

Инструкция пользователя
дополнения «Расширенная аналитика звонков для BPMSoft»

Пакет: BPMAAdvancedCallAnalytics

Тип приложения: Дашборды

Подготовил: Таранова Д. Д.

Дата: 28.03.2025

Версия документа: 1.0

Оглавление

1. Введение.....	3
2. Расширенный модуль аналитики.....	5
2.1 Назначение	5
2.2 Особенности использования.....	5
2.3 Описание работы дашбордов «Расширенная аналитика звонков за день»	5
2.4 Описание работы дашбордов «Расширенная аналитика звонков за неделю»	6
2.5 Описание работы дашбордов «Расширенная аналитика звонков за неделю»	6
3. Дополнительная настройка дашбордов	8

1. Введение

Настоящий документ определяет методику установки и настройки дополнения «Расширенная аналитика звонков для BPMSoft». В рамках документа рассматривается функциональность, связанная с анализами задач. Перечень основных объектов системы представлен в таблице ниже.

Таблица 1 – Перечень основных объектов

Термин	Описание
Раздел	Отдельный модуль системы, предназначенный для работы с объектами определенного класса и отличающийся особой функциональностью. Примерами раздела являются разделы Контрагенты, Контакты и т. д.
Объект	Какая-либо сущность системы, отражающая бизнес-объект. Например, контрагент является объектом системы. К объектам также относятся все объекты разделов и деталей (например, адрес контрагента), а также справочники (например, город, страна).
Запись	Строка реестра, определяющая основные параметры отдельного объекта системы. Записи всех разделов именуются по названию соответствующих объектов системы (например, запись о контрагенте, запись о контакте и т. д.).
Карточка записи	Элемент системы, предназначенный для ввода и редактирования записей реестра. Именуется по названию соответствующих объектов системы (например, карточка контрагента, карточка контакта и т. д.).

Разрыв таблицы 1

Продолжение таблицы 1

Вкладка	Элемент графического интерфейса пользователя, который даёт возможность переключения в одном окне между несколькими наборами элементов интерфейса. Можно добавлять новые вкладки, редактировать существующие, а также управлять порядком, в котором они отображаются на странице.
Деталь	Элемент системы, предназначенный для хранения дополнительной информации об объекте системы. Например, на отдельных деталях раздела Контрагенты сохраняется информация о контактных лицах выбранного контрагента либо информация о договорах, заключенных с этим контрагентом. Перечень деталей каждого раздела системы различен.

2. Расширенный модуль аналитики

2.1 Назначение

Расширенный анализ данных в разделе «Звонки».

2.2 Особенности использования

Приложение доступно для использования на панели итогов раздела «Звонки», на вкладках «Расширенная аналитика звонков за день», «Расширенная аналитика звонков за неделю» и «Расширенная аналитика звонков за месяц»

2.3 Описание работы дашбордов «Расширенная аналитика звонков за день»

2.1.1. Для работы с дашбордами вкладки «Расширенная аналитика звонков за день» необходимо перейти в итоги раздела «Звонки», выбрать соответствующую вкладку. Скриншоты дашбордов представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 – Скриншот дашбордов «Расширенная аналитика звонков за день»

2.4 Описание работы дашбордов «Расширенная аналитика звонков за неделю»

2.4.1 Для работы с дашбордами вкладки «Расширенная аналитика звонков за неделю» необходимо перейти в итоги раздела «Звонки», выбрать соответствующую вкладку. Скриншоты дашбордов представлены на рисунке 2.



Рисунок 2 – Скриншот дашбордов «Расширенная аналитика звонков за неделю»

2.5 Описание работы дашбордов «Расширенная аналитика звонков за неделю»

2.5.1 Для работы с дашбордами вкладки «Расширенная аналитика звонков за месяц» необходимо перейти в итоги раздела «Звонки», выбрать соответствующую вкладку. Скриншоты дашбордов представлены на рисунке 3.

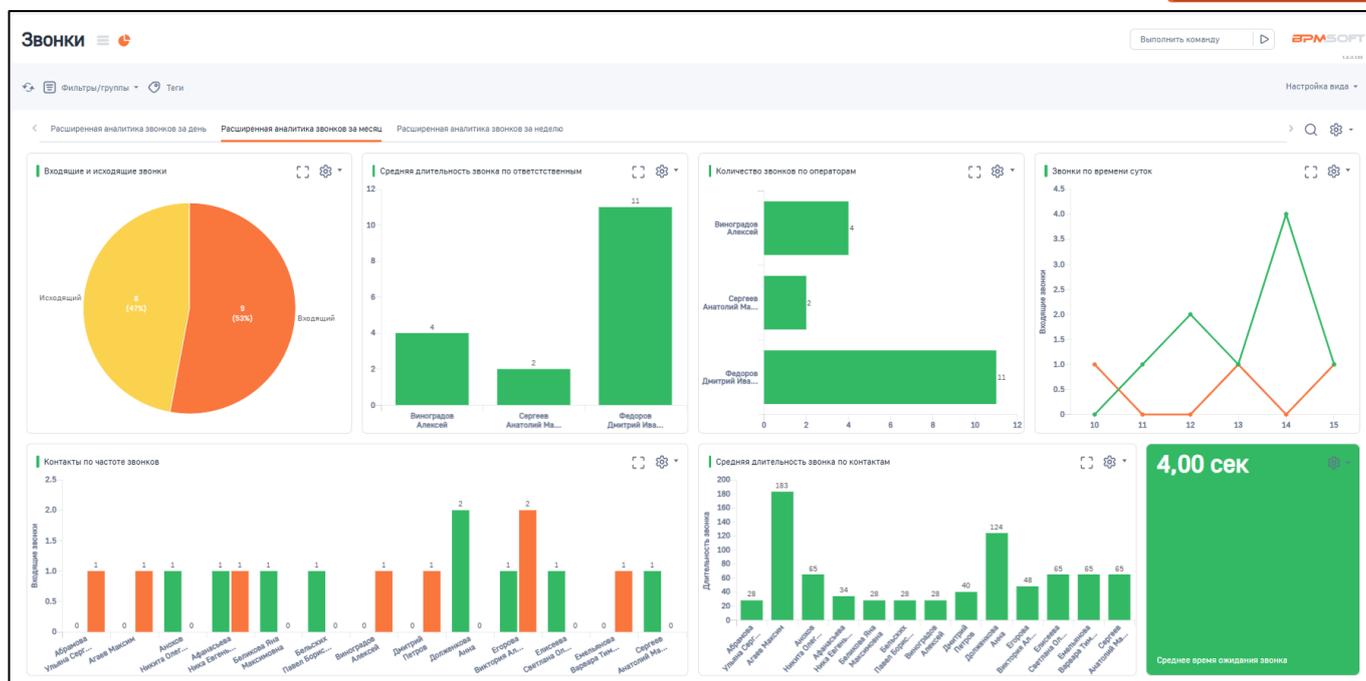


Рисунок 3 – Скриншот дашбордов «Расширенная аналитика звонков за месяц»

2.6.1 Вкладка «Выполнение задач» содержит следующие дашборды, представленные в таблице 2.

Таблица 2 – Перечень дашбордов

Название	Описание
Круговая диаграмма "Входящие и исходящие звонки"	Круговая диаграмма, отображающая количество входящих и исходящих звонков.
Гистограмма "Средняя длительность звонка по ответственным"	Гистограмма, отображающая среднюю длительность звонков, сгруппирована по ответственным.
Горизонтальная гистограмма "Количество звонков по операторам"	Горизонтальная гистограмма, отображающая количество входящих и исходящих звонков, сгруппирована по операторам.

Линия "Звонки по времени суток"	Линия, отображающая частоту звонков по времени суток.
Показатель "Среднее время ожидания звонка"	Показатель, отображающий среднее время ожидания звонки.
Гистограмма "Контакты по частоте звонков"	Гистограмма, отображающая количество звонков контактам, группировка по контакту, с которым проводился звонок
Гистограмма "Средняя длительность звонка по контактам"	Гистограмма, отображающая среднюю длительность по звонкам, сгруппирована по операторам.
Круговая диаграмма "Звонки по городам"	Круговая диаграмма, отображающая количество городов контакта, группировка по городу клиента

3. Дополнительная настройка дашбордов

3.1.1. Для перемещения или изменения дашбордов используйте «Настройку панели итогов», для этого откройте нужную вкладку, а затем нажмите на иконку шестерёнки, из выпадающего меню действий выберите «Изменить», вы попадаете на страницу редактирования, где сможете изменять размеры дашбордов, их расположение, а также добавить, удалить или настроить каждый дашборд по своей потребности. Алгоритм действий представлен на рисунках 4, 5.

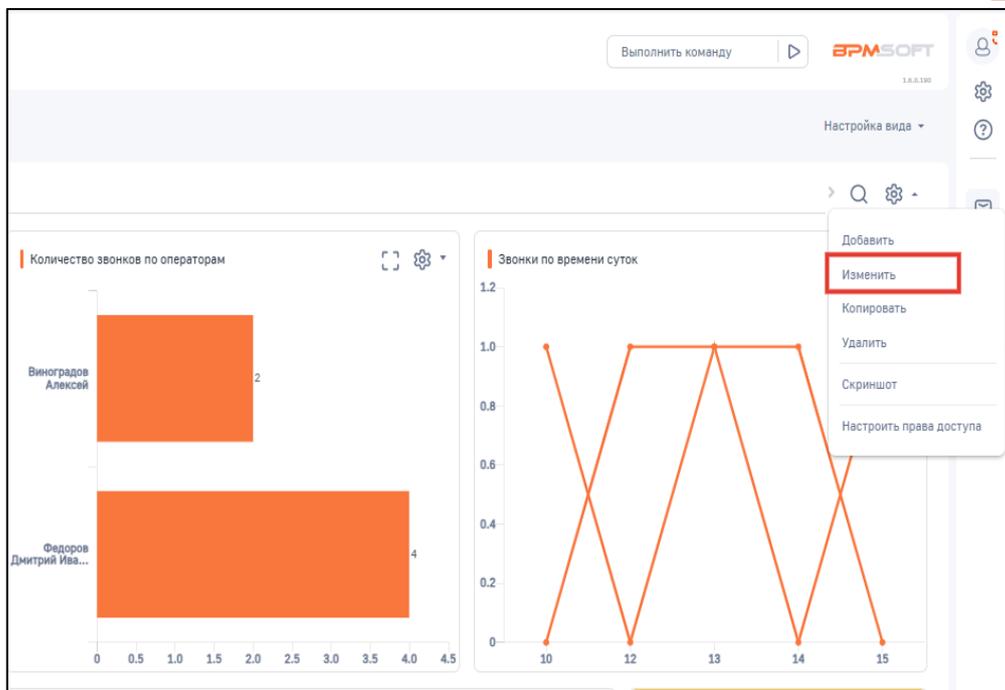


Рисунок 4 – Действие «Изменить» выпадающего списка

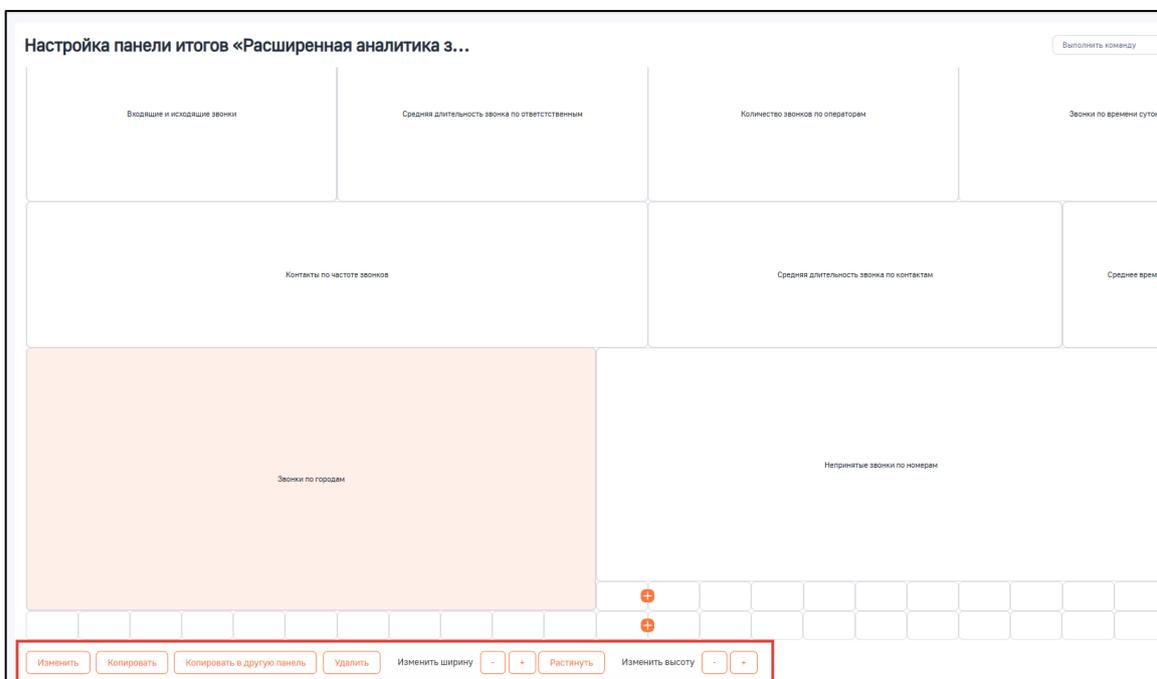


Рисунок 5 – Действия редактирования на странице «Настройка панели ИТОГОВ»

3.1.2. Для кастомизации дашборда вы можете открыть их страницу редактирования двойным нажатием по необходимому дашборду на странице «Настройка панели итогов». Рисунок страницы редактирования представлен на рисунке 6.

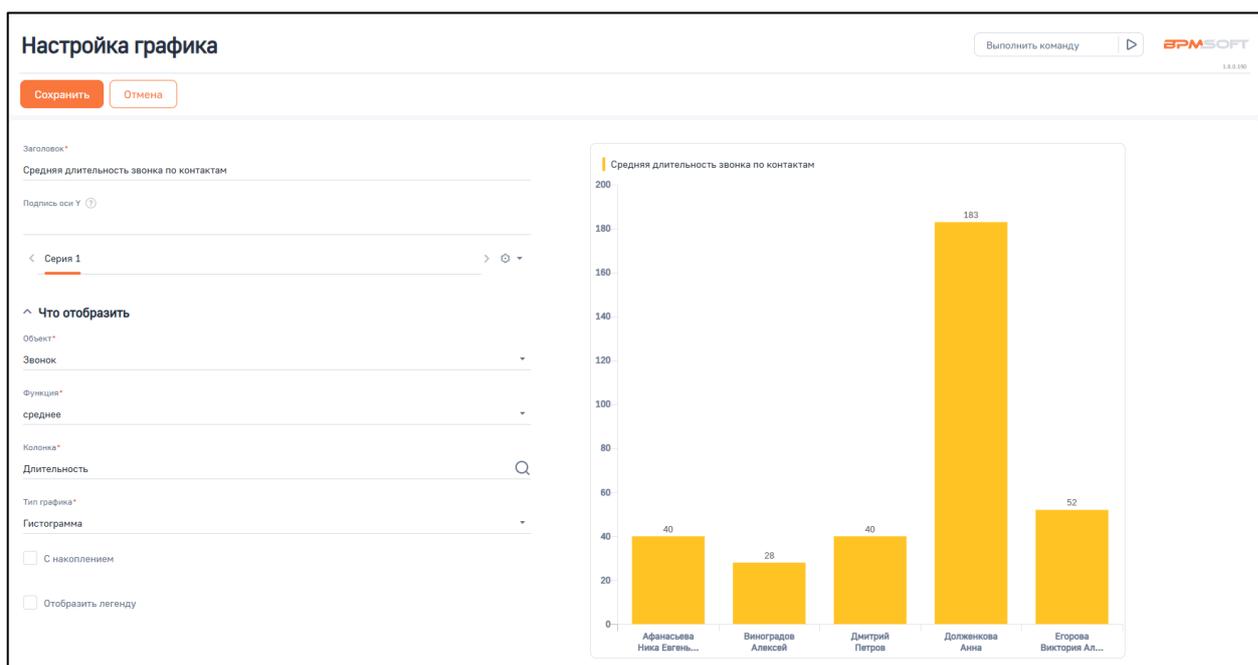


Рисунок 6 – Настройка графика

3.1.3. Документацию по настройке каждого типа дашборда вы можете изучить по гиперссылке: [«Документация дашбордов»](#) .