала звонка.** Выберите любой произвольный интервал времени, за который требуется осуществить выборку звонков.
- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения. Если оно не выбрано, то будут показаны звонки всех подразделений.



- **Язык распознанной речи.** Выберите из выпадающего списка русский или английский язык. Если язык не выбран, то будут показаны звонки по всем языкам.

- **Категория меток.** Из выпадающего списка выберите название доступной категории меток.

- **Доступные метки.** Из выпадающего списка выберите название доступной метки. Выбранная метка отобразится в поле **Выбранные метки**.

Более подробную информацию о категории меток смотрите в [разделе 3.9](#).

Включенный переключатель позволяет получать результаты поиска по звонкам только с наличием всех меток, указанных в поле **Выбранные метки**.

Результаты поиска звонков в фонотеке представлены на рисунке 1.4.2.

В результатах поиска звонков перейдите к интересующему звонку, выбрав его в списке однократным кликом мыши. В открывшемся окне с информацией о звонке имеется возможность посмотреть подробные характеристики о звонке, прослушать звонок, посмотреть его текстовое описание, а также скачать аудиозапись и текст звонка. Принцип работы в окне с развернутой информацией о звонке представлен в разделе [1.1.2](#).

Фонотека

Фонотека - коллекция звонков, которые наиболее ярко демонстрируют те или иные аспекты диалога, выделенные в виде меток, сопоставляемых с каждым звонком, добавляемым в фонотеку.

Время начала звонка

2019-10-08 00:00:00 — 2020-01-18 00:00:00

×

Подразделение ?

Телемаркетинг

×

Язык распознанной речи ?

Русский

×

Категория меток

TopicsModelling 1

×

Доступные метки

×

Выбранные метки

Отказ

Претензии (качество обслуживания)

Обещание покупки

Требовать наличия всех выбранных меток по каждому звонку

×

Найти звонки

Рисунок 1.4.1 – Раздел «Фонотека»



← Изменить параметры поиска

найдено 100

Фонотека: результаты

Время	Телефоны	Оператор	Звонок	Тематики	Тэги, комментарий
2019-11-22 08:01:21 🕒 0:54	Оператор: 89616110255 Абонент: 89084735850 тип звонка: Исходящий	Толстомятова Надежда (tm2130) Подр.: Колл центр (телемаркетинг) КЦ: Орел	4tm-01-1574398881.4530590		Отказ Отказ абонента
2019-11-22 08:04:18 🕒 0:42	Оператор: 89616110255 Абонент: 89173348169 тип звонка: Исходящий	ТестОпер_dk (tm2033) Подр.: Колл центр (телемаркетинг) КЦ: Орел	4tm-01-1574399058.4532191		Отказ Отказ абонента, нахождение в другом регионе
2019-11-22 08:08:12 🕒 0:38	Оператор: 89090824344 Абонент: 89041712582 тип звонка: Исходящий	Ларионов Владислав (tm2136) Подр.: Колл центр (телемаркетинг) КЦ: Орел	4tm-01-1574399292.4535029		Отказ Абонент перестал пользоваться интернетом
2019-11-22 08:16:23 🕒 0:38	Оператор: 89616110255 Абонент: 89870157290 тип звонка: Исходящий	Волчкова Оксана (tm2051) Подр.: Колл центр (телемаркетинг) КЦ: Орел	4tm-01-1574399783.4541057		Отказ нет

Рисунок 1.4.2 – Результаты поиска в фонотеке



2 Аналитика

Раздел «Аналитика» программного обеспечения речевой аналитики позволяет:

- настроить различные маркеры поиска звонков и определения характера и эмоциональной составляющей разговора на основе каких-либо конкретных фраз или слов;
- создать на основе маркеров поисковые цепочки, входящие в состав скриптов для анализа разговора;
- создать тематические модели для разбиения множества разговоров по различным, по возможности непересекающимся тематикам;
- построить отчеты на основе проведенного анализа разговоров и проведенной оценки качества разговора оператора и абонента.

Выпадающее меню «Аналитика» позволяет перейти в разделы «Маркеры и скрипты», «Тематики разговоров» и «Отчёты» (рисунок 2.1).

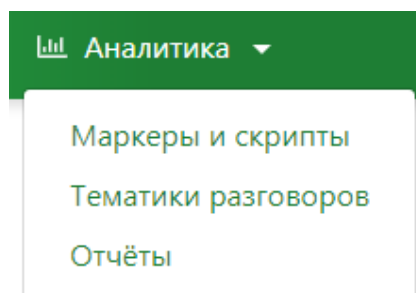


Рисунок 2.1 – Меню раздела «Аналитика»

2.1 Маркеры и скрипты

В разделе «Маркеры и скрипты» происходит создание поисковых маркеров для обнаружения в речевом файле и тексте диалога оператора и абонента каких-либо слов, словосочетаний и предложений, которые используются в дальнейшем для анализа и оценки разговора.

При создании или изменении маркеры с конкретными значениями пользовательских фраз присваиваются звонкам, хранящимся в системе. На данный момент поддерживаются фразовые



маркеры и маркеры по ключевым словам. На основании маркеров можно искать звонки или проверить соответствие звонка определённому скрипту.

Скрипт состоит из цепочек, цепочки состоят из маркеров. Чтобы считать скрипт обработанным на звонке, должна выполняться хотя бы одна цепочка. Чтобы выполнялась цепочка, должны сработать все маркеры в цепочке.

Внешний вид раздела «Скрипты и маркеры» представлен на рисунке 2.1.1.

Маркеры и скрипты

Маркеры автоматически проставляются звонкам при создании или изменении. На данный момент поддерживаются фразовые маркеры и маркеры по ключевым словам. На основании маркеров можно искать звонки или проверить соответствие звонка определённому скрипту. Скрипт состоит из цепочек, цепочки состоят из маркеров. Чтобы считать что скрипт был отработан на звонке, нужно, чтобы выполнялась хотя бы одна цепочка. Чтобы выполнялась цепочка, нужно чтобы сработали все маркеры в ней.

Скрипты

новый скрипт +

test	✓ цепочки маркеров	новая цепочка +		
Скрипт 1	✓ цепочки маркеров	новая цепочка +		
Скрипт 2	✓ цепочки маркеров	новая цепочка +		
Скрипт поиска слов-паразитов	✓ цепочки маркеров	новая цепочка +		
тест1	✓ цепочки маркеров	новая цепочка +		

Маркеры

новый маркер +

Название	Роли	Тип	Язык	Обновлено		
возражения	Абонент	Варианты фраз	Русский	2020-08-05 23:09		
Вопрос клиента не решён	Абонент	Варианты фраз	Русский	2020-08-05 23:09		
Грубая лексика	Оператор	Отдельные слова	Русский	2020-08-05 23:09		
Грубая лексика (абонент)	Абонент	Отдельные слова	Русский	2020-08-05 23:09		

Рисунок 2.1.1 – Раздел «Скрипты и маркеры»

Создание маркеров поиска является важной задачей, т.к. на их основе в дальнейшем будут создаваться цепочки и скрипты поиска. Разберем в качестве примера создание маркеров для оценки разговора со стороны оператора и употребление им слов-паразитов в общении с абонентом. Чтобы создать новый маркер кликните по кнопке **новый маркер +**. Откроется окно создания нового маркера (рисунок 2.1.2).

Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название нового маркера.



- **Язык.** Выберите из выпадающего списка русский или английский язык.
- **Тип.** Выберите два варианта: «Отдельные слова» и «Варианты фраз». Если создается маркер отдельных слов, то в нем должны быть записаны только отдельные слова. Обработка словосочетаний осуществляться не будет. Для маркера с типом «Варианты фраз» уже можно задавать какие-либо словосочетания.
- **Роли.** Из выпадающего списка выберите имя роли, к которой будет относиться маркер.
- **Значения.** Введите все возможные варианты слов или фраз, которые будут использовать в создаваемом маркере. Каждое новое слово или фраза записывается с новой строки. Допускается использование строчных и прописных букв.

Рисунок 2.1.2 – Создание маркера отдельных слов

После заполнения всех полей сохраните маркер, нажав на кнопку **Сохранить**.

Для редактирования созданного маркера нажмите кнопку  и внесите требуемые изменения в окне редактирования маркера (рисунок 2.1.3).



Редактирование маркера

Название:

Язык:

Тип:

Роли: Абонент

Значения:

КРЕДИТ НЕ ДАВАЛИ
КРЕДИТ НЕ ОДОБРИЛИ
Далеко отделение
Отсутствует отделение
Дорого

Введите фразы или слова: каждую новую фразу или слово с новой строки

Рисунок 2.1.3 – Редактирование маркера

После создания или изменения маркера, звонки, совершенные за последние 90 дней, будут проверены на соответствие маркеру в течение 10-15 минут. Об этом предупредит всплывающее сообщение в правом нижнем углу экрана (рисунок 2.1.4).

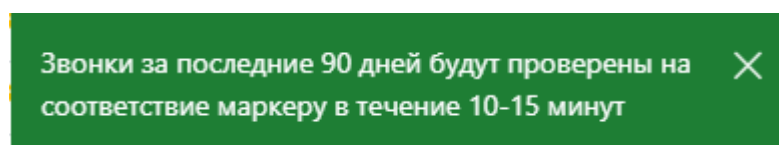


Рисунок 2.1.4 – Уведомление о проверке звонков на соответствие маркеру

Для удаления маркера нажмите кнопку ✖ и подтвердите действие в появившемся окне удаления маркера (рисунок 2.1.5).

Действительно удалить маркер "Слова-паразиты"?



Рисунок 2.1.5 – Удаление маркера

После создания необходимых маркеров создайте цепочки поиска и включите их в скрипты поиска. Скрипт состоит из цепочек, цепочки состоят из маркеров. Скрипт считается отработанным на звонке, если выполнялась хотя бы одна цепочка. Для выполнения цепочки необходимо, чтобы сработали все входящие в неё маркеры.

Для создания нового скрипта нажмите кнопку **новый скрипт +**. Откроется окно создания нового скрипта поиска, где требуется ввести только название скрипта и сохранить его (рисунок 2.1.6). Новый созданный скрипт появится в списке скриптов.

Рисунок 2.1.6 – Создание нового скрипта

Следующим этапом будет наполнение скрипта цепочками поиска на основе ранее созданных маркеров. Для создания новой цепочки маркеров нажмите кнопку **новая цепочка +**.

Откроется окно создания новой цепочки маркеров (рисунок 2.1.7). Введите название новой цепочки и сохраните её. Для цепочки маркеров доступны операции редактирования и удаления. Они аналогичны операциям редактирования и удаления маркеров, рассмотренным ранее.

Рисунок 2.1.7 – Создание новой цепочки поиска



Чтобы посмотреть список всех созданных для скрипта поиска цепочек, нажмите кнопку

📄 цепочки маркеров (рисунок 2.1.8).

После создания цепочки требуется заполнить её ранее созданными маркерами поиска. Для добавления нового маркера в цепочку кликните по кнопке 📄 Маркер и выберите из раскрывающегося списка маркеров оператора и абонента требуемые названия (рисунок 2.1.8).

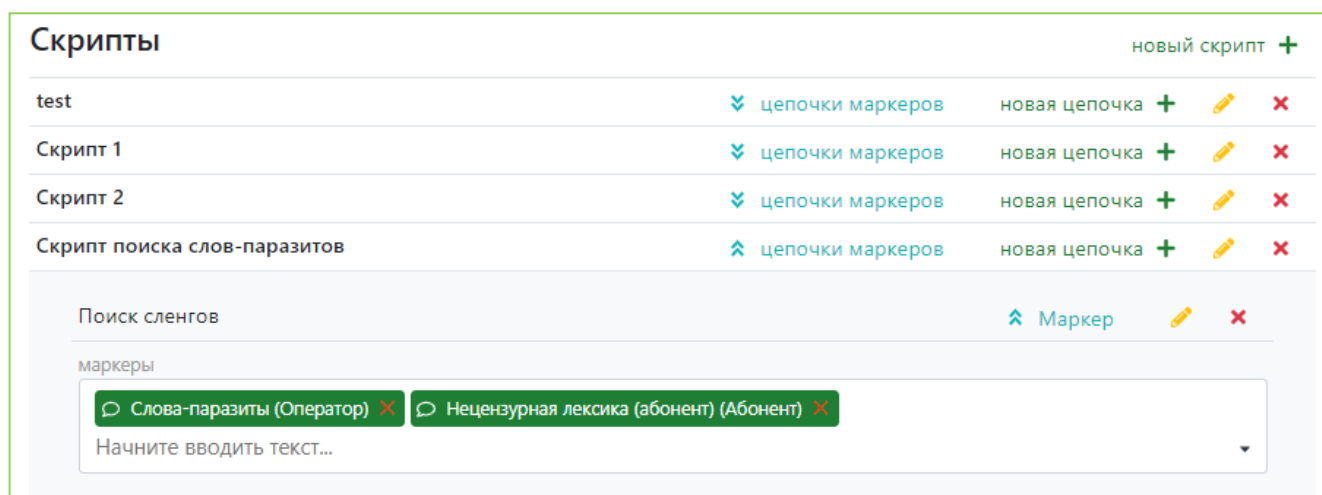


Рисунок 2.1.8 – Наполнение цепочки маркерами поиска

Для удобства поиска маркеров в списке введите название интересующего маркера вручную в поле текстового ввода. Выбранные маркеры автоматически сохраняются в цепочке поиска. Чтобы удалить ненужный маркер из цепочки, нажмите кнопку X справа от названия маркера.

2.2 Тематики разговоров

Раздел «Тематики разговоров» предназначен для создания тематик разговоров, по определенному набору ключевых слов или фраз как на стороне абонента, так и на стороне оператора, по которым происходит автоматическое разбиение множества разговоров, записанных или загруженных в систему речевой аналитики. Внешний вид раздела представлен на рисунке 2.2.1.

Информация в списке тематик разбита по следующим столбцам:



-
- **Модель определения тематик.** Содержит созданные в системе речевой аналитики модели распознавания тематик разговоров.
 - **Добавлена.** Содержит информацию о дате и времени добавления тематической модели в систему.
 - **Активна.** Содержит информацию об активности построенной тематической модели. Пиктограммой  отмечены те тематические модели, по которым осуществляется разбиение разговоров на распознанные тематики. Для выбора тематической модели необходимо кликнуть по кнопке  и переключателем  активировать модель.
 - **Готова к использованию.** После активации переключателя в столбце **Активна** в столбце **Готова к использованию** отобразится значок обработки . После обработки тематической модели появится значок .
 - **Последний звонок.** Содержит информацию о дате и времени последнего совершенного звонка, определенного по модели данной тематики.
 - **Тематики.** Содержит информацию о количестве различных тематик, созданных в тематической модели. Для просмотра и определения тематик кликните по кнопке , раскроется список тематик, определенных в рассматриваемой тематической модели ([рисунок 2.2.2](#)).

Чтобы узнать подробную информацию о лучших звонках, нажмите кнопку  100%. Принцип работы в окне развернутой информации о звонке представлен в разделе [1.1.2](#).

После прослушивания записей разговора возможно переименовать каждую тематику, наиболее точно подходящую по смыслу к найденным ключевым словам или фразам. Для редактирования тематики кликните по кнопке , после чего станет активно поле названия тематики, а также переключатель активности ([рисунок 2.2.3](#)).



Тематики разговоров

определить тематики

Система, на основе анализа распознанных текстов записей, умеет разделять разговоры на фиксированное количество условно непересекающихся тематик: 3, 5, 10, 15, 25, 50, 100. Каждой группе соответствует своя модель, полученная в результате обучения. После определения тематик, запускается процесс простановки тематик каждому звонку в базе.

Чтобы использовать тематики в поиске звонков, нужно:

1. Запустить процесс определения тематик. Спустя некоторое время в таблице ниже появятся новые модели от текущей даты.
2. Активировать в таблице ниже одну или несколько из появившихся моделей, исходя из требуемой детализации тематик. Спустя некоторое время модель в таблице будет отмечена как "готова для поиска", а в поле "последний звонок" можно будет отследить самый новый звонок, обработанный на основе модели.
3. Просмотреть тематики готовых для поиска моделей, их ключевые слова и звонки, с наибольшей вероятностью относящиеся к тематике. Дать тематикам подходящие названия, отключить тематики, которые не несут смысловой нагрузки.

Последний звонок в базе: 2020-01-14 16:12

Модель определения тематик	Добавлена	Активна	Готова к использованию	Последний звонок	Тематики
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 5 тематик 1576850848698_1-5-FullDialog / 2019-12-25	2019-12-25 14:20	✓	✓	2019-11-27 16:30	5
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 100 тематик 1576850848698_1-100-FullDialog / 2019-12-25	2019-12-25 14:20				100
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 50 тематик 1576850848698_1-50-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 17:26				50
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 25 тематик 1576850848698_1-25-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 17:23				25
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 15 тематик 1576850848698_1-15-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 17:20				15
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 10 тематик 1576850848698_1-10-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 17:16				10
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 3 тематики 1576850848698_1-3-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 17:10				3
FullDialog от 2019-12-20 16:17 на 100 тематик 1576847851826_1-100-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 16:41				100
FullDialog от 2019-12-20 16:17 на 50 тематик 1576847851826_1-50-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 16:37				50
FullDialog от 2019-12-20 16:17 на 25 тематик 1576847851826_1-25-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 16:34				25
FullDialog от 2019-12-20 16:17 на 15 тематик 1576847851826_1-15-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 16:30				15
FullDialog от 2019-12-20 16:17 на 10 тематик 1576847851826_1-10-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 16:27				10
FullDialog от 2019-12-20 16:17 на 5 тематик 1576847851826_1-5-FullDialog / 2019-12-20	2019-12-20 16:24				5

Рисунок 2.2.1 – Раздел «Тематики разговоров»

Модель определения тематик

Добавлена

Активна

Готова к использованию

Последний звонок

Тематики

FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 5 тематик

2019-12-25 14:20

✓

✓

2019-11-27 16:30

5

1576850848698_1-5-FullDialog / 2019-12-25

0

не отображать в поиске

лучшие звонки

100%

100%

100%

100%

100%

100%

100%

ключевые слова

кредит

оформить

потребительский

карту

ставка

пользуетесь

сбербанка

нашего

банка

приятно

банк

являетесь

погашения

слышно

картами

льготных

очередь

первую

вопросов

мнению

этапе

поблагодарить

своим

надежным

вопросик

сразу

получили

информация

действия

будущее

согласуш

проблемы

сбербанк

услугами

годовых

десятих

уделенное

бесплатно

зовут

стороны

подготовил

кредитными

положительно

карте

займет

буквально

надежные

дополнительные

следующем

виза

неи

какие

хороши

поделите

потому

льготное

карта

вопросе

информационный

отказывается

предложить

понимаешь

давали

пойдет

уделить

будущем

возможности

процентная

найдется

замечательно

признать

вопроса

варианты

рассказать

говору

звонку

предложении

полностью

примерно

сумма

условиях

перезвонить

погашение

средства

треплют

добры

индивидуальный

задать

слушаи

минут

программы

благодарности

такую

предоставляю

удобный

упустили

звонила

давайте

интересует

разные

досвидания

позднее

могли

фиксированной

персональное

индивидуальных

ограниченное

рекомендовали

представляю

суммы

действует

удобно

благодарность

лояльности

продуктами

плохо

пользовались

срочного

оптимально

сохранить

предодобренное

предлагает

количество

благодарит

ставкой

удовлетворенности

подобрать

соответственно

выпускается

попользоваться

слушали

перезвоним

истечению

совершенно

бесплатные

предложение

бесплатное

абсолютно

получали

золотую

кредита

хотел

качестве

разговаривать

кредитную

уведомление

офис

акция

обслуживание

смс

другого

взяли

максимальная

процентной

путешествие

уточнить

составлять

половина

почему

признательна

задавали

кредитным

этой

погашении

лесу

случаи

выделить

слушать

миллионное

лучший

думаете

отнес

найдет

лето

поздно

клиенты

нанес

выгодное

месте

вставляю

возможность

службу

возможности

тои

срочно

пригодных

надежном

составляется

делайте

приятная

бесплатную

потерянной

кредитный

прежняя

работных

платил

платное

звоним

надежно

исполнительные

готовил

пустили

поблагодари

юр

работах

родных

премиальных

платные

продукт

тринадцать

благодарен

смс уведомление

личное

выгоднее

возможности



Рисунок 2.2.2 – Определение тематик в тематической модели

Модель определения тематик	Добавлена	Активна	Готова к использованию	Последний звонок	Тематики
FullDialog от 2019-12-20 17:07 на 5 тематик	2019-12-25 14:20	☒	✓	2019-11-27 16:30	
1576850848698_t-5-FullDialog / 2019-12-25					

Рисунок 2.2.3 – Редактирование названия тематики

В поле **Модель определения тематик** укажите название тематики. Переключателем активности выберите, будет ли осуществляться разбиение разговоров по редактируемой тематике или нет. После заполнения наименования и выбора активности тематики кликните по кнопке для сохранения изменений.

Чтобы использовать тематики в поиске звонков, запустите процесс определения тематик нажатием кнопки **определить тематики** . После нажатия кнопки откроется окно (рисунок 2.2.4).

Действительно хотите запустить определение тематик ?

На основе анализа всех разговоров, имеющихся в базе будут созданы модели, разделяющие разговоры на разное количество тематик: 3, 5, 10, 15, 25, 50, 100. Ранее определённые модели и тематики не будут удалены: новые тематики можно будет использовать параллельно с ранее определёнными.

По завершению процесса определения тематик (процесс может занять продолжительное время, например 15 минут и более) в таблице на странице появятся новые модели. Из моделей следует активировать нужные, в зависимости от количества тематик. Неактивированные модели не будут появляться в поиске.

ОтменаЗапустить

Рисунок 2.2.4 – Окно запуска определения тематик

Для запуска определения тематик нажмите кнопку **Запустить**. Для отмены действия нажмите кнопку **Отмена**.

Информация о сервисе построения тематических моделей доступна в разделе «Администрирование» > «SJMP сервисы». Подробное описание данного раздела представлено в документе «Руководство администратора системы речевой аналитики».



2.3 Отчёты

Раздел «**Файлы отчетов**» позволяет отфильтровать по заданным параметрам файлы готовых отчетов, доступных для скачивания, и отчетов в процессе построения (рисунок 2.3.1).

Файлы отчетов

Список готовых отчетов, доступных для скачивания, и отчетов в процессе построения.

[Запланированные отчеты](#)  [Шаблоны отчетов](#) 

Построение начато

2021-03-01 00:00:00 — 2021-03-29 00:00:00 

×

Построение закончено

Выберите период 

×

Статус

завершен 

×

Название

×

Отфильтровать файлы

Id	Название	Статус	Построение начато	Построение закончено	
674	 Русский язык Тест	завершен 100 %	2021-03-28 14:53	2021-03-28 14:53	 скачать  построить заново  удалить отчет
672	 Звонок	завершен 100 %	2021-03-28 14:28	2021-03-28 14:28	 скачать  построить заново  удалить отчет
671	 Звонок	завершен 100 %	2021-03-28 14:25	2021-03-28 14:25	 скачать  построить заново  удалить отчет

Рисунок 2.3.1 – Раздел «Файлы отчетов»

Заполните следующие поля с параметрами фильтрации:



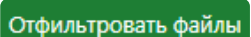
- **Построение начато.** Выберите любой произвольный период времени, за который было начато построение отчетов, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите данные вручную.

- **Построение закончено.** Выберите любой произвольный период времени, за который было закончено построение отчетов, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите данные вручную. Дата и время окончания построения отчетов должно быть больше даты и времени начала построения.

- **Статус.** Из выпадающего списка выберите один из следующих статусов: *запланирован, в процессе построения, завершен, произошла ошибка.*

- **Название.** Введите название шаблона отчета.

Для фильтрации файлов отчетов по заданным параметрам нажмите кнопку



Для управления файлами отчетов используйте следующие элементы:

 **скачать** – скачать zip-архив с файлом отчета по звонкам формате *.xlsx.

 **построить заново** – построить отчет повторно.

 **удалить отчет** – удалить файл отчета из текущего списка.

Для просмотра, создания, планирования, редактирования и удаления шаблонов отчетов нажмите кнопку **Шаблоны отчетов** . Далее откроется раздел «Шаблоны отчетов» (рисунок 2.3.2).



← Файлы отчетов

Шаблоны отчетов

Чтобы запланировать построение отчета, выберите один из шаблонов и нажмите 'Запланировать'. Если нужного шаблона нет среди доступных, вы можете создавать свои шаблоны с помощью конструктора.

Системные шаблоны

Шаблонов пока не создано

Мои шаблоны

Запланированные отчёты Создать новый шаблон

Id	Название	Создан	Изменен	
2	Английский язык Язык распознанной речи - английский	2020-12-31 17:03	2020-12-31 17:04	
4		2021-01-13 14:08	2021-01-13 15:44	
5	Проба Тест	2021-01-13 14:12	2021-01-13 14:12	
6	Звонок	2021-01-13 14:22	2021-01-13 14:22	
7	Тестовый шаблон 13.01 Тест	2021-01-13 14:30	2021-01-13 14:30	

Рисунок 2.3.2 – Раздел «Шаблоны отчетов»

Для создания нового шаблона отчета нажмите кнопку **Создать новый шаблон** . Далее откроется раздел «Конструктор шаблона» (рисунок 2.3.3).

Для конструирования отчета отфильтруйте звонки с помощью необходимых условий и определите столбцы отчета, а также группировку в случае необходимости.

Заполните следующие поля:

- **Название шаблона.** Введите название шаблона отчета.
- **Комментарий к шаблону.** Введите комментарий к шаблону отчета.

Для фильтрации звонков в создаваемом шаблоне отчета заполните поля с параметрами (рисунок 2.3.4). Принцип заполнения полей приведен в [подразделе 1.1.1](#).



← Список шаблонов

Конструктор шаблона

Для конструирования отчета отфильтруйте звонки с помощью нужных условий и определите столбцы отчета, а также группировку в случае необходимости.

Название шаблона

Данные по звонкам

Комментарий к шаблону

Тест

Фильтрация звонков

Длительность звонка

00:00

— 03:00



Больше 15 минут

0

1

3

5 минут

7

10 минут

15

ID звонка ?

можно использовать символ * для пропуска произвольного количества символов,
минимально 3 символа, не считая *

Рисунок 2.3.3 – Раздел «Конструктор шаблона»



Фильтрация звонков

все параметры

Длительность звонка: 00:00 — 03:00 ☐ Больше 15 минут

0 1 3 5 минут 7 10 минут 15

ID звонка ?

можно использовать символ * для пропуска произвольного количества символов, минимально 3 символа, не считая *

Подразделение ?

Телемаркетинг

Оператор ?

Синоженская Елена (tm2095) Колл центр (телемаркетинг)

Распознанные скрипты

Скрипт поиска слов-паразитов

Маркеры: присутствуют

Начните вводить текст...

Язык распознанной речи

...

Рисунок 2.3.4 – Подраздел «Фильтрация звонков»

Для добавления в отчет группировки звонков по какому-либо признаку выберите из выпадающего списка **Добавить группировку** один из пунктов: *Колл-центр, Департамент, Оператор, Дата звонка, Тип звонка, Инициатор завершения, ID звонка, Язык, Роль спикера* и др. (рисунок 2.3.5).



Группировка

Группировать звонки по

Дата звонка

×

Добавить группировку

×

Колонки, добавленные в отчет

Столбец	Агрегация	Сортировка
☰ Дата звонка		по возрастанию
☰ ID звонка		
☰ Тип звонка		
☰ Длительность	сумма	
☰ Суммарное время перебиваний	среднее	

Выберите поле для добавления в отчет

Инициатор завершения

Добавить колонку к отчету

Или добавьте все возможные поля

Добавить все поля

Отображение спикеров в отчёте

Роль спикера

Оператор

×

Язык спикера

Русский

×

+ Сохранить шаблон

Рисунок 2.3.5 – Подразделы «Группировка», «Колонки, добавленные в отчет», «Отображение спикеров в отчёте»

Для добавления колонок (столбцов) в отчет выполните следующие действия:

- 1) из выпадающего списка **Выберите поле для добавления в отчет** выберите название столбца и нажмите кнопку **Добавить колонку к отчету**;



2) если в отчет требуется добавить все возможные поля, имеющиеся в системе, то нажмите кнопку **Добавить все поля**.

Чтобы установить порядок столбцов, наведите указатель мыши на  и переместите требуемую колонку в нужную позицию.

Для некоторых столбцов можно применить [агрегацию](#) данных. Для этого выберите из выпадающего списка одну из функций: *максимальное, количество, среднее, минимальное, сумма*.

Для упорядочивания и нахождения необходимых данных столбца воспользуйтесь сортировкой *по возрастанию* или *по убыванию*.

Для добавления спикера в отчет выберите из выпадающего списка **Роль спикера** название роли (оператор, абонент, иные), а также из списка **Язык спикера** русский или английский язык.

Чтобы сохранить шаблон, нажмите кнопку **+ Сохранить шаблон**.

Новый сохраненный отчет появится в разделе «**Шаблоны отчетов**» ([рисунок 2.3.2](#)).

Чтобы запланировать построение отчета на конкретное время, выберите один из шаблонов и нажмите кнопку **Запланировать**  ([рисунок 2.3.2](#)). Далее откроется раздел «**Планирование отчета**» ([рисунок 2.3.6](#)).



← Список шаблонов

Планирование отчета

Выберите даты и время построения отчета, а также период, за который будут взяты данные

Заголовок отчета	Проба	×
Комментарий к отчету	Тест	×
Строить периодически	☒ Отчет будет строиться согласно заданному расписанию	
Периодичность построения	Каждый ден в 16:39	×
Период выборки данных	за 30 последн. дней	
Следующие отчёты будут построены	2021-01-14 16:39 2021-01-15 16:39 2021-01-16 16:39	

Рисунок 2.3.6 – Раздел «Планирование отчета». Переключатель «Строить периодически» активен

Заполните следующие поля:

- **Заголовок отчета.** Название шаблона отчета заполнено по умолчанию. В случае необходимости его можно изменить.
- **Комментарий к отчету.** Комментарий к шаблону отчета заполнен по умолчанию. В случае необходимости его можно изменить.
- **Строить периодически.** Если переключатель ☒ активирован, то отчет будет строиться согласно заданному расписанию.
- **Периодичность построения.** В зависимости от выбора единицы времени (*Каждый день, Каждую неделю, Каждый месяц, Каждый год*) заполните оставшиеся поля с выбором времени, дня недели, числом месяца, месяца.
- **Период выборки данных.** Задайте период (последнее число единиц времени), за который будут выбраны данные для отчета.



Если переключатель  не активирован, то отчет будет построен один раз (рисунок 2.3.7).

- **Даты, за которые будут взяты данные.** Выберите любой произвольный период времени, за который будут выбраны данные, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите данные вручную.

- **Дата построения отчета.** Выберите любую дату построения отчета, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите данные вручную.

Планирование отчета

Выберите даты и время построения отчета, а также период, за который будут взяты данные

Заголовок отчета	Проба	×
Комментарий к отчету	Тест	×
Строить периодически	☐ Отчет будет построен один раз	
Даты, за которые будут взяты данные	2021-01-01 00:00:00 — 2021-01-16 00:00:00 	×
Дата построения отчета	2021-01-16 00:01:00 	×

 **Запланировать**

Рисунок 2.3.7 – Раздел «Планирование отчета».

Переключатель «Строить периодически» не активен

Чтобы сохранить планирование отчета, нажмите кнопку  **Запланировать**.

Изменения, связанные с планированием отчета, отразятся в разделе «**Шаблоны отчетов**» ([рисунок 2.3.2](#)).

Для просмотра шаблонов отчетов, добавленных в план, нажмите кнопку **Запланированные отчёты** . Далее откроется раздел «**Запланированные отчеты**» (рисунок 2.3.8).

Построение запланированных отчетов начнётся в ближайшее время или как только станут доступны данные для отчета. Проверьте готовность отчета в разделе «**Файлы отчетов**» ([рисунок 2.3.1](#)).



← Файлы отчетов

Запланированные отчеты

Список отчетов, добавленных в план. Построение начнется в ближайшее время или как только станут доступны данные для отчета. Проверьте готовность отчета на странице 'Файлы отчетов'.

Id	Название	Периодичность выполнения	Запланировано построение	Поставлен в план	
10	Русский язык Тест	🔄 Каждый день (в 14 часов 52 минут)	2021-01-14 14:52	2021-01-13 14:50	✗
9	Тестовый шаблон 13.01 Тест	🔄 Каждый день (в 14 часов 33 минут)	2021-01-14 14:33	2021-01-13 14:32	✗
8	Звонок	🔄 Каждый день (в 14 часов 28 минут)	2021-01-14 14:28	2021-01-13 14:27	✗
7	Звонок	🔄 Каждый день (в 14 часов 25 минут)	2021-01-14 14:25	2021-01-13 14:22	✗
3	Английский язык Язык распознанной речи - английский	🔄 Каждый день (в 17 часов 15 минут)	2021-01-13 17:15	2020-12-31 17:06	✗
2	Английский язык за декабрь 2020 Язык распознанной речи - английский	—	2020-12-31 17:10	2020-12-31 17:05	✗

Рисунок 2.3.8 – Раздел «Запланированные отчеты»



3 Контроль качества

Выпадающее меню «Контроль качества» позволяет перейти в разделы «Листы оценки», «Листы автооценки», «Оценочные периоды и правила», «Планирование работы контролёров», «Планирование оценки операторов», «Рассмотрение апелляций», «Калибровочные сессии», «Самооценка» и «Метки» (рисунок 3.1).

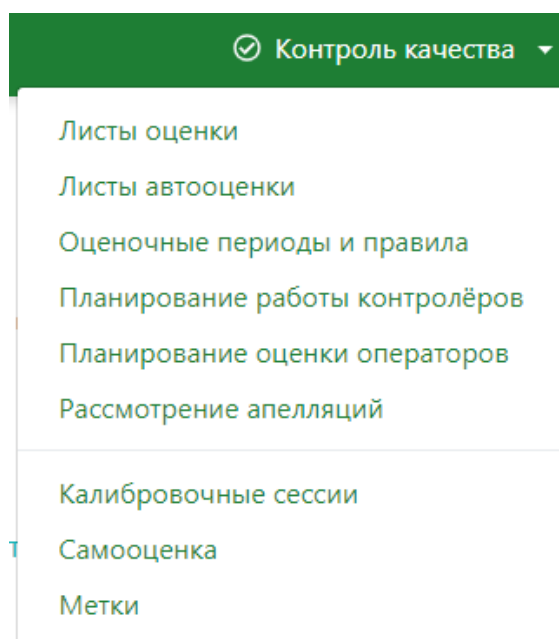


Рисунок 3.1 – Меню раздела «Контроль качества»

3.1 Листы оценки

Листы оценки предназначены для оценки качества работы операторов и формирования сводной отчетности по результатам оценки операторов за требуемый период.

Раздел «Листы оценки» имеет вид, представленный на рисунке 3.1.1. Каждая форма листа оценки содержит заголовок, информацию о текущем статусе в правом верхнем углу, два раскрывающихся блока **блоки** и **описание**, кнопку **✗ Удалить**.

Для создания новых форм нажмите кнопку **Создать лист оценки +**. После нажатия откроется окно **Создание листа оценки** (рисунок 3.1.2). Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название формы листа оценки.



- **Описание.** Введите краткое или подробное описание формы листа оценки.
- **Начальный балл.** Введите начальное значение для оценки оператора. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000.
- **Нулевой балл.** Введите числовое значение нулевого балла для оценки оператора. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000. Нулевой балл применяется в случае обнуления оценки за период или нарушения оператором должностных обязанностей.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.

Листы оценки Создать лист оценки +

Сбер - сокращённая форма для при...	Форма для телемаркетинга 2019	Тестовая форма оценки	Тестовая форма оценки
согласовано ✓	согласовано ✓		
блоки 4	блоки 2	блоки 2	блоки 1
описание	описание	описание	описание
✗ Удалить	✗ Удалить	✗ Удалить ✓ Согласовать	✗ Удалить ✓ Согласовать
Просмотр	Просмотр	Редактировать	Редактировать

Рисунок 3.1.1 – Раздел «Листы оценки»



Рисунок 3.1.2 – Создание формы листа оценки

В случае удаления формы листа оценки нажмите кнопку **✗ Удалить**, и подтвердите действие в появившемся окне удаления формы (рисунок 3.1.3).

Рисунок 3.1.3 – Окно удаления формы листа оценки

Для форм, которые не согласованы (у формы отсутствует статус **согласовано ✓**), определена кнопка **Редактировать**. После нажатия данной кнопки открывается выбранная форма листа оценки для добавления, редактирования и удаления содержащейся в ней информации (рисунок 3.1.4).



Рисунок 3.1.4 – Форма листа оценки в режиме редактирования

Для изменения формы листа оценки нажмите кнопку **Редактировать** . Далее откроется окно **Редактирование листа оценки** (рисунок 3.1.5).

Для добавления блока в форму нажмите кнопку **добавить блок** . После нажатия данной кнопки откроется окно **Создание блока формы листа оценки** (рисунок 3.1.6). Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название блока формы листа оценки.
- **Минимальная оценка за блок.** Введите числовое значение минимальной оценки за блок. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000.
- **Максимальная оценка за блок.** Введите числовое значение максимальной оценки за блок. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000. Максимальная оценка должна быть больше минимальной.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.

При включенном переключателе **Оцениваемый** в блок можно добавлять только критерии для оценки. При выключенном переключателе в блок возможно добавить только неоцениваемые метки звонка.



Изменить тип блока с оцениваемого на неоцениваемый или обратно после создания невозможно.

Редактирование листа оценки

Название *

Тестовая форма оценки

Описание

Описание тестовой формы

Начальный балл *

100

-1000 ... 1000

Нулевой балл *

0

-1000 ... 1000

Отмена

Сохранить

Рисунок 3.1.5 – Редактирование формы листа оценки



Рисунок 3.1.6 – Создание блока формы листа оценки

Чтобы сохранить введенные параметры блока, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

Для добавления критерия в блок нажмите кнопку **добавить критерий +**. После нажатия данной кнопки открывается окно **Создание критерия оценки** (рисунок 3.1.7). Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название критерия. Поле является обязательным для заполнения.
- **Описание критерия.** Введите краткое или подробное описание критерия.

Переключатели  позволяют задать критерии, оценки по которым обязательны для заполнения, и разрешить выбор нескольких оценочных значений для критерия.

Чтобы сохранить введенные параметры критерия, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.



Рисунок 3.1.7 – Создание критерия оценки

Для добавления уровня в критерий нажмите кнопку **Добавить уровень соответствия +**. После нажатия данной кнопки открывается окно **Создание уровня соответствия** (рисунок 3.1.8). Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название уровня соответствия. Название должно содержать не менее трех символов.
- **Описание уровня.** Введите краткое или подробное описание уровня соответствия.
- **Минимальная оценка.** Введите числовое значение минимальной оценки уровня. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000.
- **Максимальная оценка.** Введите числовое значение максимальной оценки уровня. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000. Если максимальная оценка совпадает с минимальной, при выборе уровня не будет выбора конкретного значения.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.



Создание уровня соответствия

Название *

Уровень 1

Описание уровня

B *I* | :≡ :≡ ↶ ↷

Описание уровня 1

Нажатие клавиши Enter создаст новый блок текста. Нажатие комбинации Shift+Enter приведет к разрыву строки текста без создания нового блока текста

Минимальная оценка *

0

-1000 ... 1000

Максимальная оценка *

100

Если совпадает с минимальной, при выборе уровня не будет выбора конкретного значения

☒ Разрешать ввод промежуточных значений

Разрешать выбор промежуточных значений, или только выбор между мин/макс

☐ Влияет на оценку за период

Оценка будут суммироваться напрямую с баллами за период, вместо того чтобы влиять на результаты оценки звонка

☒ Обнуляет балл за период

При выборе уровня балл за период будет обнуляться; ввод значения оценки не будет показан

Отмена

✓ Сохранить

Рисунок 3.1.8 – Создание уровня соответствия

Включенный переключатель **Разрешать ввод промежуточных значений** позволяет выбирать промежуточные значения между минимальной и максимальной оценками для уровня соответствия. Выключенный переключатель позволяет выбрать для уровня соответствия либо минимальную оценку, либо максимальную.



Включенный переключатель **Влияет на балл за период** позволяет суммировать баллы к баллу за период.

Включенный переключатель **Обнуляет балл за период** позволяет при выборе уровня обнулить балл за период, поэтому значение уровня рассматриваться не будет.

Чтобы сохранить введенные параметры уровня соответствия, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

В случае добавления неоцениваемого блока в форму листа оценки нажмите кнопку **добавить метку +**. После нажатия данной кнопки открывается окно **Создание неоцениваемой метки звонка** (рисунок 3.1.9). Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название метки звонка. Название должно содержать не менее трех символов.
- **Описание метки.** Введите краткое или подробное описание метки звонка.
- **Тип метки.** В выпадающем списке приведены названия типов меток. Выберите нужный тип для заданной метки.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.



Рисунок 3.1.9 – Создание неоцениваемой метки звонка

На рисунке 3.1.10 представлен пример формы листа оценки после добавления объектов (блоков, критериев, уровней соответствия и меток звонков) в форму листа оценки.

Для редактирования созданных объектов нажмите кнопку  и внесите требуемые изменения в окне редактирования объекта.

Для удаления объектов нажмите кнопку  и подтвердите действие в появившемся окне удаления объекта.

Внутри каждого созданного объекта размещены иконки (например, ) , отображающие выбранные значения параметров на этапах добавления. Назначение иконок можно узнать из всплывающих подсказок, появляющихся при наведении указателя мыши на интересующий элемент.



Лист оценки "Тестовая форма оценки"

Редактировать

Описание тестовой формы

начальный балл: 100 / нулевой балл: 0

Тестовая форма оценки

Блок 1

0 / 100

☆

▲ ▼ ✎ ✕

Критерий 1

*

▲ ▼ ✎ ✕

Уровень 1

0...100

☆

▲ ▼ ✎ ✕

Уровень 2

0 / 100

📅

▲ ▼ ✎ ✕

Добавить уровень соответствия

+

Критерий 2

* 📋

▲ ▼ ✎ ✕

Уровень 1

0...100

☆ 📅

▲ ▼ ✎ ✕

Уровень 2

☆ 📅 📅

▲ ▼ ✎ ✕

Уровень 3

☆ 📅

▲ ▼ ✎ ✕

Добавить уровень соответствия

+

Критерий 3

▲ ▼ ✎ ✕

Уровень 1

0 / 100

▲ ▼ ✎ ✕

Добавить уровень соответствия

+

Добавить критерий

+

Блок 2

▲ ▼ ✎ ✕

Метка 1

📌 позитивная оценка

▲ ▼ ✎ ✕

Метка 2

📌 к рассмотрению

▲ ▼ ✎ ✕

Добавить метку

+

Добавить блок

+

Создано: 2020-08-18 16:17, Администратор

Рисунок 3.1.10 – Форма листа оценки в режиме редактирования

После окончательного редактирования выбранной формы листа оценки нажмите кнопку **Согласовать** на выбранной форме в разделе «Листы оценки» ([рисунок 3.1.1](#)) и подтвердите действие в появившемся окне согласования формы ([рисунок 3.1.11](#)).



Согласовать форму "Тестовая форма оценки" ?
Редактирование формы станет невозможно, форма станет
доступна в правилах оценки звонков.

Отмена

Согласовать

Рисунок 3.1.11 – Окно согласования формы листа оценки

Для форм, которые находятся в статусе **согласовано** , доступна кнопка **Просмотр** . При нажатии данной кнопки открывается выбранная форма листа оценки для просмотра (рисунок 3.1.12).

← Листы оценки

Лист оценки "Форма для телемаркетинга 2019"

начальный балл: 100 / нулевой балл: 0

Форма для телемаркетинга 2019  Форма согласована 

речь	-100 / 0 
нарушения речи 	
лексическая редупликация 	-100...0 
заикания 	-100...0 
шепелявость 	-100...0 

юмор	-100 / 100 
юмор 	
чёрный юмор 	
хороший юмор 	0...100 
неуместный юмор 	-100...0 

 Создано: 2019-10-28 00:14, Правдин А.Л.  Согласовано: 2019-10-28 00:45, Правдин А.Л.

Рисунок 3.1.12 – Форма листа оценки в режиме просмотра

3.2 Листы автооценки

В разделе «Листы автооценки» приведены формы листов автооценки (рисунок 3.2.1).



Автооценка – это оценка звонков на основании количественных параметров речевой активности и речевой аналитики, которые можно посчитать автоматически. Например: относительная длительность пауз в разговоре, наличие в звонке определённых маркеров и др. В форме листа автооценки задается набор параметров, влияющих на автооценку и их вес. Сервис автоматической оценки звонков считает и проставляет оценки звонкам в автоматическом режиме (сервис доступен в разделе «Администрирование» > «SJMP сервисы»).

Листы автооценки

Создать лист автооценки +

Автоматическая форма оценки	Тестовая форма
параметры 5	параметры 3
описание	описание
Удалить используется для оценки Просмотр	Удалить не используется для оценки Редактировать

Test title	123
параметры 1	параметры 1
описание	описание
Удалить используется для оценки Просмотр	Удалить не используется для оценки Редактировать

Рисунок 3.2.1 – Раздел «Формы листов автооценки»

Для просмотра параметров и описания кликните по кнопке  в форме, раскроется список параметров звонка с баллами и весом (рисунок 3.2.2).



Автоматическая форма оценки используется для оценки

параметры 5

Паузы/тишина: всего вес: 1

- Баллы 5: 0-4 сек..
- Баллы 4: 4-8 сек..
- Баллы 3: 8-10 сек..
- Баллы 2: 10-15 сек..
- Баллы 1: 15-20 сек..
- Баллы 1: 20-0 сек..

Монолог вес: 0.6

- Баллы 1: 0-40%.
- Баллы 2: 40-100%.

Оператор перебивает: всего вес: 1

- Баллы 5: 0-5 раз(а).
- Баллы 3: 5-15 раз(а).
- Баллы 2: 15-30 раз(а).
- Баллы 0: 30-100 раз(а).

Отсутствует «Нецензурная лексика» вес: 1.2

- Баллы 11

Присутствует «возражения» вес: 1

- Баллы -10

описание

Форма для автоматической оценки звонка

Удалить

Просмотр

Рисунок 3.2.2 – Пример формы листа оценки

Для создания новых форм нажмите кнопку **Создать лист автооценки** . После нажатия откроется окно **Создание листа автооценки** (рисунок 3.2.3). Заполните следующие поля:

- **Название.** Введите название формы листа автооценки.
- **Описание.** Введите краткое или подробное описание формы листа автооценки.
- **Использовать для оценки.** Переведите переключатель в состояние для

активации формы автооценки. Пока форма используется для оценки, форму запрещено редактировать.



Рисунок 3.2.3 – Создание листа автооценки

Для добавления и изменения параметров в листе автооценки определена кнопка **Редактировать**. После нажатия данной кнопки открывается выбранная форма листа автооценки для добавления, редактирования и удаления содержащейся в ней информации (рисунок 3.2.4).



Рисунок 3.2.4 – Форма листа автооценки

Для изменения формы листа автооценки нажмите кнопку **Редактировать** . Далее откроется окно **Редактирование листа автооценки** (рисунок 3.2.5).

Рисунок 3.2.5 – Редактирование листа автооценки

Автооценка вычисляется на основе параметров. Параметры делятся на измеримые и те, для которых указывается только присутствие: например, маркеры. При выборе измеримых параметров следует указать единицы измерения.

Для добавления параметра в форму нажмите кнопку **добавить параметр** . После нажатия данной кнопки откроется окно **Создание параметра автооценки** (рисунок 3.2.6, [3.2.8](#), [3.2.10](#)). Заполните следующие поля:

- **Тип параметра.** Из выпадающего списка выберите название параметра.
- **Единицы измерения.** Из выпадающего списка выберите единицы измерения для диапазонов параметра: количество, проценты или секунды.
- **Вес параметра.** Введите числовое значение веса параметра в итоговом результате оценки в диапазоне от 0.0 до 1000.0.

Поля, отмеченные звездочкой*, являются обязательными для заполнения.



Рисунок 3.2.6 – Создание параметра автооценки. Единицы измерения: количество

Для добавления диапазона значений параметра нажмите кнопку **добавить диапазон значений** . Далее откроется окно **Создание диапазона** (рисунок 3.2.7, [3.2.9](#), [3.2.11](#)).

Рисунок 3.2.7 – Создание диапазона значений для единицы измерения: количество



Рисунок 3.2.8 – Создание параметра автооценки. Единицы измерения: проценты

Рисунок 3.2.9 – Создание диапазона значений для единицы измерения: проценты



Рисунок 3.2.10 – Создание параметра автооценки. Единицы измерения: секунды

Рисунок 3.2.11 – Создание диапазона значений для единицы измерения: секунды

В окне **Создание параметра автооценки** для маркера (рисунок 3.2.12) заполните поля:

- **Тип параметра.** Из выпадающего списка выберите название параметра *Маркер: присутствует/отсутствует*.



- **Вес параметра.** Введите числовое значение веса параметра в итоговом результате оценки.

Рисунок 3.2.12 – Создание параметра автооценки.

Тип параметра – Маркер: присутствует/отсутствует

Для добавления маркера/маркеров нажмите кнопку **выбрать маркер *****. Далее откроется окно **Добавление маркера** (рисунок 3.2.13).



Рисунок 3.2.13 – Добавление маркера

Заполните следующие поля:

- **Маркер.** Из выпадающего списка выберите название одного или более маркеров.
- **Наличие/отсутствие.** Активируйте переключатель **присутствует**, если звонок будет оцениваться по параметру присутствия маркера (маркеров).
- **Баллы.** Числовое значение, на которое будет оценен звонок в случае присутствия/отсутствия маркера (маркеров). Допустимые значения балла: от -1000 до 1000.

На рисунке 3.2.14 представлен пример формы листа автооценки после добавления объектов (параметров, диапазонов значений параметров, маркеров) в форму листа автооценки.

Для редактирования созданных объектов нажмите кнопку  и внесите требуемые изменения в окне редактирования объекта.

Для удаления объектов нажмите кнопку  и подтвердите действие в появившемся окне удаления объекта.



← Листы автооценки

Лист автооценки "Тестовая форма"

Описание тестовой формы

Тестовая форма ▾

Паузы/тишина: всего — Секунды	вес параметра: 1	
10-60	баллы: -100	
добавить диапазон значений +		

Маркер: присутствует/отсутствует	вес параметра: 1	
Нецензурная лексика (Оператор)	баллы: -100 при наличии	

Маркер: присутствует/отсутствует	вес параметра: 1	
тест1 (Абонент, Оператор, Иные)	баллы: 10 при наличии	
добавить параметр +		

❓ Итоговый балл вычисляется как сумма умножения баллов за диапазоны/маркеры на веса параметров, т.е.:
$$\text{БАЛЛ} = \text{ВЕС}(1) * \text{БАЛЛ}(1) + \text{ВЕС}(2) * \text{БАЛЛ}(2) + \dots$$

Если значение по показателю не попадает ни в один указанный диапазон, за этот параметр начисляется 0 баллов.
Если в звонке отсутствуют каналы, соответствующие ролям, используемым в маркерах, вместо оценки за звонок будет отметка "неприменимо" (N/a)

Рисунок 3.2.14 – Заполненная форма листа автооценки

3.3 Оценочные периоды и правила

Оценочные периоды позволяют планировать работу контролёров по оценке операторов. Для контролёров на каждый период выставляется план по оценке. Операторы по результатам каждого оценочного периода получают итоговую оценку, которая посчитана на основе оценок звонков, относящихся к оценочному периоду.



Правила выбора листов оценки определяют по какой форме листов оценки оценивать звонки за конкретную дату в конкретном подразделении. Правила не запрещают оценивать один и тот же звонок по разным формам, но следует учитывать, что итоговая оценка оператора за оценочный период будет рассчитываться как среднее арифметическое всех оценок из всех форм.

Раздел «Оценочные периоды и правила» имеет вид, представленный на рисунке 3.3.1. Раздел включает подразделы «Оценочные периоды» и «Правила выбора листов оценки».

Оценочный период

новый период +

Оценочные периоды нужны для планирования работы контролёров и оценки операторов. Для контролёров на каждый период выставляется план по оценке. Операторы по результатам каждого оценочного периода получают итоговую оценку, посчитанную на основе оценок звонков, относящихся к оценочному периоду.

Подразделение	Лист оценки	Период действия	Публикация результатов	Рассмотрение апелляций	Нулевой балл
Колл центр (справка)	Сбер - сокращённая форма для примера	2019-01-01 2020-12-31	2021-01-01	2021-01-05 2021-01-31	0
Колл центр (справка)	Тестовая форма оценки	2020-11-18 2020-11-19	2020-11-20	2020-11-21 2020-11-22	0

Правила выбора листов оценки

новое правило +

Правила выбора листов оценки определяют по какой форме листов оценки оценивать звонки за конкретную дату в конкретном подразделении. Правила не запрещают оценивать один и тот же звонок по разным формам, но следует учитывать, что итоговая оценка оператора за оценочный период будет рассчитываться как среднее по всем оценкам по всем формам.

Подразделение	Лист оценки	Дата начала	Дата окончания
Колл центр (справка)	Сбер - сокращённая форма для примера	2018-01-01	2021-01-01
Колл центр (справка)	Форма для телемаркетинга 2019	2020-01-15	2021-01-01
Колл центр (справка)	Тестовая форма оценки	2019-11-01	2020-01-27

Рисунок 3.3.1 – Раздел «Оценочные периоды и правила»

Для создания нового оценочного периода нажмите кнопку **новый период +**. После нажатия откроется окно **Создание оценочного периода** (рисунок 3.3.2). Заполните следующие поля:

- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.
- **Лист оценки.** Выберите лист оценки, по которому будет считаться балл оператора за оценочный период. Показаны даты действующих правил применения листов оценки. Выберите подразделение и дождитесь загрузки списка.



-
- **Дата начала.** Выберите дату начала оценочного периода, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.
 - **Дата окончания (включительно).** Выберите дату окончания оценочного периода, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.
 - **Публикация результатов.** Выберите дату публикации результатов, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.
 - **Окончание приема апелляций.** Выберите дату окончания приема апелляций, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную. Дата окончания приема апелляций должна быть позднее даты окончания оценочного периода.
 - **Окончание рассмотрения апелляций.** Выберите дату окончания рассмотрения апелляций, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную. Дата окончания рассмотрения апелляций должна быть позднее даты окончания приема апелляций периода.
 - **Нулевой балл.** Введите числовое значение, на которое будет сброшена оценка за период при критическом нарушении. Допустимые числовые значения: от -1 000 до 1 000.
- Поля, отмеченные звездочкой*, являются обязательными для заполнения.



Создание оценочного периода

Изменить подразделение после создания оценочного периода невозможно. Оценочные периоды наследуются по подразделениям: если дочернее и родительское подразделение имеют различные периоды на дату звонка, выбирается период дочернего подразделения.

Подразделение *

правила выбора листов оценки наследуются на дочерние подразделения

Лист оценки *

лист оценки, по которому будет считаться балл оператора за оценочный период. Показаны даты действующих правил применения листов оценки. Выберите подразделение и дождитесь загрузки списка.

Дата начала *

Дата окончания (включительно) *

Публикация результатов *

Окончание приёма апелляций *

Окончание рассмотрения апелляций *

Нулевой балл *

балл, на который будет сброшена оценка за период при критическом нарушении, -1000...1000

Рисунок 3.3.2 – Создание оценочного периода



После сохранения оценочного периода изменить поле **Подразделение** невозможно.

Чтобы сохранить введенные параметры, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.



После создания оценочного периода в список подраздела «**Оценочные периоды**» добавится информация о созданном периоде ([рисунок 3.3.1](#)).

Для создания нового правила нажмите кнопку **новое правило** . После нажатия откроется окно **Создание правила выбора листов оценки** ([рисунок 3.3.3](#)). Заполните следующие поля:

- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.
- **Оценочная форма.** Из выпадающего списка выберите название требуемой согласованной формы листа оценки.
- **Дата начала.** Выберите дату начала действия правила, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.
- **Дата окончания.** Выберите дату окончания действия правила, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.

Рисунок 3.3.3 – Создание правила выбора листов оценки



После сохранения правила выбора листов оценки изменить поля **Подразделение** и **Оценочная форма** невозможно.



Чтобы сохранить введенные параметры, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

После создания правила выбора листов оценки в список подраздела «Правила выбора листов оценки» добавится информация о созданном правиле ([рисунок 3.3.1](#)).

3.4 Планирование работы контролёров

Раздел «Планирование работы контролёров» позволяет выставять планы по работе контролёров и контролировать их выполнение. Планы выставляются на оценочный период в конкретном подразделении.

Раздел «Планирование работы контролёров» имеет вид, представленный на рисунке 3.4.1. Заполните следующие поля:

- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.
- **Оценочный период.** Из выпадающего списка выберите требуемый оценочный период (см. [раздел 3.3](#)) для выбранного подразделения.

Планирование работы контролёров

На данной странице можно выставять планы по работе контролёров и контролировать их выполнение. Планы выставляются на оценочный период в конкретном подразделении.
В списке отображаются контролёры: пользователи, которые имеют права оценки звонков и доступ к соответствующим подразделениям.

Подразделение

Колл центр (справка) ▾

Оценочный период

2019-01-01 — 2020-12-31 / Колл центр (справка) × ▾

Контролёр	Подразделение	План	Факт	План	Факт	
Контролер О. 1.	Колл центр (справка)	5	0	0	0	
Правдин А.Л.	Колл центр (справка)	1	2	0	0	

-15 -30 / план выполнен

Рисунок 3.4.1 – Раздел «Планирование работы контролёров»



После заполнения данных полей в разделе появится таблица с данными о контролёре. Каждая строка таблицы доступна для редактирования и удаления.

Если оценка звонков конкретного подразделения осуществлялась контролёром для конкретного оценочного периода (значение в столбце **Факт** не равно нулю), то оцененные звонки можно просмотреть путем нажатия кнопок:

 звонки в рамках плана;

 звонки сверх плана.

Для обнуления оценки за период нажмите кнопку  (рисунок 3.4.2). Нулевой балл указывается при создании оценочного периода (см. [раздел 3.3](#)).

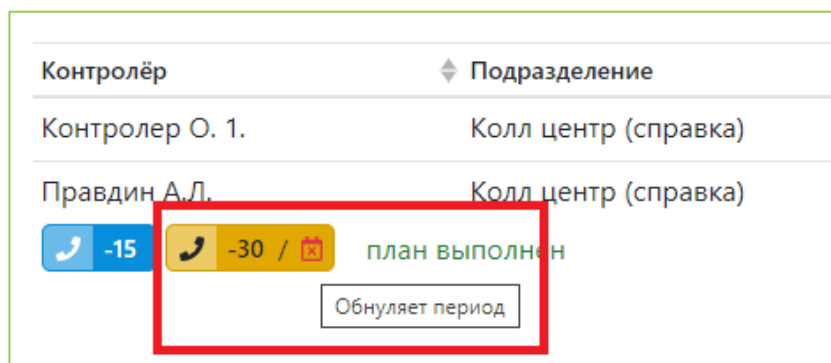


Рисунок 3.4.2 – Кнопка для обнуления периода оценки

Принцип работы в окне развернутой информации о звонке представлен в разделе [1.1.2](#).

Для редактирования плана работы контролёра нажмите кнопку . После нажатия данной кнопки открывается окно **Редактирование плана работы контролёра** (рисунок 3.4.3). Заполните следующие поля:

- **План по прослушкам.** Введите плановое количество прослушиваний звонков операторов. Допустимые числовые значения: от 0 до 1 000.
- **План по слепым прослушкам.** Введите плановое количество слепых прослушиваний звонков операторов. Допустимые числовые значения: от 0 до 1 000.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.

Включенный переключатель **Применить ко всем** позволяет применить план ко всем найденным контролёрам.



Чтобы сохранить введенные параметры плана работы контролёра, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

Рисунок 3.4.3 – Редактирование плана работы контролёра

3.5 Планирование оценки операторов

Раздел «Планирование оценки операторов» позволяет выставлять планы по оценке операторов и контролировать их выполнение. Планы выставляются на оценочный период в конкретном подразделении.

Раздел «Планирование оценки операторов» имеет вид, представленный на рисунке 3.5.1. Заполните следующие поля:

- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.
- **Оценочный период.** Из выпадающего списка выберите требуемый оценочный период для выбранного подразделения.

После заполнения данных полей в разделе появится таблица с данными об операторе. Каждая строка таблицы доступна для редактирования и удаления.

В столбцах **План** и **Факт** указаны количества плановых звонков для оценки и оцененных звонков по факту соответственно.

В столбце **Результат** рассчитывается оценка за период работы оператора.



Если оценка звонков конкретного подразделения осуществлялась оператором для конкретного оценочного периода (значение в столбце **Факт** не равно нулю), то оцененные звонки можно просмотреть путем нажатия кнопок:



звонки в рамках плана;



звонки сверх плана.

Для обнуления оценки за период нажмите кнопку  (см. пример на [рисунке 3.4.2](#)). Нулевой балл указывается при создании оценочного периода (см. [раздел 3.3](#)).

Принцип работы в окне развернутой информации о звонке представлен в разделе [1.1.2](#).

Планирование оценки операторов

На данной странице можно выставлять планы по оценке операторов и контролировать их выполнение. Планы выставляются на оценочный период в конкретном подразделении.
В списке отображаются все операторы, сопоставленные с выбранным подразделением.

Подразделение: Колл центр (справка)

Оценочный период: 2019-01-01 — 2020-12-31 / Колл центр (справка)

Оператор	Подразделение	План	Факт	План	Факт	Оценка за период		
Иванов Оператор (1000)	Колл центр (справка)	10	7	1	0	0.00		
-15 -25 / -30 / 70 -20 / 80 80 план не выполнен								
1201 Опертор (1201)	Колл центр (справка)	10	2	1	0	0.00		
-30 / -100 / план не выполнен								
1023 Опертор (1023)	Колл центр (справка)	10	1	1	0	175.00		
175 план не выполнен								
304 Опертор (304)	Колл центр (справка)	10	1	1	0	0.00		
98 / план не выполнен								
Прудченко Наталия (2205)	Колл центр (справка)	10	1	1	0	90.00		
90 план не выполнен								

Рисунок 3.5.1 – Раздел «Планирование оценки операторов»

Для редактирования плана работы контролёра нажмите кнопку . После нажатия данной кнопки открывается окно **Редактирование плана оценки по оператору** (рисунок 3.5.2). Заполните следующие поля:



- **План по прослушкам.** Введите плановое количество прослушиваний звонков операторов. Допустимые числовые значения: от 0 до 1 000.

- **План по слепым прослушкам.** Введите плановое количество слепых прослушиваний звонков операторов. Допустимые числовые значения: от 0 до 1 000.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.

Рисунок 3.5.2 – Редактирование плана оценки по оператору

Включенный переключатель **Применить ко всем** позволяет применить план ко всем найденным операторам.

Чтобы сохранить введенные параметры плана оценки по оператору, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

3.6 Рассмотрение апелляций

Раздел «**Рассмотрение апелляций**» позволяет искать апелляции по подразделениям, оценочным периодам и статусам рассмотрения. Раздел имеет вид, представленный на рисунке 3.6.1. Заполните следующие поля:

- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.

- **Оценочный период.** Из выпадающего списка выберите требуемый оценочный период для выбранного подразделения.

В пункте **Статус апелляции** выберите один из вариантов статуса: **Активные** ( **активен**), **Рассмотренные** или **Все**.

После заполнения данных полей нажмите кнопку **Найти**, в разделе появится таблица с данными об апелляциях.

Оцененные звонки можно просмотреть путем нажатия кнопок:

 звонки в рамках плана;

 звонки сверх плана.

Для обнуления оценки за период нажмите кнопку  (см. пример на [рисунке 3.4.2](#)). Нулевой балл указывается при создании оценочного периода (см. [раздел 3.3](#)).

Принцип работы в окне развернутой информации о звонке представлен в разделе [1.1.2](#).

Рассмотрение апелляций

Подразделение

Колл центр (справка)

Оценочный период

2019-01-01 — 2020-12-31 / Колл центр (справка) x

Статус апелляции

☒ Все
☐ Активные
☐ Рассмотренные

Найти

Звонок	⇅ Подача	⇅ Рассмотрение	⇅ Статус
2019-11-27 13:30:00 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-06-03 08:59:05 Правдин А.Л. я не согласен в пункте	2020-06-03 09:00:33 Правдин А.Л. будет ещё хуже	✓ принята  -15
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-04-17 12:20:55 Иванов Оператор Проверка апелляции	—	🔔 активен  0
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-04-29 12:12:14 Иванов Оператор Прошу пересмотреть...#\$\$	2020-05-27 14:20:10 Администратор Нет оснований	✓ отклонена  0
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-05-22 07:49:58 Администратор нет шепелявости	—	🔔 активен  -120 / 

Рисунок 3.6.1 – Раздел «Рассмотрение апелляций»



При поиске апелляций в статусе **Активные** в разделе отобразится список апелляций, которые в настоящий момент находятся на рассмотрении (рисунок 3.6.2).

Рассмотрение апелляций

Подразделение

Колл центр (справка)

Оценочный период

2019-01-01 — 2020-12-31 / Колл центр (справка)

Статус апелляции

☐ Все ☒ Активные ☐ Рассмотренные

Найти

Звонок	Подача	Рассмотрение	Статус
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-04-17 12:20:55 Иванов Оператор Проверка апелляции	—	активен 0
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-05-22 07:49:58 Администратор нет шепелявости	—	активен -120 /
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-04-29 10:34:12 Иванов Оператор Не согласен с оценкой, прошу пересмотреть	—	активен -25 /

Рисунок 3.6.2 – Результат поиска апелляций в статусе «Активные»

При поиске апелляций в статусе **Рассмотренные** в разделе отобразится список апелляций, которые были приняты или отклонены после рассмотрения (рисунок 3.6.3). При выборе данного статуса отобразится пункт **Статус рассмотрения** со статусами **Принятые** (✓ принята), **Отклоненные** (✓ отклонена) и **Все**.



Рассмотрение апелляций

Подразделение: Колл центр (справка)

Оценочный период: 2019-01-01 — 2020-12-31 / Колл центр (справка)

Статус апелляции: ☐ Все ☐ Активные ☒ Рассмотренные

Статус рассмотрения: ☒ Все ☐ Принятые ☐ Отклонённые

Найти

Звонок	Подача	Рассмотрение	Статус
2019-11-27 13:30:00 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-06-03 08:59:05 Правдин А.Л. я не согласен в пункте ...	2020-06-03 09:00:33 Правдин А.Л. будет ещё хуже	✓ принята -15
2020-04-14 19:21:45 Иванов Оператор (1000) Колл центр (справка)	2020-04-29 12:12:14 Иванов Оператор Прошу пересмотреть...#\$\$%	2020-05-27 14:20:10 Администратор Нет оснований	✓ отклонена 0

Рисунок 3.6.3 – Результат поиска апелляций со статусом «Рассмотренные»

3.7 Калибровочные сессии

Калибровочные сессии позволяют сравнивать результаты оценки одного и того же звонка несколькими контролёрами для их обучения и периодической проверки на отсутствие расхождений в восприятии критериев оценки операторов.

Раздел «Калибровочные сессии» имеет вид, представленный на рисунке 3.7.1.

Калибровочные сессии

Новая сессия +

Калибровочные сессии позволяют сравнивать результаты оценки одного и того же звонка несколькими контролёрами для их обучения и периодической проверки на отсутствие расхождений в восприятии критериев оценки.

Название сессии	Подразделение	Форма	Начало	Выполнение
Тестовая Тестовая калибровочная сессия	Телемаркетинг		2019-12-01 план	0% ➡
контролёр		звонки		
Контролер О. 1.		✗	20191008-073944-q-610-OutA-...	✗
Правдин А.Л.		✗	20191008-072710-q-610-OutA-...	✗
Сессия 1	Колл центр (справка)		2020-01-16 план	0% ➡
Сессия11	Колл центр (справка)		2020-01-17 план	0% ➡

Рисунок 3.7.1 – Раздел «Калибровочные сессии»



Для создания новой сессии нажмите кнопку **новая сессия** . После нажатия откроется окно **Создание калибровочной сессии** (рисунок 3.7.2). Заполните следующие поля:

- **Название сессии.** Введите название калибровочной сессии. Название должно содержать не менее трех символов.
- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.
- **Форма.** Из выпадающего списка выберите название [листа оценки](#).
- **Дата начала.** Выберите дату начала сессии, щелкнув в поле по иконке календаря , либо введите дату вручную.
- **Комментарий.** Введите пояснения и замечания, на которые необходимо обратить внимание пользователя.

Поля, отмеченные звездочкой, являются обязательными для заполнения.

Рисунок 3.7.2 – Создание калибровочной сессии



После сохранения калибровочной сессии изменить поле **Подразделение** невозможно.



Чтобы сохранить введенные параметры, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

После создания калибровочной сессии в таблицу раздела «**Калибровочные сессии**» добавится информация о созданной сессии ([рисунок 3.7.1](#)). Каждая строка таблицы доступна для удаления **✕**.

Таблица сессий представлена следующими столбцами:

- **Название сессии.** Соответствует данным из поля [Название сессии](#).
- **Подразделение.** Соответствует данным из поля [Подразделение](#).
- **Форма.** Соответствует данным из поля [Форма](#).
- **Начало.** Соответствует данным из поля [Дата начала](#).
- **Выполнение.** Содержит информацию о выполнении плана калибровочной сессии.

Чтобы просмотреть как выполняется калибровочная сессия, нажмите  ([рисунок 3.7.1](#)). Далее откроется страница, содержащая детали по выбранной калибровочной сессии ([рисунок 3.7.3](#)).

Чтобы закрыть калибровочную сессию, нажмите  **закрыть сессию**.

Рисунок 3.7.3 – Выполнение калибровочной сессии

В раскрывающемся блоке  **план** представлены две колонки со списками **контролёр** и **звонки** ([рисунок 3.7.1](#)).



Чтобы открыть информацию о конкретном звонке, нажмите кнопку со значком  в списке **звонки**, а затем в браузере откроется новая вкладка с развернутой информацией о звонке. Принцип работы в окне развернутой информации о звонке представлен в разделе [1.1.2](#).

3.8 Самооценка

Раздел «Самооценка» предназначен для предоставления обратной связи, помимо механизма калибровочных сессий, руководители и другие контролёры могут проставлять баллы оценкам звонков. Раздел представлен на рисунке 3.8.1.

Заполните следующие поля:

- **Подразделение.** Из выпадающего списка выберите название требуемого подразделения.
- **Оценочный период.** Из выпадающего списка выберите требуемый оценочный период для выбранного подразделения.

После заполнения данных полей в разделе появится таблица со столбцами:

- **ФИО контролёра.** Имя пользователя, который является контролёром.
- **Оценка.** Оценка звонка, данная контролёром.
- **ФИО оценивающего.** Имя пользователя, оценивающего работу контролёра.
- **Оценка работы контролёра.** Оценка, поставленная контролёру оценивающим лицом.
- **Дата оценки.** Дата и время проставления оценки работы контролёра.

Самооценка

Для предоставления обратной связи, помимо механизма калибровочных сессий, руководители и другие контролёры могут проставлять баллы оценкам звонков.

Подразделение

Колл центр (справка) ▾

Оценочный период

2019-01-01 — 2020-12-31 / Колл центр (справка) ж ▾

ФИО контролёра	Оценка	ФИО оценивающего	Оценка работы контролёра	Дата оценки
Правдин А.Л. Колл центр (справка)	-15	Администратор	7	2020-08-11 11:47:29

Рисунок 3.8.1 – Раздел «Самооценка»



3.9 Метки

Метки используются в фонотеке для классификации звонков (см. раздел [1.5](#)). Они группируются в категории.

Типы меток используются для цветовой идентификации меток в фонотеке и в неочениваемых категориях в листах оценки.

Раздел «Метки» имеет вид, представленный на рисунке 3.9.1. Раздел включает подразделы «Категории» и «Типы».

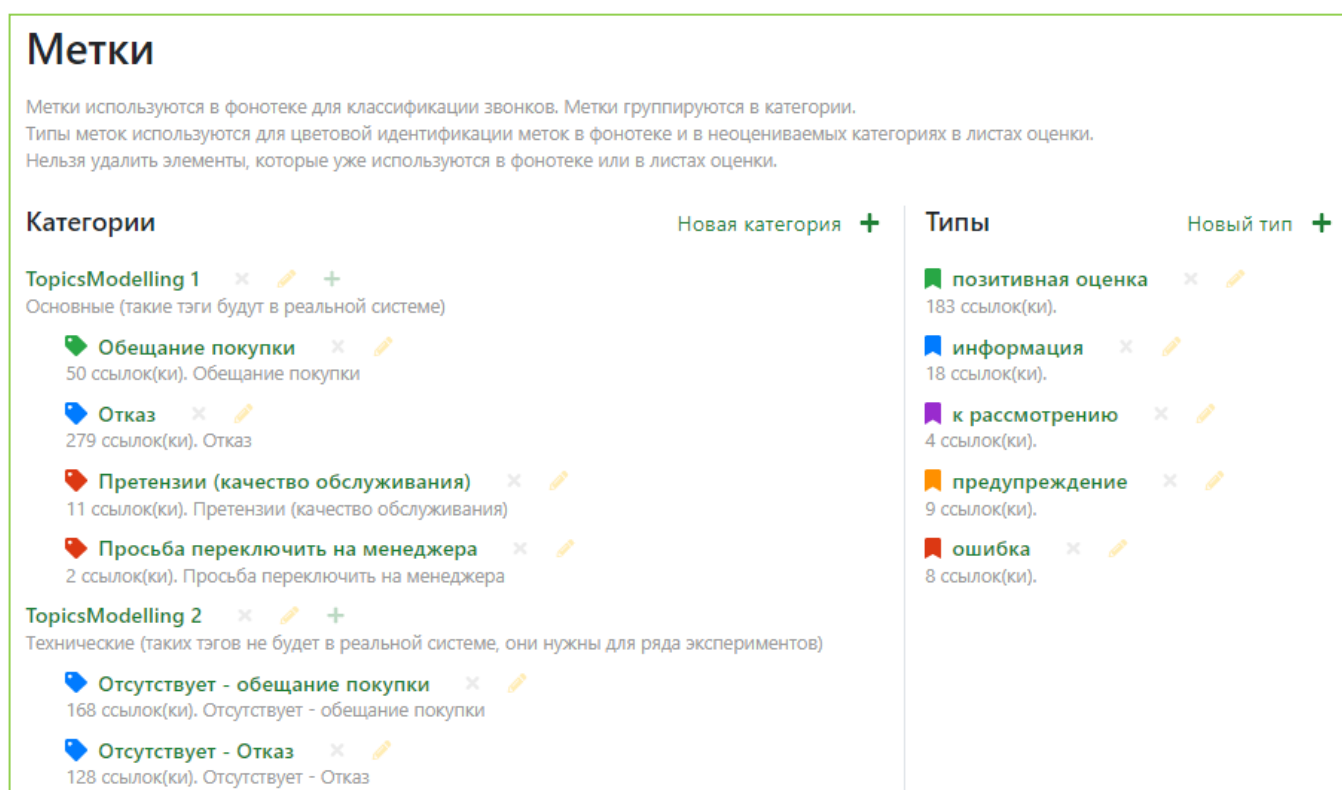


Рисунок 3.9.1 – Раздел «Метки»

Для создания новой категории метки нажмите кнопку **новая категория +**. После нажатия откроется окно **Создание категории меток** (рисунок 3.9.2).



Рисунок 3.9.2 – Создание категории меток

Заполните следующие поля:

- **Название категории.** Введите название категории меток.
- **Описание категории.** Введите словесное описание категории меток.

Чтобы сохранить введенные параметры, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

Для создания новой метки нажмите кнопку **+**. После нажатия откроется окно **Создание метки** (рисунок 3.9.3). Заполните следующие поля:

- **Тип метки.** Из выпадающего списка выберите один тип метки из предложенных вариантов.
- **Название метки.** Введите название метки. Название должно содержать не менее трех символов.
- **Описание метки.** Введите краткое или подробное описание метки.



Рисунок 3.9.3 – Создание метки

Чтобы сохранить введенные параметры, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.

Для создания новой категории нажмите кнопку **новый тип** +. После нажатия откроется окно **Создание типа метки** (рисунок 3.9.4). Заполните следующие поля:

- **Название типа.** Введите название типа метки.
- **Цвет.** Из выпадающего списка выберите любой цвет палитры для типа метки.

Рисунок 3.9.4 – Создание типа метки

Чтобы сохранить введенные параметры, нажмите кнопку **Сохранить**. Для отмены действий нажмите кнопку **Отмена**.



Метки, категории меток и типы меток, которые уже используются в фонотеке, удалить невозможно.



АКТИВ
БИЗНЕС
КОНСАЛТ

«АктивБизнесКонсалт»

Общество с ограниченной ответственностью

Профессиональная коллекторская организация

117997, г. Москва, ул. Вавилова, д. 19

www.activebc.ru /тел.: 8-800-770-70-40/info@activebc.ru



Глоссарий

Диаризация (или разделение дикторов) – это процесс разделения входящего аудиопотока на однородные сегменты в соответствии с принадлежностью аудиопотока тому или иному говорящему. Диаризация повышает качество текстов при автоматическом транскрибировании, а также может использоваться совместно с системой распознавания речи, значительно её улучшая.

Агрегации (агрегатные функции) – это функции, которые вычисляются от группы значений и объединяют их в одно результирующее (функции: сумма, максимальное значение, минимальное значение, количество значений, среднее значение).



Лист изменений

№ версии документа	Дата изменения	Автор изменений	Изменения
Руководство Пользователя системы Речевая Аналитика v1	20.08.2020	Маликова М.О.	Добавлен раздел 1.2 Поиск звонков: составные запросы
			Добавлены разделы: 3.2 Листы автооценки 3.6 Рассмотрение апелляций
Руководство Пользователя системы Речевая Аналитика v1.1	30.10.2020		Изменения интерфейса в разделах: 1.1 Поиск звонков 1.2 Импорт аудиозаписей 1.3 Перераспознавание речи 2 Аналитика 3.2 Листы автооценки 3.7 Калибровочные сессии
			Добавлен раздел: 1.1.3 Поиск звонков по составному запросу 3.8 Самооценка
Руководство Пользователя системы Речевая Аналитика v2.1	15.01.2021		Изменение раздела 2.3 Отчёты Изменения интерфейса в разделах: 1.1 Поиск звонков 1.2 Импорт аудиозаписей 1.3 Перераспознавание речи