04. Контакт-центр

Рабочее место оператора, коммуникации с пользователями и интеграция с чат-ботом.

- Контакт-центр Metadesk
- Панель диалогов
- Диалог с лидом
- Настройки контакт-центра
- Как вернуть лида в нужный сценарий
- Отчеты контакт-центра

Контакт-центр Metadesk

Для чего нужен контакт-центр

С помощью бота, Вы автоматизируете ответы на вопросы Ваших клиентов, а с помощью контакт-центра операторы подключаются к диалогу и отвечают на вопросы, которые не смог решить бот или если клиент прошел "необходимый путь по боту" и далее необходимо связаться с ним и уточнить некоторые детали. Для того чтобы операторы могли где-то общаться с клиентами и необходим контакт-центр. Клиент при этом продолжает общение в том же мессенджере, где и начал диалог с ботом. После общения с клиентом оператор может переключить клиента обратно на общение с ботом.

Контакт-центр это одновременно мульти-канальное и мульти-ботовое рабочее место операторов вашего бизнеса, это означает, что операторы могут общаться с клиентами различных ботов в едином пространстве, а боты могут быть подключены к любым каналам, которые поддерживает платформа Metabot.

Контакт-центр поддерживает автоматическое распределение диалогов по операторам, при этом система учитывает нагрузку на операторов, также учитывает является ли оператор онлайн или нет и многие др. факторы при поиске оператора, которому необходимо назначить диалог. Минимальная версия авто-распределения диалогов подключается одной строкой JavaScript-кода, но при этом код можно расширить любым способом и реализовать свои алгоритмы распределения диалогов, например, реализовать алгоритм создания заявок или передачи заявки в стороннюю CRM-систему.

Возможности контакт-центра

- Несколько операторов одновременно могут работать в едином контакт-центре;
- Несколько ботов можно одновременно подключить к одному контакт-центру и отслеживать переписки всех клиентов;
- Возможность работать с мобильного устройства или ПК, не нужно устанавливать никакие дополнительные приложения. Контакт-центр адаптирован под различные размеры дисплея;
- Автоматическое распределение диалогов по операторам;
- Кастомизация функционала контакт-центра с помощью JavaScript, в т.ч. алгоритмов распределения диалогов;
- Звуковые уведомления: о новых клиентах переведенных на оператора, о новых сообщениях от клиентов ожидающих оператора, а также периодическое звуковое уведомление если оператор пропустил сообщение от клиента и свернул контакт-центр (звуковые уведомления проигрываются только если страница с контакт-

центром свернута, это реализовано специально, чтобы не отвлекать оператора звуковыми уведомлениями при активном общении с клиентами);
- Визуальные информирование о непрочитанных сообщениях от клиентов;
- Цветовая индикация и группировка клиентов по вкладкам (Ожидающие оператора, Мои диалоги и т.д.);
- И многое другое...

Доступ к функционалу контакт-центра

Чтобы воспользоваться функционалом контакт-центра, необходимо авторизоваться пользователем с ролью "Оператор". Платформа позволяет сочетать несколько ролей одновременно, например "Оператор" + "Редактор скриптов", но желательно для оператора устанавливать одну роль "Оператор", чтобы скрыть из рабочего пространства оператора лишний функционал, который будет отвлекать от работы с клиентами.

Если у вас нет пользователей с такой ролью вы можете создать его, через раздел Пользователи бизнеса.

Если в вашем текущем тарифе недоступно создание операторов и вы хотите использовать функционал Контакт-центра, то пожалуйста свяжитесь с нами.

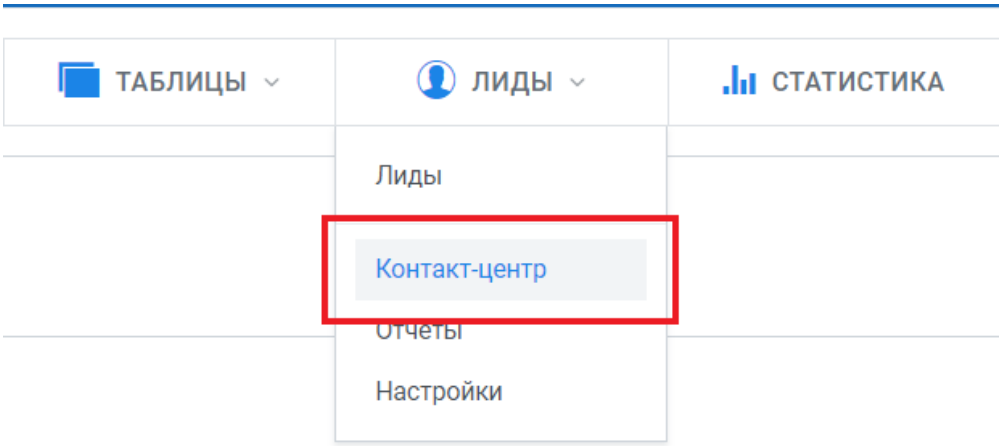
Вы можете запросить демонстрацию возможностей платформы, мы поможем сконфигурировать бота и рабочее место для ваших операторов, при необходимости выполним расширение функционала контакт-центра.

Начало работы

Для начала авторизуйтесь на платформе от имени оператора.

Чтобы перейти на панель контакт-центра выберите в верхнем меню бота раздел **Контакт-центр**.

Если же у вас роль **Оператора** скомбинирована с другой ролью, например, с ролью **Редактора ботов**, то контакт-центр будет расположен в выпадающем списке раздела меню **Лиды**.

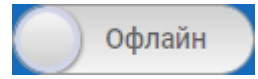


> Выбор бота бизнеса необходим для работы с разделом контакт-центра. Но какой именно бот выбран в шапке сайта для контакт-центра не имеет значения, так как контакт-центр работает сразу со всеми ботами бизнеса.

После авторизации пользователем с ролью **Оператор**, в верхней части сайта вы увидите переключатель статуса активности вашего пользователя как оператора.



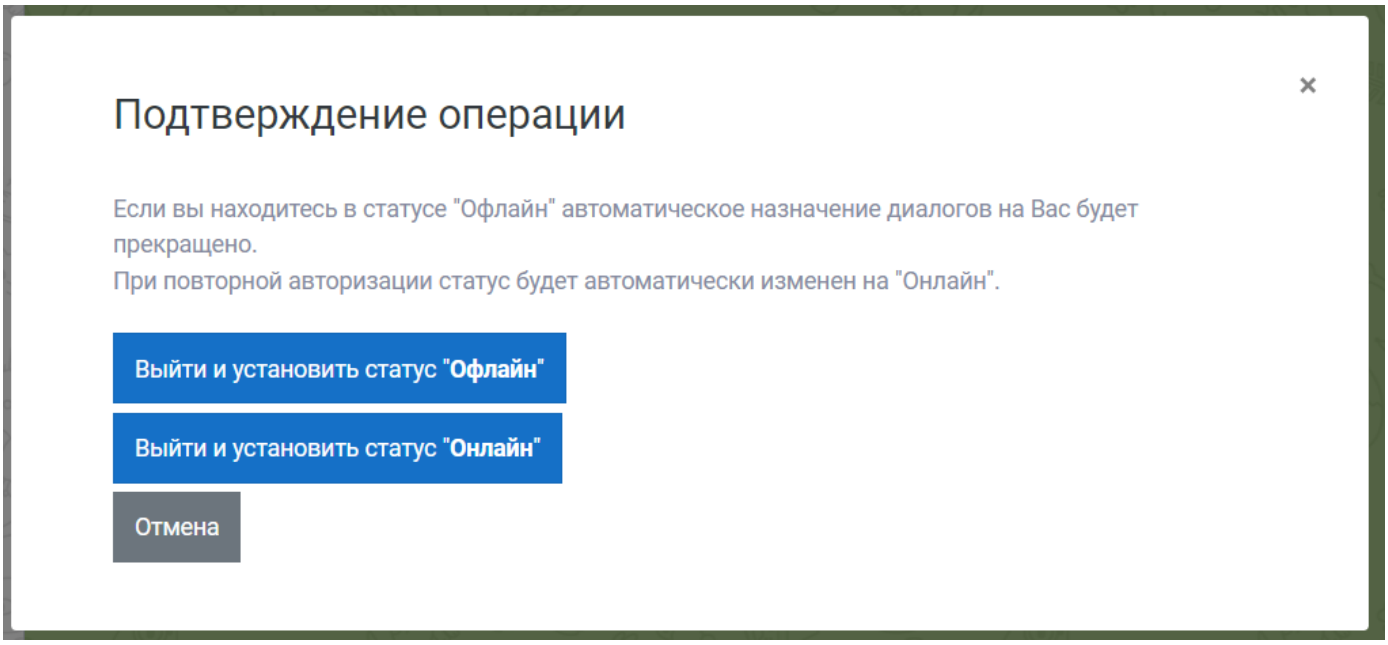
Он имеет два положения **Онлайн** и **Офлайн**.



Если вы находитесь в статусе **Офлайн** автоматическое назначение диалогов на вас будет прекращено.

При авторизации на сайте статус будет автоматически изменен на **Онлайн**.

При выходе из системы (при нажатии на аватар и далее на кнопку **Выйти**) вам будет предложены варианты выхода с переходом в статус **Онлайн** или **Офлайн**.



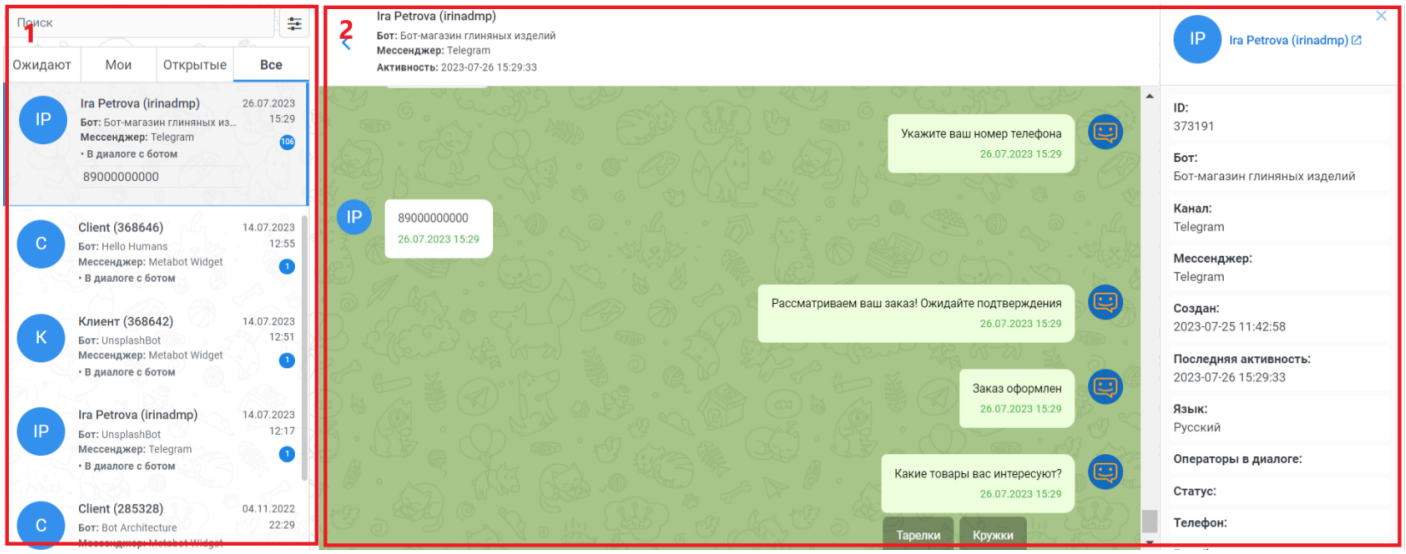
Значения кнопок:

- **Выйти и установить статус Офлайн** — выполнить выход и остановить автоматическое назначение диалогов на меня;
- **Выйти и установить статус Онлайн** — выполнить выход и не останавливать автоматическое назначение диалогов на меня;
- **Отмена** — отменить операцию и остаться в системе.

> Рекомендуем использовать всегда именно первый вариант — **не заставляйте ваших пользователей ждать!**

Второй вариант допустим, если вы хотите временно покинуть систему и обязательно авторизуетесь в ближайшее время, либо для вашего бизнеса приемлемо не останавливать автоматическое назначение диалогов на вас, даже если вы не в сети.

Сам контакт центр длится на две основные области: панель диалогов (1) и диалог с лидом (2):



Их функционал рассмотрим подробнее в следующих страницах.

> Для дальнейшего изучения функционала контакт-центра перейдите к следующей странице **Панель диалогов**

> С контакт-центром так же можно работать с помощью JS методов. Все методы и их описание вы можете посмотреть в **Справочнике по функциям JS**

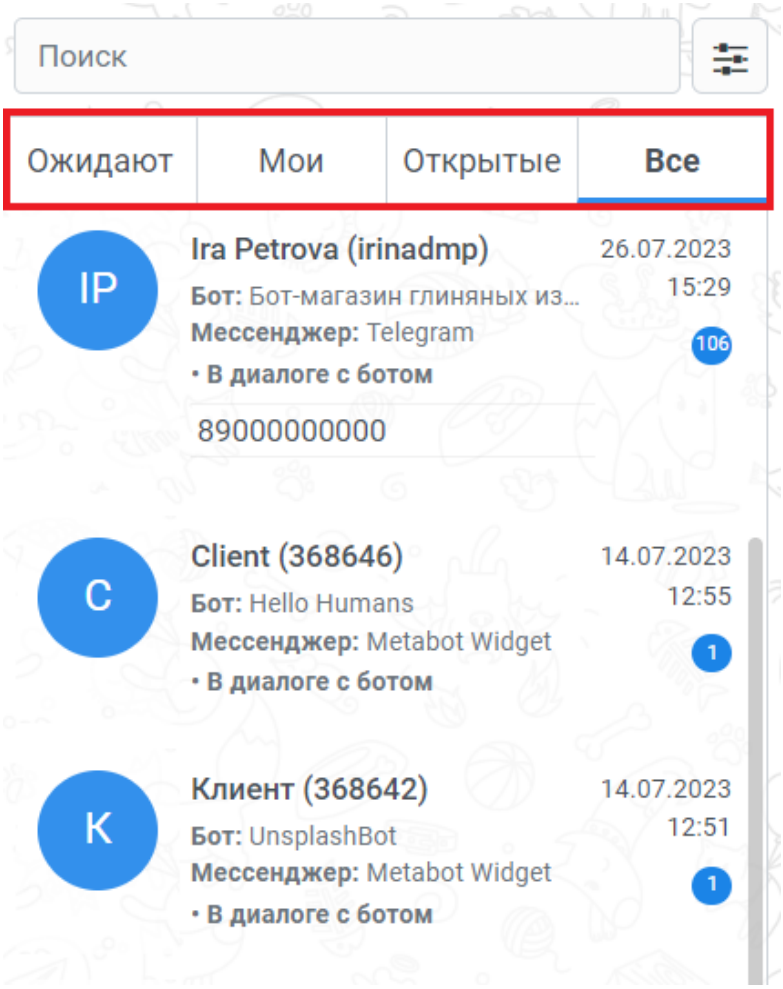
Панель диалогов

Данная панель находится в левой части контакт-центра и включает в себя:

- Вкладки диалогов;
- Список диалогов;
- Фильтр лидов по имени;
- Расширенный поиск лидов.

Рассмотрим каждый из пунктов подробнее ниже.

Вкладки диалогов



Каждую вкладку можно рассматривать как автоматическую группировку диалогов с клиентами, этот механизм необходим для удобства работы с диалогами.

Если появились новые диалоги удовлетворяющие критериям вкладки, то такие диалоги автоматически добавляются в начало вкладки.

Контакт-центр включает в себя следующие вкладки:

- **Вкладка Ожидают** — содержит все диалоги, которые ожидают подключения и ответа оператора, например если клиент запросил поддержку оператора и автоматическое распределение диалогов отключено или другой оператор вышел из назначенного ему диалога, но не завершил его;

Здесь также будут отражены открытые диалоги, но при этом без оператора и возвращенные боту, например, если клиент запросил поддержку оператора, не дождался его ответа и сам вернул назад бота, такой диалог будет считаться не завершенным и будет ожидать пока кто-нибудь из операторов не примет его или не отметит решенным.

- **Вкладка Мои** — содержит все диалоги, в которых вы подключены как оператор, например, автоматически назначенные на вас диалоги или диалоги, к которым вы сами подключились;

> Рекомендуется после решения вопросов клиента, отмечать диалог решенным и выходить из него, чтобы диалог не отображался на данной вкладке. Или просто выходить из диалога, если вы не можете решить вопрос, чтобы диалог перешел на вкладку **Ожидают** и другие операторы увидели диалог и приняли его в работу.

- **Вкладка Открытые** — содержит все открытые / нерешенные диалоги, в т.ч. диалоги ожидающие подключения оператора, а также диалоги с другими операторами;

Аналогично вкладке **Мои** — это не обязательно клиенты переведенные на оператора, открытыми могут быть даже диалоги, которые вернули боту, но не завершили, например, ожидая что клиент пройдет определенную цепочку вопросов-ответов в боте после общения с оператором, или просто, чтобы не терять клиента из виду и отслеживать его переписку. После отслеживания, если убедились, что клиент действует верно при общении с ботом, рекомендуется выйти из диалога.

Ценность данной вкладки в том, что на ней вы можете отследить работу другим операторов и, например, помочь решить определенные вопросы, с которые не могут справиться другие операторы, или если другой оператор принял диалог, но долго на него не отвечает.

> В дальнейшем механизм авто-распределения будет переработан и диалоги, на которые клиенты долгое время не отвечают будут попадать в общую очередь (на вкладку **Ожидают**) или автоматически назначаться другому активному оператору.

- **Вкладка Все** — содержит абсолютно все диалоги всех ботов текущего бизнеса, вкладка используется для поиска определенного диалога.

На данной вкладке можно увидеть все закрытые диалоги, т.е. решенные операторами диалоги или диалоги, которые никогда не переводились на оператора и находятся в общении с ботом.

На вкладках **Ожидают** и **Мои** отображаются счетчики количества диалогов с клиентами.

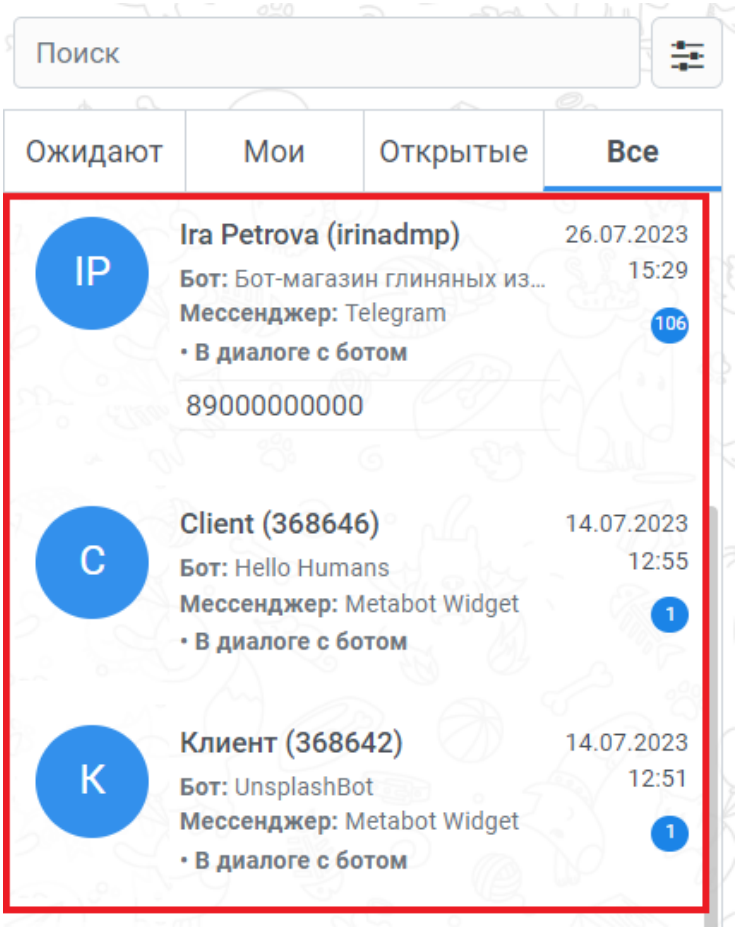


Для вкладки **Ожидают** — счетчик всегда красный.

Для вкладки **Мои** — счетчик красный, если есть непрочитанные диалоги от клиентов, он отражает количество непрочитанных диалогов. Если все **Мои** диалоги прочитаны, то счетчик будет серого цвета, такой счетчик отражает общее количество диалогов на вкладке **Мои**.

Список диалогов

После выбора определенной вкладки вы увидите список диалогов с клиентами относящихся к выбранной вкладке.



Диалоги вкладки подгружаются порциями. Чтобы подгрузить следующую порцию диалогов нужно просто листать список вниз. Если появились новые диалоги удовлетворяющий критериям вкладки, то такие диалоги автоматически добавляются в начало вкладки.

Каждый диалог обладает своей цветовой индикацией, также диалог обладает определенными "параметрами и состояниями", которые отражаются под именем клиента.

> Подсвечивается цветом только левая часть диалога с аватаром лида, а правая только если лид активен, т.е. когда открыли страницу по лиду.

Рассмотрим все возможные цвета диалогов:

- **Красный** — требуется реакция на диалог. Когда лид ожидает оператора (переведен на оператора и нет оператора в диалоге) или открытый диалог возвращенный боту (например, лид сам вернул боту);
- **Зеленый** — мой диалог. Любой диалог, в котором я участвую. Перекрывает абсолютно все цвета;
- **Оранжевый** — диалог другого оператора. Когда есть операторы в диалоге (но не Я) и диалог переведен на оператора либо диалог открыт (не важно переведен на оператора или нет, главное что открыт);
- **Прозрачный** — любые диалоги не подпадающие под вышеперечисленные цвета.

У каждого диалога есть следующие параметры:

- Аватар лида;
- Имя и идентификатор лида;
- Дата и время последнего сообщения в диалоге;
- Название бота к которому относится диалог;
- Мессенджер в котором происходит диалог;
- Статусы диалога;
- Последнее сообщение лида или оператора.

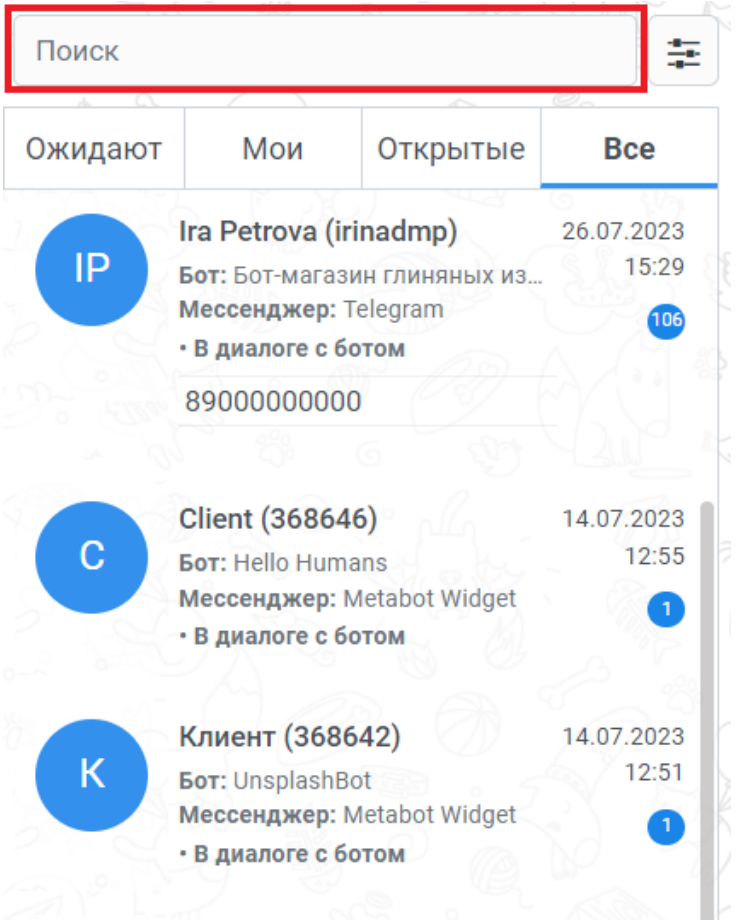
Статусы помогают понять в каком состоянии находится диалог. Существуют следующие статусы:

- **Мои диалоги** — любые **Мои** диалоги;
- **Открытые диалоги** — любые открытые диалоги;
- **В диалоге с ботом** — любые лиды, не переведенные на оператора;
- **В диалоге с оператором** — любые лиды, переведенные на оператора;
- **Другой оператор в диалоге** — есть операторы в диалоге (Я и кто-то другой или не Я);
- **Ожидает оператора** — лид ожидает оператора (переведен на оператора и нет оператора в диалоге) или открытый диалог возвращенный боту (например, лид сам вернул боту);

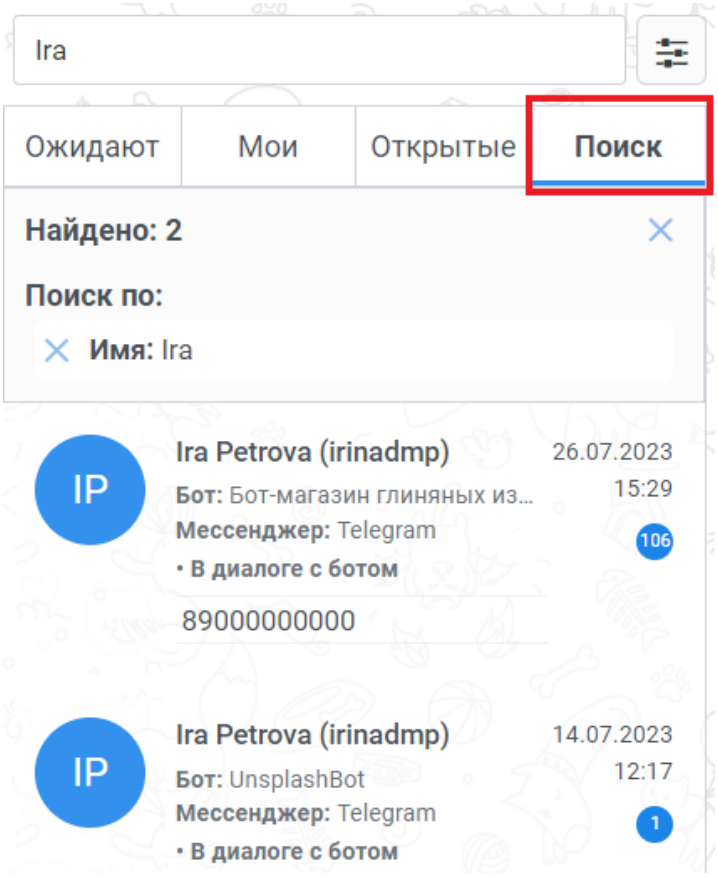
- **Возвращен боту** — диалог открыт и лид/клиент НЕ переведен на оператора;
- **Реакция на бот отключена** — любые лиды, у которых выключена реакция на бота.

Фильтр лидов по имени

Для быстрого поиска диалогов можно использовать фильтр лидов по имени. С помощью него можно найти совпадение указанного в поле **"Поиск"** текста с именем пользователя.



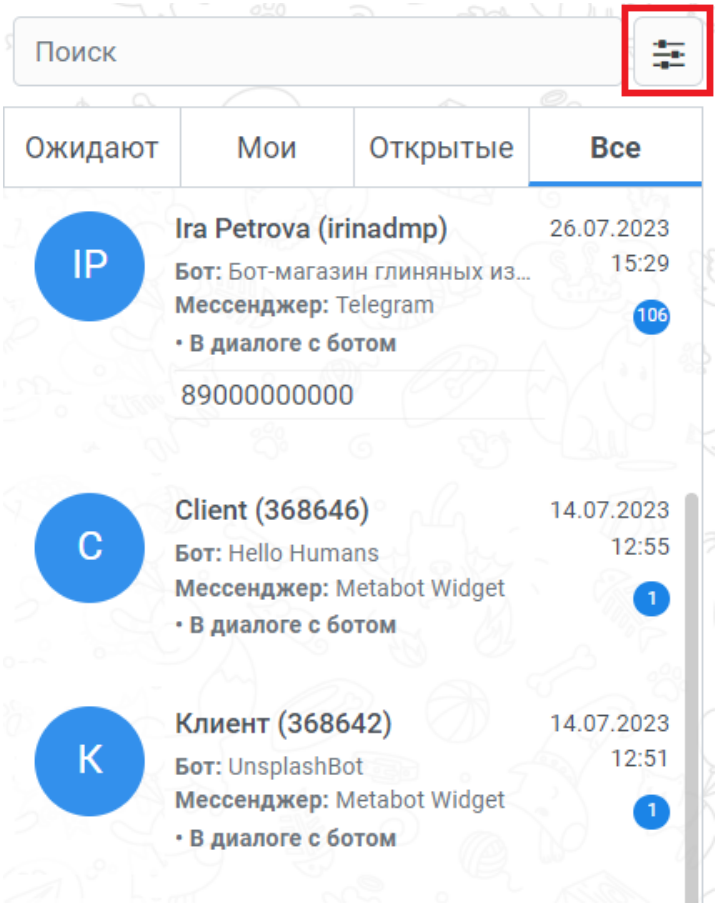
При поиске по имени активная панель автоматически переключается на **Поиск**, а панель **Все** скрывается.



После очистки всех параметров поиска, панель **Все** будет возвращена, а панель **Поиск** скрыта.

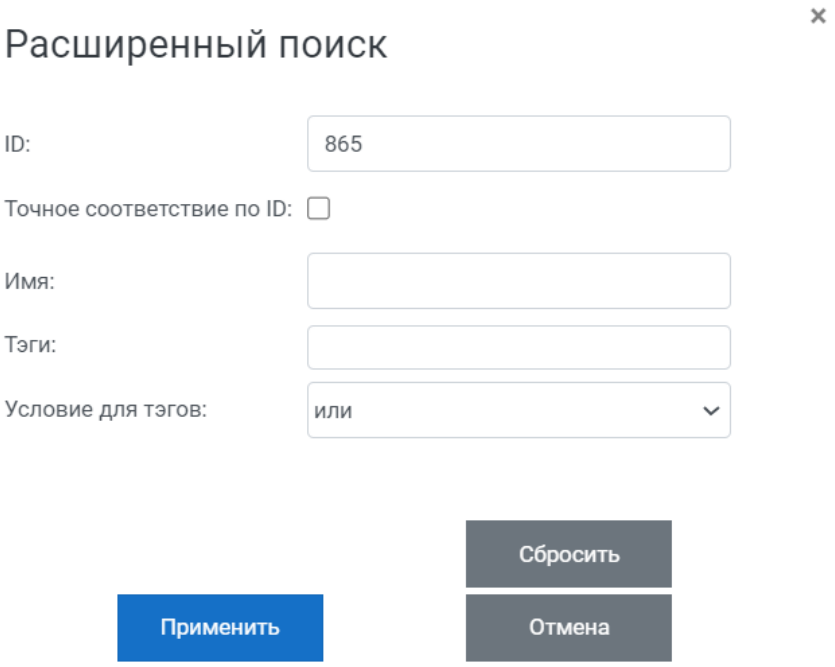
Расширенный поиск лидов

При нажатии на кнопку расширенного поиска откроется форма, на которой можно указать дополнительные параметры поиска и отредактировать текущий фильтр.



Окно расширенного поиска включает в себя следующие поля:

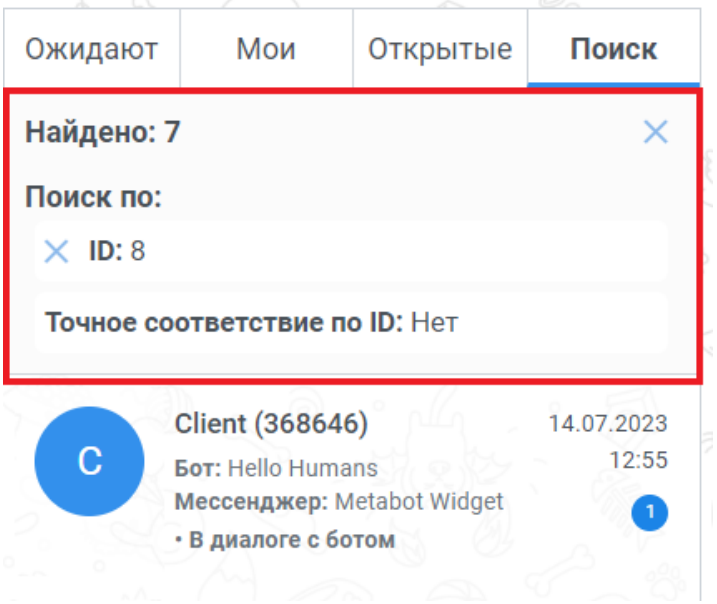
- **ID** — ID лида;
- **Точное соответствие по ID** — если поле выделено галочкой, то будет выведен лид с точным соответствием выше написанному ID, иначе будет искаться лид с вхождением указанного числа в его ID;
- **Имя** — имя лида;
- **Тэги** — тэги присвоенные лиду;
- **Условие для тэгов** — если тегов несколько, то из этого выпадающего списка можно выбрать условие и/или (будет выполнен поиск лидов у которых есть все указанные тэги или будет выполнен поиск лидов у которых есть любой из указанных тэгов).



Кнопка **Сбросить** позволяет удалить все установленные фильтры.

После нажатия на кнопку **Применить** выведутся все подходящие варианты и активная панель автоматически переключится на **Поиск**, а панель **Все** скроется.

Окно расширенного поиска так же можно открыть, нажав на область с выводом текущих примененных фильтров для поиска лидов, выделенную на рисунке ниже:



Чтобы закрыть вкладку **Поиск** нужно нажать на крестик в правом верхнем в области с выводом текущих примененных фильтров.

Для дальнейшего изучения функционала контакт-центра перейдите к следующей странице**Диалог с лидом**

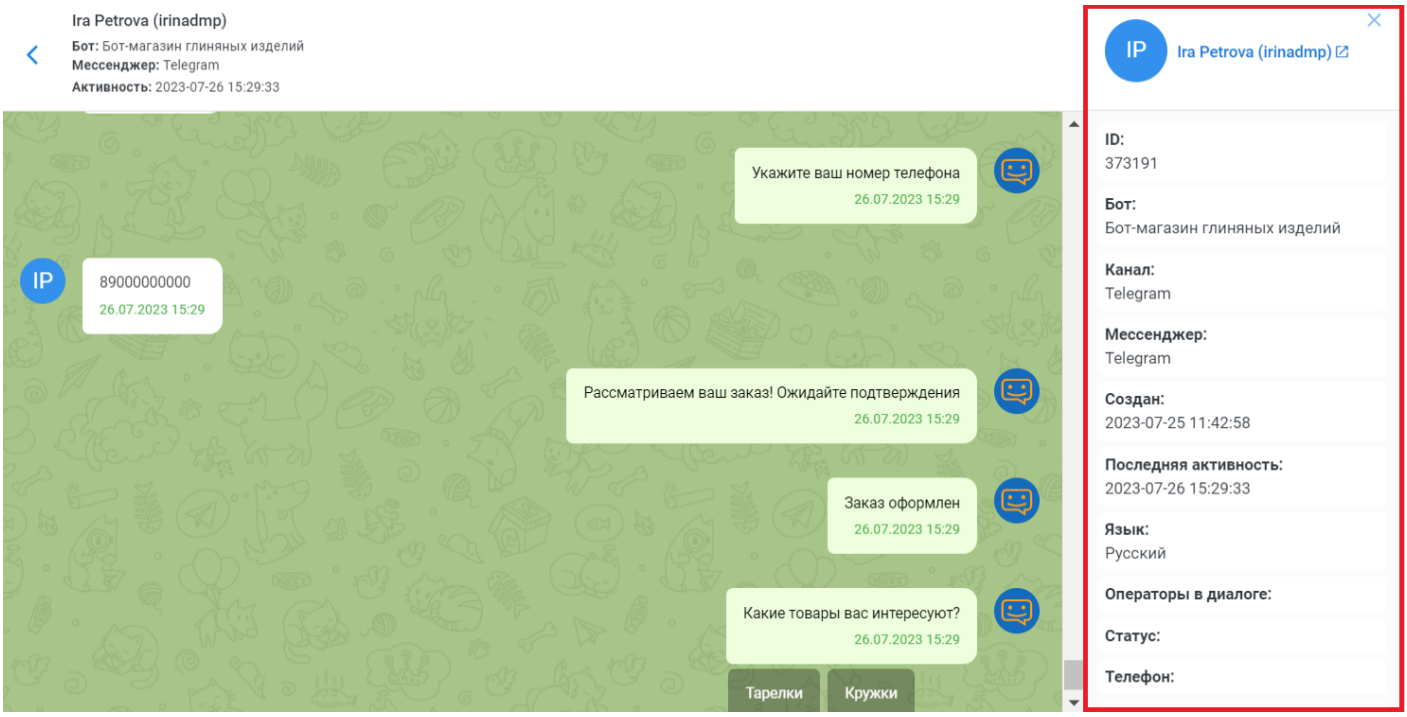
Диалог с лидом

Данная панель находится в правой части контакт-центра и включает в себя:

- Информационную панель;
- Шапку лида;
- Сообщения лида.

Рассмотрим каждый из пунктов подробнее ниже.

Информационная панель



Здесь выводятся все основные данные по лиду, включая:

- **ID** — ID лида;
- **Бот** — название бота, к которому относится диалог;
- **Канал** — канал, в котором ведется диалог;
- **Мессенджер** — мессенджер, в котором ведется диалог;
- **Создан** — дата и время создания диалога;
- **Последняя активность** — дата и время последней активности в диалоге;
- **Язык** — язык диалога;
- **Операторы в диалоге** — операторы, участвующие в диалоге;
- **Статус** — статус лида;
- **Телефон** — номер телефона лида;

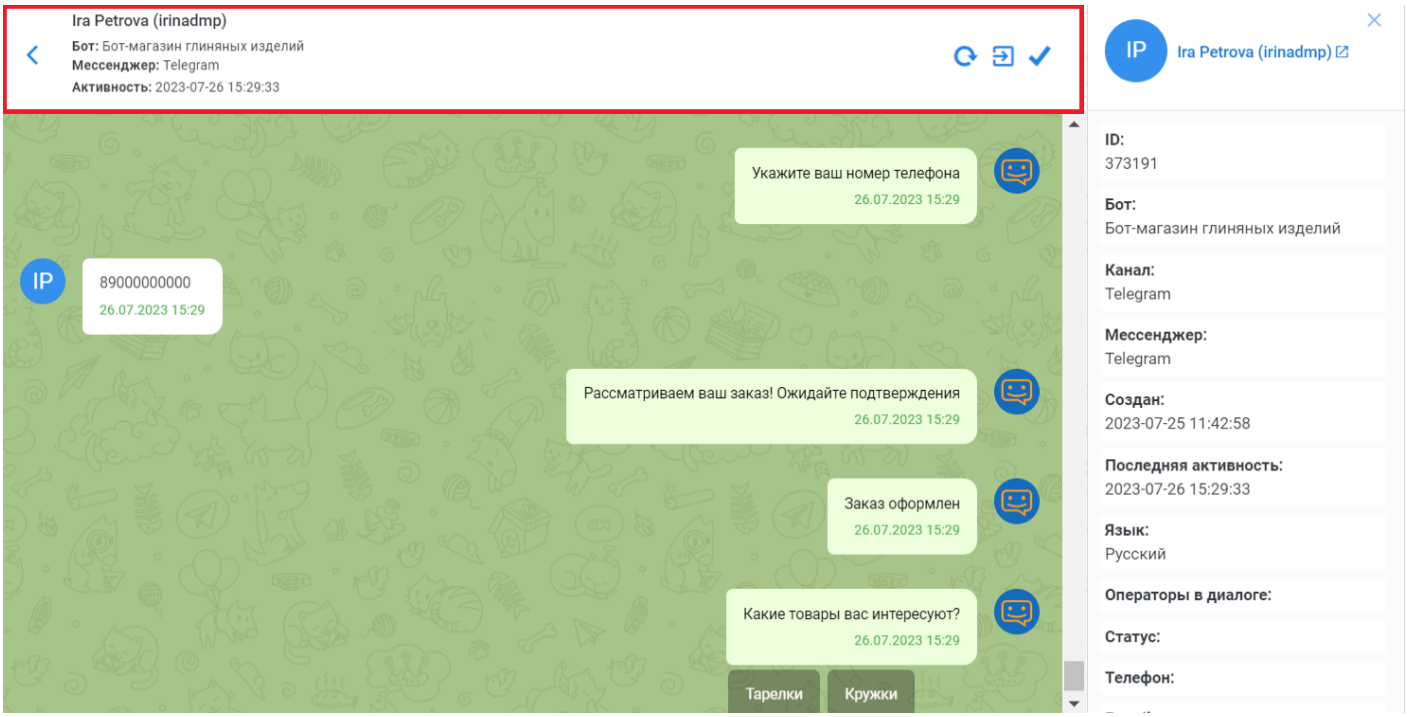
- **E-mail** — адрес электронной почты лида;
- **Тэги** — тэги лида;
- **Переменные** — все переменные лида из атрибутов.

> **E-mail** и **телефон** выводятся на основе атрибутов лида **sys_email** и **sys_phone**.

При нажатии на аватар или имя лида открывается страница с его сообщениями, на которой можно отредактировать данные лида.

Так же данную панель можно скрыть нажатием на крестик в правом верхнем углу.

Шапка лида



Здесь отображаются основные данные о диалоге и находятся кнопки для работы с ним. Рассмотрим функционал всех имеющихся кнопок:

- **Кнопка Обновить сообщения** — при нажатии на данную кнопку выполняется полное обновление всех сообщений открытого диалога с клиентом;



>

> Использовать данную кнопку имеет смысл только в крайних случаях, т.к. все новые сообщения открытого диалога подгружаются автоматически.

- **Кнопка Выйти из диалога** — используется, если необходимо выйти из диалога, для того чтобы диалог перешел на вкладку **Ожидают**, если оператор не может решить вопрос, чтобы не менять состояние диалога (не завершать его и не возвращать боту), либо если оператор отслеживал закрытый диалог и желает выйти из него;

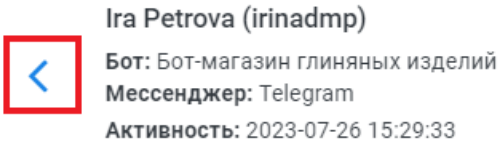


- **Кнопка Отметить диалог решенным и вернуть боту** — при нажатии на кнопку выполняется переключение диалога с оператора на бота;



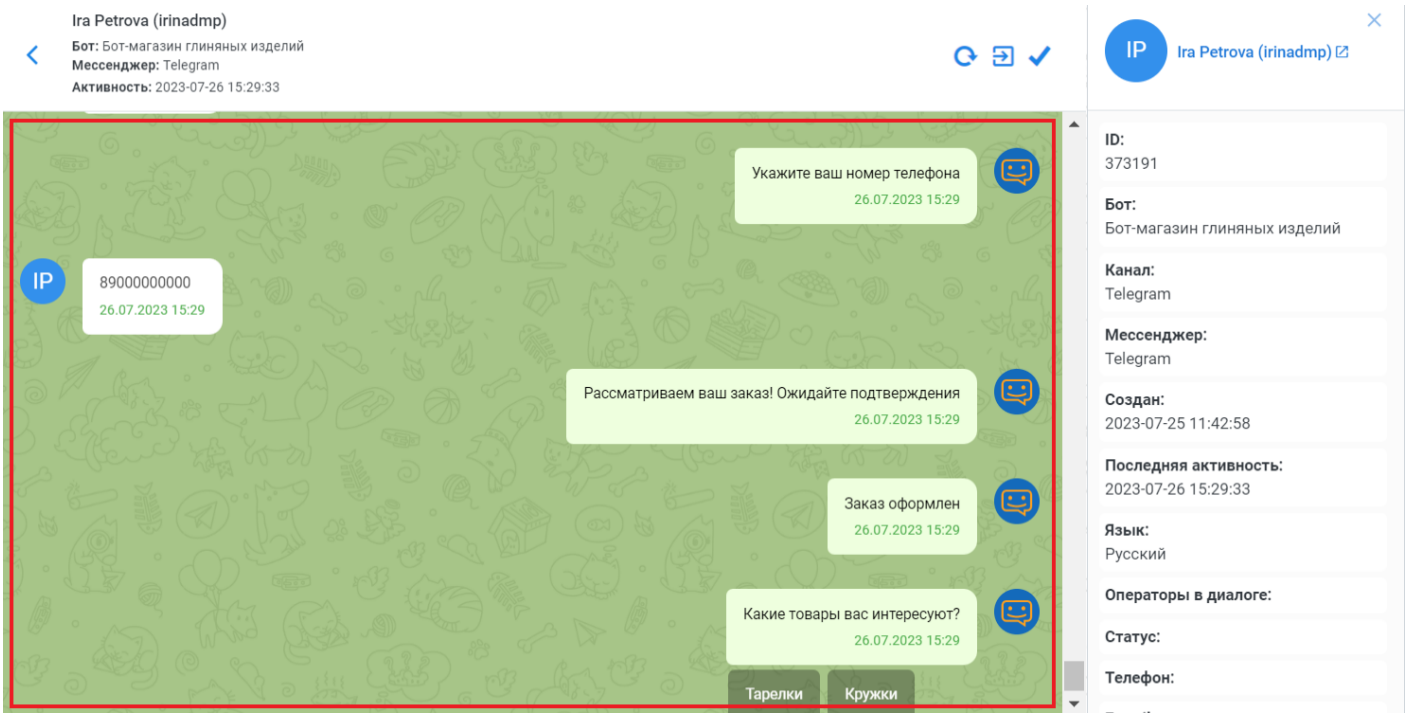
> Если в боте имеется системный скрипт **Возврат**, то он будет автоматически запущен, в этом скрипте можно проинформировать клиента о том, что бот вернулся к диалогу и, например, о том как позвать оператора повторно.

- **Кнопка Скрыть панель с сообщениями лида** — Скрывает панель диалога с лидом. Скрытие диалога не выполняет никаких действий с диалогом, это нужно лишь для удобства.



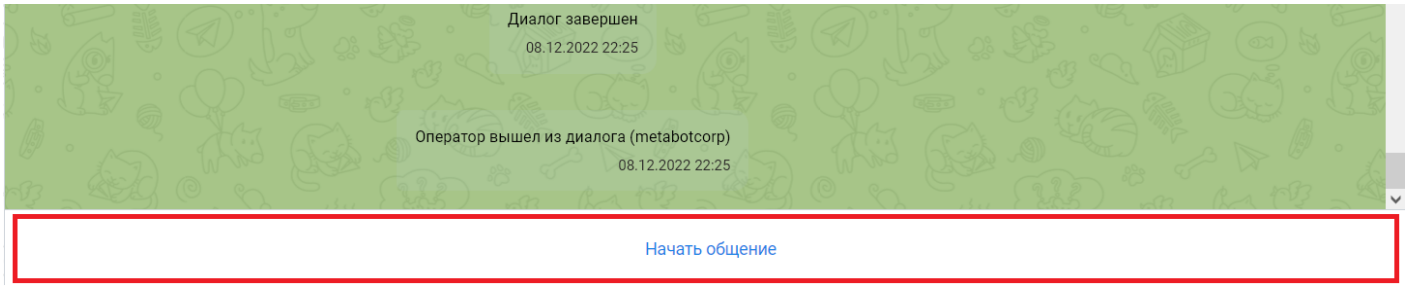
> Также отметим, что скрытие диалога уменьшает нагрузку на систему, т.к. останавливается процесс обновления новых сообщений текущего диалога с клиентом.

Сообщения лида



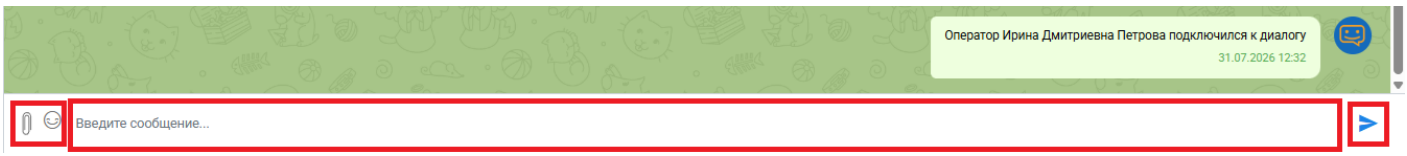
Здесь отображается переписка с клиентом. Вы можете пролистать диалог к самому началу, при этом все сообщения сразу не подгружаются, а только порция последних, при пролистывании вверх подгружается новая порция предыдущих сообщений.

Чтобы войти в диалог в качестве оператора нужно нажать на кнопку внизу панели **"Начать общение"**.



Если в боте имеется системный скрипт **Перевод на оператора**, то он будет автоматически запущен, в этом скрипте можно проинформировать клиента о том что оператор подключился к диалогу, также можно вывести информацию о том как клиенту самому вернуть бота, на случай, если оператор бездействует.

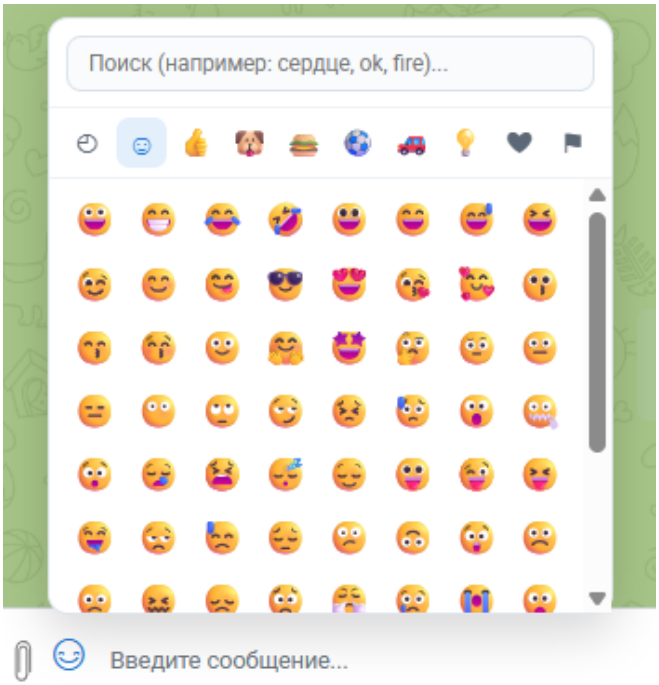
После активации диалога вам будет доступно окно ввода и отправки сообщений:



С помощью него вы можете отправлять сообщения клиенту. Для этого в поле отмеченное надписью **Введите сообщение** указывается текст отправляемого сообщения, перенос строк выполняется нажатием **Enter**, а отправка сообщение комбинацией клавиш **Ctrl +**

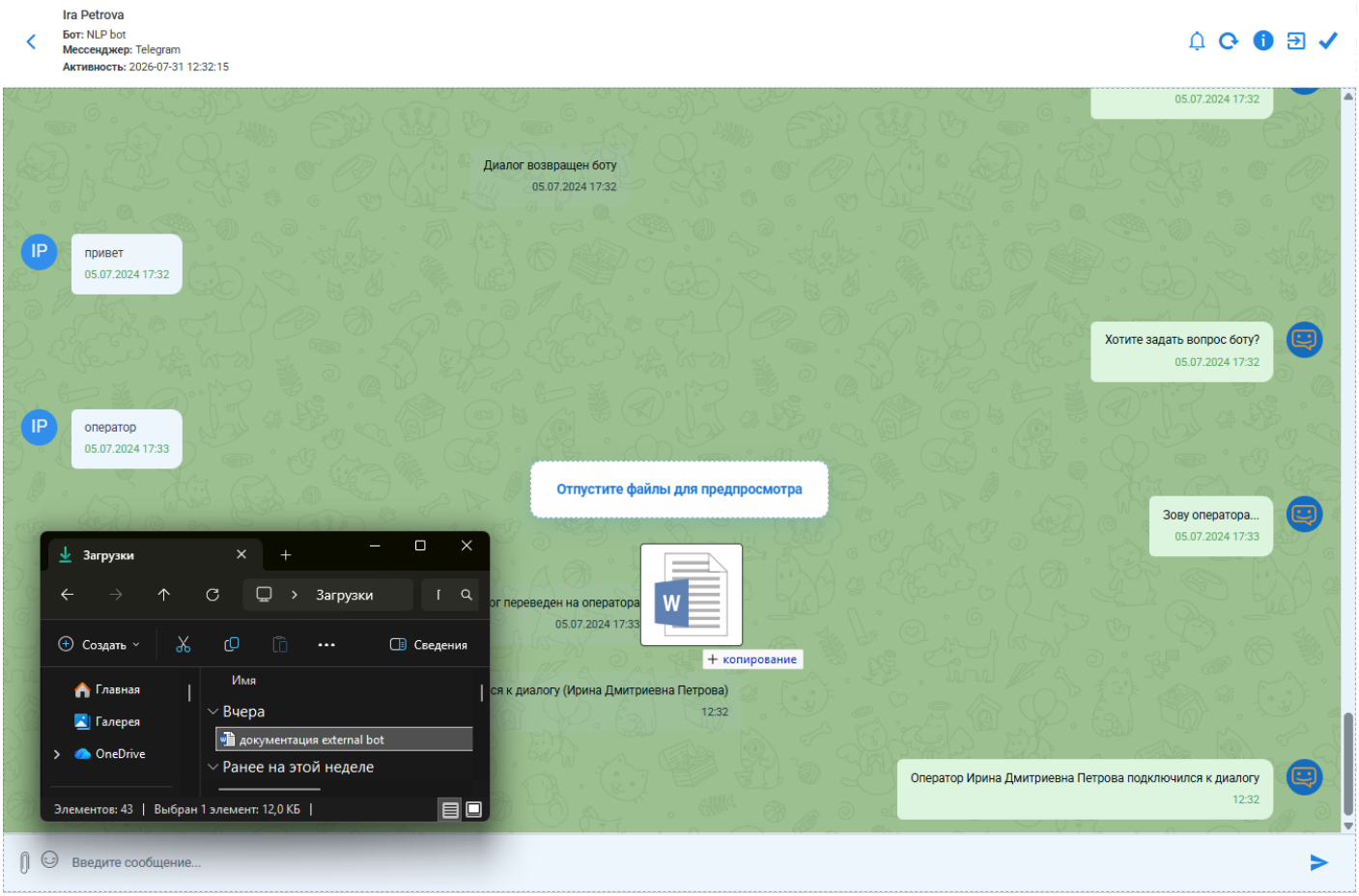
Enter, или нажатием на кнопку расположенную справа от вводимого сообщения.

Нажатие на иконку смайлика позваляет отправлять emoji лиду:

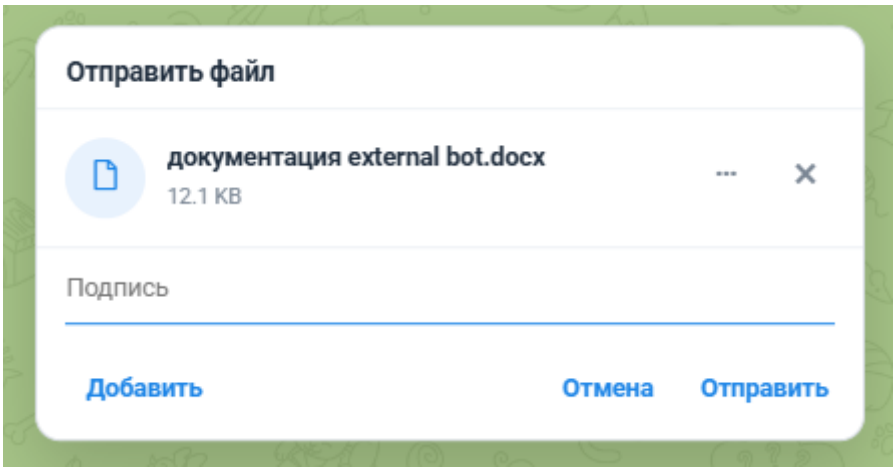


В КЦ так же отображаются отправленные в ходе диалога картинки. При этом если формат файла **PNG**, **JPG** или **GIF** и размер менее 2 MB, то отображается кликабельное превью картинки. Нажатие открывает картинку в новом окне. Для всех остальных файлов выводится имя картинки в виде ссылки.

Документы и файлы можно отправлять лиду при помощи "перетаскивания" в область диалога, вставкой скопированной картинки через Ctrl + V, или нажатием на символ скрепки:



После добавления файла появится окно с подтверждением, в котором можно задать подпись к файлу:



В открывшемся окне с помощью кнопки **Добавить**, можно выбрать еще файлы для отправки.

Звуковые уведомления

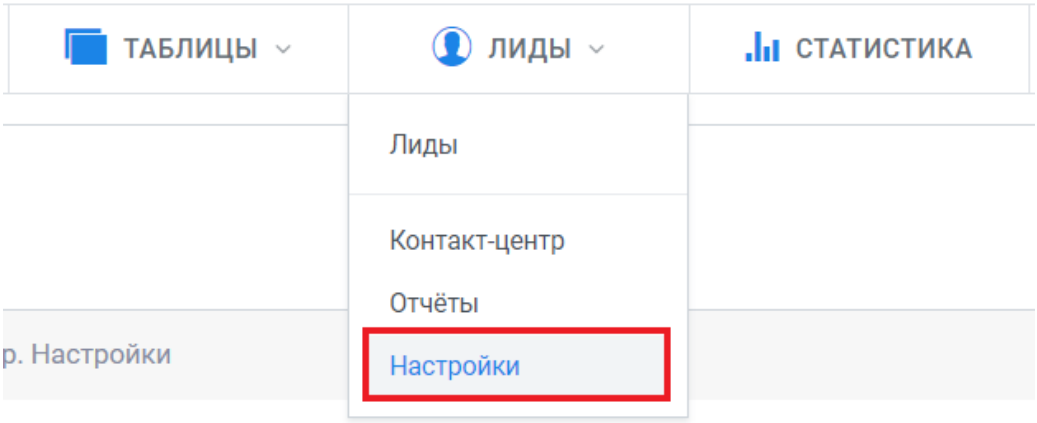
Звуковые уведомления срабатывают, только для вкладок **Ожидают** и **Мои**, и только если вкладка с контакт-центром не активна (например перешли на другую вкладку, или свернули браузер, на мобильном устройстве аналогично).

Есть три различных звуковых уведомления под три разных события:

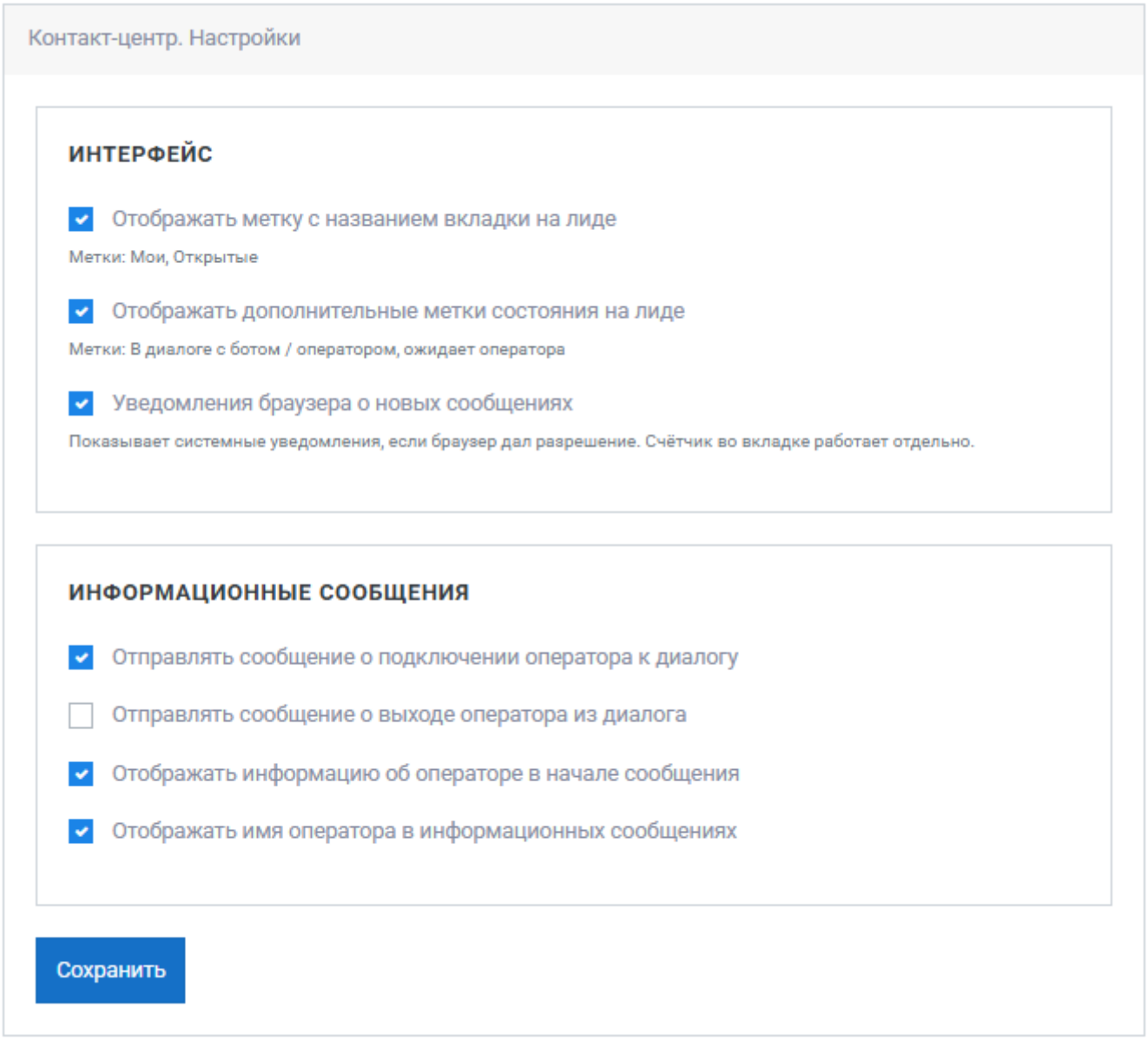
- **Новый диалог** — при появлении нового диалога на вкладке (т.е. не новый диалог с клиентом, а именно когда диалог появляется на вкладке **Ожидают** или **Мои**);
- **Новое сообщение** — когда клиент уже был на вкладке и пришло новое сообщение от него;
- **Напоминание** — периодическое напоминание каждую минуту, если есть непрочитанные сообщения, т.е. сработало уведомление, но оператор не открыл вкладку с контакт-центром на протяжении минуты, чтобы выключить уведомление нужно открыть страницу с контакт-центром.

Настройки контакт-центра

Для того чтобы перейти в меню настроек контакт-центра нужно из выпадающего списка **Лиды** в верхнем меню бота выбрать **Настройки**.



Перед вами откроется окно настроек имеющее следующие поля:



В настройки интерфейса входят следующие поля:

- **Отображать метку с названием вкладки на лиде** — позволяет показать или убрать метки **Мои** и **Открытые** из диалога;
- **Отображать дополнительные метки состояния на лиде** — позволяет показать или убрать метки состояния (В диалоге с ботом / оператором, ожидает оператора).
- **Уведомления браузера о новых сообщениях** — Показывает системные уведомления, если браузер дал разрешение. Счётчик во вкладке работает отдельно.

> Яндекс, Mozilla Firefox - работают стабильно, Google Chrome может не присылать (зависит от ограничений ПК)

В настройки информационных сообщений входят следующие поля:

- **Отправлять сообщение о подключении оператора к диалогу** — это информационное сообщение, отправляемое лиду, о том что оператор подключился к диалогу. Отправляется когда оператор нажимает на кнопку **Начать диалог** в КЦ:

> Это не информирование о переводе на оператора, скрипт перевод на оператора с информацией о том что: **"Бот отключен, ожидайте оператора."**, — все равно нужно создавать.

- ◦ Если вывод имени оператора включен, то лиду отправляется сообщение: **"Оператор {NAME} подключился к диалогу."**;
  ◦ Если вывод имени оператора отключен, то: **"Оператор подключился к диалогу."**;
- **Отправлять сообщение о выходе оператора из диалога** — отправляется при нажатии оператором на кнопку **Выйти из диалога** в КЦ или на **Выйти и отметить диалог решенным**:

> Не рекомендуется включать если есть бот, так как после отправки этого информационного сообщения будет скрыто меню в виджете, имеет смысл использовать только без бота с скриптами.

- ◦ Если вывод имени оператора включен, то лиду отправляется сообщение: **"Оператор {NAME} вышел из диалога."**;
  ◦ Если вывод имени оператора отключен, то: **"Оператор вышел из диалога."**;
- **Отображать информацию об операторе в начале сообщения** — добавлять или нет к каждому исходящему сообщению оператора его имя, чтобы было понятно кто пишет сообщение бот или оператор:
  ◦ Если отображение имени оператора включено, то в сообщении лиду выводится: **"{NAME}: Здраствуйте, чем могу помочь?"**;
  ◦ Если отображение имени отключено, то: **"Оператор: текст сообщения."**;

> Имя оператора берется из настроек личного кабинета пользователя (оператора).

- **Отображать имя оператора в информационных сообщениях** — отображает имя при подключении оператора к диалогу, в сообщениях от оператора и при выходе оператора из диалога.

> После изменения всех настроек не забудьте нажать кнопку **Сохранить**.

Как вернуть лида в нужный сценарий

Работа чат-бота, написанного на конструкторе, — это последовательное выполнение действий. Вклиниваясь в диалог бота, оператор меняет его контекст, полностью прерывая сценарную ветку, не зависимо от того был ли перевод предусмотрен по логике или это произошло по решению человека-оператора.

Прерывание сценария — это прерывания сессии диалога или другими словами сброс диалога. Это происходит в нескольких случаях:

- Если в скрипте, в который попал пользователь, нет переходов дальше, т.е. команды прерываются и образуется тупик;
- Если в скрипте стоит команда СТОП;
- Если пользователю пришли рассылка или триггер также без продолжающих сценарий переходов;
- Если пользователю живой человек написал сообщение через интерфейс лида;
- Если живой человек забрал диалог из КЦ.

В этой статье будет рассмотрено решение для работы чат-бота в связке с КЦ.

Базовые команды

Для корректной работы перевода на оператора и обратно в чат-бота обязательно должны быть созданы 2 скрипта:

- **Перевод на оператора** — в котором происходит запрос вопроса или контактных данных и, собственно, сам перевод;

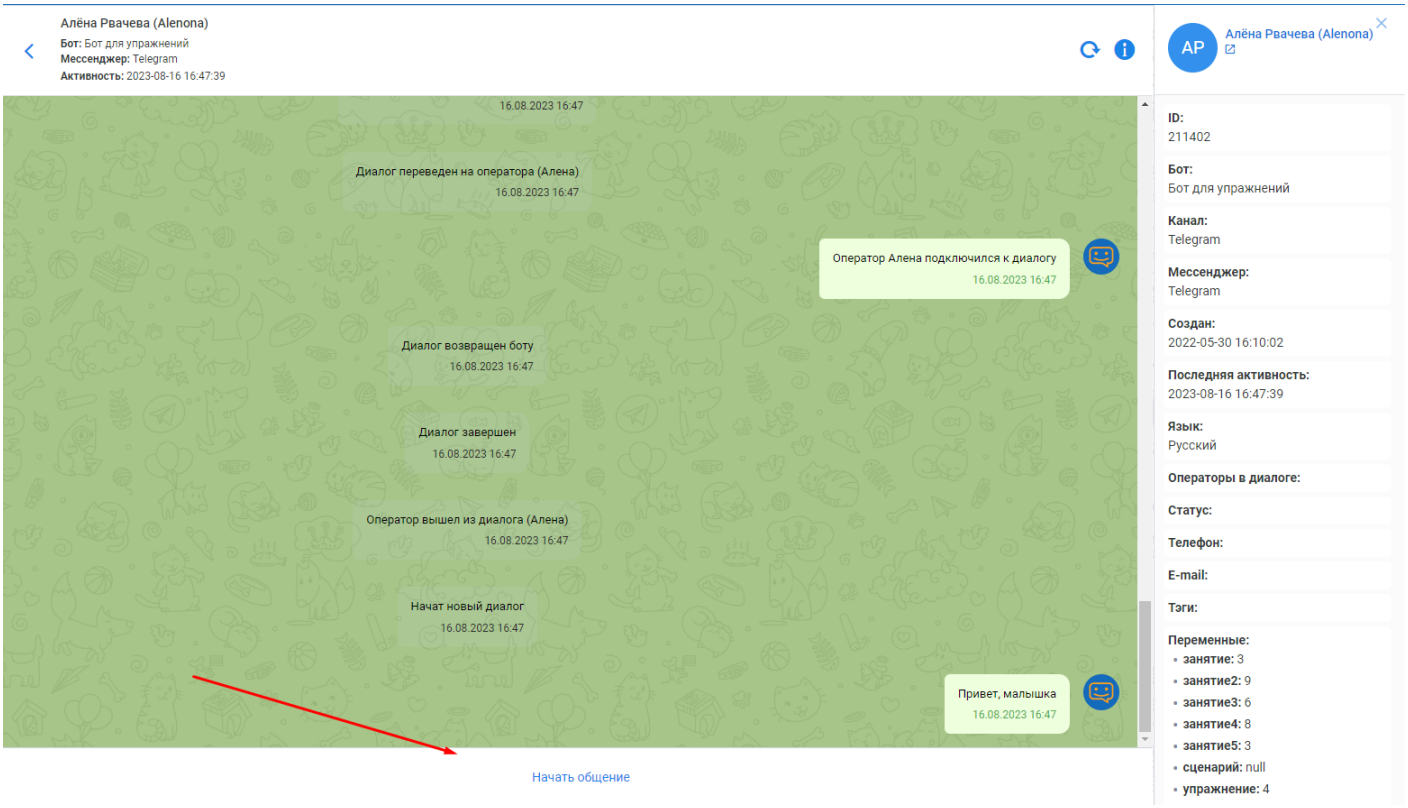
> Однако если чат-бот работает полностью автономно, то этого скрипта может и не быть.

- **Возврат в бота** — с типом **Возврат**, в котором происходит передача боту и развилка по сценариям.

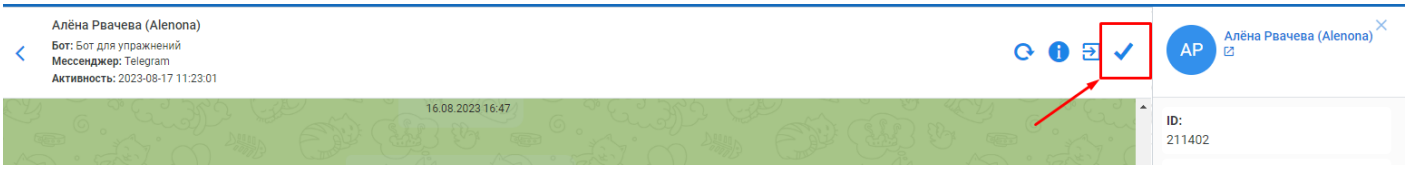


Работа в КЦ

В целях помощи лиду оператор может в любой момент диалога с ботом забрать его себе, нажав кнопку **Начать общение**.



Диалог бота будет прерван и вернется, только когда оператор его завершит.



В момент завершения сработает скрипт **Возврат в бота** с типом **Возврат**.

Возврат в выбранный сценарий.

Для того чтобы иметь возможность переводить бота в определенный сценарий/скрипт, необходимо подготовить скрипт возврата: добавить в него команду проверки условия переменной.



1 команда отвечает за возврат диалога боту — убирает галку параметра *Чат с оператором* у лида.
2 команда — текст, сообщающий лиду о том, что с ним снова общается бот.
3 команда работает только если у лида проставлена определенная переменная (которую проставит оператор).
4 команда работает также только при наличии этой команды и запрещает переход дальше, чтобы успел сработать запущенный переход из 3 команды.
5 команда — стандартный переход по сценарию возврата, обычно это главное меню бота.

```
//Условие команды
if (lead.getAttr('сценарий')) {
return true;
}

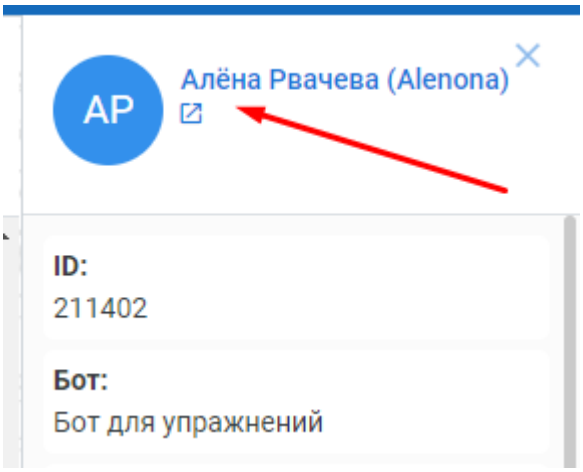
/*Условие проверяет, есть ли в переменной значение или там null. Если значения нет, то комнада не запустится*/

//Тело команды
let scriptNum = lead.getAttr('сценарий');  //присвоение переменной в код запуска скрипта

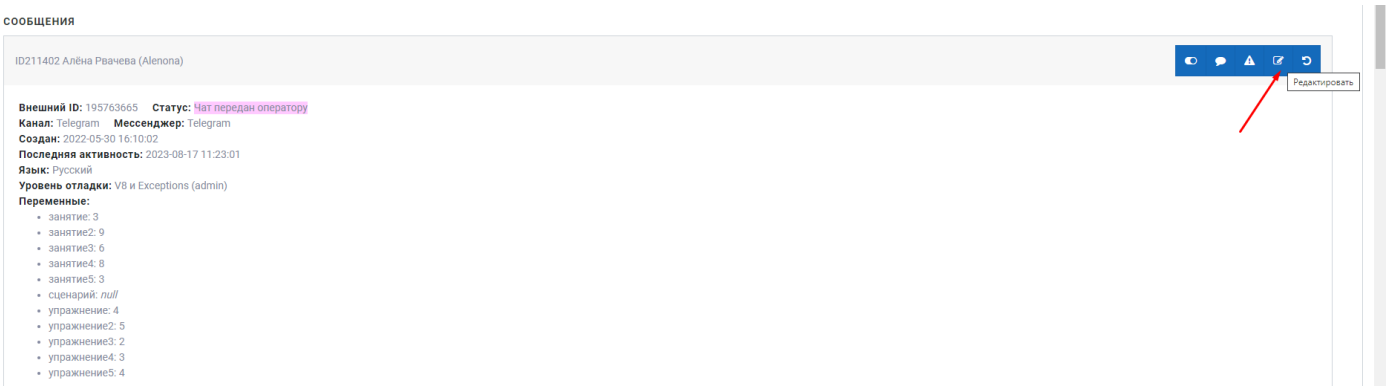
bot.runScriptForLead(scriptNum, leadId, null, false);  //код запуска скрипта по его номеру в конструкторе
```

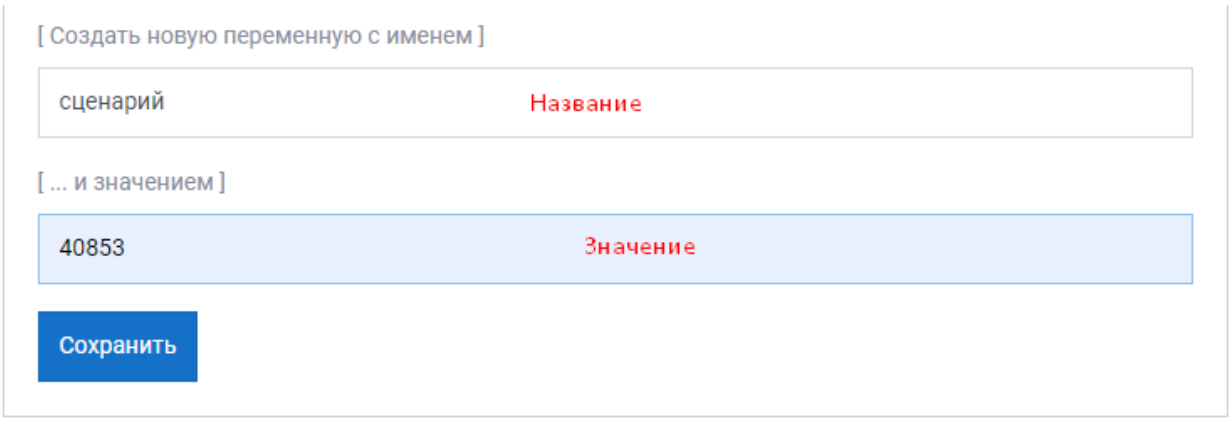
Как присвоить переменную?

Для этого оператору понадобится кликабельная шапка лида в КЦ.



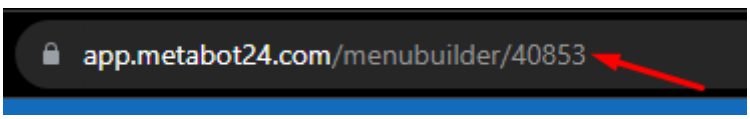
Ниже в информационном поле лида можно посмотреть, какие переменные уже присвоены. Перейдя в лида, необходимо создать переменную со значением-номером скрипта.





Где взять номер скрипта?

Номер скрипта прописан в URL конструктора

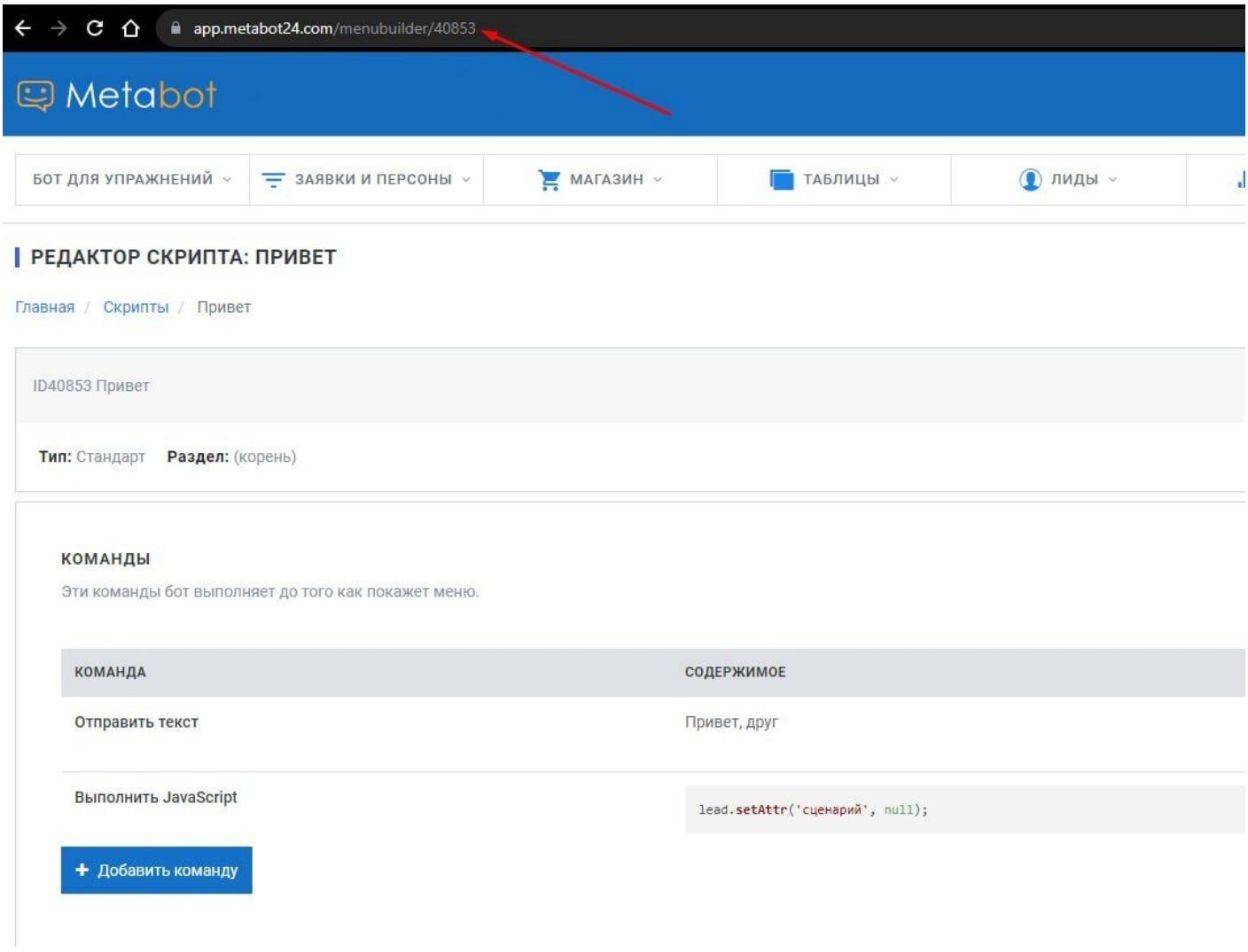


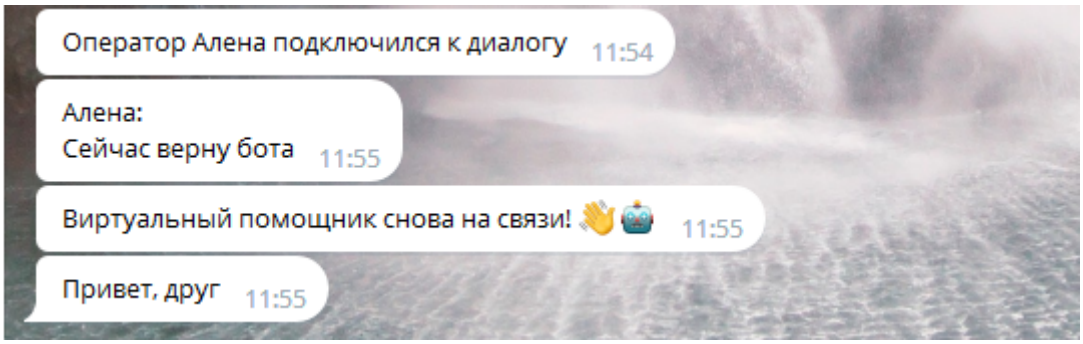
Именно в него перейдет лид, после возврата в бота, если номер будет сохранен в переменной лида.

Пример

Переменные:

- **занятие:** 3
- **занятие2:** 9
- **занятие3:** 6
- **занятие4:** 8
- **занятие5:** 3
- **сценарий:** 40853
- **упражнение:** 4
- **упражнение2:** 5
- **упражнение3:** 2





Ответы на другие вопросы

1. Можно ли назвать переменную не сценарий?

> Можно, переменную разработчик/оператор бота может назвать как удобно. ВАЖНО, чтобы эти названия полностью совпадали, иначе код не запустится

2. Как потом работать с этим лидом? Надо ли удалять значение переменной?

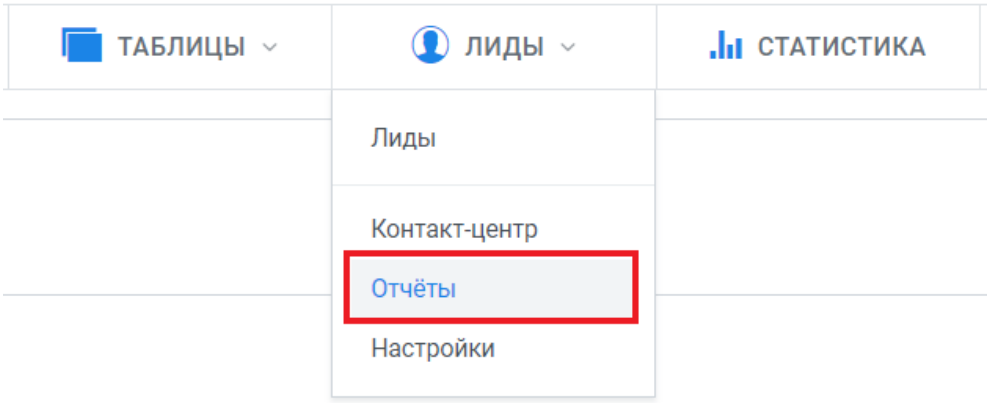
> Значение переменной нужно удалить либо в шаге, в который вы перебрасываете лида, либо просто в основной точке бота, например, в главном меню. Для этого нужно использовать функцию присвоения нулевого значения.

```
//Функция добавляет в значение перемнной null, т.е. очищает её
lead.setAttr('сценарий', null);
```

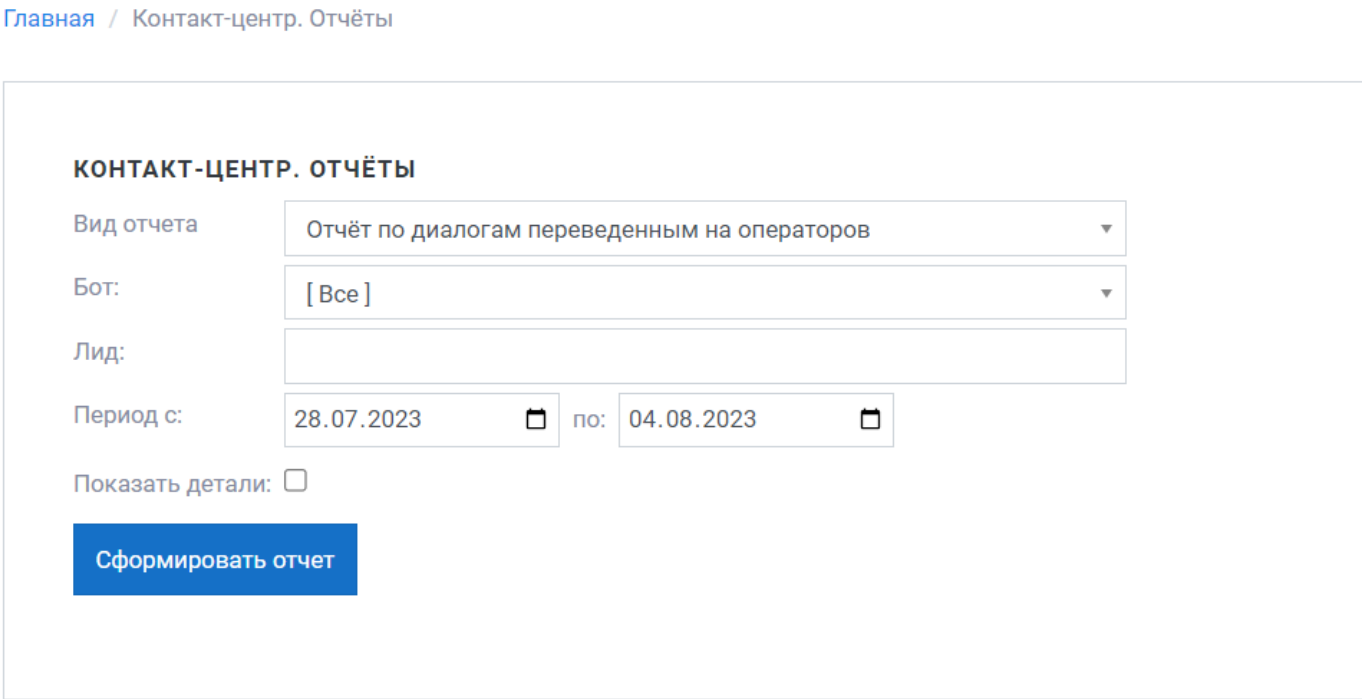
> Также рекомендуем проверять переменную в работе оператора с ботом при завершении диалога. Если переменная есть, то ее также через редактирование лида можно очистить.

Отчеты контакт-центра

Для того чтобы перейти в меню настроек контакт-центра нужно из выпадающего списка **Лиды** в верхнем меню бота выбрать **Отчеты**.



Перед вами откроется меню отчетов имеющее следующие фильтры:



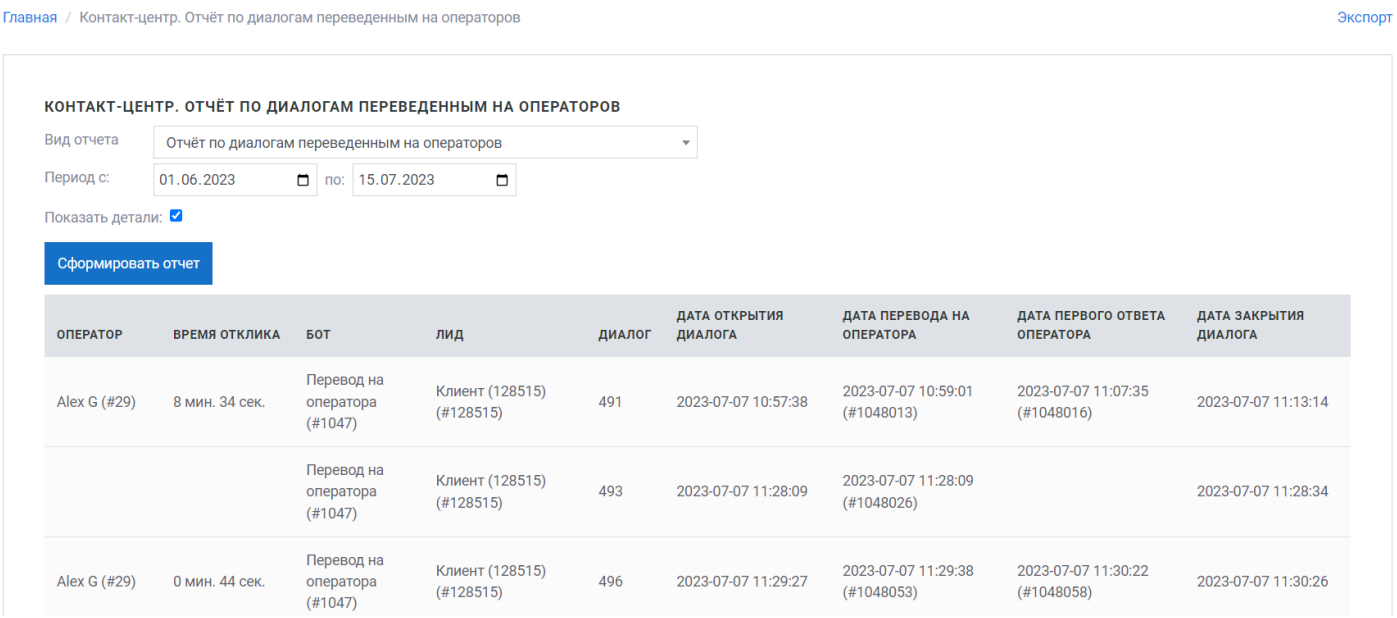
- **Вид отчета** — выпадающий список с двумя видами отчетов на выбор (особенности каждого вида будут рассмотрены ниже);
- **Бот** — бот по которому будет сделан отчет (только для отчетов по диалогам переведенным на операторов);
- **Лид** — оператор по которому будет сделан отчет (только для отчетов по диалогам переведенным на операторов);
- **Период** — промежуток времени, по которому будет сделан отчет;

- **Показать детали** — включает или отключает отображение дополнительных параметров.

После задания всех фильтров можно сформировать отчет с помощью кнопки **Сформировать отчет**.

Отчеты по диалогам переведенным на операторов

Данный отчет показывает какие диалоги были переведены на оператора и какое было время отклика на них.



При построении отчета отбираются все диалоги, в которых был запрос на перевод на оператора. Затем на каждое событие перевода находится первое сообщение оператора.

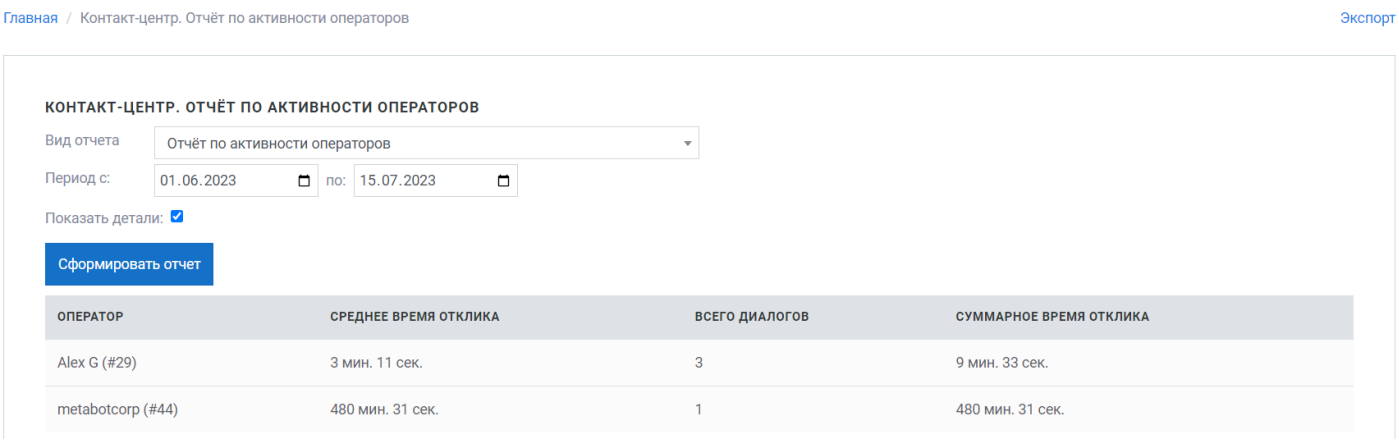
Между переводом на оператора и первым сообщением от оператора считается разница по времени — это и есть время отклика.

Таким образом можно отследить среднее время отклика по оператору, если получить суммарное время всех заявок оператора и разделить на количество диалогов.

> Так же доступен экспорт отчета в csv по кнопке **Экспорт** в правом верхнем углу.

Отчеты по активности операторов

Отчет строится на основе отчёта по диалогам переведенным на операторов.



Из первого отчета получаем суммарные данные по каждому оператору. Затем вычисляется среднее время отклика для каждого оператора и заносится в отчет.

Таким образом можно отследить эффективность работы каждого оператора.

> Так же доступен экспорт отчета в csv по кнопке **Экспорт** в правом верхнем углу.