Как решить распространённые проблемы

Частые проблемы администратора, их причины и что сделать, а также глоссарий.

Администрирование / Справочник / 7 мин

Результат

Вы нашли причину проблемы и способ её устранить.

Частые проблемы

Если раздел недоступен или аудитория опроса пуста, сначала проверьте права пользователя и данные респондентов.

Проблема	Вероятная причина	Что сделать
Нет пункта меню или страницы	У ролей пользователя нет права Просмотр	Добавьте право в одну из его ролей (Пользователи и роли)
Кнопка есть, но сохранение отклоняется	У роли есть Создание, но нет Редактирования и Удаления	Отметьте все три вместе (Пользователи и роли)
«Недостаточно прав, чтобы опубликовать опрос»	У роли нет права **Публикация опроса**	Добавьте его или отправьте опрос на согласование (Создание опроса)
Предпросмотр недоступен	Нет вопросов, не указан код опроса на шаге Каналы или вопрос заполнен с ошибкой	Наведите курсор на кнопку, чтобы увидеть причину
В аудитории 0 человек	Значения характеристик респондентов отличаются от значений аудитории, люди неактивны или характеристика не типа Строка / Несколько строк	Сравните значения в разделе Люди; для отбора используйте строковые типы (Характеристики)
Столбец из импорта не стал характеристикой	В заголовке были нелатинские буквы	Переименуйте заголовок латиницей и импортируйте снова (Люди)
Импорт отклонён целиком	Один неверный e-mail или номер телефона	Исправьте строки, указанные в отчёте об импорте

Проблема	Вероятная причина	Что сделать
«Уже существует» при добавлении человека	E-mail принадлежит удалённому человеку	Обратитесь в поддержку PeopleKnow
Подразделение не удаляется	В нём ещё есть люди, включая удалённых	Сначала переведите их в другое подразделение (Оргструктура)
Новый пользователь не получил письмо	Спам-фильтр или письмо не отправлено	Используйте **Забыли пароль?** (Вход)
Пользователь SSO не может войти	Его нет в разделе Пользователи или корпоративный аккаунт отличается от e-mail в записи	Добавьте или исправьте пользователя (Пользователи и роли)
Характеристики нет в фильтрах результатов	**Фильтрация результатов** выключена	Включите её (Характеристики)
После правки идущего опроса пропали ответы	Была выключена опция **Учитывать результаты полученные ранее**	Сразу обратитесь в поддержку PeopleKnow (Изменение опроса)
Уведомление не пришло	Отправка занимает до часа; человек отписался или не связал приложение	Подождите; проверьте канал (Сроки и уведомления, Рассылки)
На дашборде нет кнопки **Редактировать**	У роли нет прав Дашборды: Создание, Редактирование и Удаление	Добавьте их (Пользователи и роли)
Виджет показывает «нет данных»	Датасет ещё не собран, собран с ошибкой, удалён или в нём больше нет поля виджета	Проверьте датасет на странице «Датасеты», исправьте его и нажмите **Обновить данные** (Дашборды и датасеты)
На дашборде нет сегодняшних ответов	Датасеты пересобираются каждую ночь	Нажмите **Обновить данные** на странице «Датасеты» (Дашборды и датасеты)
У источника отзывов «Ошибка синхронизации»	Ключ истёк или отозван либо закончилась подписка у источника	Прочитайте причину на странице «Интеграции» и введите новый ключ через **Настроить** (Интеграции)
Нет новых отзывов	Отзывы загружаются раз в 4 часа	Нажмите **Синхронизировать** на странице «Интеграции» (Интеграции)

Проблема	Вероятная причина	Что сделать
У отзывов нет AI-темы	AI разбирает 50 отзывов в час	Подождите или нажмите **Анализ** у отзыва (Отзывы)
Ответ на отзыв не отправился	Источник отказал; диалог показывает причину	Исправьте текст или подключение и отправьте снова (Отзывы)
Живая Google Таблица перестала обновляться	Google отклонил обновление	Обратитесь в поддержку PeopleKnow (Результаты опроса)
Вход приостановлен	10 попыток входа с неверным паролем за 15 минут	Подождите 15 минут или восстановите пароль (Вход)
Приглашения перестали приходить после подключения почтового сервиса	Сервис отклоняет письма: домен отправителя не подтверждён, ключ неверный или истёк	Прочитайте «Ошибку отправки» на странице «Интеграции», исправьте и отправьте тестовое письмо; на время исправления «Выключить» вернёт отправку через PeopleKnow (Свой почтовый сервис)
Не удаётся подключить второй почтовый сервис	У пространства может быть только один почтовый сервис	Сначала отключите текущий (Свой почтовый сервис)
В уведомлениях и рассылках нет канала SMS	SMS-шлюз не подключён или выключен	Подключите и включите шлюз (Свой SMS-шлюз)
SMS перестали уходить	Шлюз отклоняет сообщения: пустой баланс, неверный ключ или несогласованное имя отправителя; после 20 отказов подряд запуск останавливается	Прочитайте «Ошибку отправки» на странице «Интеграции», исправьте и отправьте тестовое SMS (Свой SMS-шлюз)
Человек не получает SMS	У него нет подходящего телефона или он отписался	Проверьте телефон в разделе Люди (Люди, Свой SMS-шлюз)
Характеристики нет на шаге Аудитория или в выгрузке	Выключены «Аудитория опросов» или «Экспорт в файл»	Включите их в форме характеристики (Характеристики)
Респондент видит «У вас нет доступа к этому опросу»	У опроса включена обязательная авторизация, а респондент не пользователь, не привязан к человеку или без права «Прохождение опросов»	Настройте его учётную запись и роль (Сводные данные) или выключите авторизацию
Триггер не срабатывает	Условие «Опрос не завершен» или «Расписание», условие по	Используйте «Опрос завершен» и условия на вопросы (Триггеры)

Проблема	Вероятная причина	Что сделать
	характеристикам, неподдерживаемый оператор или ответ из мобильного приложения	
Триггер срабатывает, но тикета нет	Среди дополнительных условий нет условия на вопрос	Добавьте условие на вопрос (Триггеры)
Значение на карте клиентского пути устарело	Карточки из опроса пересчитываются только при сохранении	Откройте карточку и нажмите «Сохранить» (Карты клиентского пути)
Рассылка «Постоянно» не уходит	Отправка по триггеру пока не работает	Выберите дату или «Сейчас» (Рассылки)

Глоссарий

Термин	Значение
NPS	Индекс потребительской лояльности: по шкале 0–10 «насколько вероятно, что вы порекомендуете» — доля промоутеров минус доля детракторов
eNPS	Тот же индекс для сотрудников, которые рекомендуют своего работодателя
Промоутеры, нейтралы, детракторы	Респонденты, поставившие 9–10, 7–8 и 0–6
Код опроса	Короткий код в ссылке на опрос, задаётся на шаге Каналы
Внедрённый параметр	Параметр из ссылки на опрос, который сохраняется с каждым ответом (Внедрённые параметры)
Датасет	Таблица с ответами опроса, которую используют виджеты дашборда; обновляется каждую ночь (Дашборды и датасеты)
Момент истины	Этап пути клиента, который имеет для него особое значение (Карты клиентского пути)
Очередь	Список тикетов одного вида со своими статусами, сроками и ролями (Тикеты)

Термин	Значение

Следующий шаг

Добавить пользователя и назначить роль

Что проверить, если не получается войти

Актуальная версия: https://www.peopleknow.ru/help/troubleshooting/