

Отдел сопровождения

- [Дашборд МОС](#)

Дашборд МОС

Для тимлидов отдела сопровождения. Адрес — mos-dashboard.donula26.ru, вход через свою учётную запись amoCRM. Все имена, цифры и телефоны на картинках вымышленные. Про виджет в карточке сделки для самих МОС — отдельная статья.

Зачем это нужно

Дашборд отвечает на вопросы, с которыми тимлид начинает день: кто из клиентов сегодня должен заплатить и заплатил ли, кому МОС позвонил по плану и как прошёл разговор, какого клиента можно потерять и кто из клиентов готов порекомендовать компанию. Раньше это собиралось руками из графиков платежей, задач и записей звонков.

Данные приходят сами: сделки и графики платежей — из amoCRM и платёжной системы, звонки — из телефонии, разбор звонков делает ИИ. Сделки с платежом на вчера, сегодня и завтра обновляются раз в 10 минут, остальные — раз в час. Кнопка **«Обновить оплаты»** в меню запускает обновление сразу.

Общее для всех разделов

- **Меню слева:** Оплаты, Рекомендации, Касания, Риски, Аналитика, Статистика, Настройки.
- **Фильтры «Тимлид» и «МОС»** сужают любой раздел до команды или одного сотрудника.
- **Плитки сверху кликаются** — список ниже оставляет только эти строки.
- **Имя клиента** открывает сделку в amoCRM.
- **Кто что видит.** Тимлиды, отмеченные в «Настройках», видят всех. Остальные — только свои сделки и звонки, фильтров «Тимлид» и «МОС» у них нет.

Оплаты

Кто должен был заплатить и заплатил ли. Строка — один платёж клиента по графику: если у клиента в периоде два платежа, строк две. Пометка **«2-й платеж»** — первый платёж после продажи; платежи до продажи собирает МПП, их здесь нет.

В «Оплатах» нет закрытых сделок и клиентов с просрочкой больше 30 дней. Сделка, ушедшая в расторжение, остаётся в плане до конца месяца.

Касания

Плановые касания МОС — задачи «Касание клиента» в атоCRM. Касание привязано к дню, когда задачу закрыли, а если она ещё открыта — к её сроку.

Плитки: План, Состоялось, Выполнено заранее, НДЗ (вместе с «Перезвонить»), Не состоялось, % состоявшихся, Средняя длительность касания, Нет ошибок, Есть ошибки, Оценка клиента ниже 5 и «Еще не было звонка» — касания на сегодня без единой попытки звонка (за прошлые дни та же плитка называется «Не было звонка»).

Контроль тимлидов — сколько касаний проверил каждый тимлид за день и сколько из них зачётных. Норма — 10 проверенных касаний в день.

Оплаты

Рекомендации

Касания

Риски

Аналитика

Статистика

Настройки

Обновить оплаты

Синхронизировать пользователей

Орлова Марина

Касания

Плановые касания клиентов

График касаний

Вчера

Сегодня

Завтра

С 1-го накопительно

Тимлид

МОС

Воронка

Поиск

Все

Все

Все

Клиент, МОС, воронка

План

10

10 всего

Состоялось

6

60% из 10

Выполнено заранее

1

10% из 10

НДЗ

2

20% из 10

Не состоялось

2

20% из 10

% состоявшихся

60%

6 из 10 плановых касаний

Средняя длительность касания

4:30

40% звонков от 40 секунд; 6 из 15

Нет ошибок

3

60% из 5 оценённых

Есть ошибки

2

40% из 5 оценённых

Оценка клиента ниже 5

2

40% из 4 с оценкой клиента

Еще не было звонка

1

10% из 10

Контроль тимлидов

Норма — 10 проверенных касаний в день

Всего проверено

3

из 30 (10%) - зачётных 2 (67%)

Захарова Ольга

1

из 10 - зачётных 1 (100%)

Орлова Марина

1

из 10 - зачётных 1 (100%)

Прохоров Андрей

1

из 10 - зачётных 0 (0%)

Касания клиентов

10 строк

КЛИЕНТ	ДАТА КАСАНИЯ	ВОРОНКА	ТИМЛИД	МОС	Результат ↑	РАЗГОВОР / ПОПЫТКИ	Качество ↑	Оценка клиента ↑	Контроль ↑
Андреева Светлана Викторовна 31881700	24.09.2026	ЦЕХ-3	Прохоров Андрей	Морозова Екатерина	Не состоялось	Задача закрыта, но звонок от 40 секунд не было	0:31 / 2	—	Ожидание контроля тимлида
Егорова Людмила Петровна 31888207	24.09.2026	ЦЕХ-3	Прохоров Андрей	Никитин Павел	Состоялось		4:05 / 2	Есть ошибки 4	Незачётный
Зайцева Оксана Геннадьевна 31894943	24.09.2026	Суд - БФЛ	Захарова Ольга	Григорьева Светлана	Состоялось		4:24 / 1	Нет ошибок 5	Зачётный
Козлова Марина Игоревна 31896041	24.09.2026	Суд - БФЛ	Захарова Ольга	Фёдоров Илья	Выполнено заранее	Проведено 23.09.2026	3:16 / 1	Нет ошибок	Ожидание контроля тимлида
Макаров Игорь Валентинович 31898222	24.09.2026	Сбор документов	Прохоров Андрей	Никитин Павел	Состоялось	Изменено вручную	3:07 / 1	—	Ожидание контроля тимлида
Николаева Вера Алексеевна 31898275	24.09.2026	Сбор документов	Орлова Марина	Кузнецов Дмитрий	Перезвонить		0:28 / 1	—	Ожидание контроля тимлида
Павлов Константин Сергеевич 31892124	24.09.2026	Сбор документов	Захарова Ольга	Григорьева Светлана	Состоялось		6:58 / 3	Есть ошибки 3	Ожидание контроля тимлида
Семёнов Роман Александрович 31894350	24.09.2026	Суд - БФЛ	Прохоров Андрей	Морозова Екатерина	Состоялось		5:12 / 1	Нет ошибок 5	Зачётный
Степанов Евгений Дмитриевич 31899958	24.09.2026	ЦЕХ-3	Орлова Марина	Соколова Анна	НДЗ		0:12 / 3	—	Ожидание контроля тимлида
Щербатов Геннадий Михайлович 31907792	24.09.2026	Суд - БФЛ	Орлова Марина	Белова Ирина	Не состоялось	Задача касания не закрыта	0:00 / 0	—	Ожидание контроля тимлида

Оценка касания

Оценка 4/5 - звонков в касании: 3

Павлов Константин Сергеевич

Нарушения

01 Работа с вопросами и возражениями

Сотрудник не выразил готовность помочь или разобраться

Сотрудник не проверил, снят ли вопрос клиента

Что доработать

Контроль

Ожидание контроля тимлида

Проверено, все хорошо

Отправить на доработку

Звонок 1

Исходящий - 12:05

0:00

Звонок 2

Исходящий - 12:31

0:26

Звонок 3

Входящий - 14:47

6:58

Касания: плитки, контроль тимлидов, список касаний и оценка выбранного касания

- **Результат** — Состоялось, Выполнено заранее, НДЗ, Перезвонить, Не состоялось. Его можно поправить прямо в строке — появится пометка «Изменено вручную».
- **Разговор / попытки** — самый длинный звонок по касанию и сколько всего было звонков, включая неотвеченные.
- **Качество** — отметка ИИ по состоявшемуся касанию: «Есть ошибки», если хотя бы один разговор от 40 секунд получил меньше пяти баллов, иначе «Нет ошибок».

Звонки короче 40 секунд не оцениваются. Касание без разбора отметки не получает.

- **Оценка клиента** — то, что клиент нажал после разговора. Если оценок несколько, видны все.
- **Контроль** — ваше решение: «Проверено, все хорошо» делает касание «Зачётным», «Отправить на доработку» — «Незачётным».

По клику на строку справа открывается **оценка касания**: нарушения по критериям разговора, что доработать, контроль и все звонки касания.

Оценка касания
Оценка 4/5 · звонков в касании: 3

Павлов Константин Сергеевич

Нарушения

01  **Работа с вопросами и возражениями**

- Сотрудник не выразил готовность помочь или разобраться
- Сотрудник не проверил, снят ли вопрос клиента

Что доработать

—

Контроль

Ожидание контроля тимлида

Проверено, все хорошо

Отправить на доработку

Звонок 1
Исходящий · 12:05
Не оценивается: звонок короче 40 секунд
Телефония не вернула запись звонка.

0:00

Звонок 2
Исходящий · 12:31

0:26

Звонок 3
Входящий · 14:47

6:58

Кнопка «**График касаний**» вверху показывает план и факт касаний по дням и командам.

Риски

ИИ ищет в разговорах сигналы, что клиента можно потерять, и показывает дословную фразу клиента. Новый сигнал попадает в «**Неразобранное**». Тимлид решает:

- «**Не риск**» — сделка уходит из раздела.
- «**Это риск**» — нужно сразу выбрать группу: «Хочет расторг», «Риск расторга» или «Недовольство».

Оплаты

Рекомендации

Касания

Риски

Аналитика

Статистика

Настройки

Обновить оплаты

Синхронизировать пользователей

Орлова Марина

Риски

2 клиента в группе

Тимлид: Все, МОС: Все, Клиент, телефон или сотрудник, Показывать отработанные риски

Неразобранное 3, **Хочет расторг 2**, Риск расторга 2, Недовольство 1

Клиент	Тимлид	Сигнал ИИ	Статус	Звонок
Яковлев Олег Николаевич Кузнецов Дмитрий · Звонок · Siplu · ИИ	Орлова Марина	Клиент требует расторжения и грозит жалобой, если деньги не вернут.	Не отработан Орлова Марина	23.09, 12:25
Соловьёв Максим Андреевич Федоров Илья · Звонок · Siplu · ИИ	Захарова Ольга	Клиент готов прекратить оплату и расторгнуть договор, если сроки снова сдвинутся.	Отправлен на доработку	22.09, 15:40

Разбор клиента

Звонок #912340

Соловьёв Максим Андреевич

Хочет расторг · Звонок · Siplu · ИИ · 70000001020

СЕЙЧАС

Отправлен на доработку
Федоров Илья · 22.09, 16:14

сигнал ии

Клиент готов прекратить оплату и расторгнуть договор, если сроки снова сдвинутся.

«если опять затянете — расторгну»

0:00 / 2:56 · 02:48 · ИИ 88%

ДЕЙСТВИЕ ПО СДЕЛКЕ

Проблема устранена, Отправить на доработку, В процессе, Не удержал

Сменить категорию

Расшифровка звонка

История

22.09, 16:10 · Риск подтверждён: Хочет расторг · Протокол Андрей

22.09, 16:14 · Отправлено на доработку · Протокол Андрей · Переадресовать клиенту с юристом, показать план по делу и сроки заседания

22.09, 16:14 · Sensei-процесс запущен · Процесс 55456

Риски, группа «Хочет расторг»: сигнал ИИ, действия по сделке и история

По сделке в группе — четыре действия:

Действие	Что происходит
Проблема устранена	Пишете рекомендацию сотруднику — она уходит ему через Sensei. Сделка переходит в «Отработанные»
Отправить на доработку	Пишете комментарий — у МОС появляется задача «Дожми риск», статус «Отправлен на доработку». Когда МОС её закроет, статус станет «Отработан» или «Не отработан», и решение снова за вами

Действие	Что происходит
В процессе	Только отметка статуса
Не удержал	Клиента не удержали. Сделка переходит в «Отработанные»

«Сменить категорию» переносит сделку в другую группу. «Отработанные» видны, только пока стоит галочка «Показывать отработанные риски»: там итог «Удержан» или «Не удержан» и доля удержанных. В карточке сделки — расшифровка звонка и история: кто, когда и что решил.

Рекомендации

Как МОС просят клиентов порекомендовать компанию знакомым. ИИ смотрит каждый разговор от 40 секунд; если о рекомендации говорили — клиент попадает в список с разбором.

Плитки: План, Факт, Процент выполнения, Обещал позже, Некого рекомендовать, Отказ от рекомендации, Лучшие звонки. Стрелка рядом с числом — изменение к такому же прошлому отрезку.

Р

Оплаты

Рекомендации

Касания

Риски

Аналитика

Статистика

Настройки

Обновить оплаты

Синхронизировать пользователей

Орлова Марина

Рекомендации

ВыгрузкаВчераСегодняС 1-го числаДД.ММ.ГГГГ - ДД.ММ.ГГГГКлассика

ТИМЛИД: ВсеМОС: ВсеСтатус: ВсеКачество: ВсеКонтроль: ВсеПоиск: ФИО, МОС, ID сделки...

План35→0

Факт2↑1

Процент выполнения6%↑3%

Обещал позже2→0

Некого рекомендовать2↑1

Отказ от рекомендации1→0

Лучшие звонки2↑1

Список клиентов8 строкРазговоры о рекомендации: 24.09.2026

КЛИЕНТ	ЗВОНОК	ТИМЛИД	МОС	СТАТУС	КАЧЕСТВО	КОНТРОЛЬ
Сергеева Лариса Владимировна ID 31943045	24.09.2026 16:10 - 1:58	Прохоров Андрей	Никитин Павел	Некого рекомендовать	3 ошибки	На доработке у МОС
Борисова Надежда Ивановна ID 31927377	24.09.2026 15:26 - 2:22	Орлова Марина	Соколова Анна	Обещал позже	Нет ошибок	Ожидание контроля тимлида
Андреева Светлана Викторовна ID 31911709	24.09.2026 14:02 - 5:01	Прохоров Андрей	Морозова Екатерина	Контакт передан	1 ошибка	Проверено, все хорошо
Степанов Евгений Дмитриевич ID 31899958	24.09.2026 13:15 - 2:56	Орлова Марина	Соколова Анна	Не заполнен	2 ошибки	Ожидание контроля тимлида
Егорова Людмила Петровна ID 31888207	24.09.2026 12:30 - 3:53	Прохоров Андрей	Никитин Павел	Отказ от рекомендации	2 ошибки	На доработке у МОС
Волкова Татьяна Юрьевна ID 31872539	24.09.2026 11:48 - 2:34	Орлова Марина	Соколова Анна	Некого рекомендовать	Нет ошибок	Ожидание контроля тимлида
Петров Николай Иванович ID 31860788	24.09.2026 11:05 - 3:18	Прохоров Андрей	Никитин Павел	Обещал позже	1 ошибка	Ожидание контроля тимлида
Иванов Сергей Петрович ID 31845120	24.09.2026 10:22 - 4:46	Орлова Марина	Соколова Анна	Контакт передан	Нет ошибок	Проверено, все хорошо

Показано 8 из 8

Разбор клиентаСергеева Лариса Владимировна

Некого рекомендовать

Нарушение

1. Попросил о рекомендации посреди разговора о долге по оплате

2. Не объяснил, кому может помочь компания, спросил «может, кому-то надо?»

4. Не подтвердил договорённость в конце разговора

Что доработать

Просьба прозвучала сразу после жалобы клиента. Сначала решите вопрос клиента, затем объясните, кому может помочь компания.

Контроль

На доработке у МОС

Разобрать звонок с тимлидом, повторить просьбу о рекомендации на следующем касании

Прохоров Андрей - 24.09.2026 16:45 - задача 58313377

Проверено, все хорошо

Отправить на доработку

Рекомендации: плитки, список клиентов и разбор разговора

- **План** — 5 передач в партнёрку на каждого МОС в месяц. **Факт** — партнёрские сделки, заведённые по рекомендации клиентов МОС.
- **Статус** — поле сделки «Статус рекомендации» в атоCRM: «Контакт передан», «Обещал позже», «Некого рекомендовать», «Отказ от рекомендации» или «Не заполнен».
- **Качество** — сколько ошибок нашёл ИИ в том, как МОС просил о рекомендации.
- **Разбор** — нарушения, что доработать, контроль. Звёздочка отмечает лучший пример. «Отправить на доработку» ставит МОС задачу «Связаться».
- Периоды: вчера, сегодня, с 1-го числа или свои даты. «Выгрузка» скачивает текущий список.

Разбор появился 23.09.2026 — более ранние разговоры в списке не показываются.

Аналитика

Сводка на выбранную дату: платящая база на сегодня (и сколько было месяц назад), должны оплатить с 1-го числа, оплатили, % оплат, второй платёж (должны, оплатили, %), % состоявшихся касаний, **расторжений на сегодня и до подписания декларации**, клиентов в просрочке.

Оплаты

Рекомендации

Касания

Риски

Аналитика

Статистика

Настройки

Обновить оплаты

Синхронизировать пользователей

Орлова Марина

Аналитика сопровождения

Оплаты, касания, оценки клиентов и расторжения

Дата с 01.09.2026

Дата по 24.09.2026

Тимлид Все тимлиды

МОС Все МОС

CSV

Сбросить

Сводка на выбранную дату

Накопительно: 01.09.2026 - 24.09.2026 - просрочка на 24.09.2026

Платящая база на сегодня 304

Месяц назад: 312 - снизилась на 8

Должны оплатить с 1-го числа 197

Всего к сегодняшнему дню

Оплатили 180

Из 197 плановых оплат

% оплат 91%

Оплатили / должны оплатить

Должны оплатить второй платёж 31

В плане второго платежа

Оплатили второй платёж 27

Из 31 вторых платежей

% оплаты второго платежа 87%

Оплатили второй / должны оплатить второй

% состоявшихся касаний 94%

183 из 194 плановых касаний

Расторжений на сегодня 9

Накопительно с первого числа

Расторжений до подписания декларации 3

Из 9 расторжений с первого числа

В просрочке клиентов 17

Должны были оплатить и не оплатили

Показатели по периодам

24 строк - 01.09.2026 - 24.09.2026

По дням По неделям По месяцам

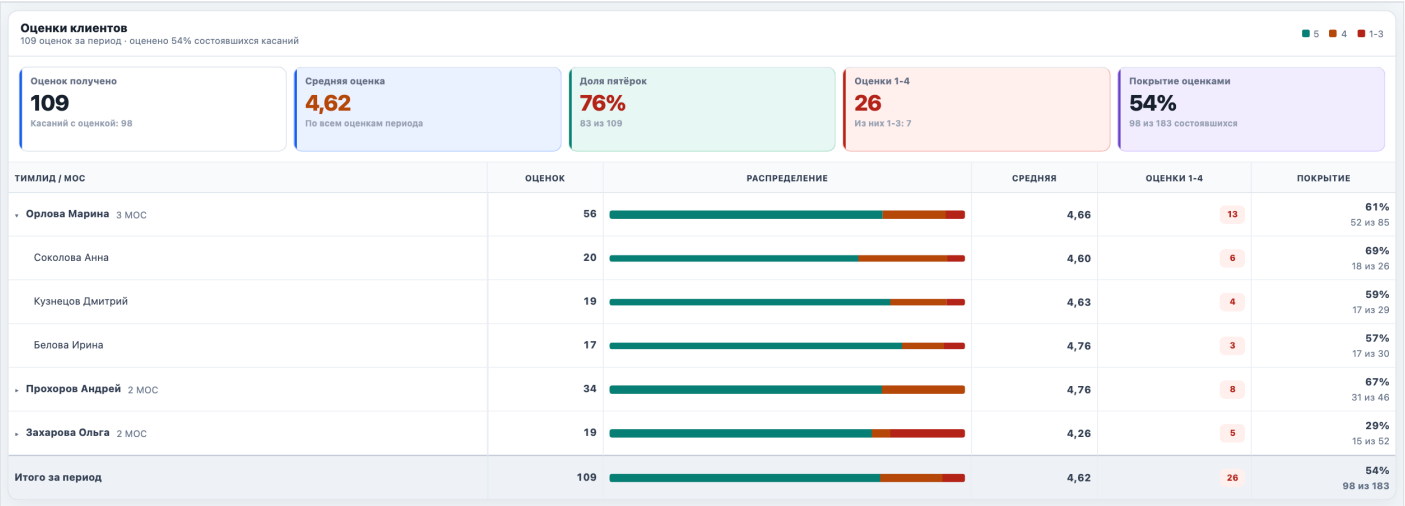
Цель для процентов: 100%

Период	Платящая база	Оплаты по договору				Касания клиентов				Клиентские сигналы		
		Должны оплатить	Оплатили	% оплат	% оплат второго платежа	Касаний должно быть	Касания состоялись	% состоявшихся	Касаний без ошибок	% без ошибок	Оценки 1-4, шт.	Расторжения и причины
24.09.2026	304 -1	10	7	70%	0% 0 из 1	10	7	70%	из 5 разобранных 3	60%	из 3 оценок 0	—
23.09.2026	305 -3	9	9	100%	0% 0 из 1	11	11	100%	из 11 разобранных 10	91%	из 6 оценок 2	—
22.09.2026	308 +1	8	6	75%	—	11	10	91%	из 10 разобранных 9	90%	из 5 оценок 1	—
21.09.2026	307 0	12	12	100%	100% 2 из 2	12	12	100%	из 11 разобранных 10	91%	из 5 оценок 1	—
20.09.2026	307 0	2	2	100%	—	0	0	—	0	—	0	—
19.09.2026	307 0	2	2	100%	—	0	0	—	0	—	0	—
18.09.2026	307 0	9	6	67%	—	9	9	100%	из 9 разобранных 6	67%	из 4 оценок 1	—
17.09.2026	307 -1	12	12	100%	100% 1 из 1	11	10	91%	из 8 разобранных 5	63%	из 7 оценок 2	—
16.09.2026	308 -2	8	7	88%	100% 1 из 1	13	13	100%	из 11 разобранных 9	82%	из 7 оценок 0	—
15.09.2026	310 0	10	9	90%	100% 1 из 1	10	9	90%	из 6 разобранных 6	100%	из 3 оценок 2	—

Аналитика сопровождения: сводка и показатели по дням

Показатели по периодам — по дням, неделям или месяцам: оплаты по договору, касания, оценки клиентов 1-4 и расторжения. **Контроль тимлидов** — сколько касаний проверено по дням и выполнена ли норма.

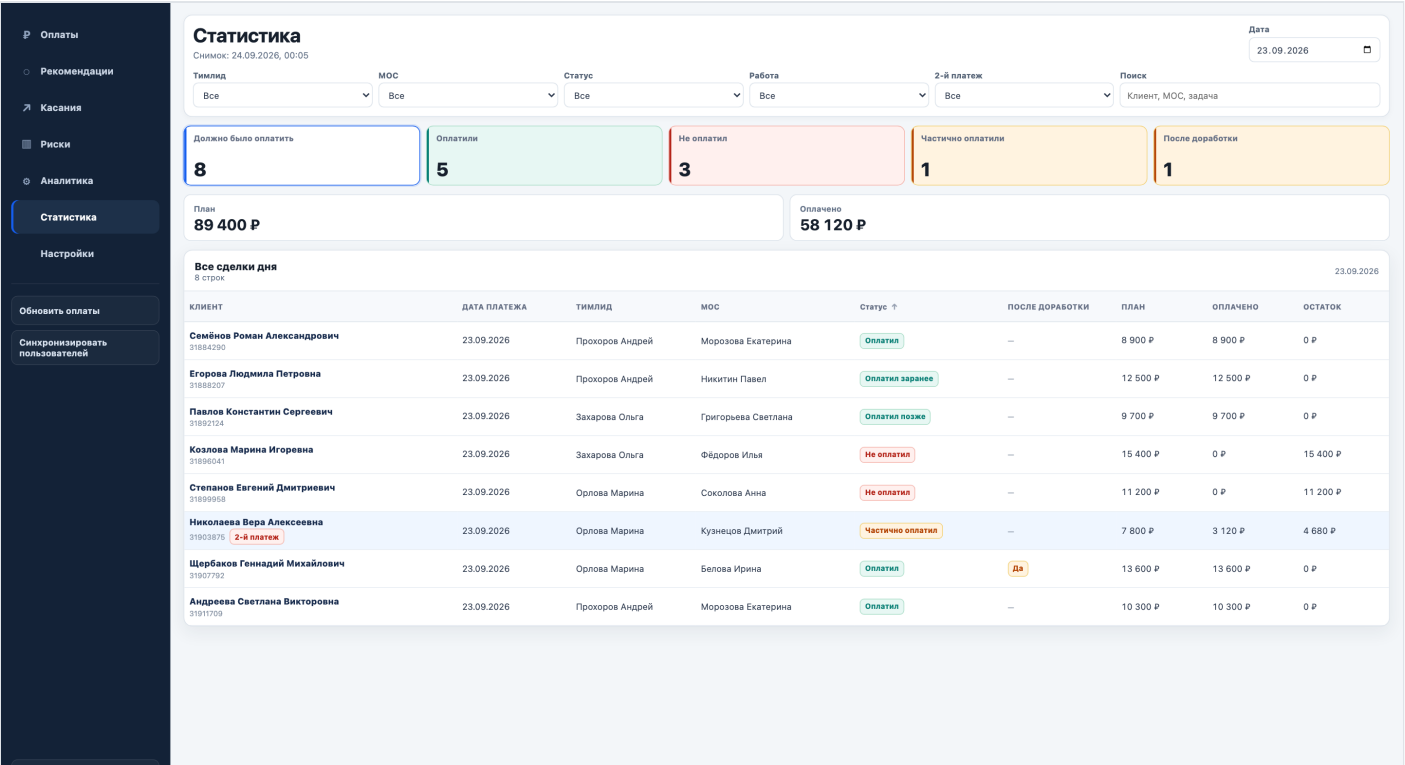
Оценки клиентов — по тимлидам и их МОС: сколько оценок, распределение 5 / 4 / 1-3, средняя, оценки 1-4 и покрытие — у какой доли состоявшихся касаний клиент вообще оставил оценку. Покрытие важно рядом с долями: кого оценивают реже, у того доля хороших оценок растёт сама. Пока оценок меньше десяти, доли не показываются. Сверху — те, с кого начинать разбор.



Оценки клиентов по тимлидам и МОС

Статистика

Итог оплат за выбранный день, зафиксированный в полночь: должно было оплатить, оплатили, не оплатил, частично оплатили, после доработки, суммы плана и оплаченного, и все сделки дня. За сегодня и будущие дни показывается план по текущим данным.



Настройки

- **Права контроля задач** — кто может проверять, менять настройки и видит всех. Как только в списке кто-то отмечен, остальные видят только свои сделки.
- **Промпты** — инструкции, по которым ИИ разбирает звонки: касания, риски, рекомендации. Сохранённый текст действует для следующих звонков; «Восстановить стандартный» возвращает исходный.

Р

Оплаты

Рекомендации

Касания

Риски

Аналитика

Статистика

Настройки

Обновить оплаты

Синхронизировать пользователей

Орлова Марина

Настройки

Права контроля и промпты оценки звонков

Права контроля задач

Выберите пользователей, которым доступны контроль и настройки.

☐ Белова Ирина

10431103 - Сопровождение 1

☐ Кузнецов Дмитрий

10431102 - Сопровождение 1

☒ Орлова Марина

10420311 - Сопровождение 1

☐ Соболева Анна

10431101 - Сопровождение 1

☐ Морозова Екатерина

10431204 - Сопровождение 2

☐ Никитин Павел

10431205 - Сопровождение 2

☒ Прохоров Андрей

10420322 - Сопровождение 2

☐ Григорьева Светлана

10431306 - Сопровождение 3

☒ Захарова Ольга

10420333 - Сопровождение 3

☐ Фёдоров Илья

10431307 - Сопровождение 3

Будет сохранено: 10420311, 10420322, 10420333

Сохранить

Промпт оценки касаний

Здесь можно менять правила и критерии оценки. Метаданные касания, включая все его звонки, и обязательный формат ответа добавляется системой автоматически.

Инструкции для модели

Ты оцениваешь плановый звонок менеджера отдела сопровождения клиента.

Критерии:
1. Ввод в контакт: приветствие, имя клиента, представление и название компании.
2. Проверка состояния клиента: вопрос о самочувствии и о вопросах по делу.
3. Информация по текущему этапу: что сделано, где дело сейчас, что будет дальше.
4. Работа с вопросами и возражениями: выслушать, ответить по существу, проверить, что вопрос снят.
5. Завершение и следующий шаг: кто, что и когда сделает дальше, вежливое прощание.

Дополнительно: если клиент упоминает звонки коллекторов, критерий 4 требует объяснить порядок действий.

Используется сохранённый пользовательский промпт

Восстановить стандартный

Сохранить промпт

Промпт оценки рисков

Здесь можно менять критерии обнаружения риска и желания клиента расторгнуть договор. Сохранённый текст применяется ко всем новым звонкам, отправляемым на оценку.

Инструкции для модели

Ты проверяешь разговор на риск расторжения договора.

Риск – это прямое намерение клиента расторгнуть договор, уйти к другой компании, вернуть деньги или перестать платить, а также явное недовольство работой компании. Каждый сигнал подтверждай дословной репликой клиента.

Настройки: права контроля и промпты оценки

Если что-то не сходится

1. Проверить фильтры «Тимлид», «МОС» и выбранный период.
2. Платёж есть в amoCRM, но нет в «Оплатах» — сделка не в воронках сопровождения, закрыта, в просрочке 30+ или у неё нет графика в платёжном виджете.
3. Касания нет — задача не типа «Касание клиента», срок открытой задачи на другой день, или сделка в заморозке, расторжении, «Завершённых делах», в просрочке.
4. Не помогло — написать разработчикам со ссылкой на сделку. В самом дашборде кнопки обратной связи нет, она есть только в виджете МОС.