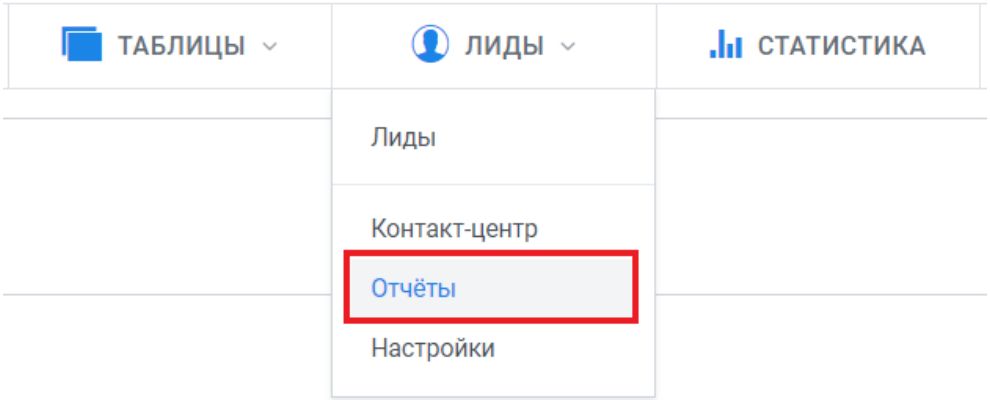
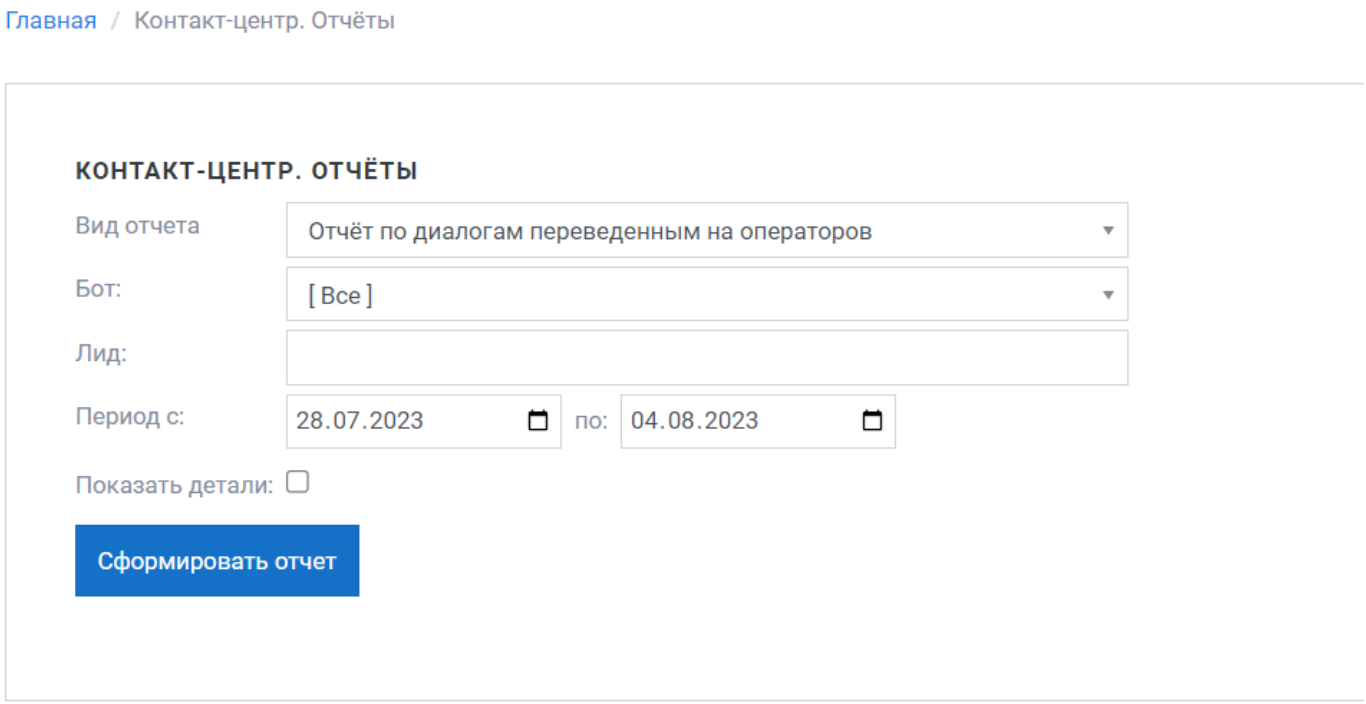
Отчеты контакт-центра

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.

Главная / Контакт-центр. Отчёт по диалогам переведенным на операторов

Экспорт

КОНТАКТ-ЦЕНТР. ОТЧЁТ ПО ДИАЛОГАМ ПЕРЕВЕДЕННЫМ НА ОПЕРАТОРОВ

Вид отчета: Отчёт по диалогам переведенным на операторов

Период с: 01.06.2023 по: 15.07.2023

Показать детали: ☑

Сформировать отчет

ОПЕРАТОР	ВРЕМЯ ОТКЛИКА	БОТ	ЛИД	ДИАЛОГ	ДАТА ОТКРЫТИЯ ДИАЛОГА	ДАТА ПЕРЕВОДА НА ОПЕРАТОРА	ДАТА ПЕРВОГО ОТВЕТА ОПЕРАТОРА	ДАТА ЗАКРЫТИЯ ДИАЛОГА
Alex G (#29)	8 мин. 34 сек.	Перевод на оператора (#1047)	Клиент (128515) (#128515)	491	2023-07-07 10:57:38	2023-07-07 10:59:01 (#1048013)	2023-07-07 11:07:35 (#1048016)	2023-07-07 11:13:14
		Перевод на оператора (#1047)	Клиент (128515) (#128515)	493	2023-07-07 11:28:09	2023-07-07 11:28:09 (#1048026)		2023-07-07 11:28:34
Alex G (#29)	0 мин. 44 сек.	Перевод на оператора (#1047)	Клиент (128515) (#128515)	496	2023-07-07 11:29:27	2023-07-07 11:29:38 (#1048053)	2023-07-07 11:30:22 (#1048058)	2023-07-07 11:30:26

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.

Главная / Контакт-центр. Отчёт по активности операторов

Экспорт

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.

Версия #4
Ирина Петрова создал 4 August 2023 10:15:03
Ирина Петрова обновил 6 February 2024 10:31:42