

Рабочий виджет: как это устроено

Общее описание системы распределения лидов МПП2 и рабочего виджета — для всех, кто с ней работает. Имена и сделки на картинке вымышленные. Менеджеру дальше — «Рабочий виджет: инструкция менеджера», руководителю — «Рабочий виджет: дашборд и настройки для РОПа».

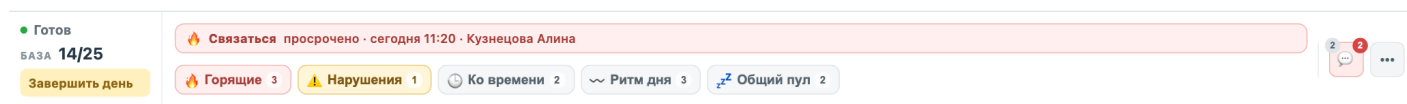
Зачем это нужно

Система делает две вещи. Первая — **раздаёт новые лиды отделу**: на каждый лид отвечает на вопрос «можно ли сейчас выдать его этому менеджеру» и выбирает, кому. Вторая — **показывает менеджеру один понятный следующий шаг** вместо списка из сорока задач.

Без неё менеджер сам решал, за что взяться: открывал раздел «Задачи», видел всё вперемешку — просроченное, сегодняшнее, чужое — и выбирал что попроще. Клиент, который написал двадцать минут назад, ждал до вечера, потому что его задача лежала где-то в середине списка.

Что видит человек

Менеджер — узкую полосу вверху раздела «Сделки» в amoCRM. Она всегда на виду и обновляется сама.



Полоса виджета в рабочем состоянии

Слева — статус в телефонии, размер базы и кнопка начала или завершения дня. Посередине — задача, которую надо сделать первой, под ней — плашки с числом задач в каждой очереди. Справа — сообщения клиентов и собственные результаты.

Руководитель — отдельную страницу, дашборд отдела: то же самое по всем менеджерам сразу, журнал раздачи лидов, штрафы и страницу настроек, где правила раздачи меняются без участия разработчиков.

Как раздаются лиды

Лиды раздаёт сама система. Лид считается переданным отделу, когда охотник МПП 1 закрывает сделку в воронке «Охотники» успехом. В этот момент система проверяет каждого менеджера и выбирает одного, ставит его ответственным и переводит сделку в «Новый лид» воронки «МПП 2 уровень 2.0».

Кто может получить лид. Только тот, у кого день начат кнопкой в виджете и в телефонии статус «Готов». Кроме того, лид не получит стажёр, человек с полной базой или выбранной на сегодня нормой, менеджер на восстановительном профиле (низкая конверсия), выбравший свой лимит, а к концу смены — тот, у кого накопились неразобранные касания. Руководитель может поставить конкретному человеку персональный стоп.

У каждого своя норма. Руководитель может выставить менеджеру личную норму лидов за смену, и она работает, даже если выше общей. Кому личную норму не ставили, работает общая норма отдела.

Кто из подходящих. Раздача выравнивает нагрузку: первым получает тот, у кого меньше доля сегодняшней нормы, при равенстве — меньше доля месячной, дальше — кто дольше ждёт. Два лида подряд одному человеку не уходят.

Если выдать некому. Лид остаётся на охотнике, в сделке появляется примечание «Автораспределение не нашло свободного менеджера...», и каждые 2 минуты система пробует снова. Накопившиеся лиды раздаются по одному на человека за раз: сначала свежие от МПП 1, потом прочие, последними — недозвоны; внутри — кто раньше пришёл, тот раньше уходит.

Правила — это настройки. Числа (норма, размер базы, порог хвоста и т. п.) и сами правила руководитель меняет на странице настроек, изменения действуют со следующего лида. Там же аварийный рубильник: выключенная автораздача продолжает считать решения, но в amoCRM ничего не меняет — лиды остаются на охотнике.

Каждое решение записывается в журнал с разбором по каждому менеджеру: кто прошёл проверки, кто выбыл и на каком правиле. Почему конкретному человеку сейчас не идут лиды, руководитель видит на дашборде в колонке «Раздача».

Откуда берутся данные

Источник	Что даёт
amoCRM	Сделки, задачи, этапы, сообщения клиентов. Сюда же система сама пишет: назначает лиды, ставит задачи по сообщениям клиентов, переводит сделки между этапами.
Телефония (своя АТС и МегаФон ВАТС)	График смен, статус «Готов / Разговор / Пауза...», история звонков для проверки касания
Дашборд отдела	Продажи, выручку, платежи, эфир, конверсию — числа для экранов результатов и для профиля восстановления
Sensei	Разбор с руководителем задач, закрытых без касания
Telegram	Итоги дня в чат отдела по кнопке «Завершить день»

Изменения из amoCRM приходят сразу, а то, что потерялось по дороге, система подбирает сверками: задачи — каждую минуту, переписку — каждые 15 минут, сделки — каждый час. Поэтому закрытая задача уходит из плашки за минуту-две, а расхождение на часы — повод сообщить.

Правила, на которых всё держится

Разговор не прерывают

Менеджер, который набирает номер, разговаривает, дописывает результат звонка, стоит на паузе или не на связи, **новый лид не получает** — лид уходит следующему подходящему. Текущий звонок не прерывается никогда.

Час, названный клиенту, — по обычным часам

Сроки задач считаются по обычным часам: задача горит в момент своего срока. Договорённость на 15:00 остаётся на 15:00, даже если менеджер в это время на перерыве, — и за десять минут до неё виджет напоминает о ней окном.

Рабочий график учитывается в двух местах, и там дни без смены не считаются вовсе: слишком далёкий срок задачи (дальше двух рабочих суток) и сделка, которая дольше одного рабочего дня лежит в «Принимают решение», — такая уходит в тёплый пул.

Касание — это контакт с клиентом, а не галочка

Когда менеджер закрывает задачу, система смотрит звонки и переписку по сделке. Касание засчитывается, если был разговор дольше минуты; короткий дозвон и сообщение в течение часа; два недозвона и сообщение в течение суток; или переписка «мы написали — клиент ответил — мы ответили». Одно сообщение в пустоту — не касание.

Галочка «выполнено» и перенос даты касанием не считаются. Задача, закрытая без касания, не превращается в нарушение сразу: сначала её разбирает руководитель, и только его вердикт «касания не было» возвращает её менеджеру в «Нарушения».

Почему в виджете нет ни одного числа из регламента

Виджет — это только экран. Он не знает ни нормы в 8 лидов, ни предела базы в 25, не решает, в какой плашке лежит сделка. Он получает с сервера готовые строки, цвета, счётчики и порядок — и рисует их.

Причина практическая: правила отдела меняются часто. Поменять правило на сервере или в настройках — минута. Поменять его в виджете — пересобрать пакет, загрузить в amoCRM и ждать, пока у всех менеджеров обновится кэш. Если продублировать правило в виджете, однажды сервер и экран разойдутся, и менеджер увидит «лиды идут», когда они не идут.

Следствие: **если формулировка в виджете выглядит странно — это не «виджет глючит», так решил сервер**, и чинится это настройкой или доработкой правила, а не переустановкой виджета.

Чего система пока не делает

- Не показывает **факт смены** — только план из телефонии.
- Не считает правила про незавершённые консультации и первую попытку звонка — для них пока нет данных.
- Не объясняет менеджеру в виджете, почему ему не идут лиды, — это видит руководитель в колонке «Раздача».

Куда идти дальше

Кто вы	Что читать
Менеджер	«Рабочий виджет: инструкция менеджера» — как начать день, что означают плашки, где смотреть свои результаты и штрафы
РОП	«Рабочий виджет: дашборд и настройки для РОПа» — сводка отдела, колонка «Раздача», журнал раздачи, штрафы, настройки правил и норм

Версия #4
Admin создал 2026-09-07 14:57:52 UTC
Admin обновил 2026-09-25 07:55:43 UTC