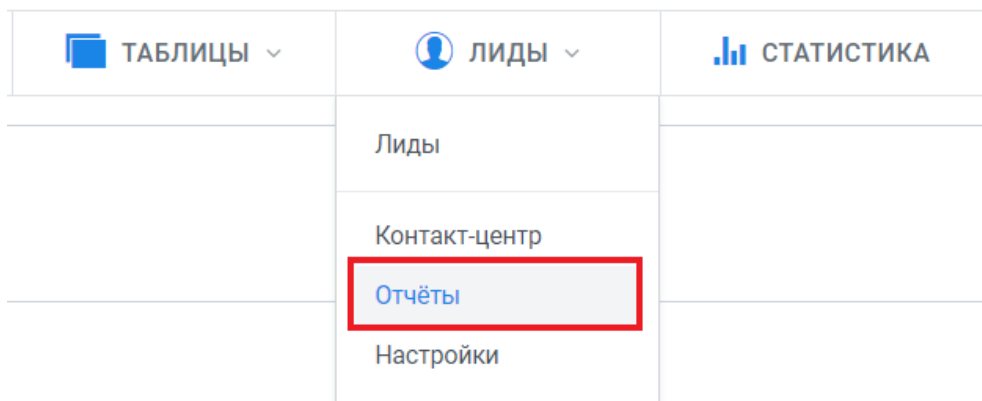


Отчеты контакт-центра

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:

[Главная](#) / Контакт-центр. Отчёты

КОНТАКТ-ЦЕНТР. ОТЧЁТЫ

Вид отчета

Отчёт по диалогам переведенным на операторов

Бот:

[Все]

Лид:

Период с:

28.07.2023

по:

04.08.2023

Показать детали:

☐

Сформировать отчет

- **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;

КОНТАКТ-ЦЕНТР. ОТЧЁТ ПО АКТИВНОСТИ ОПЕРАТОРОВ

Вид отчета

Отчёт по активности операторов

Период с:

01.06.2023

по:

15.07.2023

Показать детали:

Сформировать отчет

ОПЕРАТОР	СРЕДНЕЕ ВРЕМЯ ОТКЛИКА	ВСЕГО ДИАЛОГОВ	СУММАРНОЕ ВРЕМЯ ОТКЛИКА
Alex G (#29)	3 мин. 11 сек.	3	9 мин. 33 сек.
metabotcorp (#44)	480 мин. 31 сек.	1	480 мин. 31 сек.

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.