

Описание

Системы Формалист «Formalist»

Релиз 1.2.03

Май 2022

1 ОБЩИЕ СВЕДЕНИЯ

Программа предназначена для проведения консультационных и опросных работ продавцами, официантами и прочими специалистами, которые взаимодействуют с клиентами в рамках очных встреч. В программе менеджер видит структуру, по которой необходимо проводить встречу, программа демонстрирует вопросы, ответы на вопросы, подсказки для консультанта, видео-, фото- и аудиоматериалы, онлайн-страницы во встроенном браузере. Структура интервью изменяется в зависимости от настройки системы и конкретных ответов, которые дает респондент. По результатам работы выгружаются данные в Excel и базы данных, пригодные для статистического анализа, в которых отражается информация с ответами, временем и числом показа каждого блока интервью. Также выгружаются аудиозаписи и геопозиция каждого интервью по отдельным вопросам и интервьюерам. Программа позволяет онлайн редактировать процесс коммуникации и опроса на основе изучения поступающих данных. Данные из системы участвуют в формировании KPI сотрудников и компаний.

Скачать приложение для менеджеров:

для iOS:

<https://apps.apple.com/ru/app/%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D1%81%D1%82/id1338470538>

для Android:

<https://play.google.com/store/apps/details?id=com.survey.application&hl=ru>

Доступ к системе со стороны руководителей компании-контрагента:

<https://forms2.kbvesna.ru/login>

1.1 Наименование

Полное наименование системы: *«Formalist» (Формалист)*,

Условное formalist

1.2 Целями создания «Formalist» являются:

- Помощь менеджерам при проведении встреч
- Стандартизация работы менеджеров с клиентами
- Контроль работы менеджеров по времени работы с клиентами и по выполнению коммуникационных стандартов компании
- Инструмент разрешения спорных ситуаций с клиентом
- Работа с реальными возражениями клиентов: анализ прямой речи клиентов по разным аспектам работы компании
- На основе анализа коммуникации с клиентом возможность выстраивания новых скриптов
- Сбор данных о покупательских предпочтениях посредством заполнения ответов на вопросы скрипта
- Анализ различных аспектов работы с клиентами по выделенным чек-листам: продажа объекта, продвижение программ и акций, работа с ипотекой и т.д.
- Демонстрация контента клиенту с комментариями менеджера

- Проведение опросов по результатам встреч с целью определения оценки клиентами работы компании в целом
- Формирование отчетов по результатам работы менеджеров, отделов и компании в целом

Программа зарегистрирована в Федеральной службе по интеллектуальной собственности за номером 2018610830 от 31.01.2018
 (https://new.fips.ru/registers-doc-view/fips_servlet?DB=EVM&DocNumber=2018613808&TypeFile=html)

1.3 Бизнес-процесс

- 1.3.1 В срм добавляется информация о встрече менеджера с клиентом
- 1.3.2 В приложении менеджер запускает встречу, когда клиент придет. Как только нажал старт встречи в СРМ появляется информация о том, что менеджер на встрече.
- 1.3.3 В процессе встречи менеджер демонстрирует экран планшета с необходимой клиенту информацией и переходит из раздела в раздел. В процессе встречи фиксируется аудиозапись встречи.
- 1.3.4 По окончанию встречи в срм появляется отметка о завершении встречи.
- 1.3.5 На следующий день после встречи клиент получает смс с просьбой оценить встречу и предлагаемый продукт. В случае низких оценок менеджер получает уведомление об этом.
- 1.3.6 Отдел контроля качества работы видит аудиозапись в графическом отображении, размечает ее на составляющие части и выбирает в чеклисте оцениваемый параметр, выставляет оценку, из которой формируется итоговая оценка соответствия встречи корпоративным стандартам.
- 1.3.7 Руководители подразделений видят встречи своих менеджеров и всю информацию по ним.
- 1.3.8 Ежемесячно в системе формируются отчеты по работе отделов и конкретных менеджеров.

1.4 Класс системы/продукта

«Formalist» является системой с классом критичности – Средний

1.5 Владелец бизнес-информации

Указывается руководитель бизнес подразделения, несущий ответственность за алгоритмы сбора, обработки и хранения бизнес информации, за её актуальность и способы её использования для выполнения бизнес задач контрагента.

Владелец системы – Сотрудник контрагента

2 ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

В разделе в табличной форме приводится перечень используемых в данном документе терминов, сокращений и их расшифровка.

Термин	Описание
ВМ	Виртуальная машина

БД	База данных
----	-------------

3 ПОДДЕРЖИВАЕМЫЕ БИЗНЕС-ПРОЦЕССЫ

В разделе приводится перечень бизнес-процессов компании, на которые оказывает воздействие сдаваемый в эксплуатацию продукт, указывается характер данного взаимодействия и вовлеченные в него подразделения компании.

Название бизнес-процесса	Характер взаимодействия	Подразделения
Проведение встреч с клиентами	Фиксация аудиозаписи встречи и закрытие встреч в CRM	

4 АРХИТЕКТУРА СИСТЕМЫ

4.1 Описание сущностей системы

Укажите основные объекты, которыми оперирует система.

Укажите отношения между используемыми в системе объектами. Примерами отношений между сущностями являются: «состоит из», «входит в», «обобщает понятие», «конкретизирует понятие» и т.д. При описании отношений агрегирования и включения указывайте кратность: «состоит из нескольких», «входит в единственный» и т.п.

При необходимости, конкретизируйте свойства объектов. Для объектов, которые могут находиться в различных состояниях, опишите множество допустимых состояний.

Компонент архитектуры	Модуль системы	Имя сервера	Территориальное размещение	Назначение
Category	DB, json-api, admin, mobile			Категория встречи,
Company	DB, json-api, admin, mobile			Компания, нужна для разграничения видимости встреч и доступа к их редактированию.
UserRole	DB, json-api, admin, mobile			Роль пользователя, определяет допустимые действия пользователя в системе
User	DB,json-api, admin, mobile, tasks, sync			Пользователь системы
Meeting	DB,json-api, admin, mobile, sync, tasks			Планируемые и прошедшие встречи
Project	DB,json-api, admin, mobile			Форма встречи состоит из нескольких QuestionGroup
QuestionGroup	DB,json-api, admin, mobile			Группа вопросов состоит из нескольких Question

Компонент архитектуры	Модуль системы	Имя сервера	Территориальное размещение	Назначение
Question	DB,json-api, admin, mobile, tasks			Вопрос может включать в себя несколько QuestionOption
QuestionOption	DB,json-api, admin, mobile, tasks			Варианты ответа
Response	DB,json-api, admin, mobile			Интервью, входит в единственный Project
Answer	DB,json-api, admin, mobile, tasks			Ответ на вопрос, входит в единственный Response, может содержать несколько QuestionOption
ViewDate	DB,json-api, admin, mobile, tasks			Время просмотра вопроса, входит в единственный Response, входит в единственный Question
Comment	DB,json-api, admin, mobile, tasks			Комментарий к вопросу, входит в единственный Response, входит в единственный Question
Upload	DB,json-api, admin, mobile, decode			Загруженный файл, входит в единственный Response, входит в единственный Question

4.2 Пользовательские функции и профили доступа

Укажите название ИТ- услуг, ролей(профилей доступа), которые реализует система. Для каждой роли перечислите сервисы, которые предоставляет система данному пользователю. Если система работает в нескольких режимах, приведенная ниже таблица заполняется для каждого режима.

ИТ услуга, роль (профиль доступа)	Сервисы
Администратор	Создание и редактирование форм встреч, просмотр результатов проведение встреч, прослушивание аудиозаписей
Менеджер	Проведение встреч в приложении, отправка данных и связанных с ним аудиозаписей на сервер.

4.3 Интерфейсы

1. Реализуемые системой интерфейсы

Интерфейс	Описание
HTTPS	Соединение с json-api

2. Используемые системой интерфейсы

Интерфейс	Описание
HTTPS	Соединение с json-api
SQL	Соединение с СУБД
DNS	Соединение с DNS серверами
SOAP	Обмен данными с CRM
HTTPS	Обмен данными с сервисами

4.4 Модули системы и требования по их развертыванию

3. Модули системы

Модуль	Тип	Display name	Service name	Путь расположения	Описание
PostgreSQL	SQL DB		DB		База данных, хранение и контроль целостности данных.
https://forms2.kbvesna.ru	Web service		Admin		Веб-интерфейс для администрирования
https://forms2.kbvesna.ru/api	Web service		Json-api		Json-api для работы с данными
Background SOAP sync	SOAP		Sync		Фоновая синхронизация менеджеров, встреч и их результатов.
Background tasks			Tasks		Фоновые задачи по подготовке архивов для скачивания, обновлению информации по встречам в базе данных и удалению устаревших архивов.
Мобильное приложение	Mobile application		Mobile		Мобильное приложение для проведение встреч

4.

5. **Размещение системы по элементам ИТ инфраструктуры**

Перечислите все конкретные элементы ИТ инфраструктуры, необходимые для развертывания системы. По аналогии с модулями системы укажите типы элементов ИТ инфраструктуры: ms sql dbms, oracle dbms, ms iis, vjm, win2012 server, java app server и т.п.

Название модуля	Описание деталей установки и конфигурации	Элемент ИТ инфраструктуры	Расположение данных
PostgreSQL	https://postgrespro.ru/docs/postgrespro/9.5/installation	DB	
https://forms2.kbvesna.ru/api			

6. *Технические учетные записи*

Необходимые для установки и настройки *<Formalist>* учетные записи приведены в таблице 8. Используются существующие группы.

Таблица 8 - Перечень учетных записей *<Formalist>*.

Тип объекта	Наименование	Требования к учетной записи	Комментарии
Локальная учетная запись СУБД	forms	Db_owner	Пользователь базы данных для доступа к данным

5 ТРЕБОВАНИЯ К ТЕХНИЧЕСКОЙ ИНФРАСТРУКТУРЕ И ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ

Опишите конфигурацию эксплуатационного сервера: класс, оперативная память, количество и тип процессоров, тип сетевой карты.

Компоненты *<Formalist>* разворачиваются на виртуальных серверах с характеристиками, приведенными в таблице ниже (Таблица 5).

Таблица 5 - Решения по техническому обеспечению

Компонент	Параметр	Значение
PostgreSQL, web services, Background tasks, Background SOAP sync, Background decode	ЦПУ	2 или более ядра: vendor_id : GenuineIntel cpu family : 6 model : 42 model name : Intel Xeon E312xx (Sandy Bridge) stepping : 1 microcode : 0x1 cpu MHz : 3392.292 cache size : 4096 KB
	ОЗУ	Не менее 4ГБ
	Дисковая подсистема	240ГБ ssd

Таблица 6 – Программное обеспечение системы

Компонент архитектуры	Модули прикладного ПО системы	Операционная система	Системное ПО
PostgreSQL		Ubuntu 16.04.5	postgresql postgresql-contrib
https://forms2.kbvesna.ru/api		Ubuntu 16.04.5	<p>Nginx</p> <p>php-7.1 с модулями [PHP Modules]</p> <p>bcmath, bz2, calendar, Core, ctype, curl, date, dba, dom, exif, fileinfo, filter, ftp, gd, gettext, hash, iconv, igbinary, imap, intl, json, ldap, libxml, mbstring, mcrypt, memcached, msgpack, mysqli, mysqlnd, openssl, pcntl, pcre, PDO, pdo_mysql, pdo_pgsql, pdo_sqlite, pgsql, Phar, posix, readline, Reflection, session, shmop, SimpleXML, soap, sockets, SPL, sqlite3, standard, sysvmsg, sysvsem, sysvshm, tokenizer, v8js, wddx, xml, xmlreader, xmlrpc, xmlwriter, xsl, Zend OPcache, zip, zlib</p> <p>[Zend Modules]</p> <p>Zend OPcache</p> <p>php-fpm или apache2</p> <p>composer</p>
https://forms2.kbvesna.ru		Ubuntu 16.04.5	Nginx, V8JS PHP Extension, nodejs

Компонент архитектуры	Модули прикладного ПО системы	Операционная система	Системное ПО
Background decode		Ubuntu 16.04.5	php-7.1 с модулями [PHP Modules] bcmath, bz2, calendar, Core, ctype, curl, date, dba, dom, exif, fileinfo, filter, ftp, gd, gettext, hash, iconv, igbinary, imap, intl, json, ldap, libxml, mbstring, mcrypt, memcached, msgpack, mysqli, mysqlnd, openssl, pcntl, pcre, PDO, pdo_mysql, pdo_pgsql, pdo_sqlite, pgsql, Phar, posix, readline, Reflection, session, shmop, SimpleXML, soap, sockets, SPL, sqlite3, standard, sysvmsg, sysvsem, sysvshm, tokenizer, v8js, wddx, xml, xmlreader, xmlrpc, xmlwriter, xsl, Zend OPcache, zip, zlib [Zend Modules] Zend OPcache ffmpeg

6 ТРЕБОВАНИЯ К БЕЗОПАСНОСТИ

В разделе должны быть указаны следующие сведения:

- *Перечень ролей/профилей доступа к системе, для которых определены ограничения по функционалу и ответственность.*

Роль	Профиль доступа	Ответственность	Группа AD

*Детальное соответствие ролей и объектов доступа
ссылка*

- *Наличие в системе конфиденциальной информации и перечень требований по ее защите*
- Аудит работы продукта:
 - Протоколирование входа, выхода, ошибок, заведения пользователей, изменений полномочий, критичных событий.
 - Защита журнальных файлов (целостность, ограничение доступа, размещение, ротация, удаление).
 - Роль аудитора.
- Удаленное управление

7 ТРЕБОВАНИЯ К ДОСТУПНОСТИ

В штатном режиме функционирования *Formalist* работает без вмешательства администратора. Режим, при котором вся *Formalist* или один из ее компонентов являются полностью или частично недоступными вследствие возникновения аварийной ситуации, считается аварийным режимом эксплуатации.

Formalist переходит в аварийный режим работы в случае отказа одного из ее компонентов.

Аварийный режим не сказывается на функционировании серверов смежных систем.

В случае отказа БД компоненты json-api, admin, sync, decode и tasks прекратят свою работу, мобильное приложение продолжит работу в штатном режиме, но будет невозможна отправка данных встреч и получение новых форм встреч.

Требования к восстановлению и обслуживанию системы

Параметр	Компонент	
	Сервер	PostgreSQL
Целевая точка восстановления		
<ul style="list-style-type: none"> Полная копия 	еженедельно по понедельникам	Раз в три часа
<ul style="list-style-type: none"> Инкрементная копия 	-	-
Целевое время восстановления	3 часа	1 час
Перечень согласующих лиц		
<ul style="list-style-type: none"> Для восстановления ИС из Дифференциальной копии 	Николай Николаев	Николай Николаев
Временные рамки проведения работ по резервному копированию	Ночь	*/3
Временные рамки проведения технологических работ на серверном оборудовании		
Обоснование временных рамок		

Мониторинг доступности системы

Укажите специалиста, функционально отвечающего за мониторинг компонент системы, и перечислите все эти компоненты.

регулярно выполняет процедуры проверки работоспособности всех компонент системы. Данная инструкция устанавливает время проведения, периодичность, виды проверки и действия специалиста < подразделение > в случае возникновения нештатных ситуаций.

Укажите ответственных, маршрут и способ передачи информации о нештатной ситуации, выявленной в процессе мониторинга функционирования компонент системы. При необходимости, укажите номера телефонов и адреса электронной почты ответственных.

В случае выявления нештатной ситуации специалист <подразделение> регистрирует инцидент в HelpDesk.

Для обеспечения штатной работы <системы> определены пороговые значения уровней («Warning» и «Error») по показателям загрузки ключевых аппаратных элементов (CPU сервера, Оперативная память сервера, Дисковый ввод-вывод/массивы). Алгоритмы, рассчитывающие показатели и сигнализирующие о превышении пороговых значений этих показателей, включены в систему. Ситуации, сигнализирующие о превышении пороговых значений уровней («Warning» и «Error») показателей загрузки ключевых аппаратных элементов.

Укажите в таблице все средства мониторинга, возможные виды проверок указанными средствами, время проведения и периодичность их выполнения. Опишите ситуации, когда компоненты системы функционируют в штатном режиме, получено предупреждение о нештатном функционировании компоненты или выявлена ошибка функционирования компоненты. Укажите действия специалиста, отвечающего за мониторинг компонент. Подробно распишите его действия в случае возникновения нештатных ситуаций.

Данная инструкция устанавливает время проведения, периодичность и процедуру проверки работоспособности всех компонент системы. Указаны действия в случае возникновения нештатных ситуаций.

Таблица 2. Мониторинг компонент системы

Компонента системы	Средство мониторинга	Проверка	Периодичность	Ситуация	Пороговые уровни параметр на	Действие
База данных на msk01-v-sql04	<Название средства мониторинга компоненты>	<Вид проверки>	XX ч. XX мин.	Компонента функционирует в штатном режиме: (Есть соединение... ... доступен ... функционируют Отсутствует маркер... Отсутствует новый аларм...)		(Действий не требуется.)
				Получено предупреждение о нештатном функционировании компоненты (уровень «warning»): (Появился маркер... Появился новый аларм...)		(Отправить запрос... Проанализировать лог... Проанализировать запись... Проверить доступы... Оповестить... Выяснить... Проверить соединение... Связаться с... Выяснить причину... Запустить компоненты...

						Обратиться...)
				<p>Выявлена ошибка функционирования компоненты (уровень «error»):</p> <p>(Нет соединения... ... не доступен ... не функционируют)</p>		<p>(Отправить запрос... Проанализировать лог... Проанализировать запись... Проверить доступы... Оповестить... Выяснить... Проверить соединение... Связаться с... Выяснить причину... Запустить компоненты... Обратиться...)</p>
сервисы на серверах						
сетевая видимость согласно схеме МЭ взаимодействия						
Системные показатели серверов						

8 ОБЕСПЕЧЕНИЕ НЕПРЕРЫВНОЙ РАБОТЫ

1.1. Резервное копирование

В разделе приводятся данные согласно приведенной ниже таблице.

Администратор ИС		
Что резервируем	ВМ	БД
Объем данных подлежащих резервному копированию		
Сервера ИС		
• Имя сервера	vm243.anz.ru	PostgreSQL
Расположение резервной копии данных ИС:		
• Место хранения (требуется ли хранение offsite)	Да	Да
• Количество Полных копий	3	64
• Длительность хранения Полной копии	27 дней	8 дней
• Период актуальности Дифференциальной копии	Неделя	3 часа

1.2. Действия в случае чрезвычайных ситуаций (ЧС)

Опишите чрезвычайные ситуации, которые могут нарушить функционирование системы.

- План перехода к аварийному режиму работы (составляется при наличии резервирования системы или ее компонент)
- План восстановительных работ (могут прилагаться детальные инструкции).
- План перехода к штатному режиму работы (могут прилагаться детальные инструкции).

Восстановление системы осуществляется в соответствии с Приложением А

9 ТРЕБОВАНИЯ К ОБСЛУЖИВАЮЩЕМУ ПЕРСОНАЛУ

Численность и квалификация персонала *<formalist>*, а также режим его работы определяются штатным расписанием и должностными инструкциями соответствующих подразделений.

Регулярное обслуживание входящих в состав подсистемы ОС, СУБД, физических серверов, портативных персональных компьютеров, а также конфигурация сетевого оборудования осуществляется в соответствии с принятыми в ГК процессами и методиками. Дополнительных требований со стороны производителей ПО подсистемы не предъявляется, однако, все регламентные работы должны производиться по согласованию с Администратором ИТ ответственным за обслуживание прикладного ПО подсистемы.

Инструкция по решению инцидентов

Релиз 1.2.1

Дата 22/01/2021

1. РЕГИСТРАЦИЯ И РЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ СЕРВЕРНЫХ КОМПОНЕНТ

По почте 5048320@gmail.com

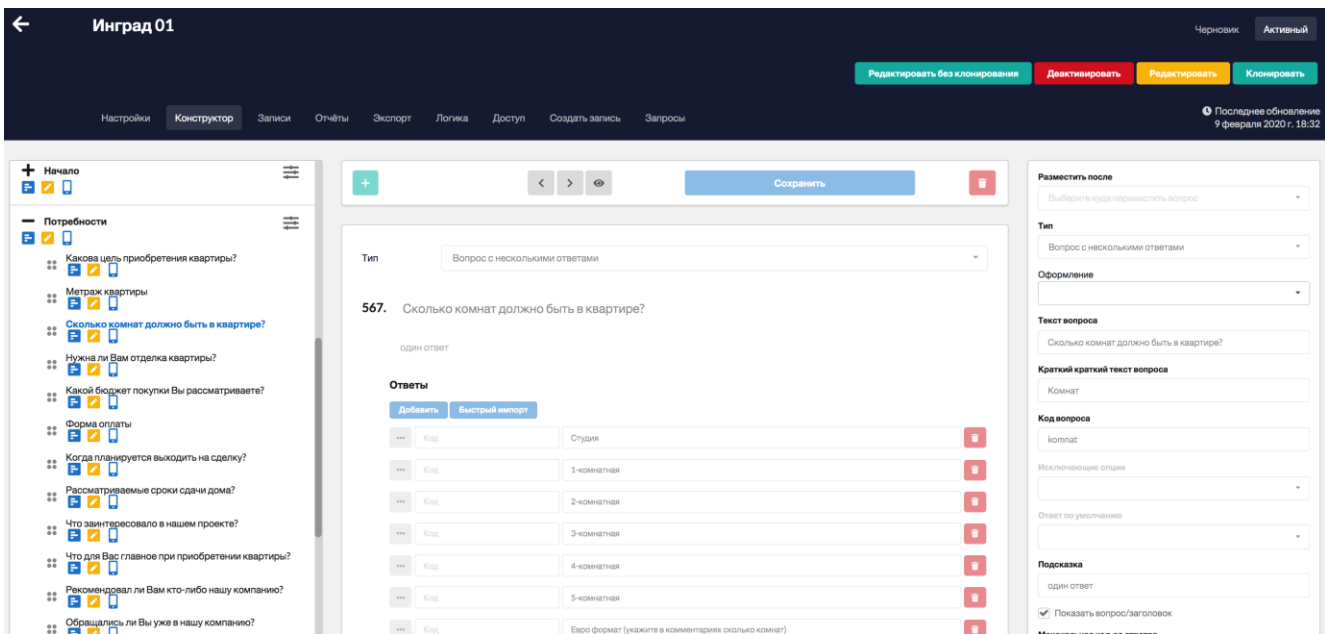
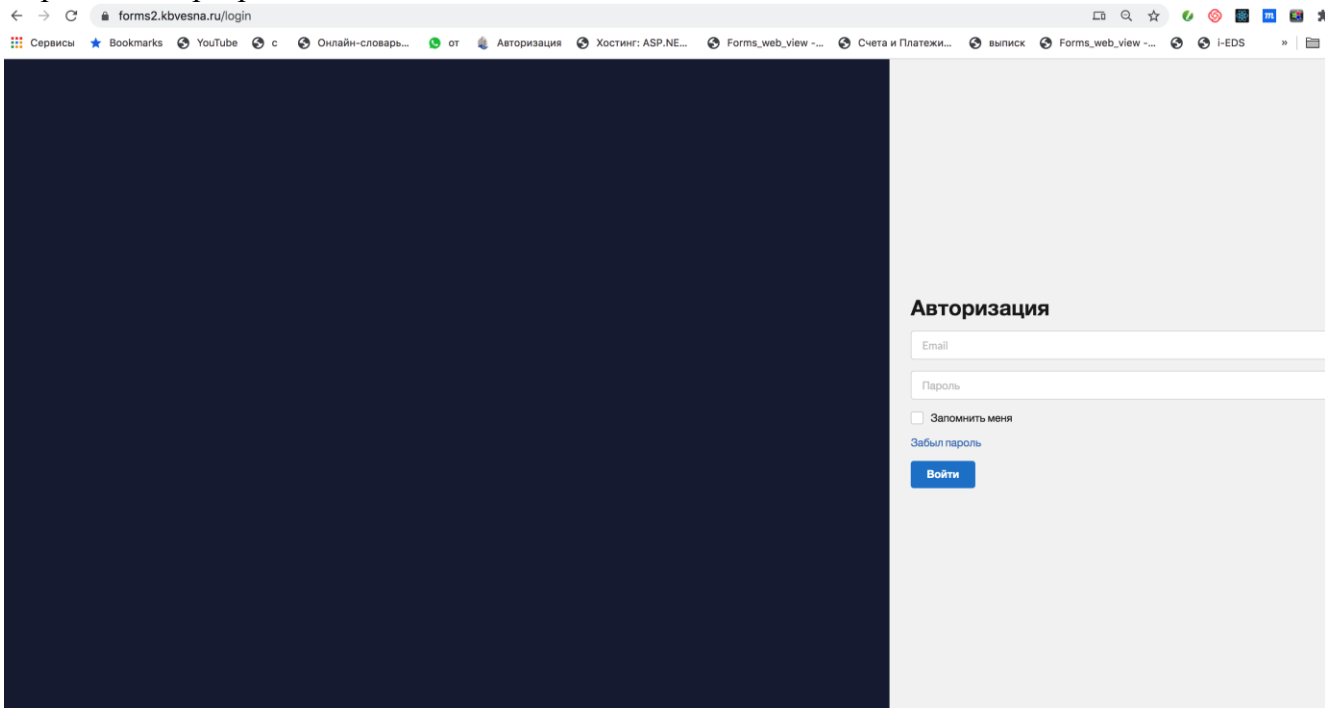
2. РЕГИСТРАЦИЯ И РЕШЕНИЕ ИНЦИДЕНТОВ НА КОНЕЧНЫХ УСТРОЙСТВАХ

3. По почте 5048320@gmail.com

4. ЧАСТО ВОЗНИКАЮЩИЕ ЗАПРОСЫ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ МОБИЛЬНЫМИ УСТРОЙСТВАМИ

4.1. На устройстве iOS могут быть ситуации, когда у устройства выключен экран и запись прерывается в процессе проведения интервью. Данный инцидент происходит из-за того, что у программ разрешен доступ к микрофону и эти программы периодически включают микрофон, но у компании Apple политика конфиденциальности не позволяет использовать микрофон нескольким программам одновременно. Для решения данного инцидента в настройках необходимо отключить у всех программ (кроме формалиста) к микрофону (Настройки -> Конфиденциальность -> Микрофон->Необходимо снять доступ к микрофону у всех программа кроме Формалиста) и отключить работу Siri (Настройк -> Siri и поиск -> Необходимо отключить все настройки сири). Также необходимо отключить диктовку в клавиатуре (Настройки -> Основные ->Клавиатура -> Диктовка - отключить)

Скриншоты программы



Управлять группами фильтров Создать группу фильтров Создать фильтр

Без группы

Кто: Эксперт:

Начало записи (начало): Начало записи (конец):

Конец записи (начало): Конец записи (конец):

Фильтры по полям

Добавить фильтр поля

Только обработанные

Сбросить Применить

Всего найдено: 54736

Номер / Дата проведения	Проводил / Продолжительность	Статус	Оценка	Эксперт
#87774 2020-09-24 20:15:00	Кто: Комаров, Андрей Клиент: Оксана Продолжительность: 00:20:52	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87773 2020-09-24 20:06:26	Кто: Сорокин, Максим Клиент: Екатерина Продолжительность: 01:17:14	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87772 2020-09-24 20:03:33	Кто: Ряпукин, Илья Клиент: Галина Продолжительность: 00:55:07	Завершена, есть данные	Без оценок	

Ответы

Выберите встречу кликнув по соответствующей кнопке

Управлять группами фильтров Создать группу фильтров Создать фильтр

Без группы

NPS_10 (504)
NPS_9 (87)
NPS_8 (60)
NPS_7 (45)
NPS_6 (20)
NPS_5 (33)
NPS_4 (2)

NPS_3 (11)
NPS_2 (5)
NPS_1 (13)
Менеджер 7 (23)
Менеджер 6 (5)
Менеджер 5 (12)

Менеджер 4 (10)
Менеджер 3 (10)
Менеджер 2 (8)
Менеджер 1 (18)
Менеджер 8 (41)

Менеджер 9 (66)
Менеджер 10 (584)

Кто: Эксперт:

Начало записи (начало): Начало записи (конец):

Конец записи (начало): Конец записи (конец):

Фильтры по полям

Добавить фильтр поля

Только обработанные

Сбросить Применить

Всего найдено: 504

Номер / Дата проведения	Проводил / Продолжительность	Статус	Оценка	Эксперт
#87641 2020-09-23 19:05:10	Кто: Ряпукин, Илья Клиент: Виталий Продолжительность: 00:00:55	Завершена, есть данные	Без оценок	
	Кто: Саввов, Максим			

Ответы

1034. Насколько вероятно, что Вы порекомендуете ГК Инград вашим друзьям и коллегам по шкале от 1 до 10? ✔

10 - Однозначно порекомендую

1035. Оцените, насколько в целом Вы довольны работой менеджера от 1 до 10? ✔

8

1036. Оцените, насколько в целом для Вас комфортно взаимодействие с ГК Инград от 1 до 10? ✔

8

1037. Оцените, насколько предложение от ГК Инград выгодно для Вас? ✔

5

#87634 2020-09-23 18:28:31	Кто: Савов, Максим Клиент: Дронов, Иван Александрович Продолжительность: 01:06:44	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87619 2020-09-23 16:42:27	Кто: Крюкова, Алина Клиент: Валентина Продолжительность: 00:34:35	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87523 2020-09-22 17:17:04	Кто: Гамулин, Алексей Клиент: Горчакова, Лариса Алексеевна Продолжительность: 01:21:45	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87522 2020-09-22 17:10:17	Кто: Газарян, Лада Клиент: Татьяна Продолжительность: 02:19:52	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87488 2020-09-22 14:55:52	Кто: Ефремова, Майя Клиент: Анжелика Продолжительность: 01:27:52	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87485 2020-09-22 14:50:57	Кто: Журалева, Мария Клиент: Ерофеева, Олеся Александровна Продолжительность: 01:11:47	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87411 2020-09-21 17:55:20	Кто: Клименко, Евгений Клиент: Конохова Анастасия Витальевна Продолжительность: 01:09:39	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87380 2020-09-21 14:25:58	Кто: Журалева, Мария Клиент: Ирина	Завершена, есть данные	Без оценок	
#87353 2020-09-21 11:53:36	Кто: Клименко, Евгений Клиент: Мария Продолжительность: 01:20:29	Завершена, есть данные	Без оценок	

Ответы	
1034. Насколько вероятно, что Вы порекомендуете ГК Инград вашим друзьям и коллегам по шкале от 1 до 10?	10 - Однозначно порекомендую
1035. Оцените, насколько в целом Вы довольны работой менеджера от 1 до 10?	8
1036. Оцените, насколько в целом для Вас комфортно взаимодействие с ГК Инград от 1 до 10?	8
1037. Оцените, насколько предложение от ГК Инград выгодно для Вас?	5

← Инград 01
Встреча #86473
Оценки

36.06%

Оценки
Общая информация
История

00:00:00/00:41:33

0.25x
1x
4x

масштаб
1:10
10:1

Старт (не задано)

Конец (не задано)

Чеклист

Оценка

Комментарий к оценке

Удалить Сохранить

На глере можно редактировать только выбранный регион

Отфильтровать список по активной записи

Показать все регионы активной записи

Поиск: все x

Без оценки, без аудио (0) Без оценки с аудио (0) С оценкой без аудио (0)

хорошо (5) плохо (17) удовлетворительно (1) критично (0)

Новая оценка +

22.22222222222222% Группа: Технология продаж + Финансовый модуль

- 13.19. Установление контакта 2 N/A - 00:00:20
- 13.20. Выявление потребностей 0 00:01:36 - 00:05:59

Список треков

Поиск:

Показать данные по времени

Обратный выкуп
#209965
Продолжительность:
Начало: 2020-09-14 13:46:37
Конец: 2020-09-14 14:28:11

← Инград 01
Черновики Активный

Редактировать без клонирования
Деактивировать
Редактировать
Клонировать

Настройки
Конструктор
Записи
Отчёты
Экспорт
Логика
Доступ
Создать запись
Запросы

🕒 Последнее обновление 9 февраля 2020 г. 18:32

Настройки экспорта

Все встречи

Текущая неделя

Создать новый

Фильтр экспорта

Название

Используемый фильтр настроек

Кто Эксперт

Начало записи (начало) Начало записи (конец)

Конец записи (начало) Конец записи (конец)

Фильтры по полям

Добавить фильтр поля

Только обработанные

Дополнительные настройки

Показать просмотры блоков Показать группы блоков Экспортировать аудио-записи Экспортировать прикрепления

Удалить
Сбросить изменения
Сохранить
Сохранить как новую настройку

Экспортируемые поля

ID проекта

Внутренний ID записи

ID интервьюера

ФИО интервьюера

Email интервьюера

ГУИД встречи

Имя респондента

Телефон респондента

Дата встречи

Время начала

🔄 Экспорт

Сводные таблицы

Ответы NPS
 Среднее

[Добавить таблицу](#)

	Насколько вероятно, что Вы порекомендуете ГК Инград вашим друзьям и коллегам по шкале от 1 до 10?	Оцените, насколько в целом Вы довольны работой менеджера от 1 до 10?	Оцените, насколько в целом для Вас комфортно взаимодействие с ГК Инград от 1 до 10?	Оцените, насколько предложение от ГК Инград выгодно для Вас?
Центральный офис - ВЦ Эрмитаж-Плаза	8.8	8.84	8.89	7.34
Новое Медведково - офис продаж на объекте	8.86	9	9.01	7.54
Новое Пушкино - офис продаж на объекте	9.55	9.82	9.66	8.69
Петра Алексеева - офис продаж на объекте	8.97	9	9.28	7.29
Павловский квартал - офис продаж на объекте				