

Рабочий виджет: дашборд и настройки для РОПа

Для руководителя отдела МПП2. Дашборд — mpp2-tasks-widget.donula26.ru/dashboard, настройки — mpp2-tasks-widget.donula26.ru/dashboard/settings. Имена, сделки и суммы на картинках вымышленные. Общее описание системы — в статье «Рабочий виджет: как это устроено», что видит менеджер — в «Рабочий виджет: инструкция менеджера».

Дашборд отдела

Смотреть дашборд можно без входа: это инструмент для планёрки, и просить пароль на чужом ноутбуке неудобно. Вход через amoCRM нужен для двух вещей — страницы настроек и погашения штрафа. Кнопка «**Войти через amoCRM**» — в шапке; там же ссылка «**Настройки отдела →**».

Страница обновляется сама раз в 30 секунд (на свёрнутой вкладке — нет); время обновления — в правом верхнем углу, рядом кнопка «Обновить».

Дашборд отдела

Настройки отдела →

обновлено в 14:02:00

Иванова Светлана

Выйти

Обновить

5/7

На связи

6

В смене сегодня

106

Сделок в работе

21

Открытых задач

5

Горящих

2

Нарушений

7

Просрочено

Поиск по имени или ID

МЕНЕДЖЕР ↑	СТАТУС	СМЕНА	БАЗА	ЛИДЫ	МЕСЯЦ	РАЗДАЧА	ПЛАШКИ	СЛЕД. ЗАДАЧА	ПРОСРОЧ.
Батюк Игорь 7000104	● Готов	12:00 — 21:00	18/25	2	44	● Стоп РОПа	🔥 2 🚩 1 🕒 1 🔄 2	🔥 Связаться · Абрамо... просрочено · сегодня 12:05	3
Дементьев Кирилл 7000102	● Разговор	10:00 — 19:00	23/25	4	58	● Недоступен	🔥 1 🚩 1 🕒 1 🔄 1	🔥 Ответить клиенту · ... просрочено · сегодня 13:50	2
Лебедева Ксения 7000105	● Готов	08:00 — 20:00	11/25	2	39	● Восстановление 2/2	🔥 0 🚩 0 🕒 1 🔄 1	🔄 Написать в мессен... сегодня 17:00	0
Орлов Денис 7000107	● День не начал	10:00 — 19:00	9/25	0	33	● Вне смены	🔥 1 🚩 0 🕒 0 🔄 1	🔥 Связаться · Мельни... просрочено · вчера 17:45	1
Романова Ольга 7000103	● Готов	09:00 — 18:00	19/25	8	70	● Норма выбрана 8/8	🔥 0 🚩 0 🕒 1 🔄 1	🔄 Написать в мессен... сегодня 17:30	0
Соколова Марина 7000101	● Готов	10:00 — 19:00	14/25	3	61	● Лиды идут	🔥 1 🚩 0 🕒 2 🔄 2	🔥 Связаться · Кузнец... просрочено · сегодня 11:20	1
Ярцева Анна 7000106	● Не на связи	выходной	12/25	0	52	● Вне смены +1	🔥 0 🚩 0 🕒 0 🔄 0	—	0

Сводка по отделу: плитки и строка на каждого менеджера

Сверху — плитки по отделу: на связи, в смене сегодня, сделок в работе, открытых задач, горящих, нарушений, просрочено. Ниже — строка на менеджера:

Колонка	Что в ней
Статус	Тот же статус, что у менеджера в виджете: статус телефонии либо красное «День не начат», если смена по графику есть, а кнопку не нажали.
Смена	Плановая смена на сегодня из телефонии либо «выходной».
База	Активный портфель «N/предел» — то же число, что в виджете.
Лиды / Месяц	Сколько новых лидов человек получил сегодня и с начала месяца.
Раздача	Идут ли человеку лиды прямо сейчас, а если нет — почему (см. ниже).
Плашки	Счётчики — те же, что у менеджера. Клик по чипу разворачивает список задач с причиной и кодом правила; задача и номер сделки ведут в amoCRM.
След. задача	Та самая строка «Следующая задача», которую менеджер видит у себя. Наведите курсор — будет объяснение, почему первая именно она.
Просроч.	Сколько задач просрочено по сроку в amoCRM.

По имени и ID работает поиск, по заголовкам колонок — сортировка. Сортировка по «Раздаче» ставит одинаковые причины рядом: сразу видно, что сегодня держит отдел — хвост, норма или конец смены.

Главное: числа те же, что у менеджера

Плашки, база, статус и следующая задача считаются один раз, а виджет и дашборд их только рисуют. Разговор «у тебя горит три задачи» — «у меня две» не упирается в вопрос, чей счётчик прав. Если менеджер говорит, что видит другое, — обновите обе страницы: данные догоняют amoCRM за минуту-две.

Колонка «Раздача»: почему человеку не идут лиды

МЕНЕДЖЕР ↑

СТАТУС

СМЕНА

БАЗА

ЛИДЫ

МЕСЯЦ

РАЗДАЧА

ПЛАШКИ

СЛЕД. ЗАДАЧА

ПРОСРОЧ.

Батюк Игорь
7000104

●

 Готов

12:00 — 21:00

18/25

2

44

●

 Стоп РОПа

2

1

1

2

Связаться · Абрамо...

просрочено · сегодня 12:05

3

Почему Батюк Игорь сейчас не получает лиды

До конца смены новых лидов не будет.

●

 Стоп РОПа

G8

Персональный стоп раздачи. Причина: на обучении до пятницы. Смена, плашки, задачи и штрафы при этом работают как у всех — не идут только новые лиды. Снимается на странице настроек отдела.

▼

 Не проверялось: 4

Эти правила не считаются: выключены или считать их нечем. Пропуск не означает «пройдено».

●

 Горящая задача

F2

Правило выключено тумблером на странице настроек отдела. Пока выключено, поток лидов не держит.

●

 Хвост прошлых смен —

F6

Правило выключено тумблером на странице настроек отдела. Пока выключено, поток лидов не держит.

●

 Незавершённые консультации

G2

Признака «незавершённая консультация» в amoCRM нет — правило не считается.

Клик по «Раздаче» разворачивает объяснение

В ячейке — одна фраза: «Лиды идут», «Недоступен», «Вне смены», «Норма выбрана 8/8», «Восстановление 2/2», «База полна 25/25», «Хвост 9/8», «Стоп РОПа», «Стажёр». Если причин несколько, к первой дописано «+1», «+2». Первой стоит не та, что сработала раньше, а самая важная: человек вне смены и одновременно «не на связи» — это «Вне смены».

Цвет: **зелёный** — лиды идут; **жёлтый** — занят на линии, снимется само за минуты; **красный** — держит до конца смены или до завтра; **серый** «Не удалось посчитать» — расчёт не прошёл, колонка вернётся при следующем обновлении.

Клик по ячейке разворачивает разбор: когда человек вернётся в раздачу, каждое сработавшее правило с кодом из регламента и объяснением — что случилось, из каких чисел и когда снимется. У «Лиды идут» написано ещё и место в очереди на ближайший лид.

Отдельным свёрнутым блоком — «**Не проверялось**»: правила, выключенные в настройках, и правила, которые пока нечем считать. Пропуск не означает «пройдено».

Колонку считает то же распределение, что раздаёт лиды, по тем же порогам. Поменяли порог в настройках — ячейка и объяснение меняются при следующем обновлении.

График смен

График смен							
МЕНЕДЖЕР	ПТ 25.09	СБ 26.09	ВС 27.09	ПН 28.09	ВТ 29.09	СР 30.09	ЧТ 01.10
Батюк Игорь	12:00 — 21:00	12:00 — 21:00	выходной	выходной	12:00 — 21:00	12:00 — 21:00	12:00 — 21:00
Дементьев Кирилл	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	выходной	выходной	10:00 — 19:00
Лебедева Ксения	08:00 — 20:00	выходной	выходной	08:00 — 20:00	08:00 — 20:00	08:00 — 20:00	08:00 — 20:00
Орлов Денис	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	выходной
Романова Ольга	09:00 — 18:00	09:00 — 18:00	09:00 — 18:00	выходной	выходной	09:00 — 18:00	09:00 — 18:00
Соколова Марина	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	выходной	выходной
Ярцева Анна	выходной	выходной	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00	10:00 — 19:00

График смен на неделю вперёд

Неделя от сегодняшнего дня: кто когда работает по графику телефонии, выходные подсвечены. Это **план**, а не факт: фактическое начало и конец смены на полосе не показываются. Если сверка с телефонией ещё не проходила, график пуст, и об этом говорит сноска внизу страницы.

Распределение лидов

Лиды раздаёт сама система: как только охотник закрывает сделку успехом, она выбирает менеджера, ставит его ответственным и переводит сделку в «Новый лид» воронки «МПП 2 уровень 2.0». Раздел «Распределение лидов» — журнал последних 50 решений, свежие сверху. Подпись над таблицей заканчивается словами «Режим — выдача.» — значит, автораздача включена.

Распределение лидов					
Кому новый лид ушёл бы по правилам системы и кому он достался на самом деле. Клик по строке разворачивает разбор: кто прошёл гейты, кто выбыл и на каком правиле. Режим — выдача.					
КОГДА	СДЕЛКА	ВЫДАЛИ БЫ	ФАКТИЧЕСКИ	ИТОГ	КАНДИДАТЫ
сегодня 13:58	Кузнецова Алина 90000501	Соколова Марина	Соколова Марина	● совпало	по ротации прошли 2 из 7
МЕНЕДЖЕР	ИТОГ	ПОЧЕМУ			
● Соколова Марина	выдали бы ему	день 30 % · месяц 38 % · последний лид сегодня 12:40 не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
● Батюк Игорь	выбыл	стоп РОПа не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
● Дементьев Кирилл	выбыл	в разговоре или не на связи не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
● Лебедева Ксения	выбыл	профиль восстановления 2/2 не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
● Орлов Денис	выбыл	вне смены не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
● Романова Ольга	выбыл	норма смены выбрана 8/8 не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
● Ярцева Анна	выбыл	в разговоре или не на связи · вне смены не проверялись: F2 (правило выключено в настройках), G6 (нет источника данных), F6 (правило выключено в настройках), G2 (правило не оцифровано), G4 (нет источника данных)			
сегодня 13:41	Гаврилов Пётр 90000488	Романова Ольга	Дементьев Кирилл	● разошлось	по ротации прошли 3 из 7
сегодня 12:20	Абрамова Дарья 90000470	Дементьев Кирилл	Дементьев Кирилл	● совпало	по ротации прошли 3 из 7
сегодня 09:04	Ерохин Сергей 90000431	—	—	● ждём получателя	некому — пул пуст прошли 0 из 7
Показано решений: 4 · расхождений: 1 · ждут получателя: 1					

Журнал решений и разбор одного из них

Колонка	Что означает
Выдали бы	Кого выбрали правила. «—» — выдать было некому.
Фактически	Кто ответственный на самом деле.
Итог	совпало / разошлось / ждём получателя. «Разошлось» чаще всего значит, что сделку потом переназначили руками. «Ждём получателя» — фактического ответственного ещё нет: чаще всего выдать было некому, и лид ждёт на охотнике следующей попытки.
Кандидаты	Чем кончилось решение («по ротации», «некому — пул пуст», «придержан — прошлый лид уходил ему же») и сколько менеджеров прошли проверки из скольких.

Клик по строке разворачивает разбор: сначала прошедшие проверки по местам в очереди («выдали бы ему», «2-й в очереди») с долями дня и месяца, потом выбывшие — с правилом и числами («норма смены выбрана 8/8», «стоп РОПа»). Под каждым — какие правила не проверялись и почему. Разбор записан в момент решения и потом не меняется.

Если выдать некому, лид остаётся на охотнике, а в сделку в будни с 9:00 до 21:00 пишется примечание «Автораспределение не нашло свободного менеджера...». Каждые 2 минуты система пробует раздать накопленные лиды заново.

Порядок накопленных лидов: сначала те, что пришли от МПП 1, потом прочие, последними — недозвоны. Внутри каждой группы — по моменту передачи: кто раньше пришёл, тот раньше уходит. Порядок не обходит проверки: лид с первым местом при пустом пуле так же ждёт.

Один лид на человека за проход, и два подряд одному не уходят. Без этого пул, схлопнувшийся проверками до одного-двух человек, получал бы всю пачку за секунды. Пауза до следующего прохода — время на первый звонок.

Итог под журналом («Показано решений: ... · расхождений: ... · ждут получателя: ...») считается по показанным строкам, а не за период.

Разбор и штрафы

Разбор и штрафы

Действующих штрафов на 1 500 Р · сентябрь

С КЕМ СЕГОДНЯ РАЗБОР

МЕНЕДЖЕР	СМЕНА	ОСТАЛОСЬ	КТО ЗАКРЫЛ	ЗНАЕТ ЛИ
Орлов Денис	24.09 (вчера)	4 задачи	закрыла система по графику	менеджер ещё не видел

ШТРАФЫ ОТДЕЛА

МЕНЕДЖЕР	ЗА ЧТО	СУММА	СМЕНА	ОБЪЯСНЕНИЕ	СТАТУС
Соколова Марина	Опоздание 12 минут	1 000 Р	02.09	Не открывалась атоCRM Спор: Не открывалась атоCRM, писала в поддержку в 9:55	начислен
Орлов Денис	Незакрытая очередь 4 задачи	500 Р	10.09	—	начислен
Батюк Игорь	Опоздание 5 минут	1 000 Р	08.09	Пробка на въезде	отменён РОПом погасил Иванова Светлана · 09.09 11:30

Кто на разборе сегодня и штрафы отдела за месяц

Сверху — сумма действующих штрафов за месяц.

«**С кем сегодня разбор**» — менеджеры, у которых последняя смена закрылась с незакрытой очередью, уже с первой такой смены. Видно, сколько задач осталось, кто закрыл смену («закрыл сам», «вышел из телефонии», «закрыла система по графику») и видел ли менеджер свой хвост — от этого зависит, справедлив ли штраф.

«**Штрафы отдела**» — начисления за месяц. В колонке «Объяснение» — причина опоздания, которую написал менеджер, и его спор, если он оспорил штраф.

Кнопка «**Погасить**» работает у того, кто вошёл через атоCRM с доступом к настройкам. Страница спросит причину — без неё погасить нельзя; имя гасящего берётся из входа.

Погашенный штраф остаётся в списке со статусом «отменён РОПом» и подписью, кто и когда погасил, но в сумму не идёт. Менеджер увидит это у себя в «Моей аналитике».

Когда хвост — не вина менеджера

- **Задача с часом после конца смены день не держит.** Касание из «Ко времени» или «Ритма дня», назначенное позже планового конца смены, в остаток не считается. «Горящие» и «Нарушения» в послабление не входят.
- **Смену не закрывают автоматом раньше вечернего часа** (по умолчанию 21:30, меняется в настройках). До него задержавшийся остаётся на смене и получает лиды; остаток считается на плановый конец смены.

Настройки отдела

Отдельная страница — ссылка «Настройки отдела →» в шапке дашборда. Данные на ней видны только после входа через amoCRM. Доступ есть у группы «РОПы» и у нескольких сотрудников поимённо. Вошли учёткой без доступа — страница так и скажет: «Вы вошли как ..., но настройки отдела открыты РОПам.»

Группа проверяется в момент входа: если человека перевели в группу «РОПы» или из неё, доступ изменится со следующим входом. Вход держится 12 часов с последнего действия.

Настройки отдела

← к дашборду

Иванова Светлана

Выйти

Правок вручную: 2 из 23. Выключено правил: 2 из 10.

Автораздача

Общий рубильник. Выключенная раздача продолжает считать решения и писать их в журнал, но ответственного в amoCRM не ставит — лиды остаются на охотнике.

Автораздача ставит ответственного в amoCRM

F5

включено

по умолчанию включено

Пороги раздачи

Числа, с которыми считают правила. Меняются со следующего решения о лиде — пересчитывать ничего не нужно.

Норма новых лидов по умолчанию

G7 (L1)

10

лидов

по умолчанию 8

Иванова Светлана, 21 сентября

сбросить

Размер активного портфеля

G3

G3 — сколько сделок менеджер ведёт одновременно. Это же число стоит в счётчике «База N/25» у менеджера и на дашборде.

25

сделок

по умолчанию 25

Вечерний хвост: открытых касаний

G6 (T4)

G6 — с какого числа неразобранных касаний поток лидов останавливается к концу смены.

6

касаний

по умолчанию 8

Иванова Светлана, 23 сентября

Под заголовком — сводка: сколько настроек изменено вручную и сколько правил выключено. Если автораздача остановлена, первой фразой будет «Автораздача остановлена: ответственный в amoCRM не ставится.»

Как пользоваться

- **Число** сохраняется, когда вы ушли из поля или нажали Enter. **Тумблер** — сразу по щелчку. Рядом со строкой появится «сохранено».
- У каждой настройки написано, что стоит **по умолчанию**. У изменённой — кто и когда её поменял и кнопка **«сбросить»**: она возвращает значение по умолчанию. Ввести число, равное умолчанию, — то же самое.
- **Изменения действуют сразу**, со следующего решения о лиде. Страница сама не обновляется, чтобы не стереть недописанное число.
- **Границы ввода** проверяет сервер: выйдете за них — рядом со строкой появится, что допустимо.
- Выключение рубильника автораздачи и правил G5, F1, G7, а также смена часа закрытия забытых смен переспрашивают: ошибка там уводит лид человеку, который не может его взять.

Автораздача

Один тумблер — **«Автораздача ставит ответственного в amoCRM»**. Это аварийный рубильник. Выключенная раздача продолжает считать решения и писать их в журнал, но в amoCRM ничего не трогает: новые лиды остаются на охотнике, и раздавать их придётся руками, пока рубильник не вернут. После выключения проверьте, что вернули: рубильник остаётся выключенным и после обновлений системы.

Пороги раздачи

Настройка	Правило	По умолчанию	На что влияет
Норма новых лидов по умолчанию	G7 (L1)	8 лидов	Сколько лидов за смену получает тот, кому личную норму не ставили
Размер активного портфеля	G3	25 сделок	Стоп раздачи и знаменатель «База N/25» у менеджера и на дашборде
Вечерний хвост: открытых касаний	G6 (T4)	8 касаний	С какого числа неразобранных касаний на сегодня лиды встают к концу смены

Настройка	Правило	По умолчанию	На что влияет
Вечерний хвост: ширина окна	G6 (T1)	2 часа	За сколько часов до конца плановой смены начинает действовать проверка хвоста
Лимит профиля восстановления	G1 (L3)	2 лида	Сколько лидов в день получает менеджер на восстановительном профиле
Порог конверсии для восстановления	G1 (L3)	10 %	Ниже какой конверсии «лид → продажа» менеджер попадает на восстановление

Конверсия для восстановления берётся из дашборда отдела за 30 дней и только при выборке от 20 лидов — на меньшем числе она случайна. Профиль снимается сам, когда конверсия поднимется выше порога. Не путайте её с плиткой текущего месяца: за неполный месяц конверсия бывает заметно выше, чем за 30 дней.

Правила раздачи

Правила раздачи

Каждое правило можно выключить, не выкатывая релиз. Выключенное не исчезает из разбора решения, а попадает туда пропущенным: пропуск — не «пройдено».

Стажёр не получает лидов F7

F7 — менеджер из группы стажёров работает в системе наравне со всеми, но новые лиды ему не идут. Выключить — стажёры встанут в общую ротацию.



включено

по умолчанию включено

Статус телефонии останавливает лиды G5 (R0)

G5 (R0) — лид не уходит тому, кто набирает, говорит, заполняет результат звонка, на паузе или не на связи.



включено

по умолчанию включено

Вне смены лиды не идут F1

F1 — смена считается по графику телефонии, а не по статусу: «Готов» после конца смены лиды не вернёт.



включено

по умолчанию включено

Горящая задача останавливает лиды F2 (F2.1)

F2 — пока у менеджера горит задача, поставленная сегодня, новый лид уходит коллеге. Выключено — горящие лиды не держат, в разборе решения правило помечается пропущенным.



выключено

по умолчанию выключено

Вечерний хвост останавливает лиды G6 (T1-T4)

G6 — к концу смены неразобранные касания закрывают поток. Порог и ширина окна — в разделе выше.



включено

по умолчанию включено

Хвост прошлых смен останавливает лиды F6

F6 — открытые задачи со сроком раньше сегодняшнего дня. Выключено 2026-09-04: правило не подталкивало разобрать долг, а отрезало от потока на вторые сутки.



выключено

по умолчанию выключено

Полный портфель останавливает лиды G3

G3 — при полной базе новые лиды не идут. Порог — в разделе выше; счётчик «База N/25» в шапке менеджера остаётся в любом случае.



включено

по умолчанию включено

Норма смены останавливает лиды G7 (L1)

G7 (L1) — выбранная норма закрывает поток до конца смены. Выключить — ограничения на число лидов за смену не останутся ни общего, ни личного.



включено

по умолчанию включено

Тумблер у каждого правила раздачи

У каждого правила, которое есть чем считать, — свой тумблер. Выключенное правило не держит поток лидов, но не исчезает: в разборе решения и в колонке «Раздача» оно видно в блоке «Не проверялось» с пометкой «правило выключено в настройках».

Правило	Что держит	По умолчанию
F7	Стажёр не получает лидов	включено
G5 (R0)	Лид не уходит тому, кто не в статусе «Готов»: набирает, говорит, заполняет результат, на паузе, на обучении или не на связи	включено
F1	Вне смены лиды не идут. Сменой считается начатый кнопкой и не закрытый день	включено
F2 (F2.1)	Горящая задача, поставленная сегодня, останавливает лиды	выключено
G6 (T1-T4)	Вечерний хвост	включено
F6	Хвост прошлых смен (просроченные задачи)	выключено
G3	Полный портфель	включено
G7 (L1)	Выбранная норма смены — общая или личная	включено
G1 (L3)	Лимит профиля восстановления	включено
G8	Персональные стопы. Выключить — стопы перестанут учитываться, но не снимутся	включено

Ещё два правила — **G2** (незавершённые консультации) и **G4** (нет первой попытки звонка) — показаны строкой «не работает» без тумблера: считать их пока нечем, и включённые они остановили бы поток всему отделу.

Штрафы и смены

Штрафы и смены

Суммы и то, начисляются ли они вообще. Правка действует на новые начисления: уже начисленное не пересчитывается — по нему с людьми уже говорили.

Штрафовать за опоздание N1

Выключиться — опоздание считается и показывается как прежде, но деньгами не наказываться.

☒ ВКЛЮЧЕНО

по умолчанию включено

Штраф за опоздание N1

N1 — сумма одного начисления. Ноль равносителен выключению.

1000 ₪

по умолчанию 1000

Штрафовать за незакрытую очередь N1.4

N1.4 — со второй смены подряд с неразобранными плашками. Выключить — модалька конца дня и разбор с РОПом остаются, штраф не начисляется.

☒ ВКЛЮЧЕНО

по умолчанию включено

Суммы штрафов и час закрытия забытых смен

Настройка	Правило	По умолчанию
Штрафовать за опоздание	N1	включено
Штраф за опоздание	N1	1 000 ₽
Штрафовать за незакрытую очередь	N1.4	включено
Штраф за незакрытую очередь	N1.4	500 ₽
Глубина серии смен	N1.4	60 смен
Во сколько закрывать забытые смены	R0.5	21:30

- Правка действует на **новые** начисления, уже начисленное не пересчитывается.
- Выключенный штраф отменяет только деньги: опоздание всё так же считается и причину спрашивают, окно конца дня показывается, серия ведётся, менеджер попадает в «С кем сегодня разбор».
- Сумму, которую менеджер видит в окне опоздания и в предупреждении при закрытии дня, виджет берёт отсюда же.
- Штраф за незакрытую очередь начисляется со второй смены подряд. «Глубина серии» — на сколько смен назад система смотрит, считая серию.
- Час закрытия забытых смен нельзя ставить раньше конца самой поздней смены отдела: закроет день человеку, который ещё работает.

Личная норма, профиль и персональный стоп

Личная норма новых лидов

Решает личная норма: выставленная, она работает и выше общего числа. Пустое поле означает «как у всех» — норму такому человеку задаёт общее число из раздела порогов. Правка догоняет уже открытую смену — лиды пойдут сегодня, а не завтра. Здесь же — профиль (L3) и персональный стоп раздачи (G8).

«Обычный» снимает профиль восстановления на 7 дней — конверсия за это время не меняется, и без срока правило вернуло бы его тем же днём. «Восстановление» ставит профиль вручную и держит его без срока.

Поиск по имени					
МЕНЕДЖЕР	ЛИЧНАЯ НОРМА	СКОЛЬКО ПОЛУЧИТ	НОРМА СМЕНИ	ПРОФИЛЬ	ЛИДЫ ИДУТ
Батюк Игорь	как у всех	10 — общая норма отдела	10	обычный	☐ стоп · на обучении до пятницы (Иванова Светлана)
Дементьев Кирилл	как у всех	10 — общая норма отдела	10	обычный	☒ идут
Лебедева Ксения	12	12 — личная норма	12	восстановление	☒ идут по конверсии ниже порога

Строка на менеджера, сверху поиск по имени. Колонки: личная норма, сколько получит, норма смены на сегодня, профиль, «Лиды идут».

Решает личная норма. Выставленная, она работает и выше общего числа: человеку на двенадцатичасовой смене нужно больше лидов, чем на восьмичасовой. **Пустое поле** («как у всех») — человек работает по общей норме из раздела порогов. В колонке «Сколько получит» так и написано: «10 — общая норма отдела» или «12 — личная норма». Ноль в поле — это «лидов не давать», а не «как у всех». Чтобы вернуть человека к общей норме, очистите поле.

Правка нормы догоняет открытую смену: подняли норму в два часа дня — лиды пойдут сегодня. Колонка «Норма смены» показывает, что стало с сегодняшней сменой («нет» — смены сегодня нет). Прошедшие смены не переписываются.

Профиль. В списке стоит профиль, который работает сейчас, а под ним — откуда он: «по конверсии ниже порога» или «поставлено вручную».

- Выбор **«восстановление»** ставит профиль вручную, без срока — до тех пор, пока его не сменят.
- Выбор **«обычный»** снимает восстановление, в том числе по конверсии, на **7 дней**: конверсия за это время не меняется, и без срока расчёт вернул бы профиль тем же днём. Под списком появится «снято до ... · кто снял» и ссылка **«вернуть расчёт»**, если решение было ошибочным. Через 7 дней снятие гаснет само.

Персональный стоп. Снимите галочку «Лиды идут» — страница спросит причину. Без причины стоп не ставится: она видна в строке («стоп · причина (кто поставил)»), в колонке «Раздача» и в разборе решений. Смена, плашки, задачи и штрафы у человека работают как обычно — не идут только новые лиды. Поставьте галочку обратно, чтобы снять стоп.

Кому виден виджет

Настраивается в самой amoCRM: **Настройки → Интеграции → Рабочий виджет менеджера**. В окне — список сотрудников отдела с галочками. Если никто не отмечен, виджет видят все менеджеры отдела; если отмечены — только они.

Как вести разбор с менеджером

Начните с колонки «Раздача». «Почему мне не идут лиды» разбирается кликом по ячейке: там правило, числа и когда снимется. Менеджер этого не видит — в виджете нет объяснения, почему нет лидов.

Ссылайтесь на код правила. В списке задач рядом с названием — причина («закрыта без касания»), в подсказке — код из регламента: Q1, Q2.3. Менеджер видит те же коды у себя.

Смотрите на одну карточку. Колонка «След. задача» у вас и строка в виджете у него — один и тот же расчёт.

Помните, что считается касанием. Самая частая претензия — «я же закрыл задачу». Галочка «выполнено» и перенос даты касанием не считаются. Задача, закрытая без касания, сначала приходит на разбор к вам, и только вердикт «касания не было» возвращает её менеджеру в «Нарушения».

Тёплый пул: сделка перестаёт быть личной

В «Тёплый пул» сделку переводит и правило, и менеджер руками, и процесс Sensei. Система регулярно сверяет пул: сделки, за которыми числится менеджер, переписываются на держателя пула **вместе с открытыми задачами** — иначе карточка ушла бы из базы, а напоминания остались.

Исключение — сделки, выданные менеджеру из пула строкой «Следующая задача»: выдача меняет ответственного намеренно.

Чего система пока не делает

- **Не показывает факт смены** — только план из телефонии.
- **Не считает правила G2 и G4** — для них нет данных.
- **Не даёт сводок по раздаче за период** — журнал показывает последние 50 решений.
- **Не считает часть показателей на экранах менеджера.** Консультаций и приведённых рекомендаций в системе нет как данных — таких плиток нет вовсе, а сноска под разделом называет, каких именно и почему.

Если что-то сломалось

Симптом	Куда смотреть
---------	---------------

Лиды копятся на охотнике у всех	Первым делом — рубильник «Автораздача» на странице настроек и сводка под заголовком. Если рубильник включён — колонка «Раздача»: возможно, все вне смены или выбрали норму.
Менеджер не получает лидов	Клик по его ячейке «Раздача». Самые частые причины — не нажата «Начать работу» («Вне смены»), статус не «Готов» («Недоступен»), норма выбрана, стоп РОПа.
Числа отстают от amoCRM	/health — там видно, доступна ли база amoCRM и насколько она отстаёт. Отставание в секунды — норма, в часы — нет.
График смен пуст	Сверка с телефонией не проходила. Об этом же говорит сноска внизу дашборда.
У менеджера нет виджета	Проверьте галочки в настройках виджета в amoCRM и то, что человек в группе менеджеров отдела.
Экраны результатов у менеджера пустые	Не отвечает дашборд отдела. Очередь и задачи это не затрагивает, а на экране есть объяснение.
Кнопка «Погасить» не срабатывает	Вы не вошли через amoCRM либо вошли учёткой без доступа к настройкам.

Версия #5

Admin создал 2026-09-07 14:57:54 UTC

Admin обновил 2026-09-25 07:55:36 UTC