

РУКОВОДСТВО ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ

Fortuna Magic
Мониторинг звонков

Содержание

Главная	3
Сводная динамика	6
Динамика качества звонков	7
Отчеты	9
Звонки	11
Чек-листы	14
Обучение	17
Шаблоны тренировок	17
Программы обучения	19
Исполнение обучения	22
Система	23
Настройка интеграций	23
Выгрузка из учетной системы	25
Группы пользователей	26
Пользователи	29
Профиль	31
Техническая поддержка	32

Главная

На главной странице отображаются показатели по звонкам, без указания периода и пользователя отображается статистика по всем пользователям за все время.

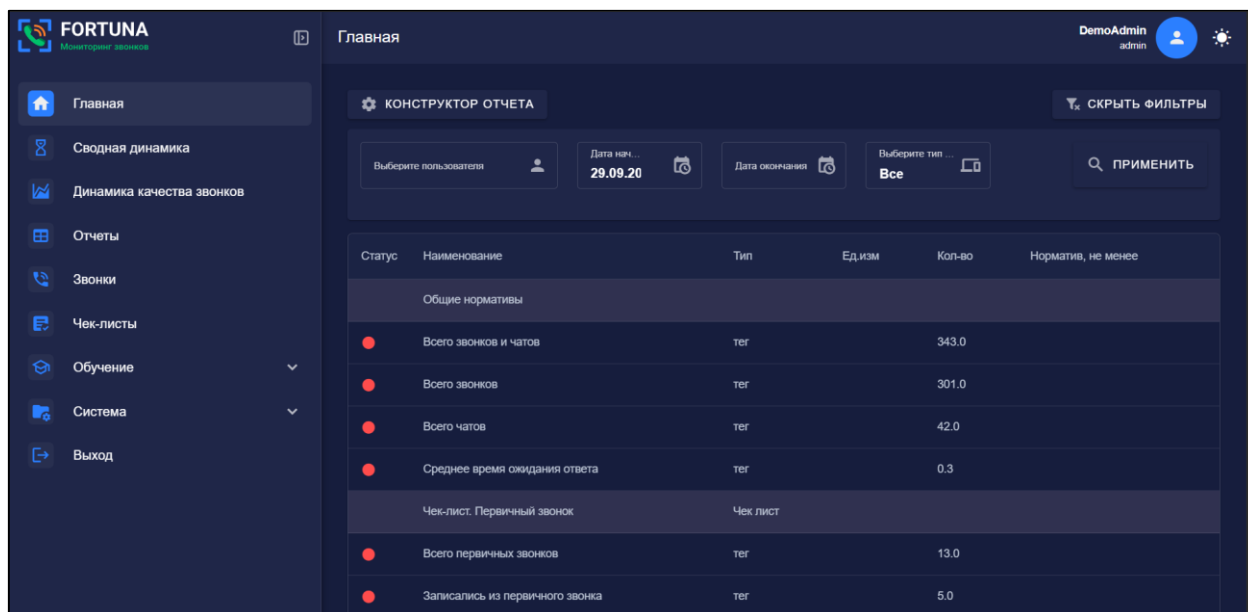


Рисунок 1 – Вид страницы «Главная»

Можно сменить темную тему на светлую, для этого необходимо нажать на кнопку смены цвета.

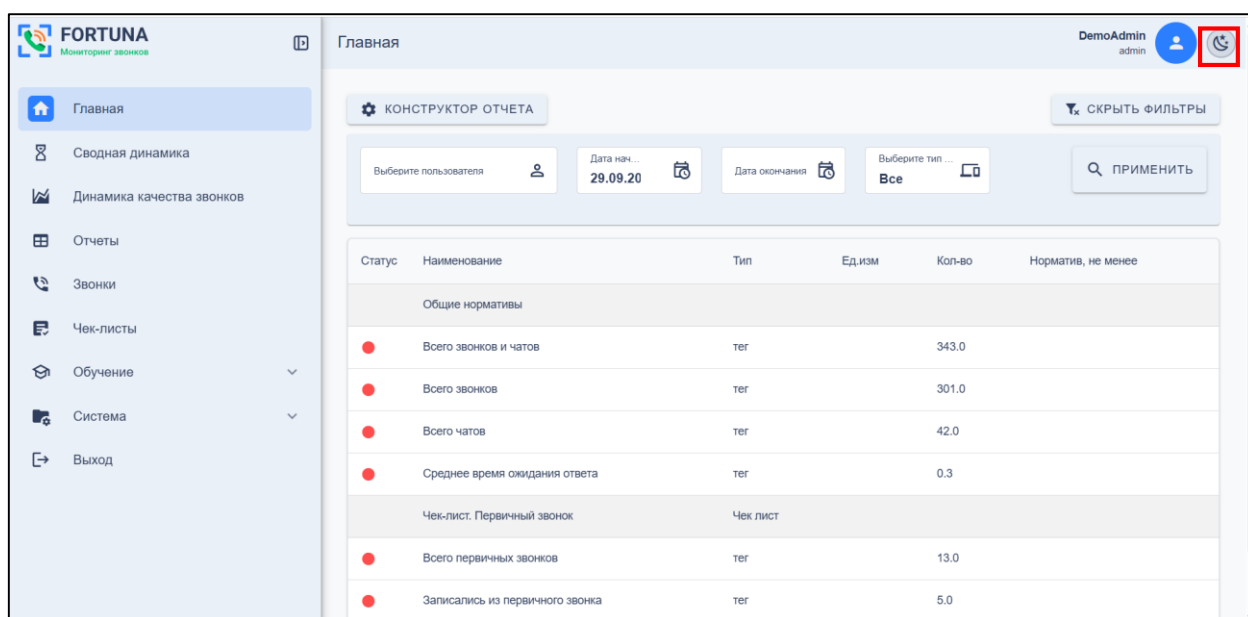


Рисунок 2 – Вид страницы «Главная» в светлой теме, кнопка изменения темы сайта

Для настройки интересующего периода необходимо выбрать значения «Дата начала» и «Дата окончания» с помощью календаря. Будут отображаться только те звонки, которые входят в выставленный период. В периоде можно задать Быстрый выбор, для этого необходимо открыть поле «Быстрый выбор», нажав на него, там можно выбрать: «Произвольная дата», «Сегодня», «Вчера», «Неделю назад».

Для выбора пользователя необходимо раскрыть список «Выберите пользователя» и выбрать нужного пользователя.

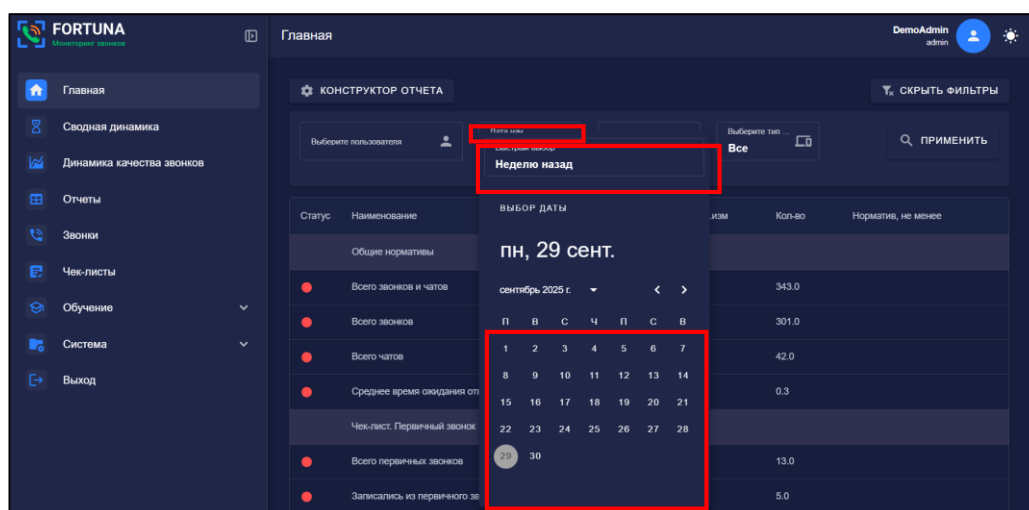


Рисунок 3 – Выбор периода, Раскрывающийся список «Быстрый выбор»

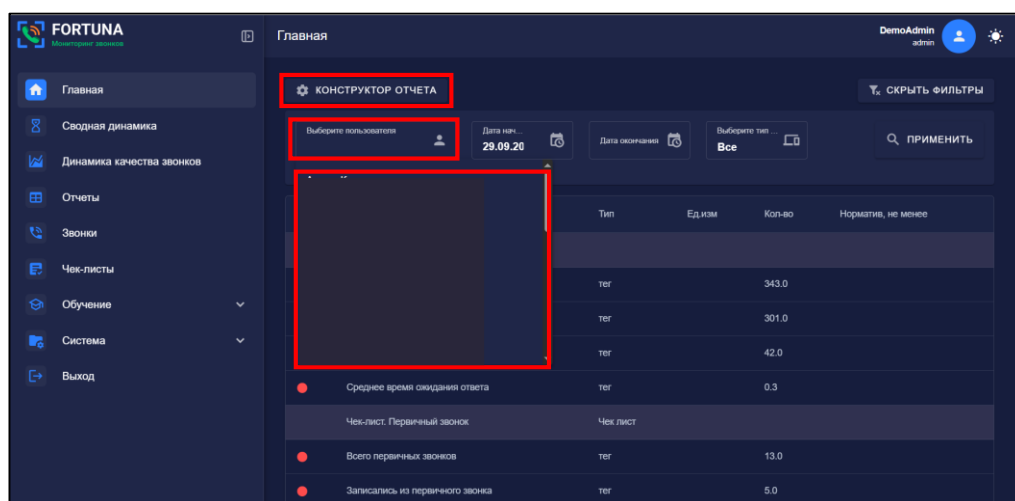


Рисунок 4 – Выбор пользователя, кнопка «Конструктор отчета»

После этого на главной будут отражены показатели за выбранный период по выбранному пользователю.

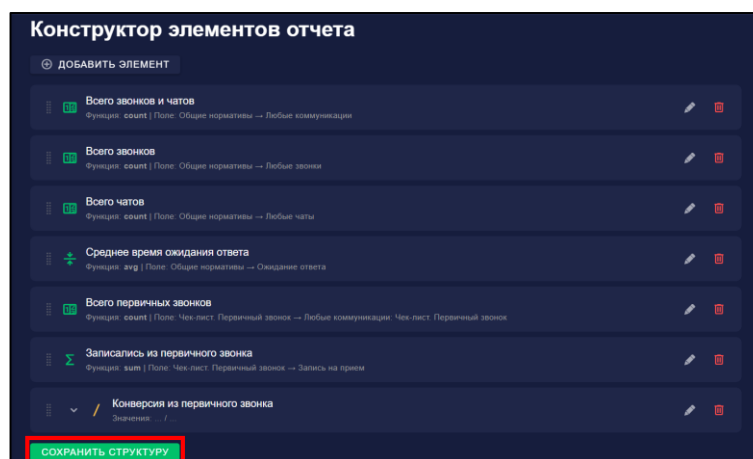


Рисунок 5 – Окно редактирования элементов отчета, кнопка «Сохранить структуру»

Также можно редактировать элементы отчета, для этого нужно нажать на кнопку «Конструктор отчета», после этого откроется окно редактирования элементов отчета, после нажать на кнопку «Сохранить структуру».

Фильтры применяются только после нажатия на кнопку «Применить».

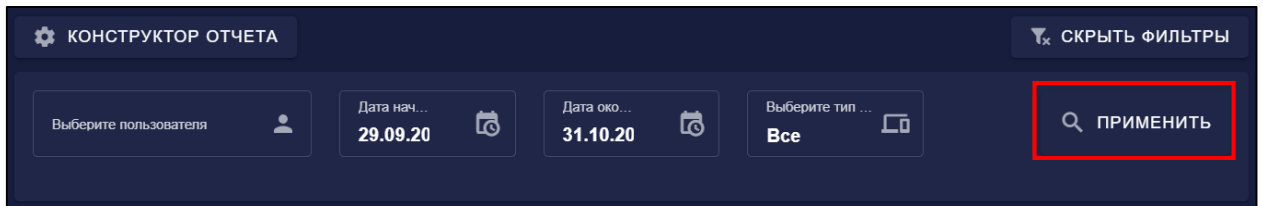


Рисунок 6 – Кнопка «Применить»

Сводная динамика

В сводной динамике отображаются данные в динамике по звонкам, чатам, чек-листам и т.п. Для переключения между видами представления данных: таблица/график, нажать на соответствующую кнопку.

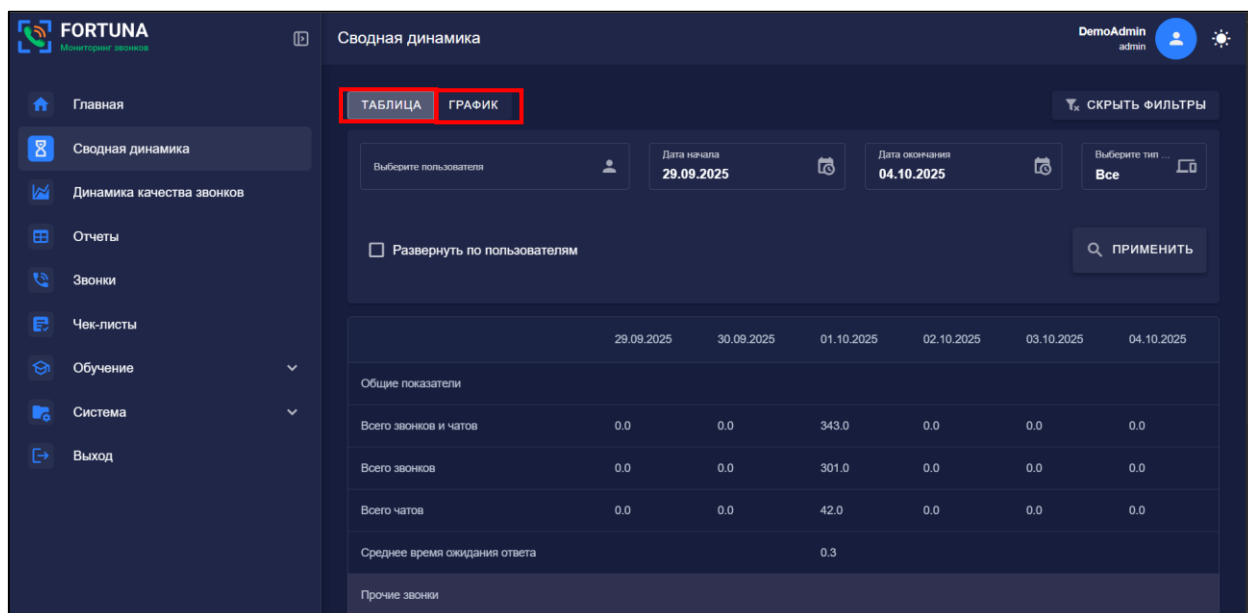


Рисунок 7 – Окно «Сводная динамика» общий вид, кнопки переключения вида отображения данных

Можно выбрать пользователя, период, и тип данных: чаты/звонки. Это задается фильтрами сверху таблицы. Фильтры применяются только после нажатия на кнопку «Применить».

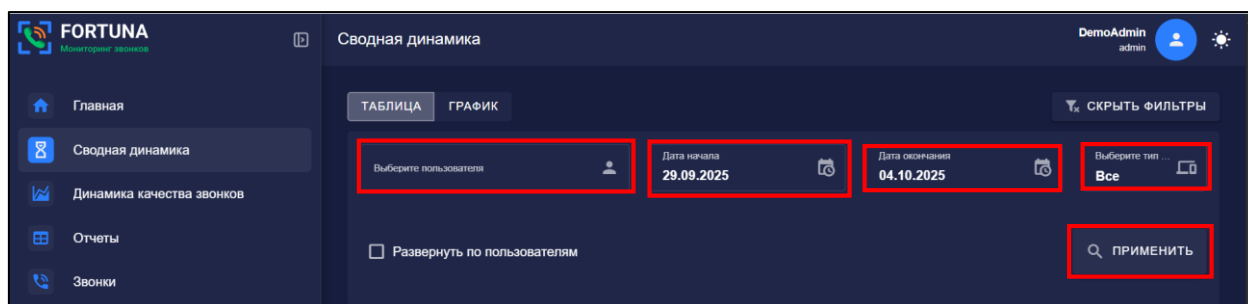


Рисунок 8 – Фильтры: выбор пользователя, выбор начала периода, выбор окончания периода, выбор типа данных, кнопка «Применить»

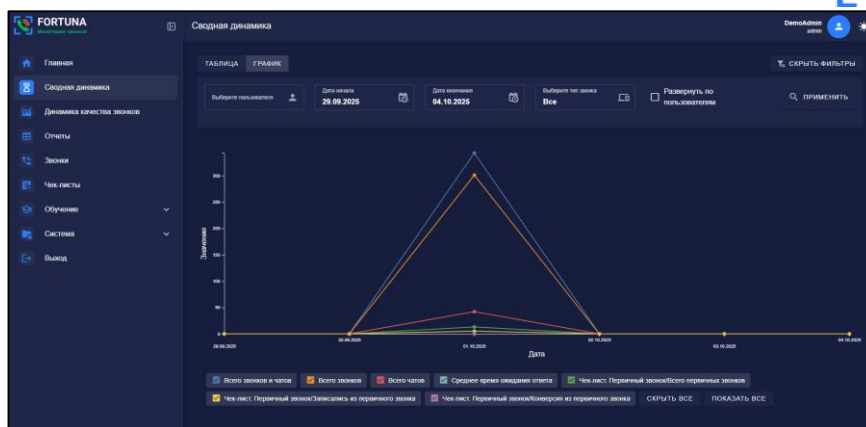
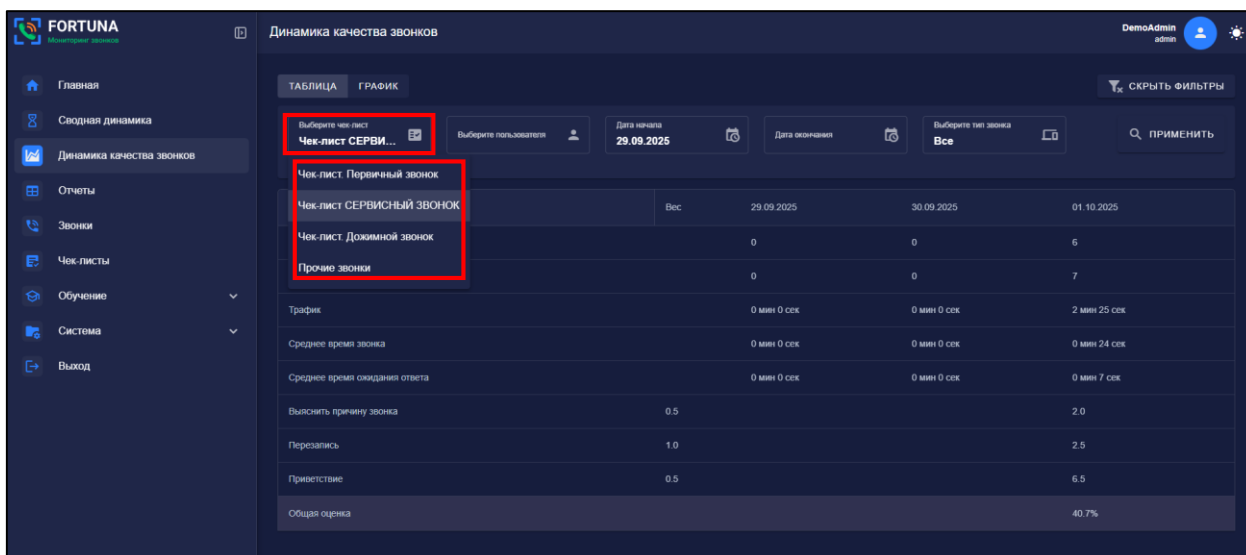


Рисунок 9 – Данные представленные на графике

Динамика качества звонков

В динамике качества звонков отслеживаются данные по качеству звонков. Для отображения обязательно нужно задать чек-лист. Это можно выбрать в фильтрах.



Чек-лист	Вс	29.09.2025	30.09.2025	01.10.2025
Чек-лист. Первичный звонок				
Чек-лист СЕРВИСНЫЙ ЗВОНОК				
Чек-лист. Дожимной звонок	0	0	0	6
Прочие звонки	0	0	0	7
Трафик	0 мин 0 сек	0 мин 0 сек	0 мин 0 сек	2 мин 25 сек
Среднее время звонка	0 мин 0 сек	0 мин 0 сек	0 мин 0 сек	0 мин 24 сек
Среднее время ожидания ответа	0 мин 0 сек	0 мин 0 сек	0 мин 0 сек	0 мин 7 сек
Выяснить причину звонка	0.5			2.0
Перезвонились	1.0			2.5
Приветствие	0.5			6.5
Общая оценка				40.7%

Рисунок 10 – Выбор чек-листа в «Динамика качества звонков»

Можно выбрать пользователя, период, и тип звонка. Фильтры применяются только после нажатия на кнопку «Применить».

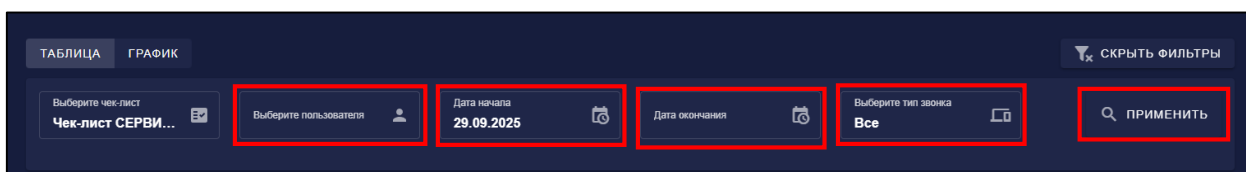


Рисунок 11 – Фильтры, кнопка «Применить»

Динамика может быть представлена как в виде таблицы, так и в виде графиков, для переключения между этими видами нажать на «Таблица/График».

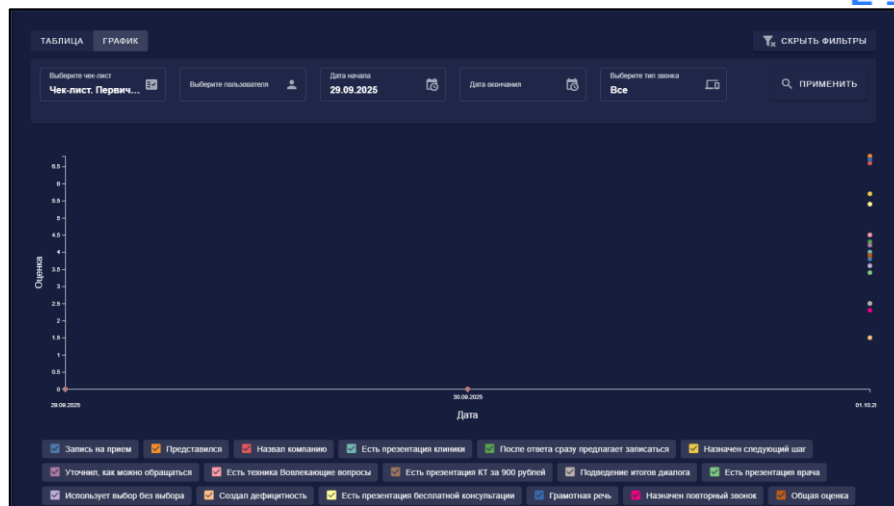


Рисунок 12 – Кнопки «Таблица», «График», Вид окна «Динамика качества звонков» «График»

Отчеты

Вкладка отчеты нужна для того чтобы настроить под нужные параметры данные по мониторингу звонков, страницу как отчет загрузить как PDF/Excel отправить в Telegram.

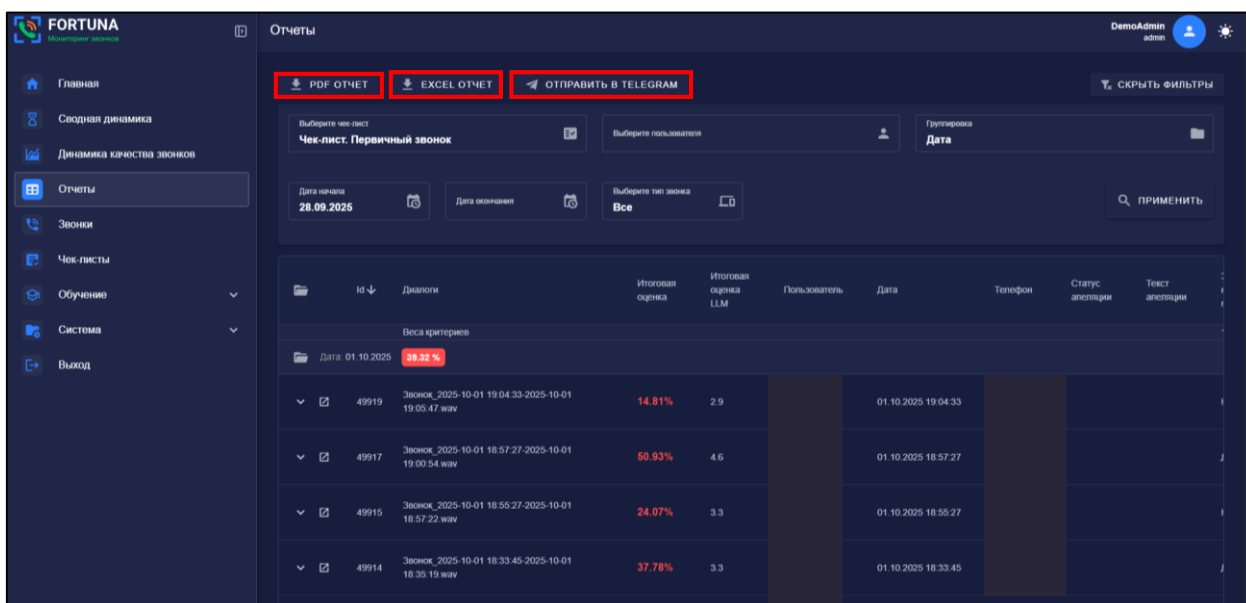


Рисунок 13 – Вид страницы «Отчеты», кнопки выгрузки данных/отправки данных в Telegram

Для настройки можно выбрать чек-лист, по которому оценивается звонок, для выбора чек-листа нужно открыть список «Выберите чек-лист» из списка выбрать нужный чек-лист.

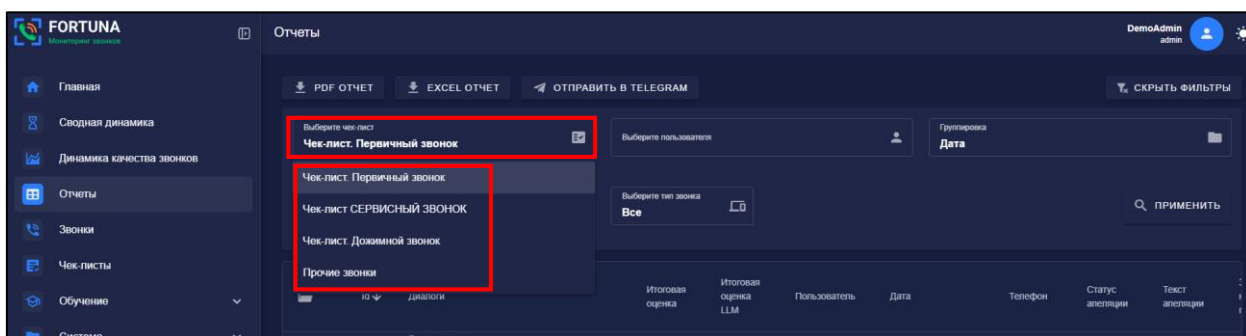


Рисунок 14 – Выбор чек-листа

Затем выбрать пользователя раскрыв список «Выберите пользователя».

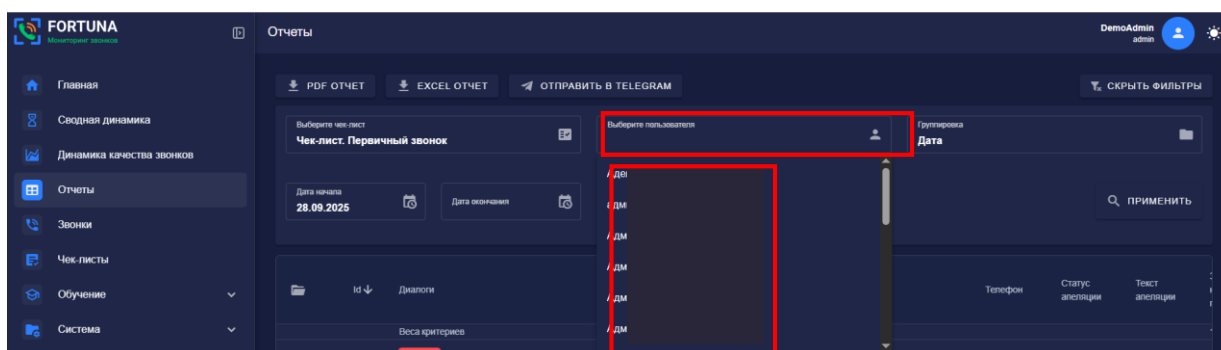


Рисунок 15 – Выбор пользователя

Можно выбрать способ группировки данных, данные могут быть сгруппированы по пользователю, либо по дате, для выбора группировки раскрыть список «Группировка».

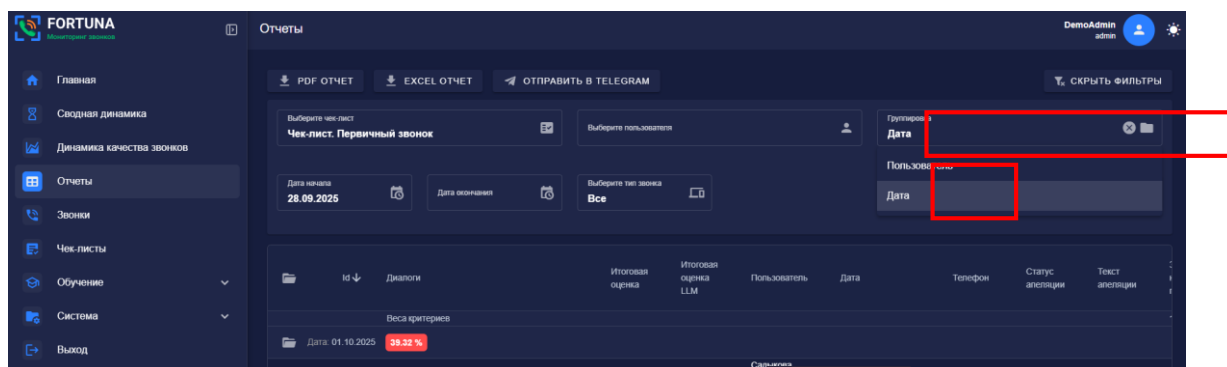


Рисунок 16 – Выбор способа группировки

Период выставляется в окнах «Дата начала» и «Дата окончания». Внутри можно выбрать «Произвольная дата», «Сегодня», «Вчера», «Неделю назад» в «Быстрый выбор».

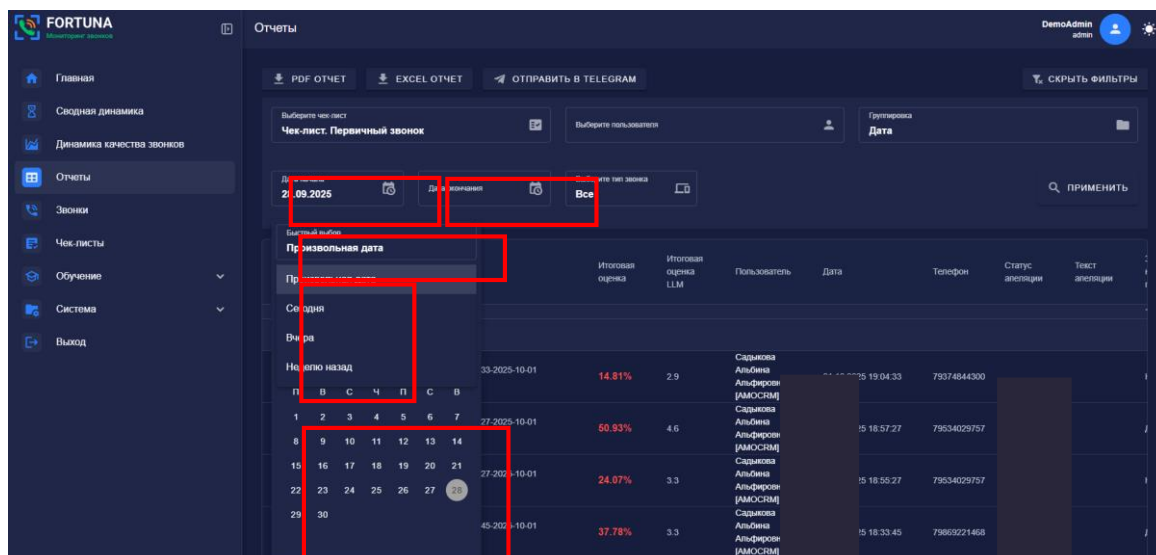


Рисунок 17 – Выбор периода, расположение «Быстрый выбор»

После выставления всех параметров, нажать на «Применить», только после этого фильтры будут применены и можно получить отчет в виде PDF или Excel, либо в Telegram. Для этого нажать на кнопки: «PDF отчет», «Excel отчет», «Отправить в Telegram».

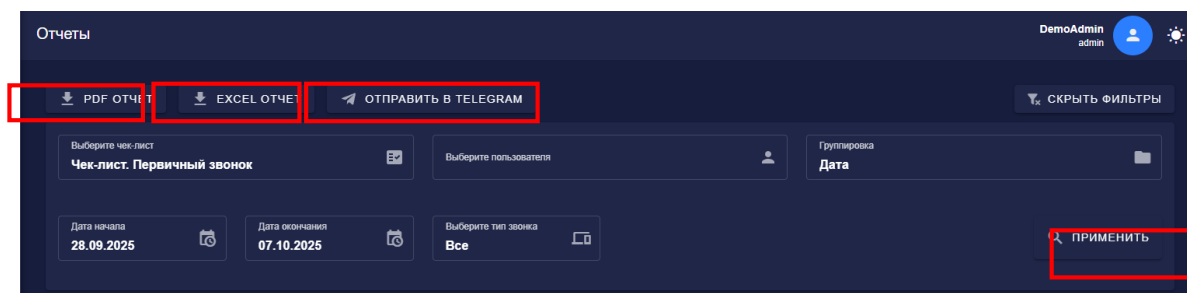


Рисунок 18 – Кнопки: «Применить», «PDF отчет», «Excel отчет», «Отправить в Telegram»

Звонки

На вкладке звонки находится информация по загруженным звонкам, по каждому звонку есть информация: дата звонка, время звонка, id звонка, чат, пользователь, чек-лист, статус, оценка, время ответа, длительность и телефон. Также в зависимости от выбранного чек-листа могут появляться дополнительные поля, например «Запись на прием» на рисунке 19.

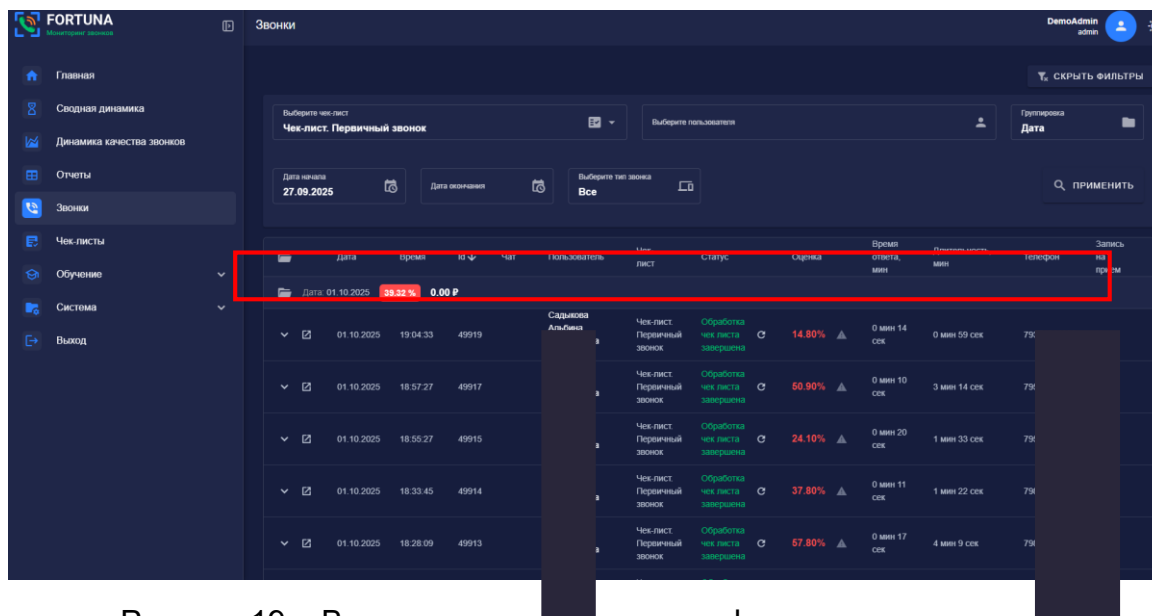


Рисунок 19 – Вид страницы «Звонки» информация по звонкам

Информацию на странице можно отфильтровать по чек-листу, пользователю, периоду, а также выбрать группировку по дате/пользователю/чек-листу. После внесения изменений нажать применить, только после этого данные на странице обновятся.

Для выбора чек-листа, нажать на «Выберите чек-лист», из раскрывающегося списка выбрать нужный.

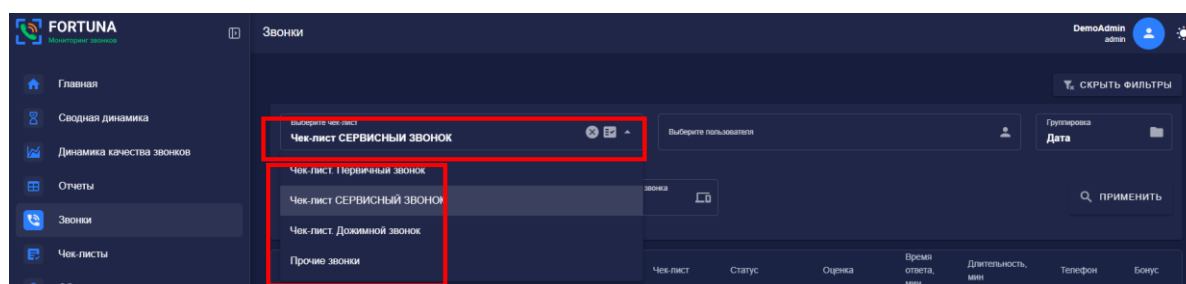


Рисунок 20 – Выбор чек-листа

Для выбора пользователя, нажать на «Выберите пользователя», из раскрывающегося списка выбрать нужного.

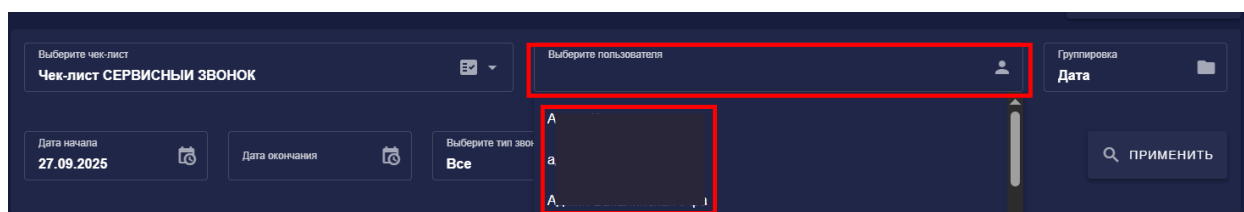


Рисунок 21 – Выбор пользователя

Для выбора группировки, нажать на «Группировка», из раскрывающегося списка выбрать нужную группировку. После выбора группировки данные на страницы будут группированы по выбранному показателю.

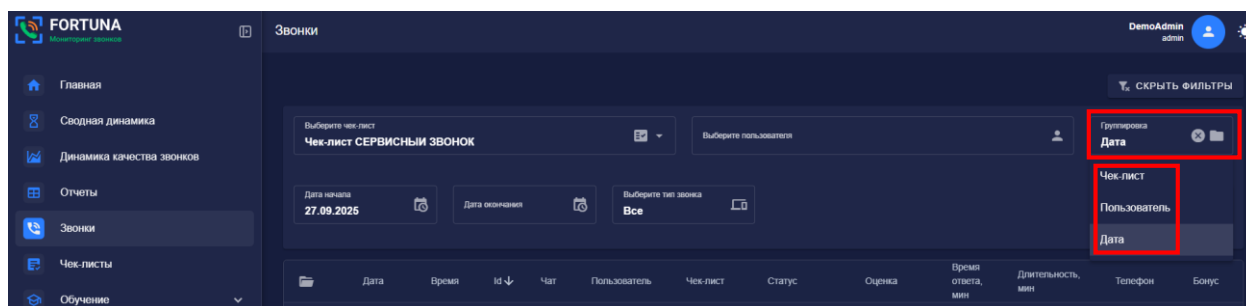


Рисунок 22 – Выбор группировки

Для выбора даты выбрать значения «Дата начала» и «Дата окончания», также можно выбрать вариант из «Быстрый выбор».

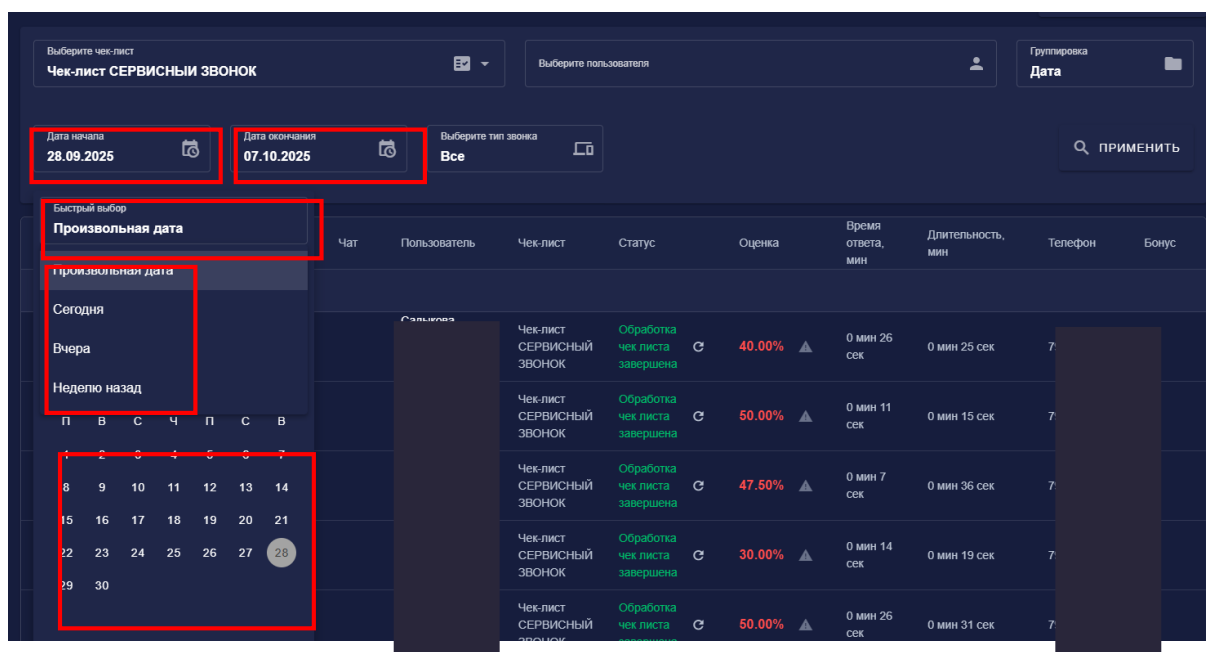


Рисунок 23 – Выбор даты, расположение «Быстрый выбор»

Если развернуть строку, можно увидеть следующую информацию: Итоговая оценка LLM, Заключение, Критические ошибки, Рекомендации, Положительные моменты, Критерии оценки, Текст разговора. Есть возможность скачать аудиозапись, для этого нажать на кнопку «Скачать аудиозапись», а также скопировать текст звонка нажав на копирование у текста разговора.

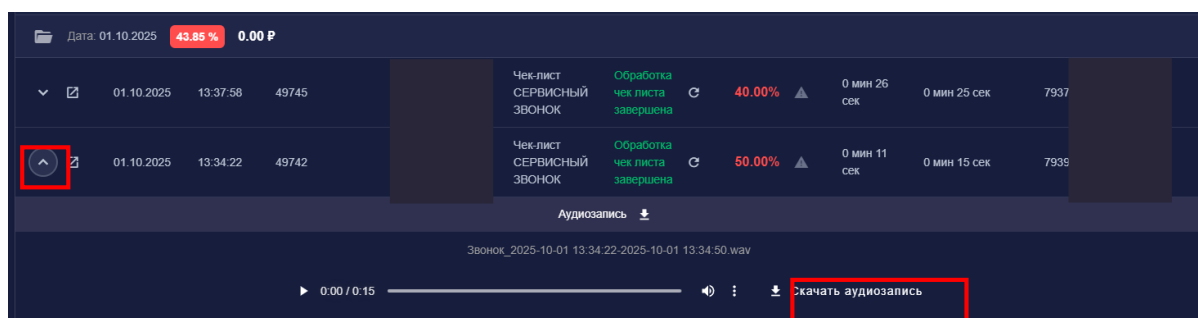


Рисунок 24 – Кнопка для разворота строки, кнопка «Скачать аудиозапись»

Итоговая оценка LLM

★ ★ ★ ★ ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ 5

Заключение

Уровень работы: удовлетворительный

Объяснение: Требуется дополнительное обучение из-за критических недочётов.

Критические ошибки

- Не выяснена причина звонка
- Отсутствие попытки уточнить цель обращения клиента

Рекомендации

- Включать в начало разговора вопрос о причине звонка («С чем могу помочь?»).
- При желании клиента перенести запись предлагать альтернативные варианты времени.
- Отработать скрипт приветствия: четко озвучивать свое имя, должность и название клиники.

Положительные моменты

- Приветствие с именем клиента и указанием клиники.

Текст заключения: Оператор умеет правильно приветствовать клиента и представлять клинику, однако упускает важный момент – выяснение причины обращения. Это приводит к потере возможности более точно удовлетворить запрос клиента. Рекомендовано усилить навыки вопросов уточнения и работу с переносом записей.

Рисунок 25 – Информация по звонку

Критерии оценки

Критерий	Оценка (1-10)	Комментарии
Основное		
Выяснить причину звонка	2	! Оператор не уточнил, зачем клиент позвонил: в диалоге нет вопроса «Чем могу помочь?»
Перезапись		✓ Перенос записи не был нужен, клиент не высказывал отказ или желание перенести. Критерий не применим.
Приветствие	8	✓ Оператор поздоровался, назвал клиента («Сергей») и представил клинику («это стоматология»).

Текст разговора

0:00:00 --> 0:00:01
а

0:00:00 --> 0:00:02
добрый день

0:00:01 --> 0:00:02
сергей

0:00:02 --> 0:00:05
это

0:00:02 --> 0:00:06
стоматология вы у

0:00:05 --> 0:00:08
нас записаны на завтра на девятнадцать

0:00:06 --> 0:00:11
тридцать на консультацию подойдете да

0:00:08 --> 0:00:13
хорошо будем ждать вас

0:00:11 --> 0:00:15
хорошего дня да хорошо

Рисунок 26 – Информация по звонку, кнопка копирования текста разговора

Чек-листы

Чек-листы предназначены для обработки звонков, в них содержится информация о группах и критериях обработки звонка. Для создания нового чек-листа нажать на кнопку «Добавить чек-лист».

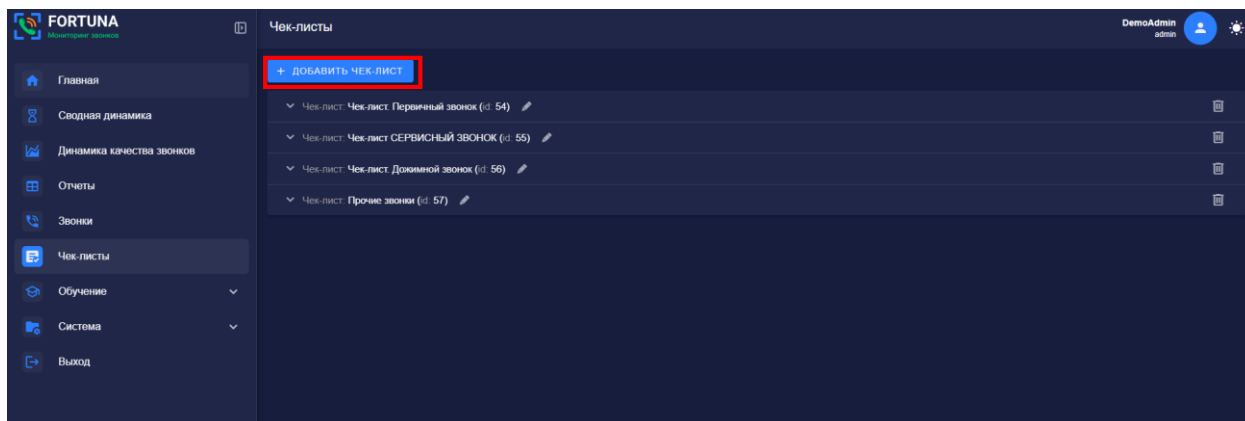


Рисунок 27 – Вид страницы чек-листы, кнопка «Добавить чек-лист»

Можно выбрать шаблон чек-листа, название чек-листа, классификацию, если нужно выбрать чекбоксы: «Без классификации», «Записи диктофонов», «Обработка».

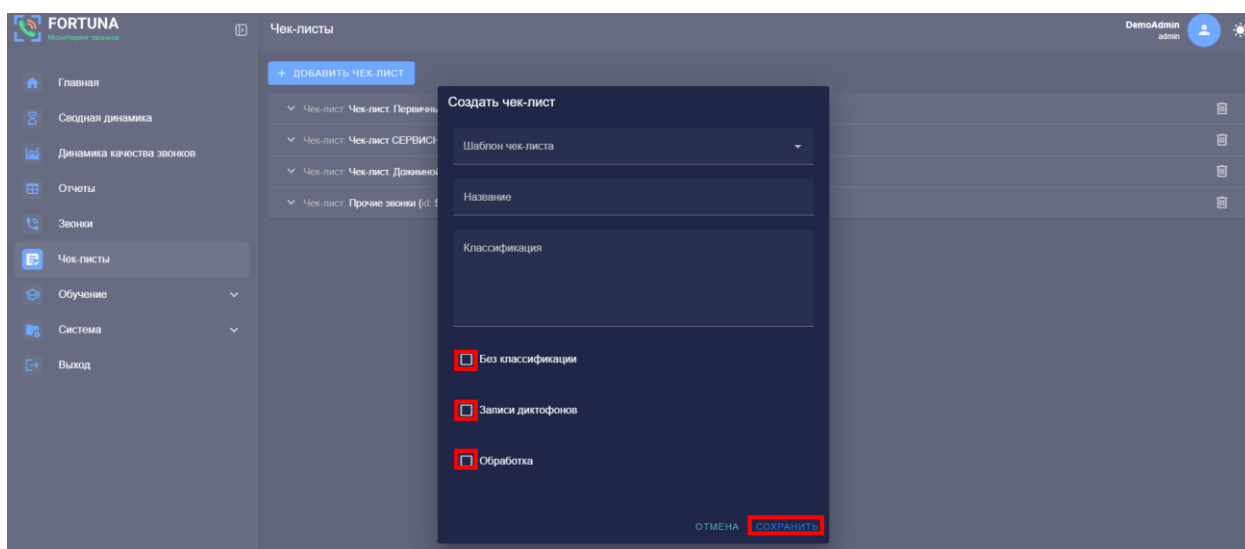


Рисунок 28 – Создание чек-листа, кнопка «Сохранить», чекбоксы

После создания чек-листа добавляются группы критериев, внутри группы критериев создаются критерии, у которых указывается описание критерия, название критерия, а также вес критерия.

Для добавления критерия в группу критериев нажать на кнопку «Добавить критерий».

При добавлении критерия указать нужные данные, затем нажать на кнопку «Сохранить»



Рисунок 29 – Кнопка добавления группы критериев

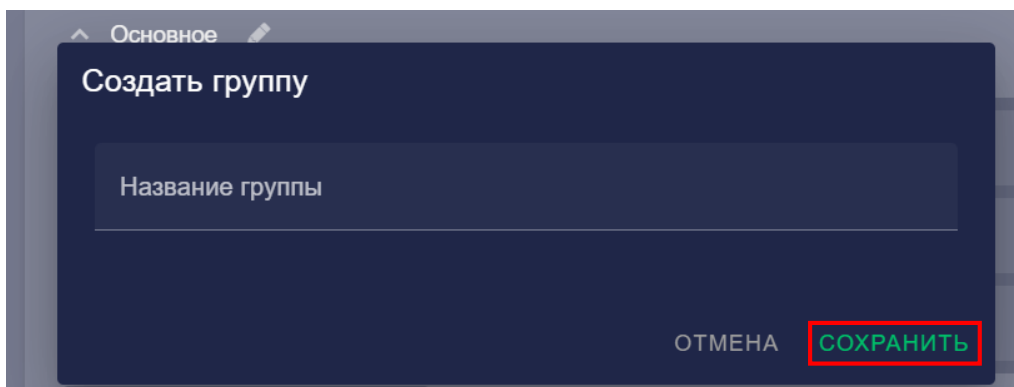


Рисунок 30 – Ввод названия группы критериев, кнопка «Сохранить»

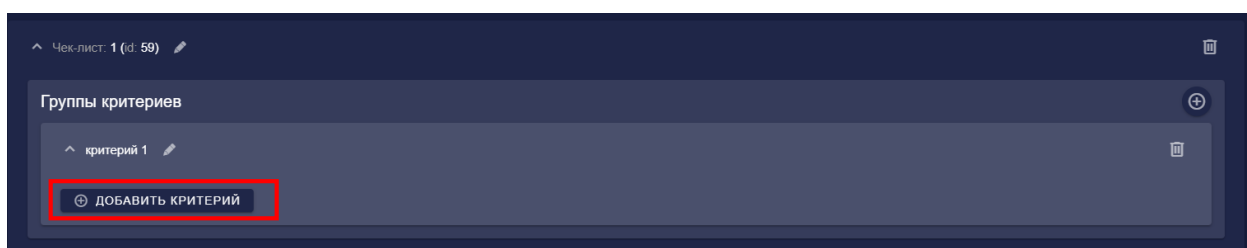


Рисунок 31 – Кнопка добавления критерия внутри группы критериев

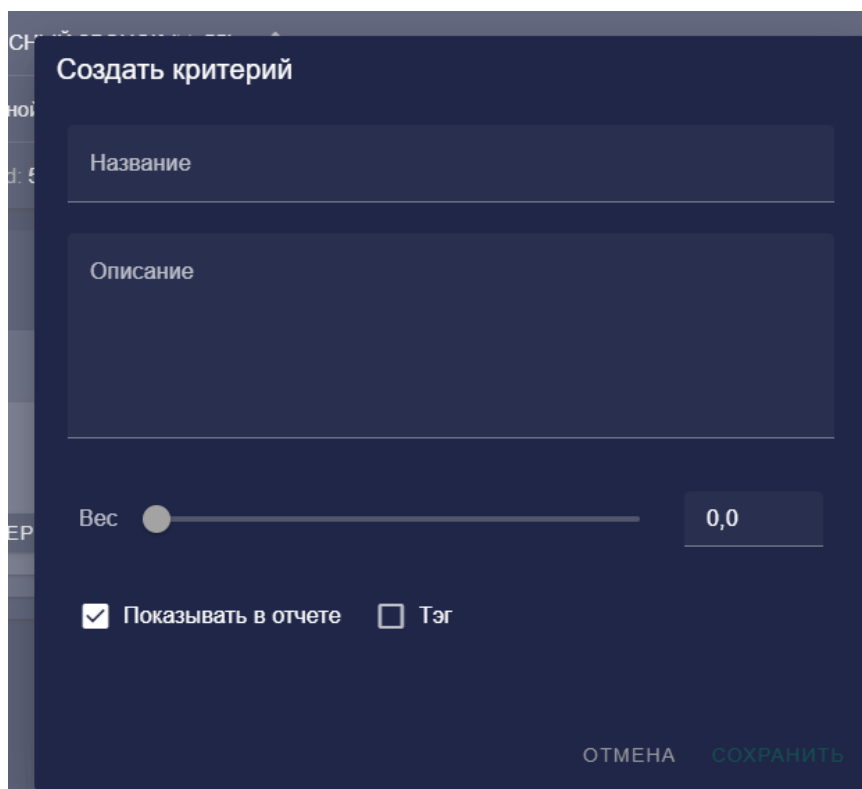
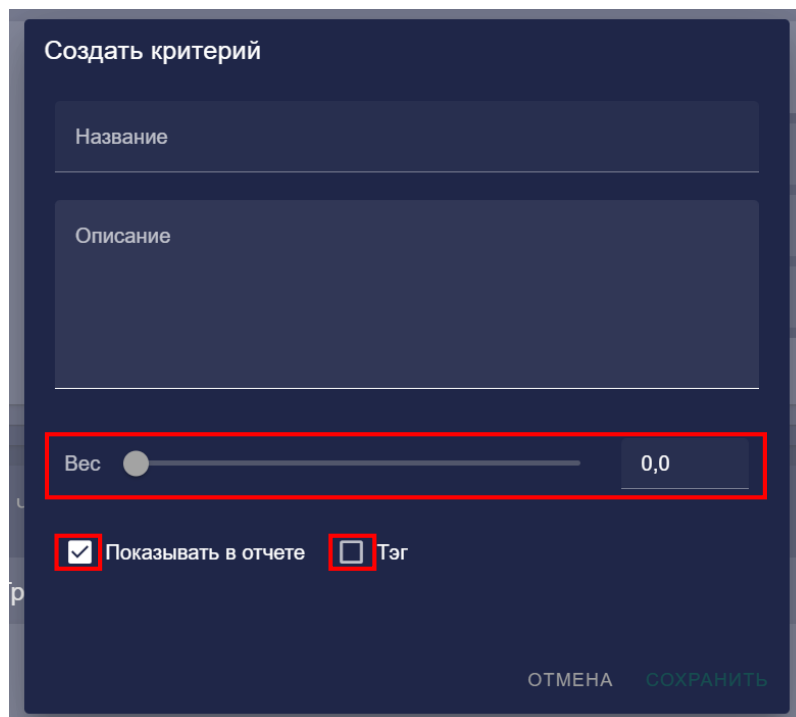


Рисунок 32 – Создание критерия, кнопка «Сохранить»

При добавлении критериев необходимо указать название критерия, описание критерия, а также указать вес критерия для отчета, также указать отображение в отчете и тег. Если чекбокс с галочкой, то он выбран.



Создать критерий

Название

Описание

Вес 0,0

☒ Показывать в отчете ☐ Тэг

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Рисунок 33 – Окно создания критерия, ползунок указания веса критерия, чекбоксы «Показывать вес» и «Тэг»

Обучение

Шаблоны тренировок

В обучении находятся вкладки: «Шаблоны тренировок», «Программы обучения», «Исполнение обучения».

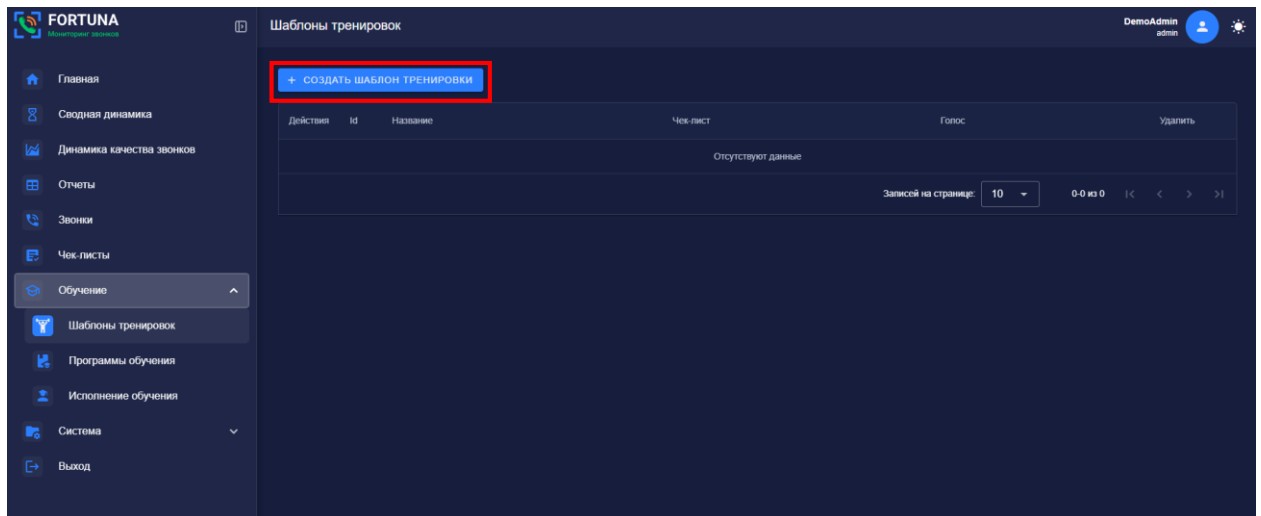


Рисунок 34 – Вид окна «Шаблоны тренировок», кнопка «Создать шаблон тренировок»

Шаблоны тренировок создаются для того чтобы робот понимал, как и о чем общаться с пользователем. Для создания нового шаблона тренировки нажать на «Создать шаблон тренировки».

При создании шаблона необходимо указать: Название шаблона, Описание, чек-лист по которому будет анализироваться разговор, промт - это запрос, команда или набор инструкций, которые пользователь передаёт для выполнения определённой задачи, инициализирующее сообщение – сценарий по которому должен происходить диалог, команда ассистенту к началу разговора – в какой момент ассистент должен начать сценарий, также есть возможность выбора голоса.

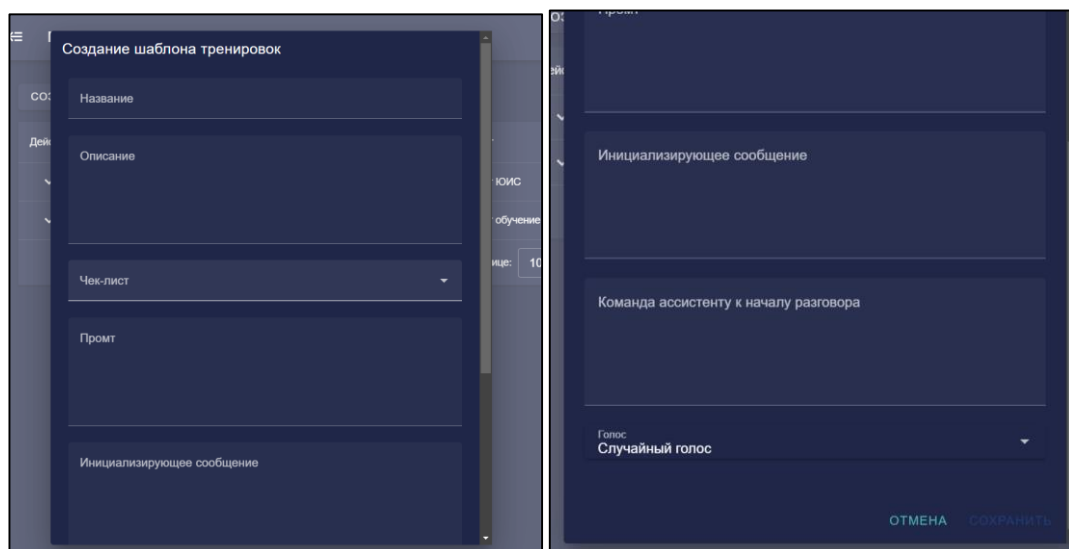


Рисунок 35 – Создание шаблона тренировок

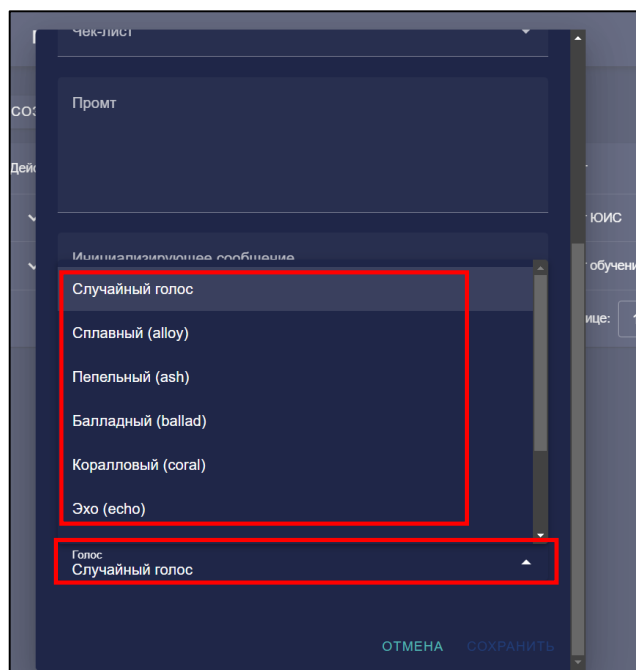


Рисунок 36 – Создание шаблона тренировок, выбор голоса

Есть возможность развернуть шаблон и просмотреть содержание, есть возможность редактировать шаблон и удалить шаблон.

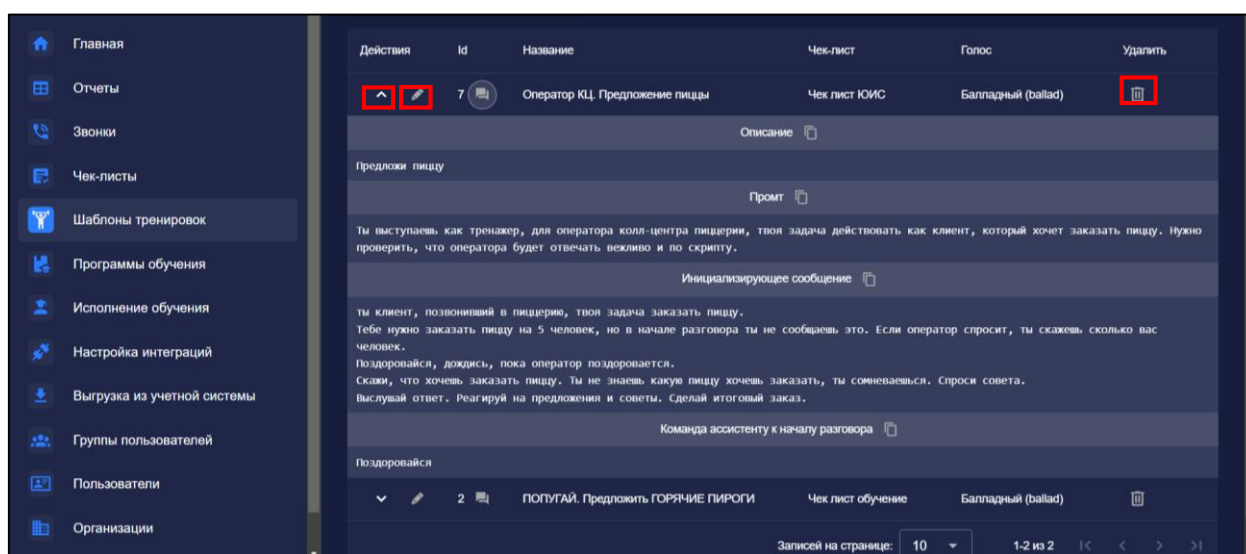


Рисунок 37 – Развернутый шаблон, кнопка раскрытия шаблона, кнопка редактирования шаблона, кнопка удаления шаблона

Программы обучения

Для создания нового плана обучения нажать на «Создать план обучения пользователей»

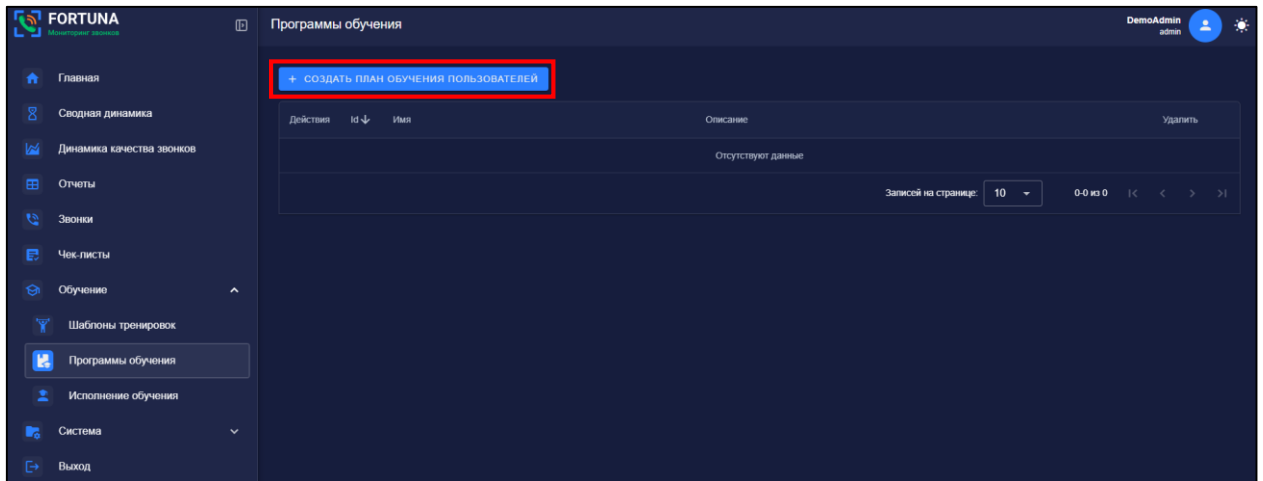


Рисунок 38 – вид страницы «Программы обучения», кнопка «Создать план обучения пользователей»

Откроется окно создания обучения, там необходимо указать название, описание и добавить шаги обучения. Для добавления нового шага обучения нажать на «Добавить шаг»

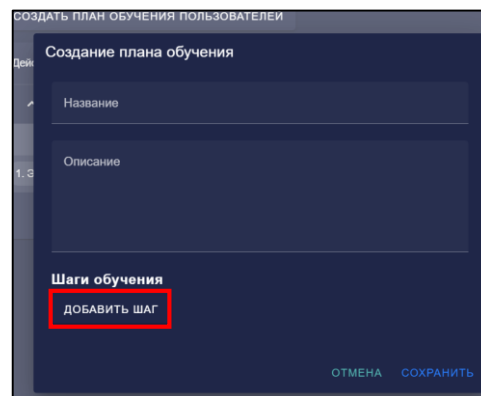
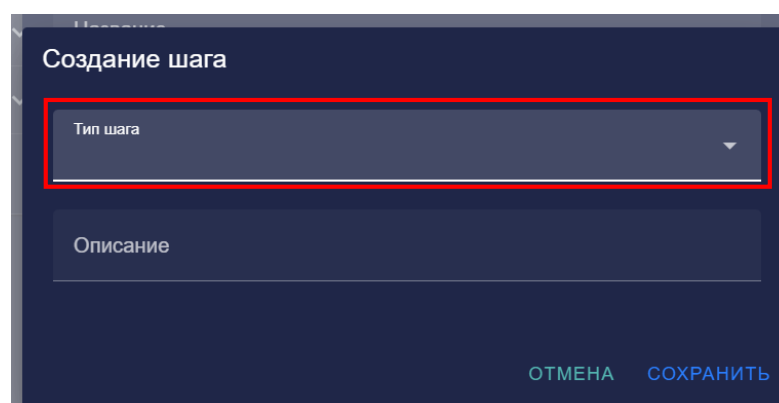


Рисунок 39 – Окно создания плана обучения, кнопка «Добавить шаг»

В создании шага нужно выбрать тип шага и описание



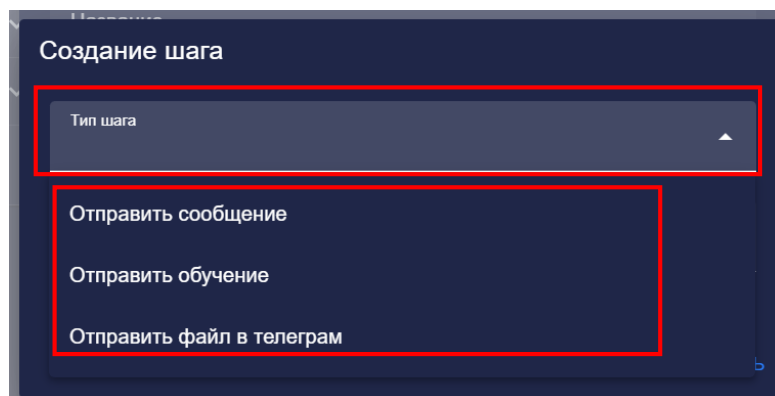


Рисунок 40 – Создание шага, выбор типа шага

Программу обучения можно редактировать и удалять.

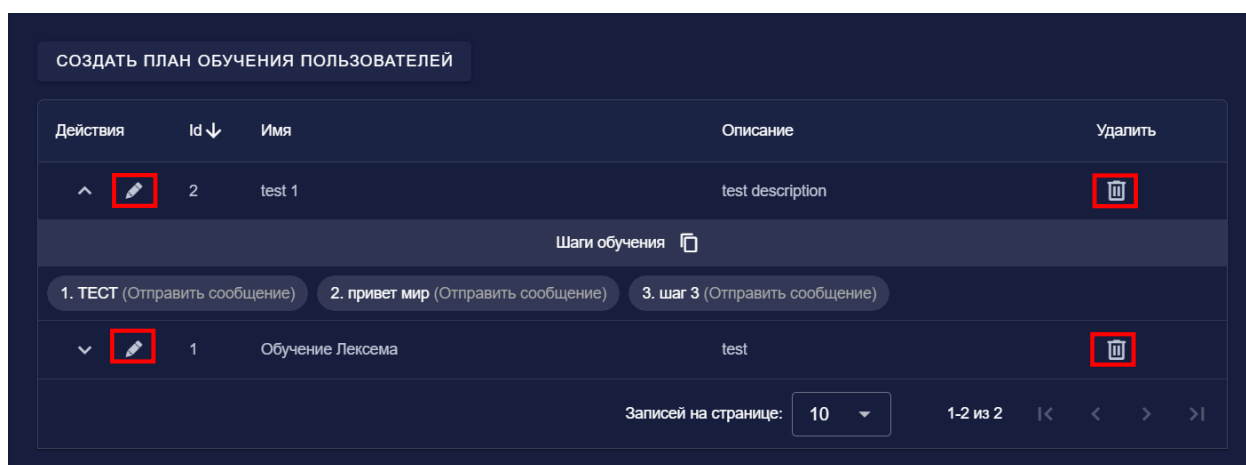


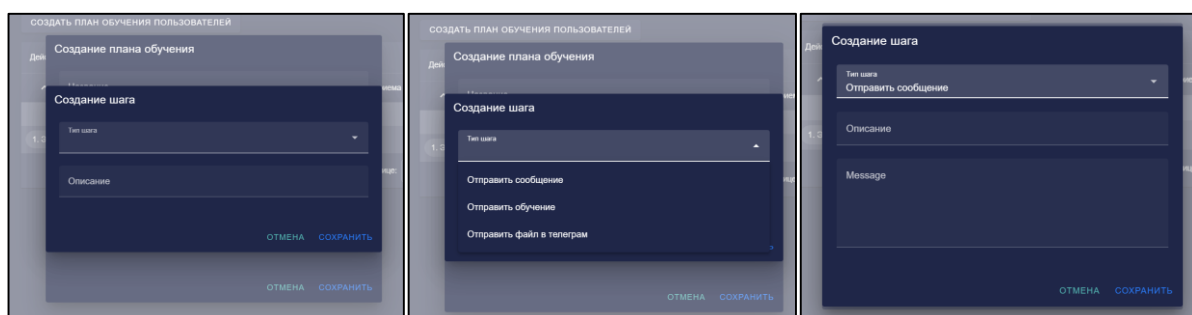
Рисунок 41 – Кнопка редактирования плана обучения, кнопка удаления

При создании шага, от типа шага зависят данные которые необходимо указать.

При выборе шага «Отправить сообщение», указывается описание шага, также указывается само сообщение.

При выборе шага «Отправить обучение», указывается описание шага, также указывается шаблон тренировки.

При выборе шага «Отправить файл в телеграмм», указывается описание шага, сообщение, а также прикладываются файлы, которые будут отправлены, файл можно как выбрать с помощью проводника так и перетащить в указанную область.



СОЗДАТЬ ПЛАН ОБУЧЕНИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ

Создание плана обучения

Создание шага

Тип шага

Отправить обучение

Описание

SystemUserTrainigId

Оператор КЦ. Предложение пиццы

ПОПУГАЙ. Предложить ГОРЯЧИЕ ПИРОГИ

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

Создание шага

Тип шага

Отправить файл в телеграм

Описание

Message

Загрузка файла

Выберите файл

Перетащите файл сюда

Рисунок 42 – Заполнение шагов в зависимости от типа шага

Исполнение обучения

В этом разделе создается обучение и назначаются группы пользователей, которые должны пройти обучение, а также отображается статус обучения, завершено или нет. Для создания обучения нажать «Создать обучение».

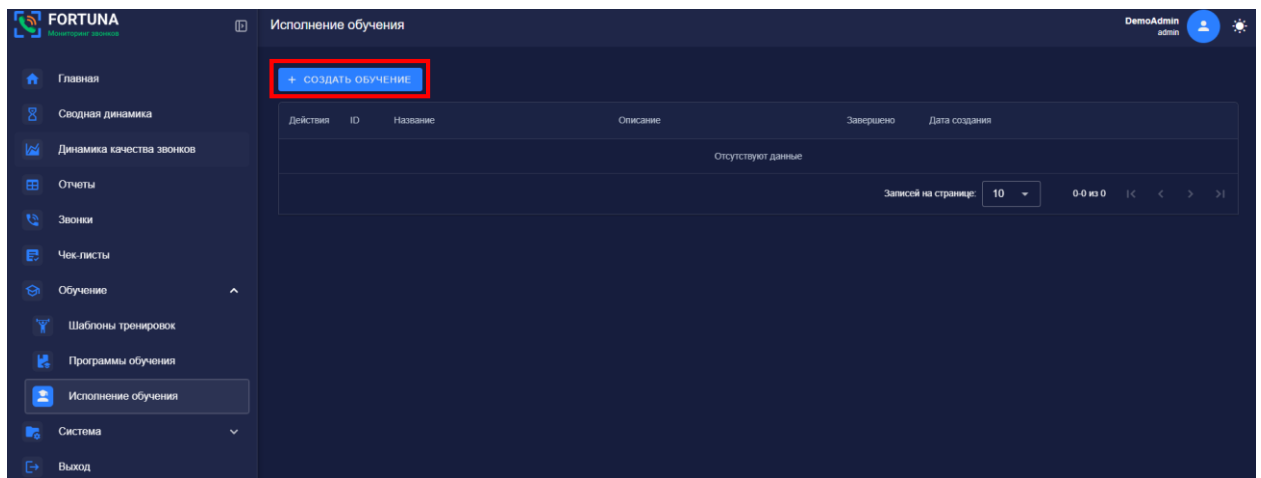


Рисунок 43 – страница исполнение обучения, кнопка «Создать обучение»

Открывается окно запуска обучения, в котором выбирается образовательная программа и группа пользователей, которые должны пройти образовательную программу.

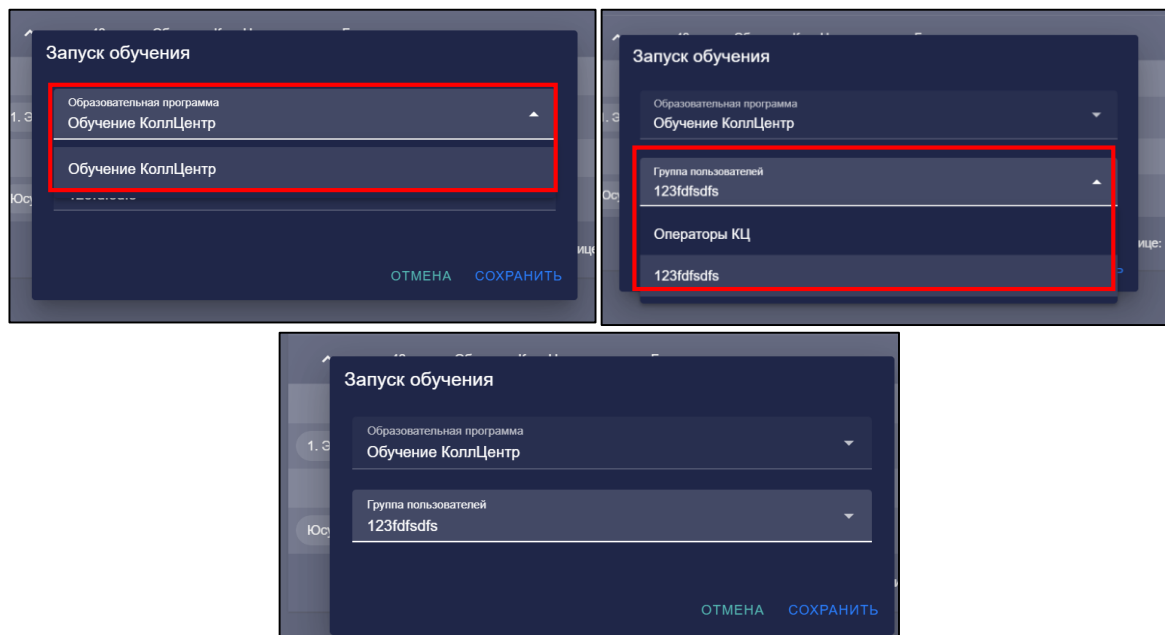


Рисунок 44 – Запуск обучения

Система

Настройка интеграций

Для создания интеграции нажать на «Создать интеграцию», для редактирования интеграции нажать на значок карандаша.

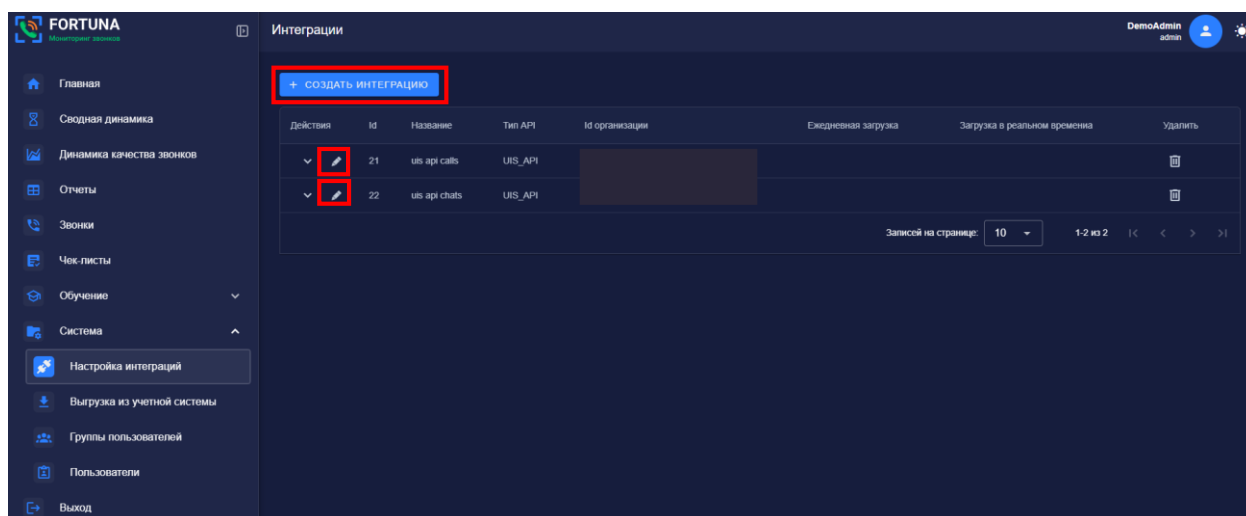


Рисунок 45 – Страница «Настройка интеграции», кнопка создания интеграции, кнопки редактирования интеграции

При создании интеграции ввести название, если нужно выбрать «Ежедневная загрузка»/ «Загрузка в реальном времени», выбрать тип API. При выборе типа API изменяется вид создания интеграции.

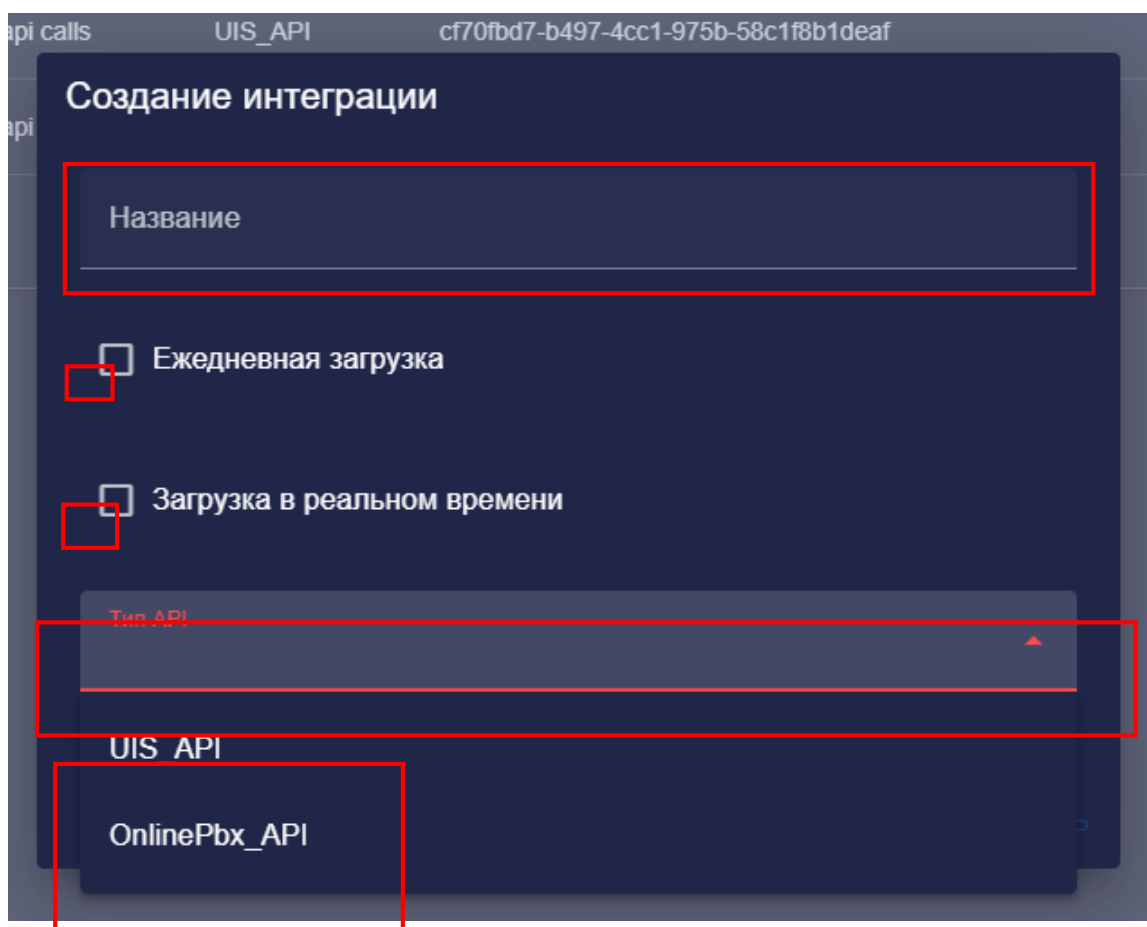
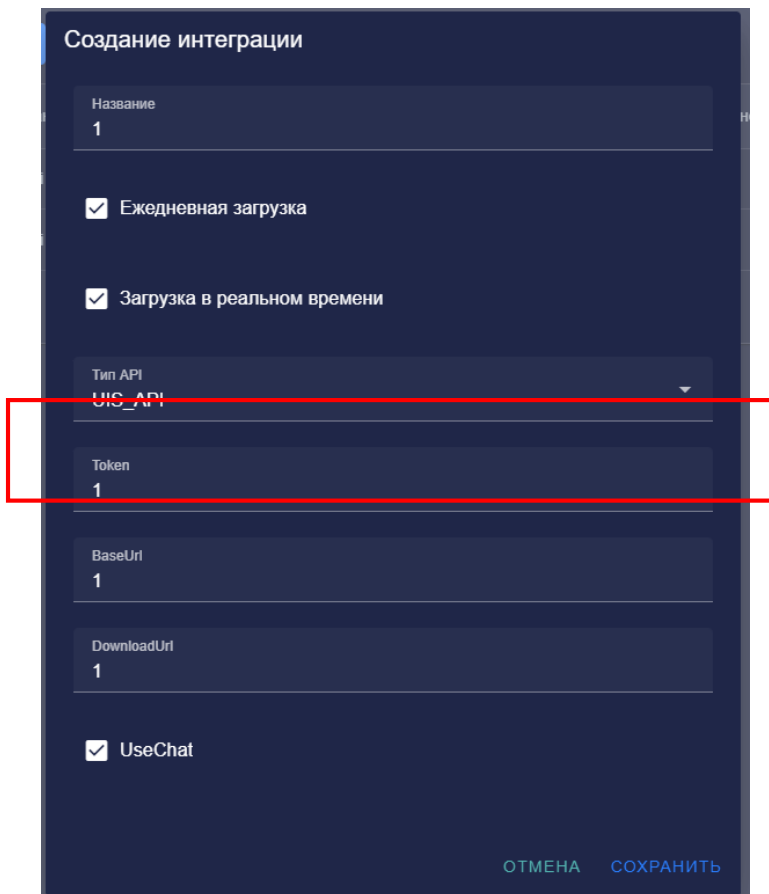


Рисунок 46 – Выбор чек-листа



Создание интеграции

Название
1

☒ Ежедневная загрузка

☒ Загрузка в реальном времени

Тип API
UIS_API

Token
1

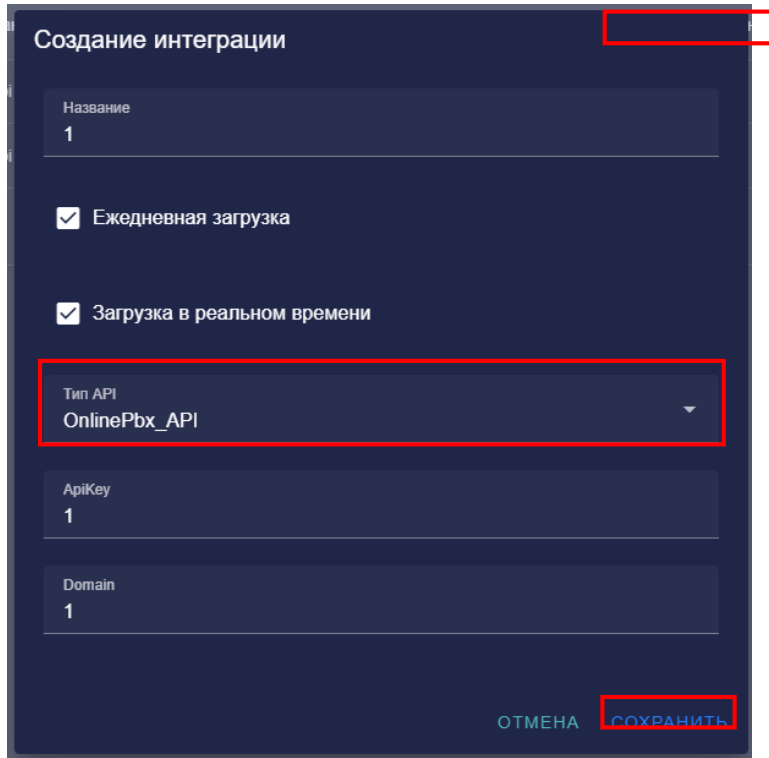
BaseUrl
1

DownloadUrl
1

☒ UseChat

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Рисунок 47 – Создание интеграции с типом API – «UIS_API», кнопка «Сохранить»



Создание интеграции

Название
1

☒ Ежедневная загрузка

☒ Загрузка в реальном времени

Тип API
OnlinePbx_API

ApiKey
1

Domain
1

ОТМЕНА СОХРАНИТЬ

Рисунок 48 – Создание интеграции с типом API – «OnlinePbx_API», кнопка «Сохранить»

Выгрузка из учетной системы

Для выгрузки из учетной системы необходимо выбрать интеграцию и задать период. После нажать на кнопку «Отправить».

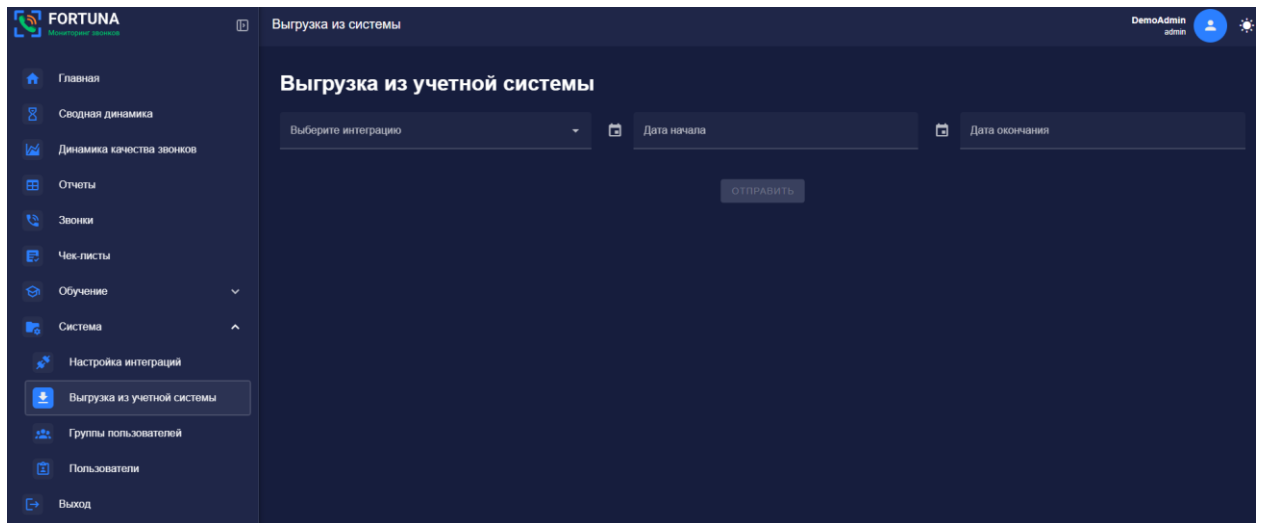


Рисунок 49 – Вид страницы «Выгрузка из системы»

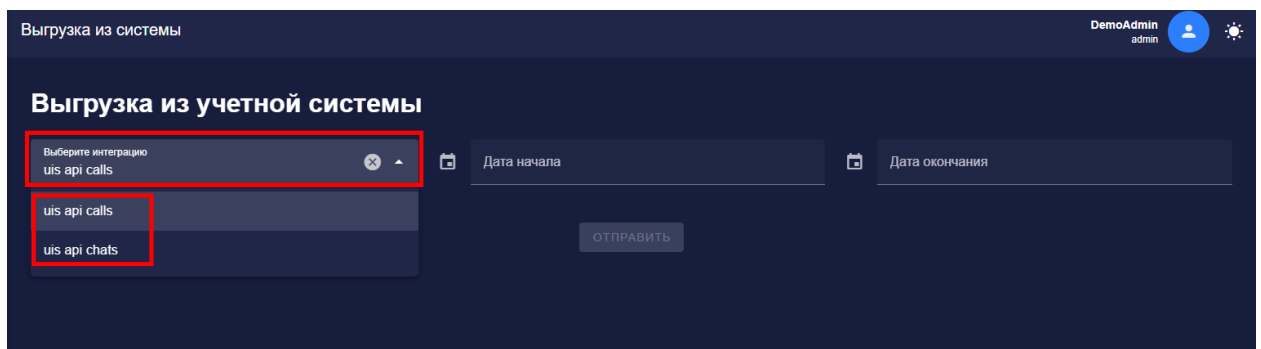


Рисунок 50 – Выбор интеграции

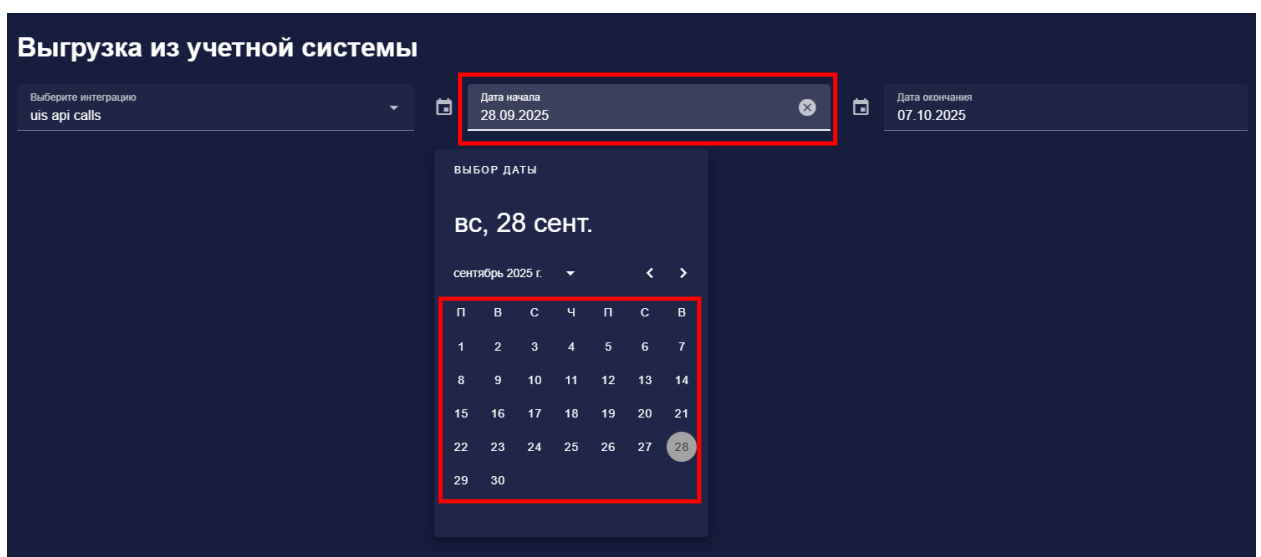


Рисунок 51 – Выбор периода

Группы пользователей

Для создания группы пользователей нажать на «Создать группы пользователей»

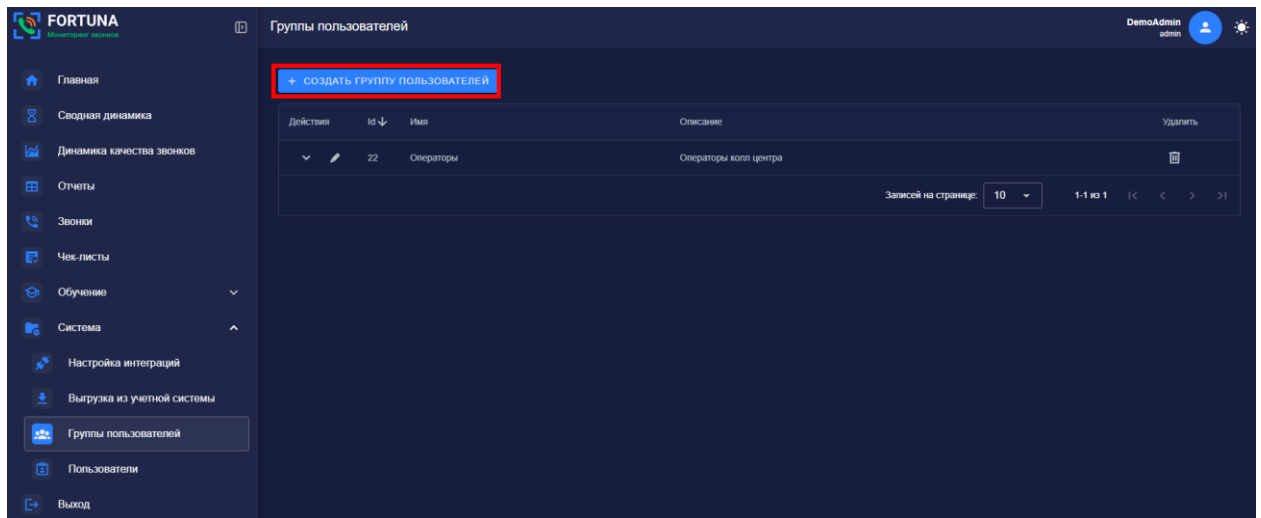


Рисунок 52 – Вид Страницы «Группы пользователей», кнопка «Создать группу пользователей»

Указывается название группы пользователей, описание, добавляются пользователи если стоит галочка в чекбоксе пользователь добавлен в группу.

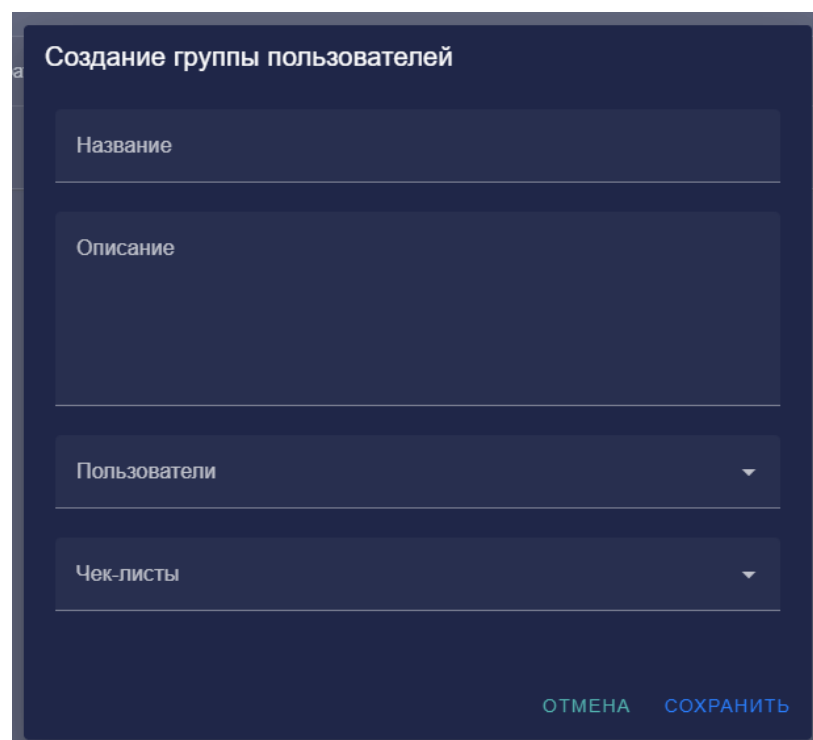


Рисунок 53 – Вид окна создания группы пользователей

Описание

Создание группы пользователей

Название
1

Описание
1

Пользователи

A [X] ад [X] [X] ▲

Адми [X] Админ [X] |

- ☒ A
- ☒ ад
- ☒ A
- ☒ A
- ☐ A
- ☐ A

Рисунок 54 – Добавление пользователей в группу пользователей, чекбоксы

Описание

Создание группы пользователей

Название
1

Описание
1

Пользователи

Чек-листы

Чек-лист. Первичный звонок [X] [X] ▲

- ☒ Чек-лист. Первичный звонок
- ☐ Чек-лист СЕРВИСНЫЙ ЗВОНОК
- ☐ Чек-лист. Дожимной звонок
- ☐ Прочие звонки
- ☐ 1

Рисунок 55 – Выбор чек-листов, чекбоксы

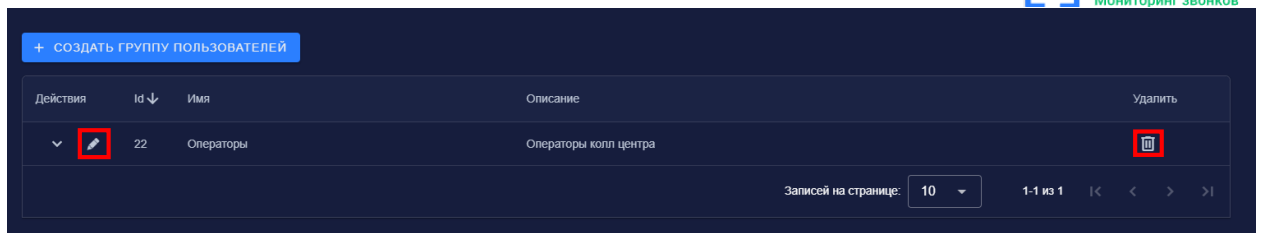


Рисунок 56 – Кнопка редактирования группы пользователей, кнопка удаления группы пользователей

После нажатия на кнопку редактирования откроется окно редактирования группы пользователей.

Редктирование группы пользователей

Id

22

Название

Операторы

Описание

Операторы колл центра

Пользователи

Чек-листы

Чек-лист. Первичный звонок

Чек-лист СЕРВИСНЫЙ ЗВОНОК

Чек-лист. Дожимной звонок

Прочие звонки

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

Рисунок 57 – Вид окна редактирования группы пользователей

Пользователи

Для создания нового пользователя нажать на «Создать пользователя»

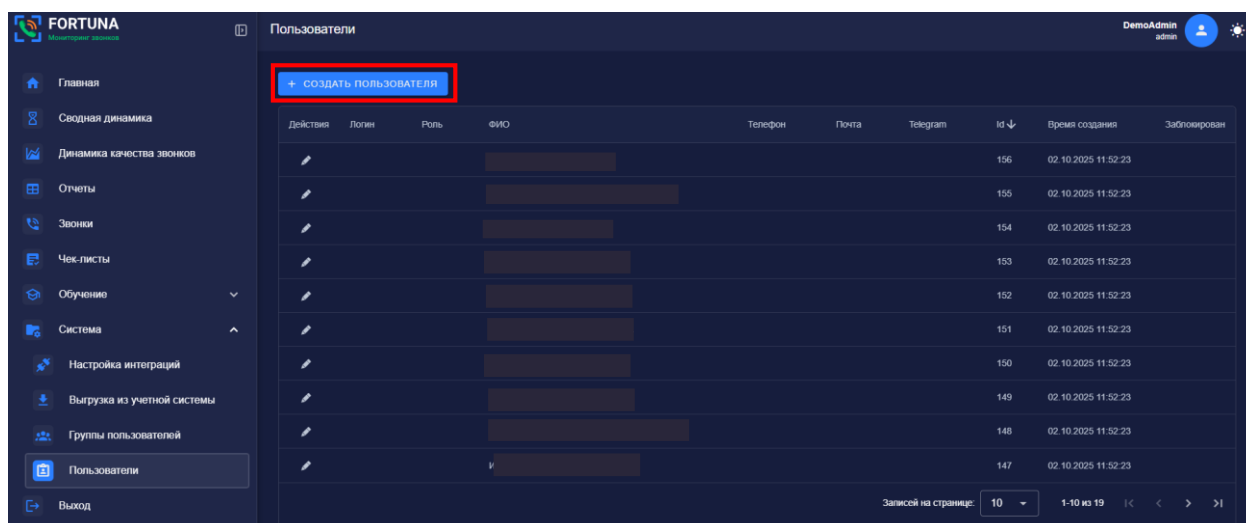


Рисунок 58 – Вид страницы «Пользователи», кнопка «Создать пользователя»

При создании пользователя указывается логин, пароль, роль, ФИО, телефон, почта (Обязательные поля: Логин, Роль, Имя, Почта).

Создание пользователя

Логин

Поле 'Логин' обязательно

Пароль

Поле 'Пароль' обязательно

Роль

Поле 'Роль' обязательно

Фамилия

Имя

Поле 'Имя' обязательно

Отчество

Телефон

Почта

Поле 'Почта' обязательно

☐ Заблокирован

ОТМЕНА

СОХРАНИТЬ

Рисунок 59 – Вид окна создания пользователя

После ввода всех данных нажать на сохранить

Пользователя можно отредактировать, для этого нажать на соответствующую кнопку.

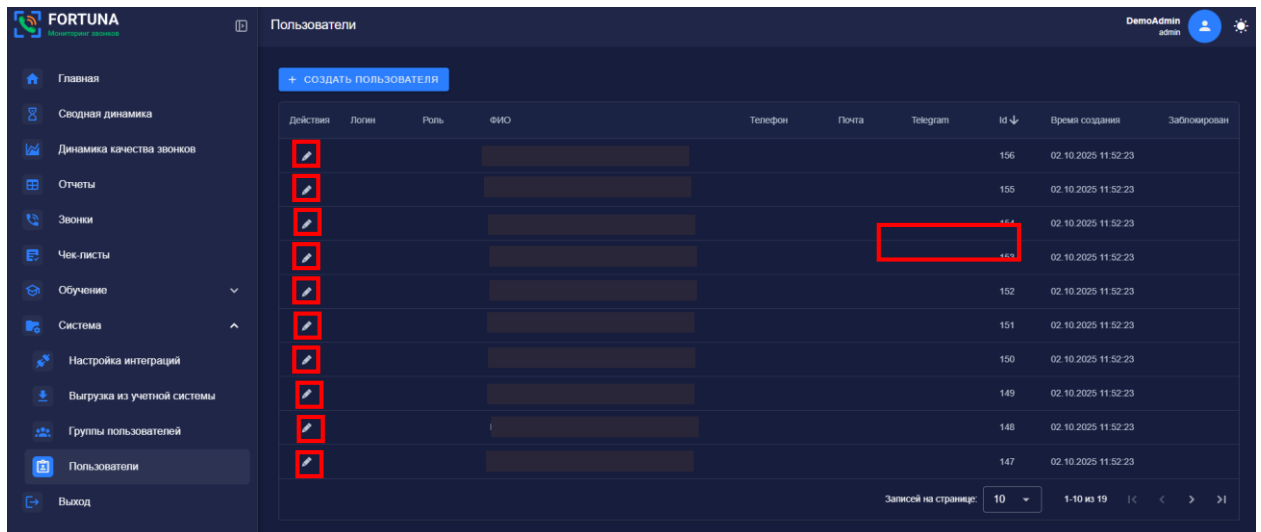


Рисунок 60 – Кнопки редактирования

Профиль

Для входа в свой профиль нажать на значок профиля в правом верхнем углу.

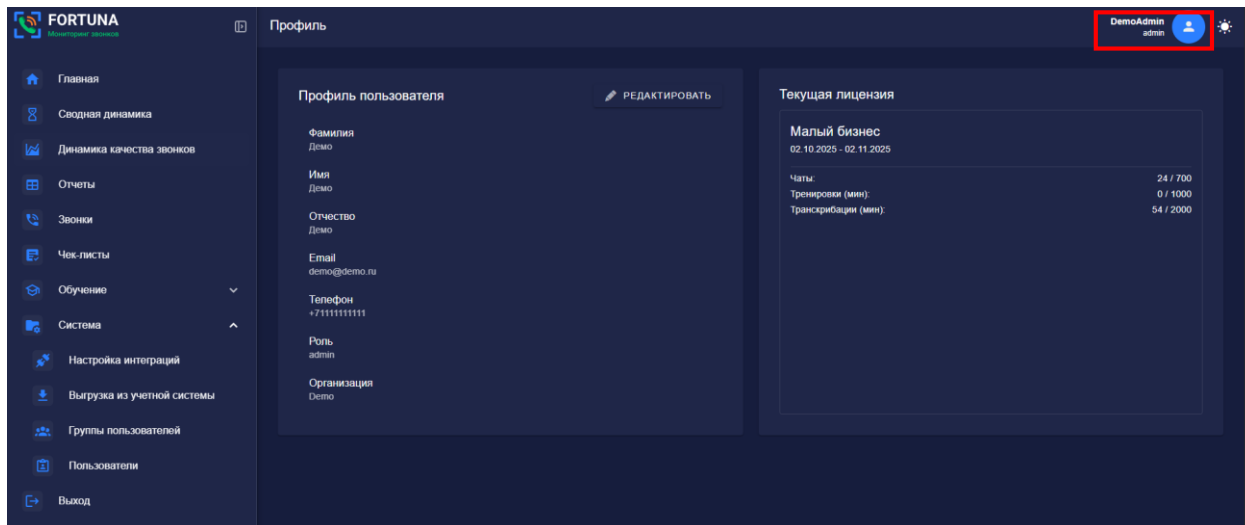


Рисунок 61 – Окно профиля, информация о текущей лицензии организации

В окне отображается какие лимиты по лицензии остались.

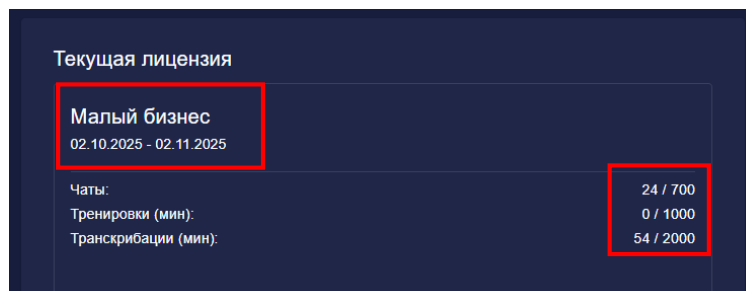


Рисунок 62 – Остатки лимитов по текущей лицензии

В окне доступно редактирование своего профиля, для этого нажать на кнопку «Редактировать»

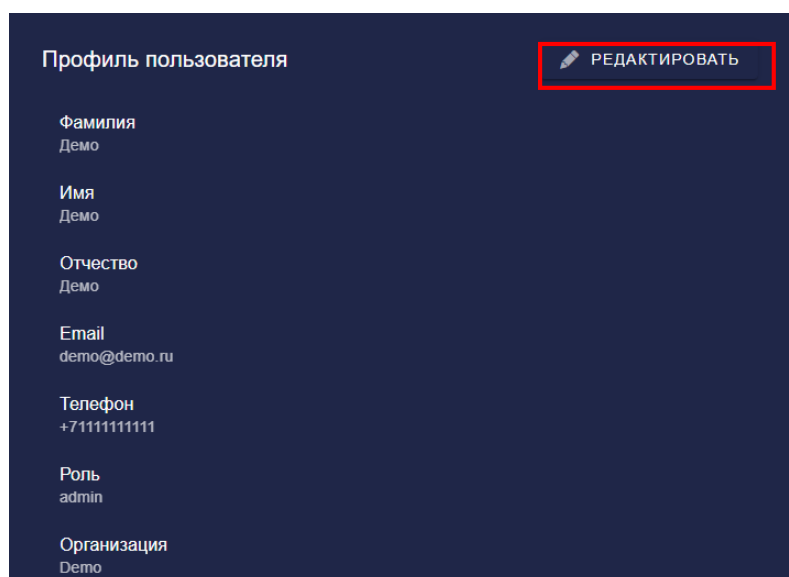


Рисунок 63 – Кнопка «Редактировать»

После нажатия на кнопку откроется окно редактирования профиля, можно изменить ФИО, Телефон, Почту, Пароль, также выбрать отправку оценок, они будут отправлены если оценка будет неудовлетворительной, также можно выбрать отправку отчетов, удалить телеграм, нажав на чекбокс.

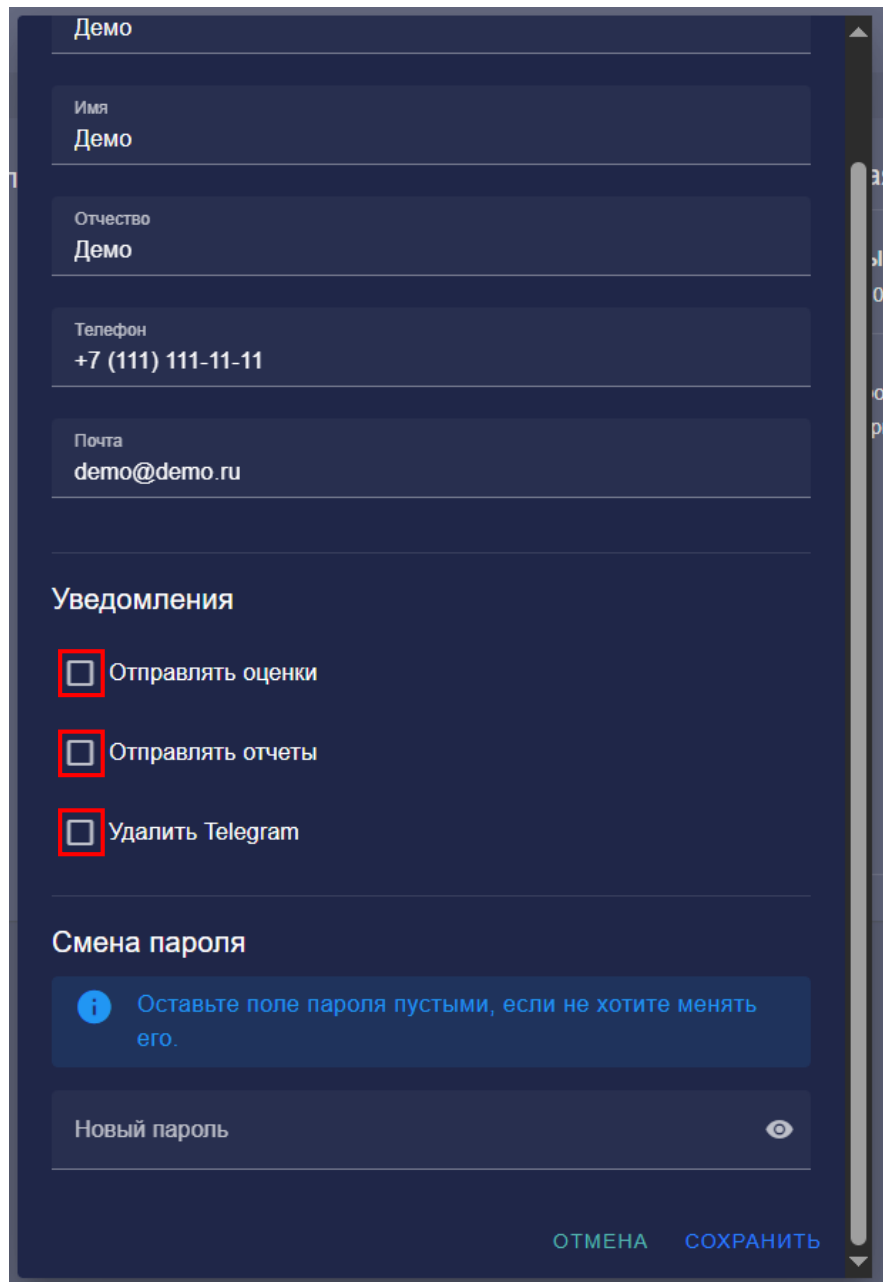


Рисунок 64 – Чекбоксы для выбора настроек профиля, окно редактирования

Техническая поддержка

Техническая поддержка осуществляется с 9:00 до 18:00 часов по уфимскому времени с понедельника по пятницу на основании запросов, отправленных на электронную почту: fortunamagic.ru@yandex.ru.