

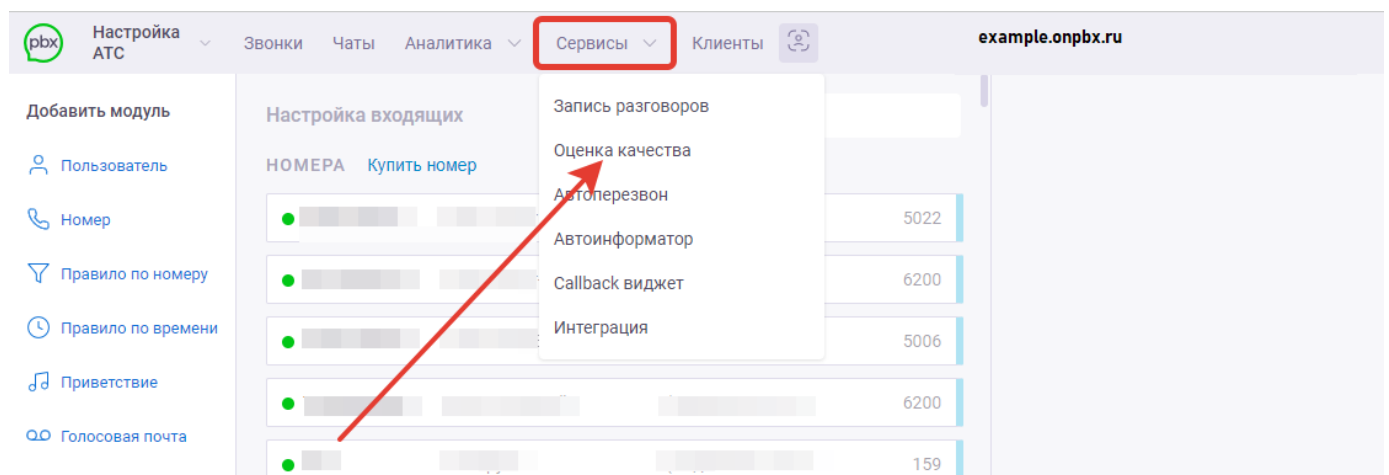
# Раздел «Оценка качества» в onlinePBX

Обновлено 22 сентября 2026 г.

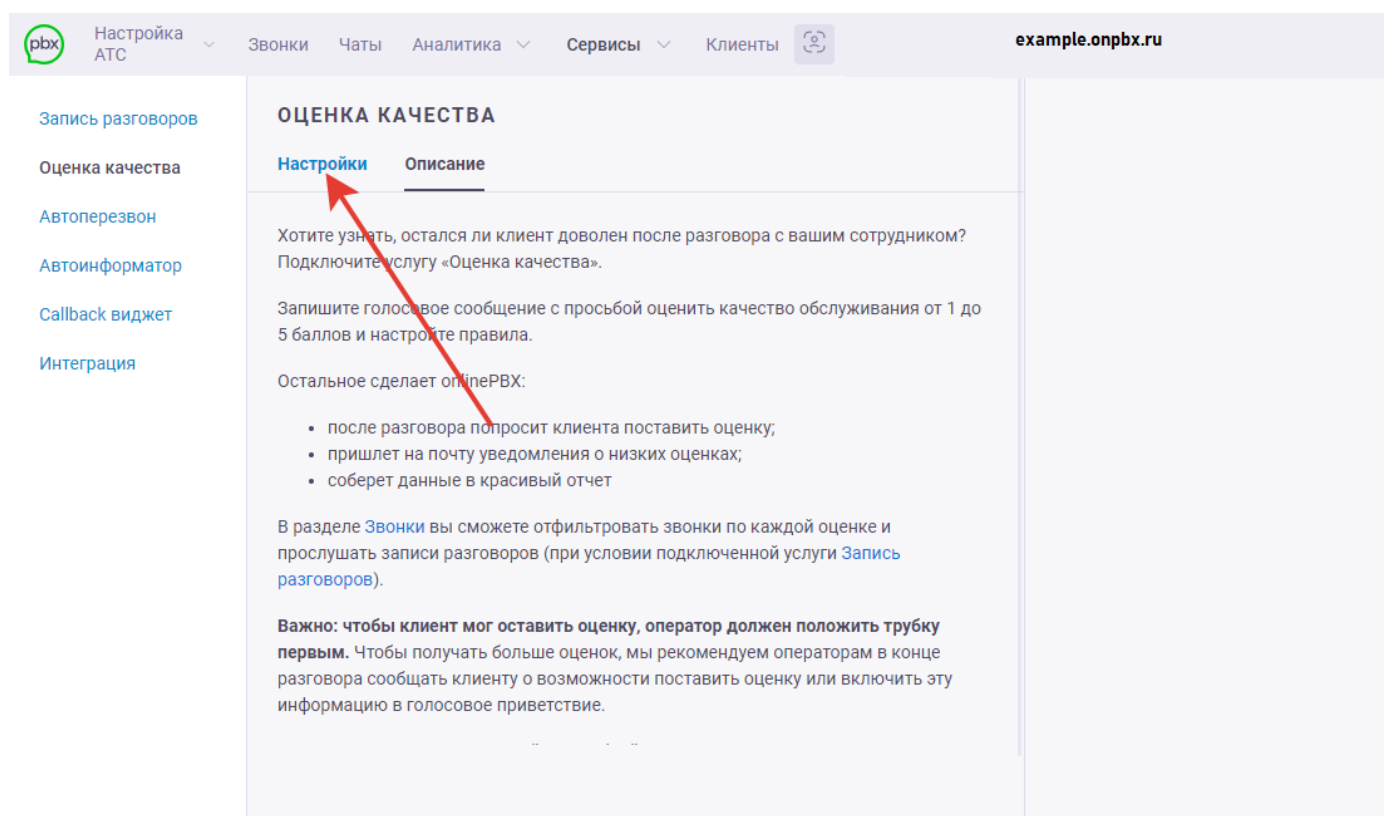
Оценка качества помогает анализировать и оценивать все звонки, поступающие в АТС, а также получить обратную связь от клиентов.

## Основная настройка

В панели управления onlinePBX перейдите в *Сервисы* > [Оценка качества](#).

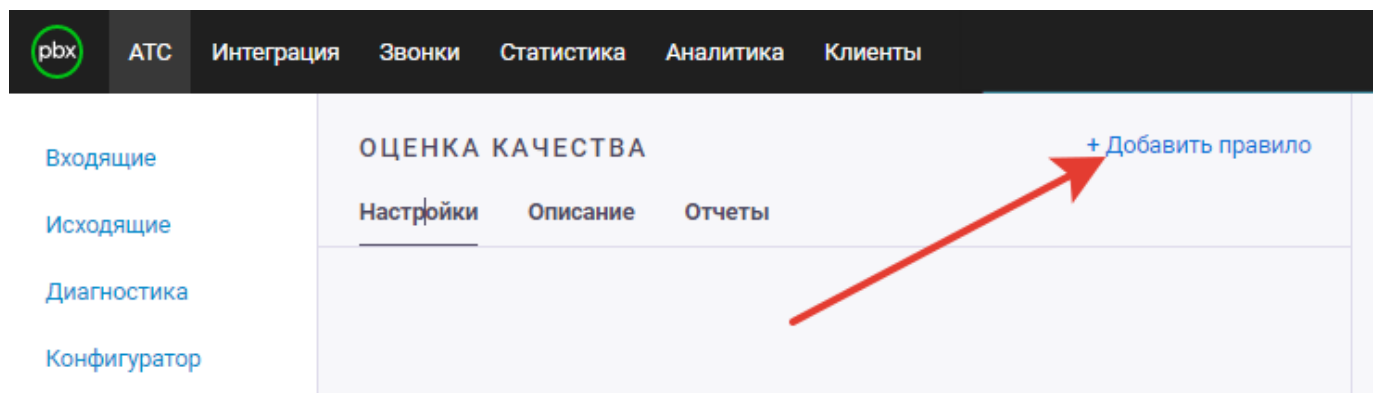


ажмите .



Если лицензия «Оценка качества» не оплачена, перейдите к оплате. Подробнее в [статье](#).

Для добавления правила в правой части экрана нажмите «+ Добавить правило».



Оценку качества можно подключить при наличии оплаченной лицензии минимум на одного пользователя и подключённого внешнего номера (транка).

В правой части экрана появится новое окно, настройте параметры для нового правила.

В поле «Название» впишите название правила.

Остальная настройка:

Какие звонки оценивать

**Источники** — позволяет выбрать источник, по которому будут оцениваться звонки.

- Прямые SIP-звонки.
- Звонок с сайта.
- Внешние номера (каждый внешний номер можно выбрать отдельно).
- По умолчанию выбраны все источники.

**Пользователи** — выбор пользователей, в звонках которых будет оценка. По умолчанию выбраны все пользователи.

**Типы звонков** — позволяет оценивать определённые типы звонков.

- Входящие.
- Исходящие.
- По умолчанию выбраны все типы звонков.

**Разговор больше** — позволяет выбирать звонки, длительность разговора которых больше указанного времени.

- По умолчанию длительность устанавливается в 60 секунд.
- Можно указать не больше четырёх цифр.

**Повторная оценка через** — позволяет не отправлять на оценку повторный разговор с клиентом, который состоялся в течение указанного времени.

- По умолчанию длительность устанавливается в один час.
- Нельзя указать значение больше 24 часов и меньше одного часа.

Как оценивать

При оценке разговора клиент может поставить оценку от одного до пяти.

**Аудио перед оценкой** — звуковое сообщение, которое клиент услышит перед выставлением оценки.

- Чтобы прослушать запись, нажмите «Play». В стандартном звуковом файле записано: «Пожалуйста, оцените работу специалиста по шкале от одного до пяти».
- Загрузите свой аудиофайл. Общие требования: размер записи не должен превышать восемь Мб; формат аудиофайла должен быть mp3 или wav. При нажатии на кнопку «Загрузить» будет предложено загрузить новый файл, выбрать файл из библиотеки аудиофайлов или синтезировать аудиофайл. Подробнее о библиотеке и синтезе речи в [статье](#).
- Нажмите на знак трёх точек, чтобы сбросить загруженную запись, нажмите на «Сбросить».

**Аудио после оценки** — звуковое сообщение, которое клиент услышит после выставления оценки.

- Чтобы прослушать запись, нажмите «Play». В стандартном звуковом файле записано: «Благодарим за вашу оценку».
- Загрузите свой аудиофайл. Общие требования: размер записи не должен превышать восемь Мб; формат аудиофайла должен быть mp3 или wav. При нажатии на кнопку «Загрузить» будет предложено загрузить новый файл, выбрать файл из библиотеки аудиофайлов или синтезировать аудиофайл. Подробнее о библиотеке и синтезе речи в [статье](#).
- Нажмите на знак трёх точек, чтобы сбросить загруженную запись нажмите на «Сбросить».

**Ожидание оценки** — позволяет установить временной интервал, при истечении которого звонок

завершится, если клиент не поставит оценку.

- По умолчанию длительность устанавливается в 15 секунд.
- Нельзя указать значение больше 30 и меньше пяти секунд.

**Уведомлять об оценках** — позволяет выбрать оценку, уведомление о которой будет отправлено на почту.

По умолчанию уведомления об оценках не отправляются.

Подробная инструкция по настройке [уведомлений](#).

После настройки нажмите «*Добавить*».

## ОЦЕНКА КАЧЕСТВА

[Как настроить?](#)

Название

Техподдержка

### КАКИЕ ЗВОНКИ ОЦЕНИВАТЬ ?

Источники

Прямые SIP-звонки, Звонок



Пользователи

Все



Типы звонков

Все



Разговор больше

60 сек.

Повторная оценка через

1 ч.

### КАК ОЦЕНИВАТЬ ?

Обработка аудиофайлов после сохранения настройки может занять некоторое время

Аудио перед оценкой

Стандартное



Аудио после оценки

Стандартное



Ожидание оценки

15 сек.

Уведомлять об оценках

Не уведомлять



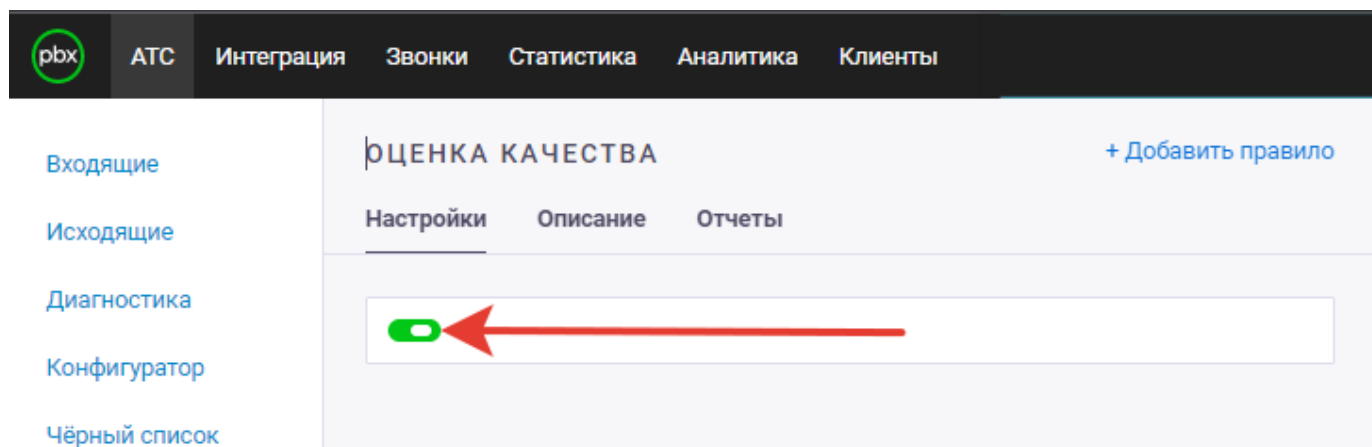
Добавить

Отменить

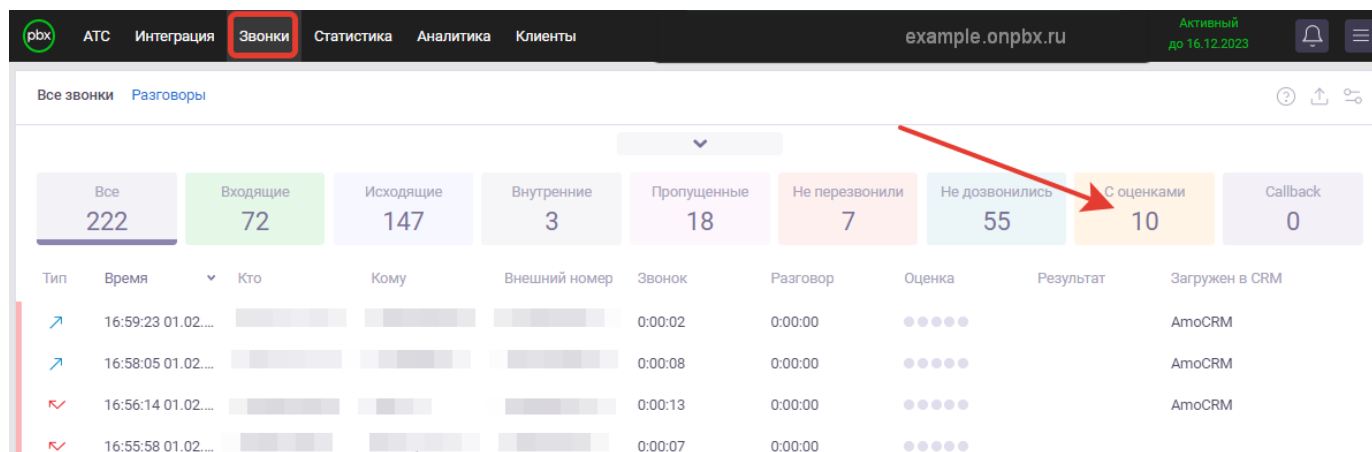


## Дополнительная настройка

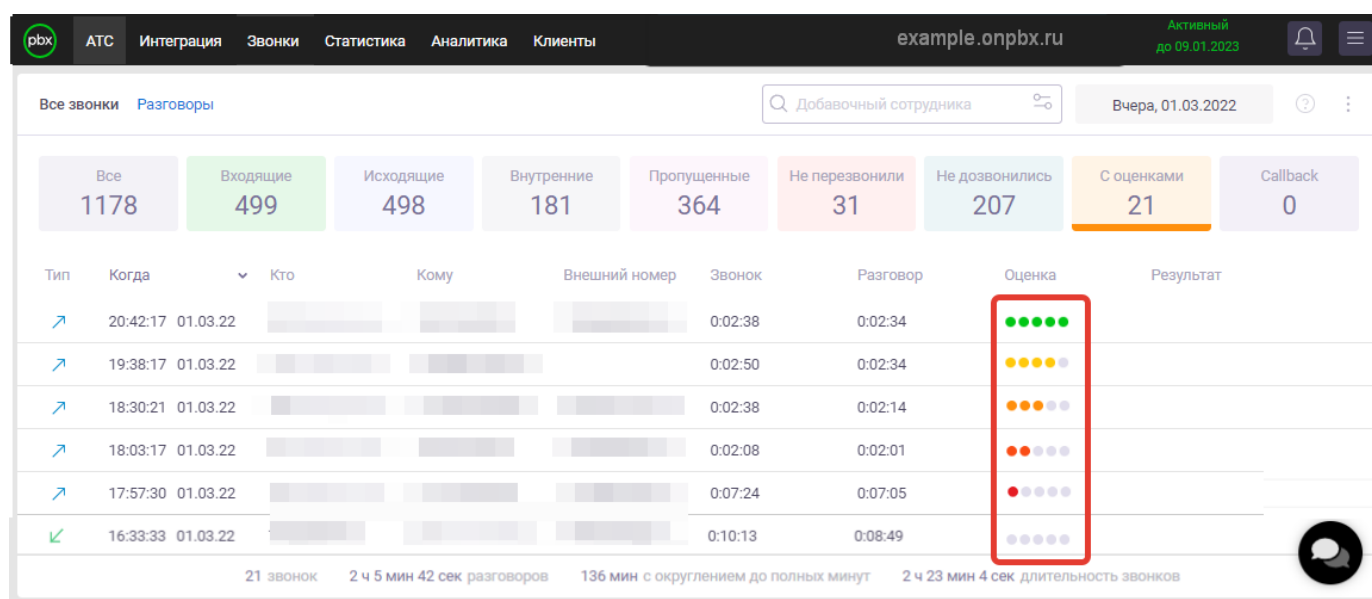
Вы можете создать несколько правил и переключать положение тумблера на «Включён/Выключен».



Перейдите в раздел «Звонки». Чтобы отсортировать звонки в зависимости от оценки, нажмите на поле «С оценками».



В поле «Оценка» вы увидите оценки, поставленные клиентами.



Существует 6 типов цветowych обозначений:

- Зелёный — пять баллов.
- Жёлтый — четыре балла.
- Оранжевый — три балла.
- Красный — два балла.
- Малиновый — один балл.
- Серый — оценка не поставлена.

---

Онлайн-версия: <https://kb.onlinepbx.ru/a/razdel-otsenka-kachestva-v-onlinepbx>