

Рабочий виджет: инструкция менеджера

Инструкция для менеджера МПП2. Виджет живёт в атоCRM, в разделе «Сделки». Имена, сделки и суммы на картинках вымышленные. Как система устроена целиком — в статье «Рабочий виджет: как это устроено», что видит руководитель — в «Рабочий виджет: дашборд и настройки для РОПа».

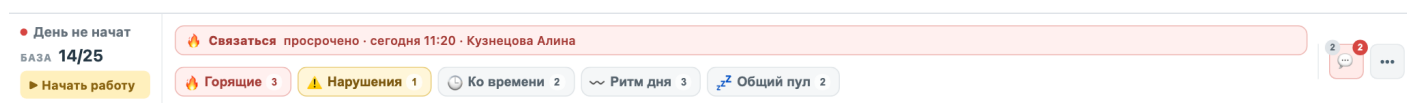
Где искать

Виджет — узкая полоса сверху раздела **«Сделки»**: на канбане, в списке и в карточке сделки. В других разделах атоCRM (контакты, почта, настройки) его нет — это не поломка.

Ставить ничего не нужно: виджет уже установлен и показывается менеджерам отдела. Если руководитель отметил в настройках виджета конкретных людей, его видят только они.

Полоса обновляется сама: пока у вас статус «Готов» — примерно раз в 7 секунд, в остальное время — раз в 30 секунд.

Начало дня

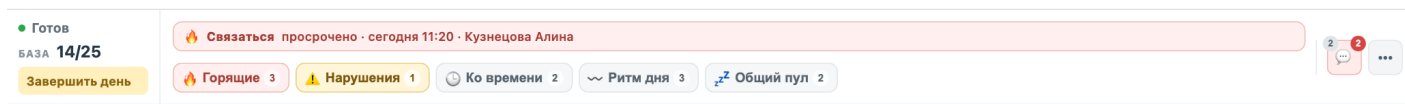


Смена в графике есть, но день не начат

Если смена по графику есть, а день ещё не начат, слева горит красное **«День не начат»** и стоит кнопка **«► Начать работу»**.

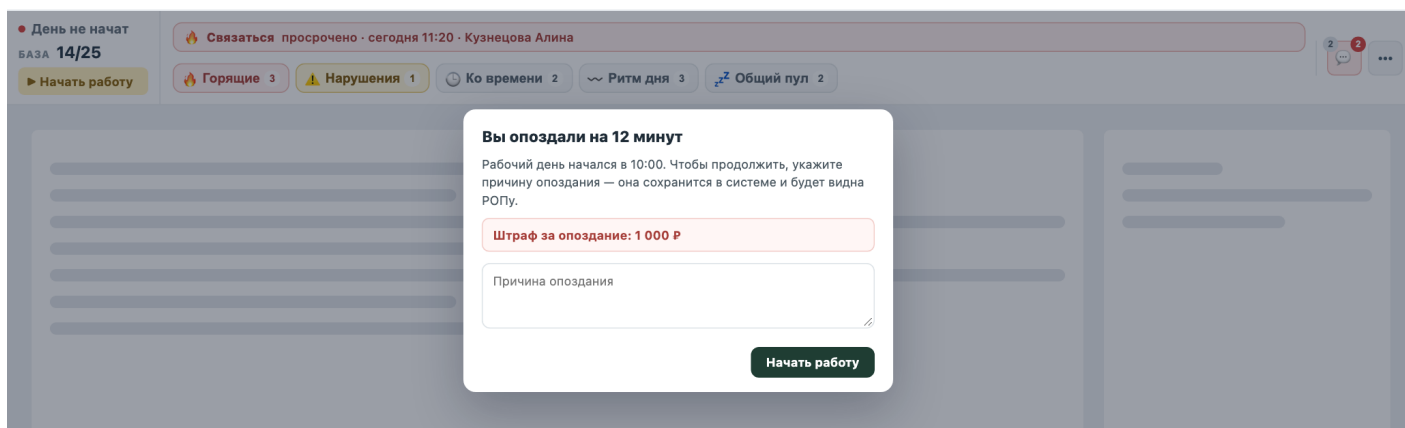
Это важнее, чем кажется. **Новые лиды получает только тот, у кого день начат кнопкой и в телефонии статус «Готов».** Можно сидеть в телефонии с девяти утра и не получить ни одного лида, если кнопку не нажали.

После нажатия виджет ставит вам в телефонии статус «Готов», а кнопка превращается в **«Завершить день»**.



Рабочее состояние: день начат, первая задача — горящая

Если вы опоздали



Окно опоздания: без причины день не начнётся

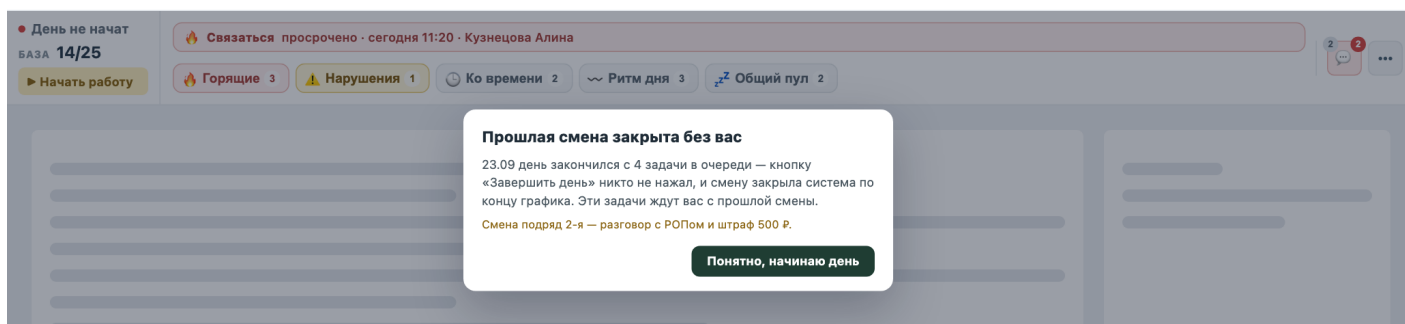
Опоздание считается от более раннего из двух моментов: когда вы вышли на линию в телефонии или когда нажали «Начать работу». Минута опоздания не считается.

Если опоздание есть, появится окно **«Вы опоздали на ...»** с полем «Причина опоздания». Окно не закрывается, пока причина не написана: без неё — «Без причины день начать нельзя.» Причину видит руководитель.

Строка «Штраф за опоздание: ...» показывает сумму, которая будет начислена. Сумму задаёт руководитель; если он отключил штраф за опоздание, этой строки не будет, но причину всё равно спросят. Сразу после начисления виджет покажет короткое окно со штрафом; оспорить его можно в «Результатах за месяц» (см. ниже).

Если вашей смены нет в графике телефонии, опоздание не считается вовсе.

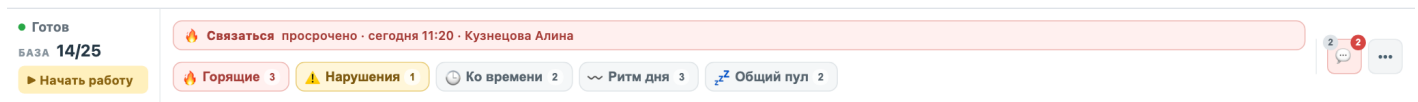
Если прошлая смена осталась незакрытой



Прошлую смену закрыла система, в очереди остались задачи

Забыли нажать «Завершить день», и в очереди остались задачи — при следующем старте виджет покажет окно **«Прошлая смена закрыта без вас»**: сколько задач осталось и чем это кончается. День начнётся после кнопки «Понятно, начинаю день». Если это уже вторая такая смена подряд, в этот момент может начислиться штраф за незакрытую очередь.

Если смены сегодня нет в графике



Смены в графике нет: статус телефонии, кнопка работает

Кнопка «► Начать работу» всё равно работает: нажатие само откроет день на 8 часов, опоздание по такому дню не считается. Красного «День не начат» в этом случае нет — слева просто ваш статус телефонии. Если график у вас должен быть, скажите руководителю.

Строка «Следующая задача» — главное место в виджете

Строка сверху — это **не кнопка «покажи задачу», а сама задача**: система уже выбрала, за что браться. В строке — значок плашки, тип задачи, срок и клиент. Клик открывает карточку сделки. Цвет строки: красная — горящая задача, жёлтая — нарушение, синяя — всё остальное.

Наведите на строку курсор — во всплывающей подсказке будет написано, **почему первой стоит именно эта задача**.

Выбирать задачу «поудобнее» нельзя — в этом и смысл. Порядок такой:

1. Горящие.
2. Ритм дня — по сроку.
3. Нарушения.
4. В самом конце — задачи, которые ждут часа, названного клиенту (договорённости «Ко времени» на сегодня и перезвоны на другие дни): звонить раньше этого часа нельзя.

При прочих равных первой идёт сделка, которая ближе к деньгам: оплатил частичку → обещал оплатить → думает → в работе → новая.

Строка пересчитывается при каждом обновлении: пока вы работали, очередь могла перестроиться.

Когда своя работа кончилась. Если личных задач нет или остались только ждущие своего часа, строка выдаёт сделку из **тёплого пула**. Такая сделка закрепляется за вами до конца дня и пропадает у остальных, чтобы клиенту не позвонили двое; вы становитесь её ответственным в amoCRM. Из пула выдают только тем, у кого начат день.

Если задач нет совсем, строка гаснет с фразой «Открытых задач нет — очередь пуста.»

Пять плашек

Каждая открытая задача лежит **ровно в одной** плашке. Порядок плашек слева направо — это и порядок важности.

Плашка	Что там лежит
Горящие	Задачи срочных типов, у которых наступил срок; задача «Сообщение» — сразу после постановки; договорённость, час которой уже прошёл. Считается по клиентам : пять задач по одной сделке — это « 1», набирать номер вы будете один раз.
Нарушения	Задачи, закрытые без касания клиента, — после того как руководитель подтвердил это на разборе (см. ниже).
Ко времени	Задачи с часом на сегодня : договорённость с клиентом, перезвон после недозвона, срочная задача, срок которой ещё не наступил («загорится к сроку»).
Ритм дня	Всё остальное, в том числе задачи на следующие дни («перезвон назначен не на сегодня», «загорится не сегодня»). Просроченная обычная задача тоже остаётся здесь — с пометкой «просрочено».
Общий пул	Сделки на этапах «Догрев» (только ваши) и «Тёплый пул» (их видит весь отдел). Это запас, а не обязательства: в ваш день и в остаток при завершении дня не входит.

Клик по плашке открывает список под полосой.

Готов

БАЗА 14/25

Завершить день

Связаться просрочено · сегодня 11:20 · Кузнецова Алина

Горящие 3

Нарушения 1

Ко времени 2

Ритм дня 3

Общий пул 2

2

3

...

Обзор: Горящие

Горящие

3

Клиент	Задача	Срок
Кузнецова Алина сделка 90000201 ↗	Связаться горящая	просрочено · сегодня 11:20
Абрамова Дарья сделка 90000202 ↗	Сообщение горящая	просрочено · сегодня 14:30
Панов Глеб сделка 90000203 ↗	Сообщение горящая	просрочено · сегодня 13:55

Список плашки «Горящие»

В списке три колонки: клиент, задача и срок. Рядом с названием задачи серым — **почему она здесь**: «горящая», «загорится к сроку», «время назначил клиент», «назначенное время прошло», «перезвон после недозвона», «без точного часа», «закрыта без касания», «общий этап», «взято из тёплого пула». Наведите на пометку курсор — появится код правила из регламента («Q1», «Q2.3»): по нему удобно разговаривать с руководителем, он видит те же коды.

Строка списка открывает карточку сделки в новой вкладке.

Почему задача снова появилась в «Нарушениях»

Самый частый вопрос: вы закрыли задачу, а она вернулась с пометкой «закрыта без касания».

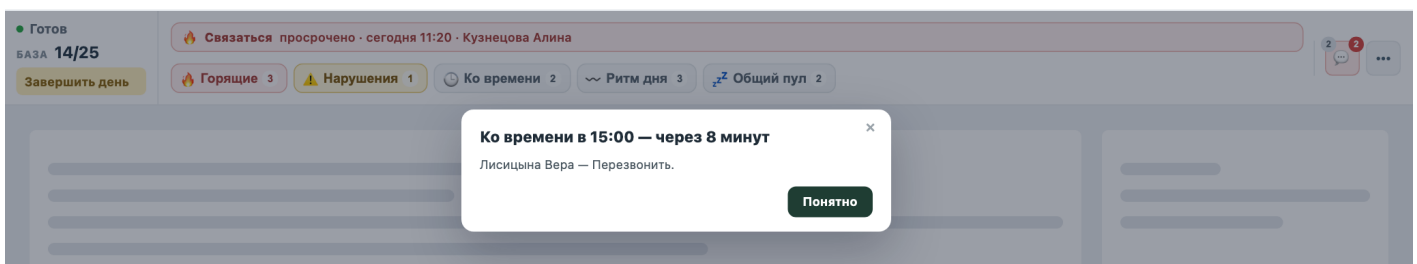
Галочка «выполнено» сама по себе не считается работой с клиентом. При закрытии задачи система смотрит звонки и переписку по сделке (что считается касанием — в конце статьи). Если касания не нашлось, случай уходит на разбор к руководителю, и только его вердикт «касания не было» возвращает задачу к вам в «Нарушения».

Если сделка ушла в тёплый пул

Сделку в «Тёплый пул» может перевести и правило, и вы сами, и процесс Sensei. В любом случае она **перестает быть вашей**: система регулярно переписывает такие сделки вместе с открытыми задачами на держателя пула. Из вашей базы и плашек они уходят — это не сбой.

Исключение — сделка, которую вам *выдала* строка «Следующая задача»: она остаётся за вами.

Напоминание за десять минут



Напоминание о задаче «Ко времени»

За **десять минут** до часа задачи из плашки  «Ко времени» виджет показывает окно поверх страницы: час, клиент и тип задачи. Кнопка одна — **«Понятно»**: подтверждать в виджете нечего, надо идти звонить.

- **Показывается один раз на задачу.** Закрыли окно — по этой задаче оно больше не всплывёт, даже после перезагрузки amoCRM.
- **Закрывается чем угодно** — «Понятно», крестик, Escape, клик мимо окна.
- **Перенесли срок — напомним заново**, про новый час.
- Десять минут считаются **по обычным часам**: час назван клиенту, и ваш перерыв его не двигает.
- Если к одному часу сошлись две договорённости, окно покажет ближайшую; вторая придёт следующим обновлением.

Счётчик «База 14/25»

Слева, под статусом, — сколько сделок вы ведёте одновременно и сколько можно. Когда база заполнена, новые лиды перестают приходить, пока вы не разгрузитесь. Предел задаёт руководитель (обычно 25). Число желтеет, когда база заполнена на 80%, и краснеет на пределе.

В базу **не входят** этапы «Догрев», «Тёплый пул», «Новый лид» и «Партнёрский лид». Задачи по новым и партнёрским лидам при этом остаются в плашках — позвонить по свежему лиду нужно первым делом.

Счётчик кликабельный — откроется список сделок базы с ближайшей задачей по каждой.

Готов

БАЗА 14/25

Завершить день

Связаться просрочено - сегодня 11:20 · Кузнецова Алина

Горящие 3

Нарушения 1

Ко времени 2

Ритм дня 3

Общий пул 2

2

3

...

Обзор: База

База

Активные клиенты — те же, что в счётчике. Догрев, тёплый пул и новый лид не в счёт (G3).

Клиент	Задача	Срок
Кузнецова Алина сделка 90000301 ↗	Связаться	просрочено - сегодня 11:20
Лисицына Вера сделка 90000302 ↗	Перезвонить	сегодня 15:00
Тарасов Олег сделка 90000303 ↗	Написать в мессенджер	сегодня 17:00
Белова Ирина сделка 90000304 ↗	Перезвонить	27.09 12:00
Зайцев Роман сделка 90000305 ↗		касание не запланировано

Список сделок активной базы

У сделки без открытой задачи вместо срока написано «касание не запланировано». Поставьте по ней задачу-касание.

Статус

● **Разговор**
БАЗА 14/25

Связаться просрочено · сегодня 11:20 · Кузнецова Алина

2 2

Завершить день

Горящие 3

Нарушения 1

Ко времени 2

Ритм дня 3

Общий пул 2

Статус «Разговор»: лиды в это время не выдаются

Цветная точка и подпись слева — ваш статус в телефонии: «Готов», «Разговор», «Постобработка», «Пауза», «Обучение», «Не на связи». Виджет подменяет его в двух случаях: красное **«День не начат»** — смена по графику есть, а кнопку не нажали; серое **«Не в распределении»** — вас отключили от выдачи лидов.

Новые лиды приходят только в статусе «Готов». Текущий звонок система никогда не прерывает: пока вы говорите или дописываете результат, лид уходит коллеге.

Имя и пояснение к статусу — во всплывающей подсказке левой колонки.

Сообщения клиентов

Кнопка  справа — задачи «Сообщение». Система ставит такую задачу сама, когда клиент прислал файл, ссылку или написал о деньгах, сроках или отказе. На кнопке бывает **два счётчика**:

Счётчик	Что означает
Красный , справа	Открытые задачи «Сообщение» — клиент ждёт ответа. Такая задача горит, пока вы не ответите. Красный счётчик красит и саму кнопку.
Серый , слева	Клиенты, которые написали после закрытия сделки и ждут ответа. Задачу это не ставит и очередь не двигает, поэтому кнопку серый счётчик не красит.

● **Готов**
БАЗА 14/25

Связаться просрочено · сегодня 11:20 · Кузнецова Алина

2 2

Завершить день

Горящие 3

Нарушения 1

Ко времени 2

Ритм дня 3

Общий пул 2

Обзор:  Сообщения ✕

Сообщения

Клиент написал — задача горит, пока не ответите (Q1.2).

2

Клиент	Задача	Срок
Абрамова Дарья сделка 90000202 ↗	Сообщение горящая	просрочено · сегодня 14:30
сегодня 14:29 Добрый день! Пришлите, пожалуйста, договор ещё раз, не могу найти письмо.		
Панов Глеб сделка 90000203 ↗	Сообщение горящая	просрочено · сегодня 13:55
сегодня 13:54 Клиент прислал вложение		

Закрытые

Клиент написал после закрытия сделки. Задачу это не ставит — ответьте, если есть что сказать (Q1.6).

2

Клиент	Задача	Срок
Ерохин Сергей сделка 90000401 ↗	Написал после закрытия	вчера 18:12
вчера 18:12 Подскажите, можно ли вернуться к разговору в следующем месяце?		
Логинова Вера сделка 90000402 ↗	Написал после закрытия — вы ответили	22.09 11:05
22.09 11:05		

Под каждой строкой — **само сообщение клиента**, чтобы решить, отвечать ли сейчас, не открывая сделку. Если клиент прислал только файл — «Клиент прислал вложение». Если текста нет у системы — «Текст сообщения не сохранён — он есть в карточке сделки.»

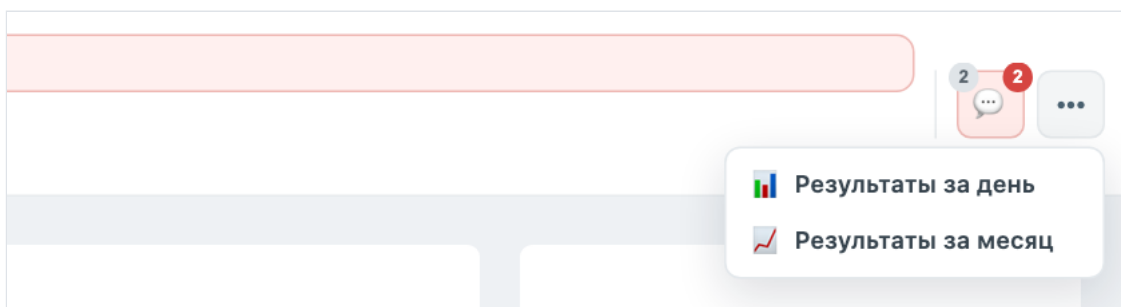
Раздел «Закрытые»

Отдельный блок под основным списком: клиенты, которые написали после «Закрыто и нереализовано» или «Успешно реализовано», за **последние две недели** (не больше 20 строк).

- **Задачу такое сообщение не ставит.** Ответьте, если есть что сказать, — но очередь оно не двигает.
- **Ответ здесь не влияет** на плашки, нарушения и штрафы.
- Подпись строки: «Написал после закрытия» — ещё ждёт ответа; «Написал после закрытия — вы ответили» — лежит, чтобы было проще найти клиента.
- Серый счётчик у заголовка считает только тех, кто ждёт ответа, — то же число, что серым на кнопке
- Пустой раздел не прячется: «За две недели закрытые клиенты не писали.»

Свои результаты

Кнопка «...» справа открывает меню из двух пунктов.



Меню кнопки «...»

Результаты за день

Готов

БАЗА 14/25

Завершить день

Связаться просрочено · сегодня 11:20 · Кузнецова Алина

Горящие 3

Нарушения 1

Ко времени 2

Ритм дня 3

Общий пул 2

Мой день

Соколова Марина

25 сентября · обновлено в 14:52

Лиды, продажи, платежи и эфир — из дашборда отдела.

Мой день

Сегодня

4 просроченные задачи

Первые платежи

1

первый платёж пришёл сегодня

Полных оплат

0

сегодня

Продажи

1

успешно реализовано сегодня

Лиды выданы

4

сегодня

Упущено

1

лид отмечен как слитый

Эфирное время

124 / 240 мин

52% дневной нормы

Фокус до конца дня

Сначала «Горящие»: 3 задачи.

Консультаций здесь нет: «проведена» в автоCRM ничем не отмечается. У первых платежей нет дневного плана — его в системе не задают.

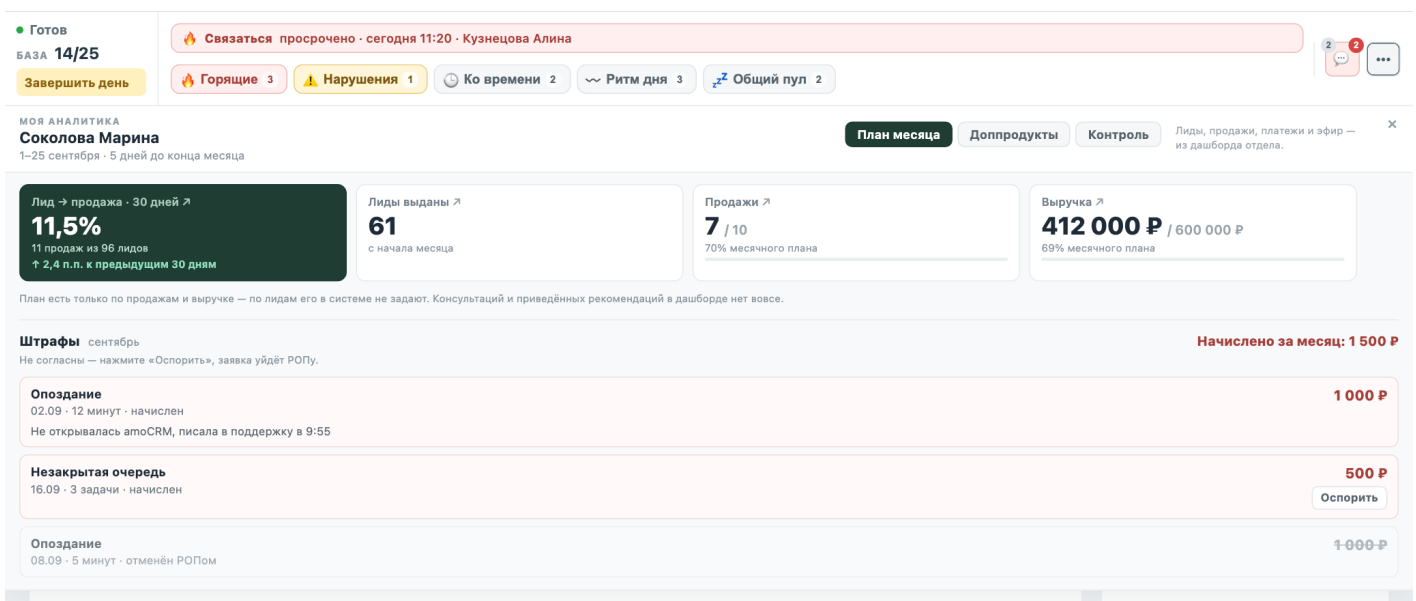
Экран «Мой день»

Экран называется «Мой день». Первая плитка, «Мой день», — состояние вашей очереди: есть ли просроченные задачи, нарушения или всё в плане. Дальше — первые платежи (главная, тёмная плитка), полные оплаты, продажи, выданные сегодня лиды, упущенные лиды и эфирное время из 240 минут дневной нормы. Внизу — « Фокус до конца дня»: одна фраза о том, за что взяться.

Лиды, продажи, платежи и эфир берутся из дашборда отдела. Плитки со стрелкой ↗ кликабельные: за ними открывается список сделок, из которых сложилось число.

Под плитками серым — сноска о том, каких показателей нет и почему. **Показателя, которого система не считает, на экране нет вовсе:** ноль вместо неизвестного числа выглядел бы как оценка вашей работы. Если дашборд отдела не ответил, экран так и скажет, а очередь и задачи это не затронет.

Результаты за месяц



Экран «Моя аналитика»: план месяца и штрафы

Экран называется «Моя аналитика». Три вкладки: «План месяца» (конверсия «лид → продажа», лиды, продажи и выручка к плану), «Доппродукты» и «Контроль» (ваши слитые лиды и задачи, закрытые без касания). Вкладки переключаются мгновенно. Под вкладками — ваши штрафы за месяц.

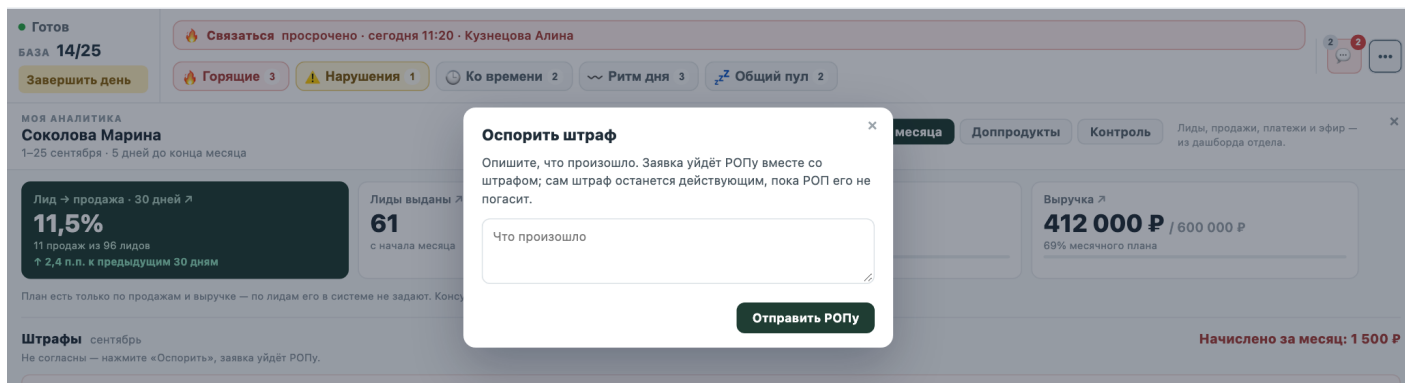
Штрафы и как их оспорить

Штрафы — внизу экрана «Моя аналитика», рядом с месячными числами, потому что удерживают их тоже по месяцу. Итог справа — «Начислено за месяц»: сюда идут только

действующие штрафы.

Штрафов два вида: «**Опоздание**» и «**Незакрытая очередь**». Суммы и то, начисляются ли они вообще, задаёт руководитель; сейчас по умолчанию это 1 000 ₽ за опоздание и 500 ₽ за незакрытую очередь.

Погашенный руководителем штраф остаётся в списке бледным, сумма зачёркнута, статус — «отменён РОПом».

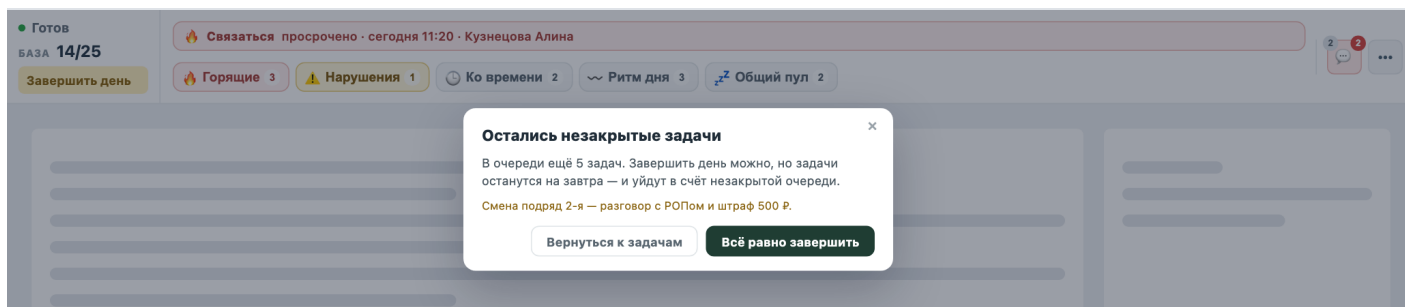


Форма «Оспорить штраф»

Не согласны — нажмите «**Оспорить**», напишите, что произошло (хотя бы пару фраз), и нажмите «Отправить РОПу». Ваше объяснение появится под строкой, кнопка исчезнет. Штраф остаётся действующим, пока руководитель его не погасит, — статус «начислен» до его решения.

Завершение дня

Кнопка «Завершить день» слева. Она же переводит вас в телефонии в «Не на связи», а итоги дня уходят в чат отдела.



Предупреждение о незакрытой очереди

Если в очереди осталась работа, появится окно «**Остались незакрытые задачи**» с их числом и кнопками «Вернуться к задачам» и «Всё равно завершить». Завершить можно, но:

- с первой же такой смены руководитель увидит вас в списке «С кем сегодня разбор» — окно так и пишет: «Первая смена подряд — разговор с РОПом.»;

- со второй смены подряд начисляется штраф за незакрытую очередь (если руководитель его не отключил) — «Смена подряд 2-я — разговор с РОПом и штраф ...».

В остаток идут все четыре рабочие плашки:     — задачи со сроком на сегодня и все просроченные с прошлых дней. Задачи на завтра и «Общий пул» не считаются.

Задача с часом после конца смены день не держит. Если у задачи из «Ко времени» или «Ритма дня» срок *позже* планового конца вашей смены, в остаток она не идёт: смена до 15:00 и касание на 19:48 не заставят сидеть до вечера. Та же задача *внутри* смены держит день наравне с остальными. На «Горящие» и «Нарушения» послабление не распространяется.

Если забыли нажать кнопку, система закроет смену сама, но не раньше вечернего часа, который задаёт руководитель (по умолчанию **21:30**). До этого вы остаётесь на смене и получаете лиды, даже если задержались после планового конца. Остаток при этом считается на плановый конец смены.

Что считается касанием клиента

От этого зависят «Нарушения» и разбор закрытых задач. При закрытии задачи система смотрит звонки и переписку по сделке с дня постановки задачи. Касание засчитывается, если было хоть одно из четырёх:

- разговор дольше минуты — в любую сторону;
- короткий состоявшийся исходящий звонок и ваше сообщение клиенту в течение часа;
- два и больше недозвонов и ваше сообщение в течение суток;
- переписка: вы написали, клиент ответил в течение 4 часов, вы ответили ему в течение 2 часов.

Для задачи «Сообщение» правило проще: последним в переписке должен быть ваш ответ.

Не считается: галочка «выполнено», перенос даты задачи, одно сообщение без ответа клиента, ответ в разделе «Закрытые».

Если что-то не так

Что видите	Что это значит
------------	----------------

Виджета нет вовсе	Вы не в разделе «Сделки», либо вас нет в группе менеджеров отдела, либо руководитель не отметил вас в настройках виджета. Последние два решает руководитель.
Надпись «данные устарели»	Сервер не ответил, виджет показывает последнее, что знал. Обычно проходит само за минуту.
Красная надпись об ошибке	Виджет не смог получить данные вовсе. Держится дольше нескольких минут — скажите руководителю.
Числа расходятся с amoCRM	Закрытая задача пропадает из плашки в течение 1-2 минут. Если расхождение держится дольше — это повод сообщить.
Окно «Телефония не ответила — день не начат»	Телефония не приняла статус. Попробуйте ещё раз; если идёт звонок — сначала закончите его.
Лиды не приходят	Проверьте две вещи: нажата ли «Начать работу» и стоит ли в телефонии «Готов». Остальные причины (норма выбрана, база полна, конец смены и т. п.) видит руководитель на своём дашборде — спросите его.
Сделка пропала из базы и плашек	Скорее всего, она ушла в «Тёплый пул» — там она перестаёт быть вашей вместе с задачами.

Виджет не может сломать amoCRM: если в нём самом что-то сломалось, полоса просто не показывается, а работа в amoCRM продолжается как обычно.