



приложение
ОТЧЕТЫ

Отчеты позволяют получить исчерпывающую информацию о работе системы в 3х разрезах:

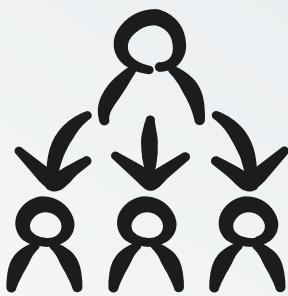


- **мониторинг** — текущее состояние

- **динамика** — изменение показателей за последнее время (минуту, час, сутки, месяц)

- **архив** — завершенные события за любой период времени

Для кого?



- **Супервайзеры смен** — чтобы в реальном времени следить за нагрузкой и перераспределять ресурсы.
- **Руководители колл-центра.** Сматрят динамику и аналитику: по часам, по суткам, по месяцам.
- **Аналитики / отдел качества.** Нужны архивы и детализация для отчетов и KPI. Сматрят на технические показатели: IVR, очереди, статусы линий, сбои.

Авторизация и вход

era·platform

Авторизация

Домен *

sip.era.olp.site

Логин *

Пароль *

ВОЙТИ

[Восстановить пароль](#)



era·platform

Евгения Виноградова Админ @ sip.era.olp.site

 Builder Управление продуктovым слоем	 Объектная модель Объектная модель	 Наблюдатель Нагрузочное и функциональное тестирование	 Тестировщик Нагрузочное и функциональное тестирование	 ETL Extract, transform and load data	 Обращение новые тест	 Кабинет Личный кабинет пользователя
 Оператор контакт-центра Автоматическое открытие карточек	 Отчеты Дашборды, мониторинг, динамика, архив	 Мои подчиненные Отчеты по моему подразделению	 Мульти-админ Мульти-админ	 Супервизор контакт-центра Управление контакт-центром	 Исходящие кампании Автоматические и с участием операторов	 Администратор контакт-центра Настройка алгоритмов обработки вызовов
 Глобальный	 Настройки	 Софтфон	 Селектор	 BKC	 Администратор	 ИИ

Основные разделы



СВОДКА

Обзор основных показателей работы колл-центра. Отображается информация о звонках, разговорах, чатах, очередях, операторах в режиме реального времени, а так же статистика за последний час, сутки и месяц.



ЗВОНКИ

Анализ всех звонков (сессий/цепочек разговоров). Один звонок может включать несколько разговоров. Отслеживает полный путь абонента в рамках одного обращения, включая IVR и переводы.



ВЗАЙМОДЕЙСТВИЯ

Объединённая статистика по завершённым контактам — звонки, чаты. Позволяет видеть общую картину коммуникаций.



РАЗГОВОРЫ

Раздел про конкретное соединение двух (или более) абонентов в рамках звонка.
Для детального аудита и прослушивания записей.



ОПЕРАТОРЫ

Всесторонний анализ работы операторов контакт-центра. Помогает отслеживать их статусы, производительность и соблюдение графиков.



ОЧЕРЕДИ

Показывает, как работают очереди звонков: сколько людей ждут ответа, как быстро их обслуживают, какие есть перегрузки. Нужен для управления ресурсами.



ПОЛЬЗОВАТЕЛИ

Внутренний справочник и панель мониторинга всех сотрудников, имеющих телефонные номера в системе. Показывает, кто из коллег свободен для звонка.



ИСХОДЯЩИЕ КОМПАНИИ

Инструменты для анализа автоматизированных исходящих обзвонов. Помогает оценить эффективность телемаркетинга и кампаний по информированию.



УРОВЕНЬ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Измеряет ключевой показатель качества — как быстро пользователи получают ответ. Помогает понять, соответствует ли работа контакт-центра установленным нормативам.



МЕССЕНДЖЕРЫ

Анализирует все текстовые коммуникации в чатах и мессенджерах вроде WhatsApp или Telegram. Позволяет отслеживать диалоги от начала до конца и оценивать работу операторов в текстовых каналах.



НАГРУЗКА

Оценивает техническую нагрузку на телефонную систему. Показывает, сколько одновременных линий было занято, и помогает планировать мощности.

Справочник ключевых терминов

- **Звонок vs. Разговор**

Это фундаментальное различие.

Разговор — это прямое соединение двух абонентов.

Звонок — это вся цепочка событий одного обращения, которая может включать прохождение голосового меню (IVR), ожидание в очереди и несколько Разговоров в случае переводов.

- **Очередь**

Виртуальная система распределения входящих вызовов на группу операторов. Если все операторы заняты, звонки помещаются в Очередь, где абоненты ожидают ответа.

- **IVR (Голосовое меню)**

Автоматизированная система, которая маршрутизирует звонки с помощью голосовых команд или тонального набора ("нажмите 1..."). IVR направляет абонента в нужную Очередь или предоставляет информацию без участия оператора.

- **Уровень обслуживания (Service Level, SL)**

Ключевой показатель эффективности контакт-центра. Он показывает процент вызовов, которые были приняты операторами в течение заданного временного норматива (например, 80% вызовов отвечены за 20 секунд).

- **Результат vs. Состояние**

Состояние — это технический статус соединения (например, Занято, Неверный номер).

Результат — это бизнес-итог всего обращения, который отражает, чем оно завершилось (например, Обработан первым оператором, Потерян).

- Ключевые метрики времени

Ожидание: Время, которое абонент провел в Очереди до ответа оператора.

Обработка: Продолжительность непосредственного Разговора с оператором.

Постобработка: Время, выделенное оператору после звонка для завершения работы по обращению.

- **Оператор vs. Пользователь**

Оператор — это сотрудник компании, работающий в приложении "Оператор контакт-центра". Оператор может управлять своим статусом (готов, не готов). Вызовы очередей поступают операторам в статусе "Готов" со свободной телефонной линией.

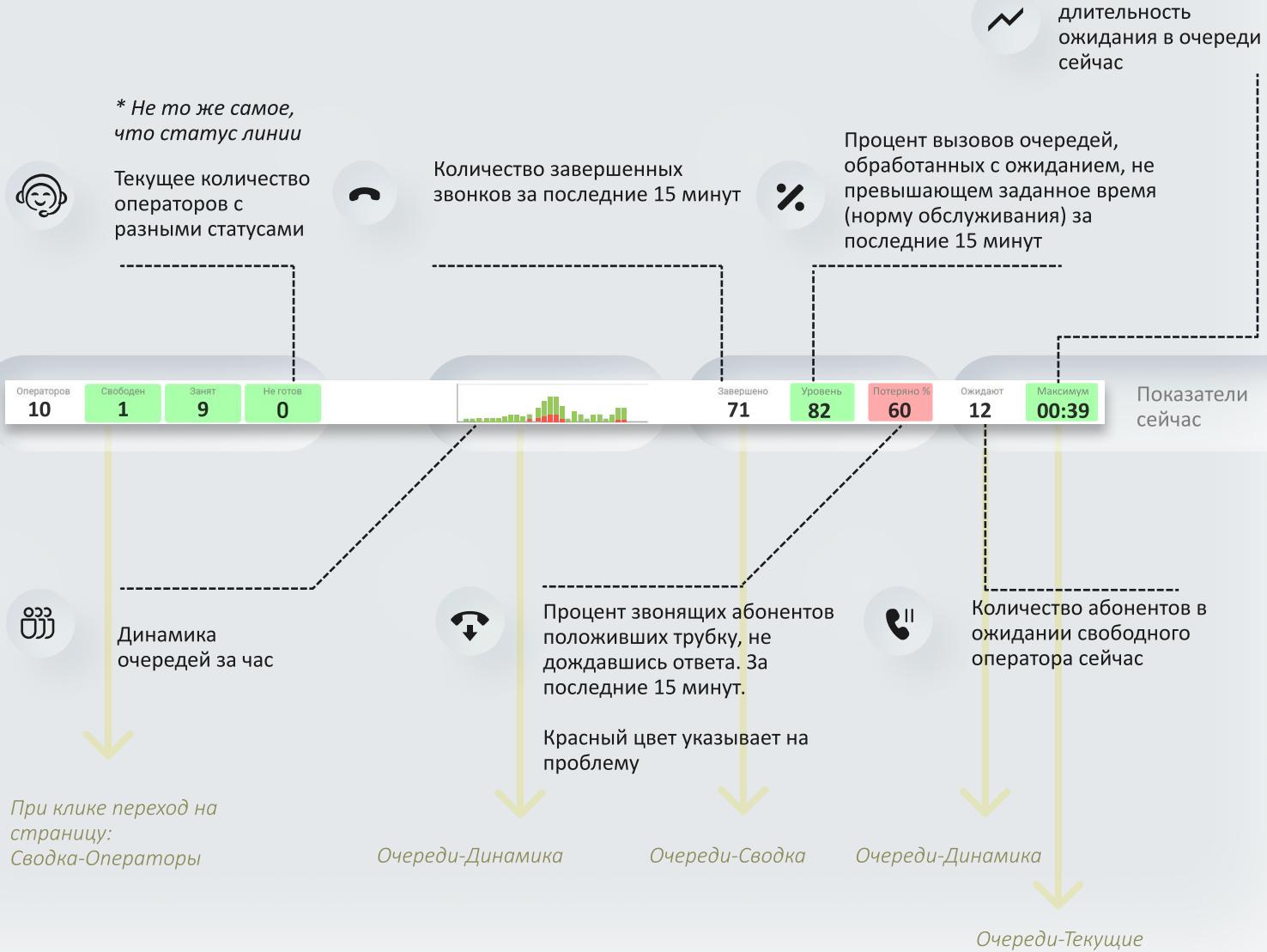
Пользователь — это любой сотрудник компании с внутренним телефонным номером, который не обязательно является оператором.

- **Нагрузка**

Технический показатель, отражающий количество одновременно занятых телефонных линий в системе. Помогает оценить, достаточно ли у компании мощностей для обработки пикового трафика.

Навигация

Интерактивная панель быстрого мониторинга



Управление и навигация

The interface includes the following components:

- Отчеты (Reports) sidebar:** Lists various reporting categories: Сводка, Звонки, Разговоры, Мессенджеры, Взаимодействия, Исходящие кампании, Пользователи, Очереди, Уровень обслуживания, Операторы, Нагрузка, and Справка.
- Фильтры (Filters) header:** Includes date filters (СЕГОДНЯ, ВЧЕРА, НЕДЕЛЯ, МЕСЯЦ, ГОД), a clear filter button (СБРОСИТЬ), and a search bar (ФИЛЬР).
- Быстрые фильтры (Quick Filters):** Buttons for СЕГОДНЯ, ВЧЕРА, НЕДЕЛЯ, МЕСЯЦ, ГОД, and СБРОСИТЬ.
- Дополнительные фильтры (Advanced Filters):** A search bar (Поиск) and a dropdown menu for file exports (Импорт, Экспорт в Excel, Экспорт в CSV, Экспорт в JSON, Сбросить настройки столбцов).
- Сохранение данных в файл (Save Data to File):** Buttons for ЭКСПОРТ ТАБЛИЦЫ (Export Table) and ЭКСПОРТ ДИАГРАММЫ (Export Diagram).
- Основная навигация по приложению (Main application navigation):** Describes the sidebar structure.
- Поиск (Search):** Describes the search bar's function.
- Выбор столбцов (Select Columns):** A modal showing checked columns: Время запуска, Время остановки, Кампания, Всего контрагентов, Загружено контрагентов, and Всего вызовов.

1. Сводка



Зачем?

- Быстро оценить работу колл-центра по основным показателям по разговорам, очередям, операторам и чатам

Этот раздел состоит из четырех ключевых виджетов (страниц), каждый из которых отвечает за свою область мониторинга.



Разговоры, очереди, операторы



Чаты очереди
операторы



Операторы



Операторы и очереди

1.1. Звонки, очереди и операторы

Сводка → Звонки, очереди и операторы

Звонки

Звонок — вся цепочка событий одного обращения, которая может включать прохождение голосового меню (IVR), ожидание в очереди и несколько Разговоров в случае переводов.



Очереди

Очередь предназначена для обработки однотипных звонков операторами. Как правило, звонки переключаются на очередь из голосового меню.

Операторы

Оператор — это сотрудник компании, работающий в приложении "Оператор контакт-центра". Оператор может управлять своим статусом (готов, не готов). Вызовы очередей поступают операторам в статусе "Готов" со свободной телефонной линией.

При клике переход на страницу:
Звонки-Текущие

Длительность самого долгого разговора сейчас

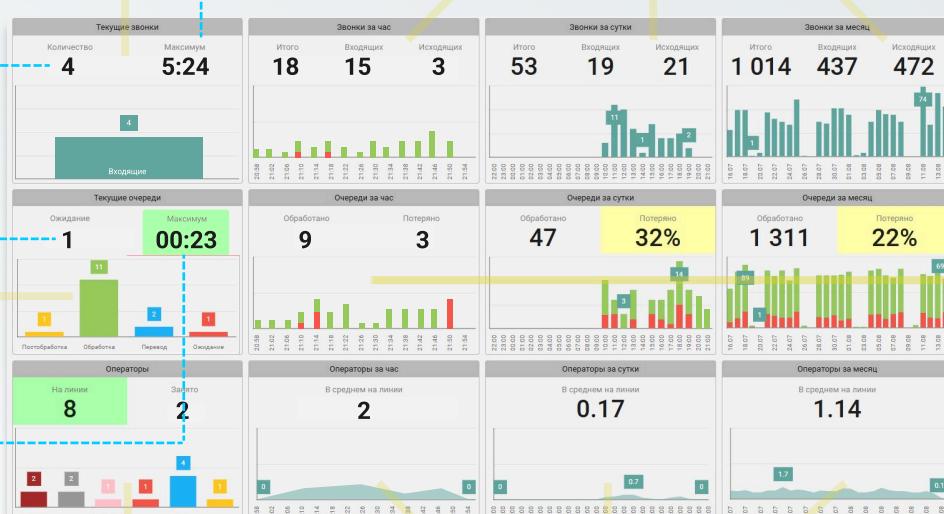
Звонки-Завершенные

Количество текущих звонков

Количество абонентов в ожидании свободного оператора сейчас

Очереди-Текущие

Максимальная длительность ожидания в очереди сейчас



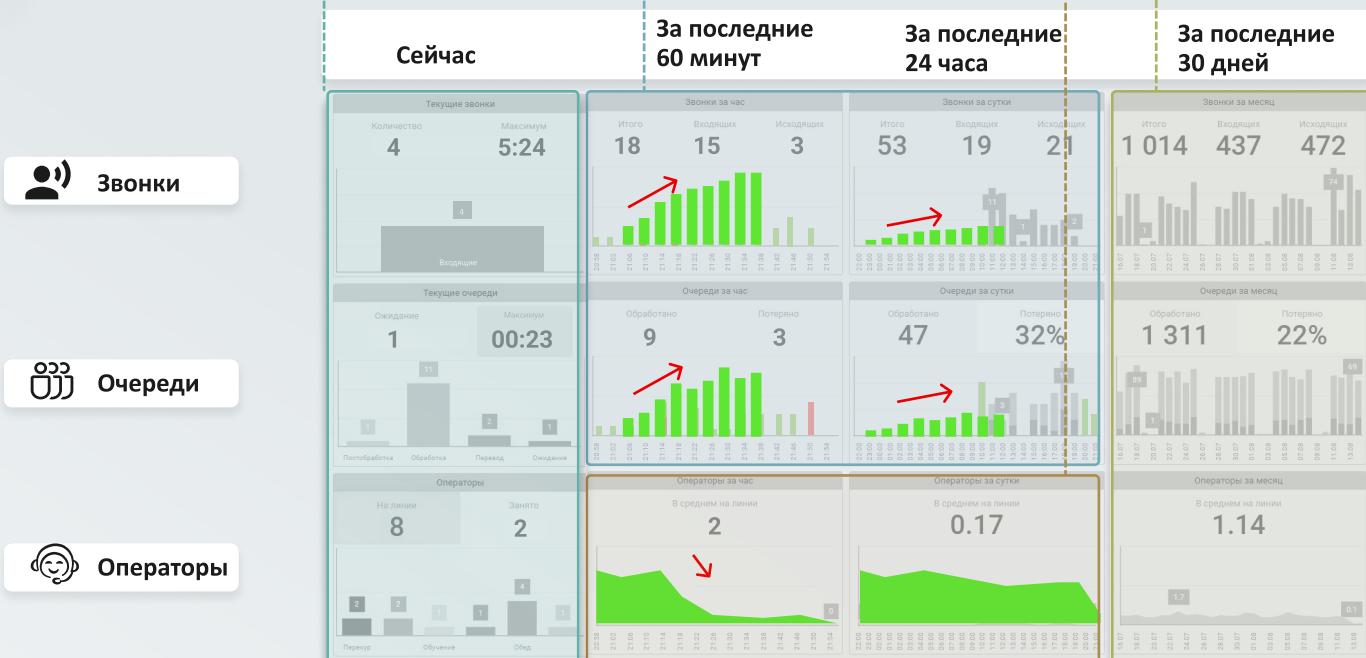
Очереди-Заверш

Операторы-Текущие статусы

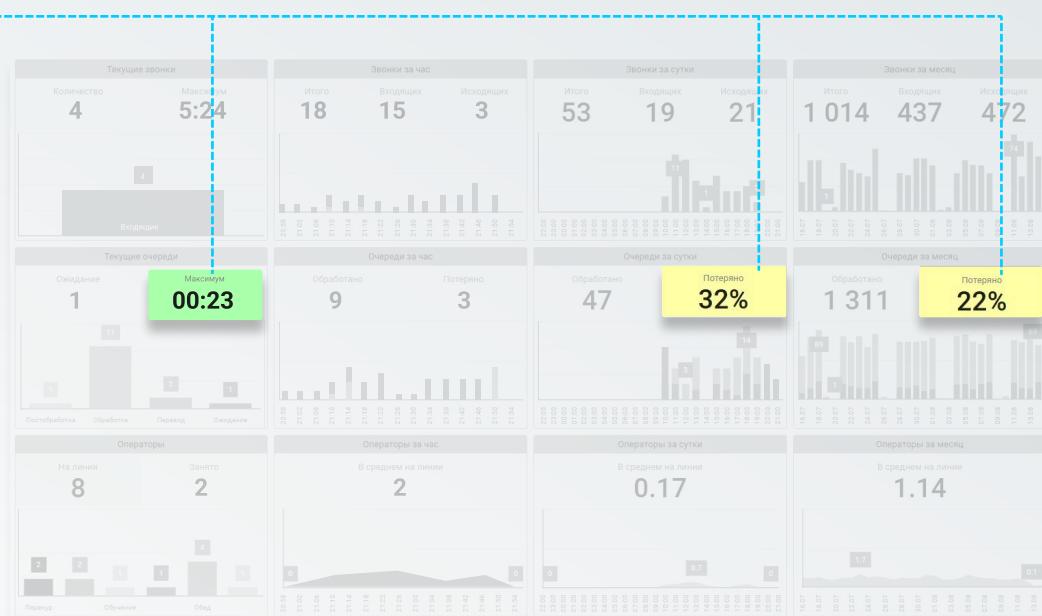
Операторы-История статусов

На что обратить внимание?

- сравнение за месяц — помогает предсказать нагрузку сегодня
- падение числа активных операторов — проверить причины (перерывы, сбои);
- резкий рост очереди — сигнал добавить операторов;
- мониторинг текущего состояния



- Цвет ключевых показателей (зеленый, жёлтый, красный) наглядно отображает состояние очередей за разные периоды времени



1.2. Чаты, очереди и операторы

► Сводка → Чаты, очереди и операторы

Чаты

Диалоги из приложения
Оператор



Очереди

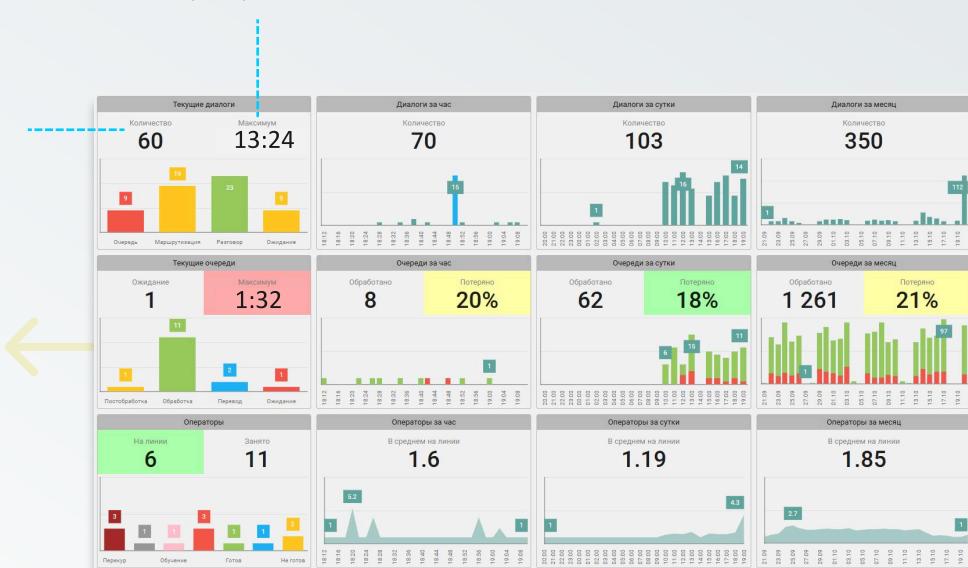
Очередь предназначена для обработки однотипных звонков операторами. Как правило, звонки переключаются на очередь из голосового меню.

Операторы

Оператор — это сотрудник компании, работающий в приложении "Оператор контакт-центра". Оператор может управлять своим статусом (готов, не готов). Вызовы очередей поступают операторам в статусе "Готов" со свободной телефонной линией.

Длительность самого долгого диалога с оператором сейчас

Количество текущих диалогов



Очереди-Текущие

Очереди-Завершено



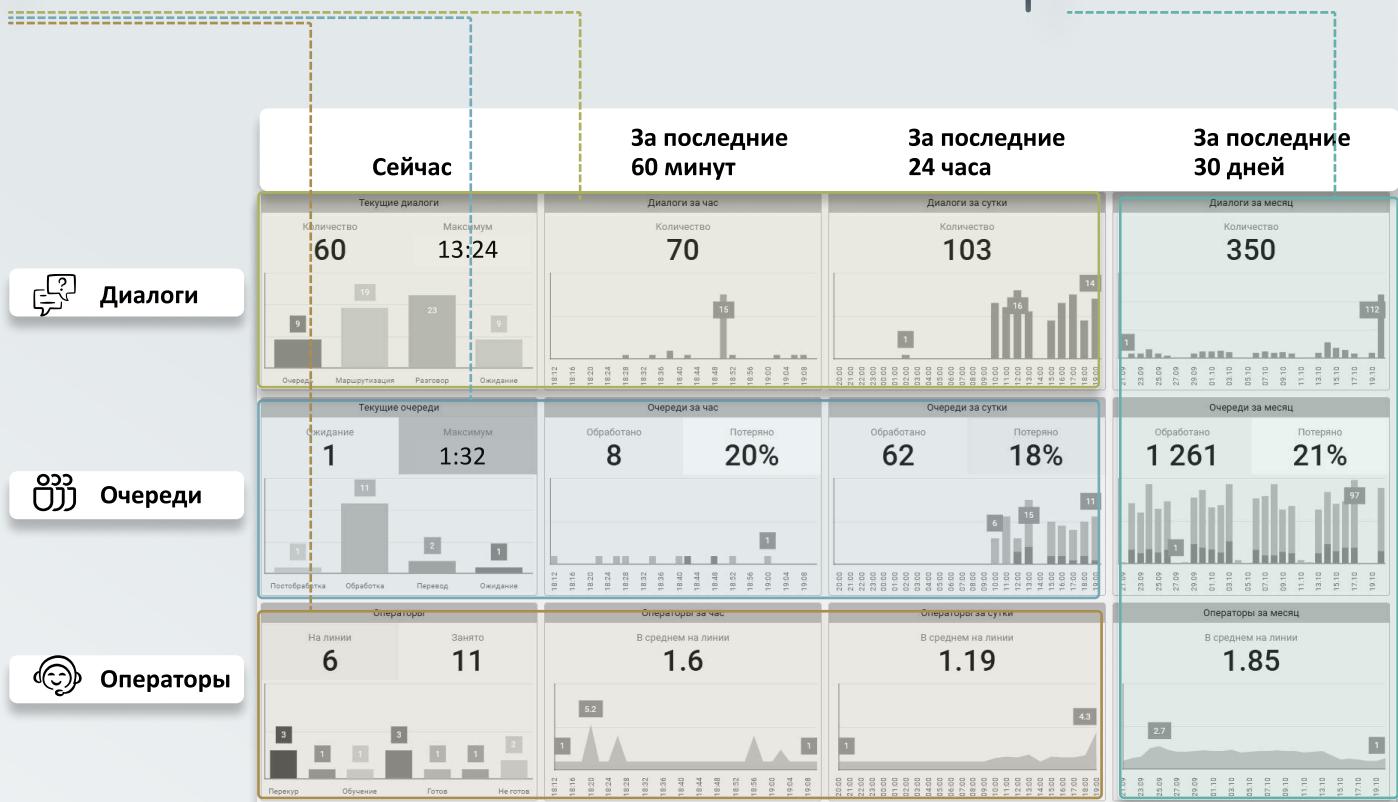
Операторы-История статусов

На что обратить внимание?

- Сколько чатов прямо сейчас
- Сколько в очереди
- Сколько операторов активно работает

Как это соотносится с показателями за последний час? На основании этого можно принимать решение о перераспределении ресурсов.

- Сравните сегодняшние данными с днями на прошлой недели



1.3. Операторы



Зачем?

- В реальном времени видеть, кто из операторов на смене, в каком статусе (работает, в перерыве, недоступен).
- Проверить соответствие фактической активности графику работы.
- Отслеживать, сколько операторов доступно в линии в текущий момент.

► Сводка → Операторы

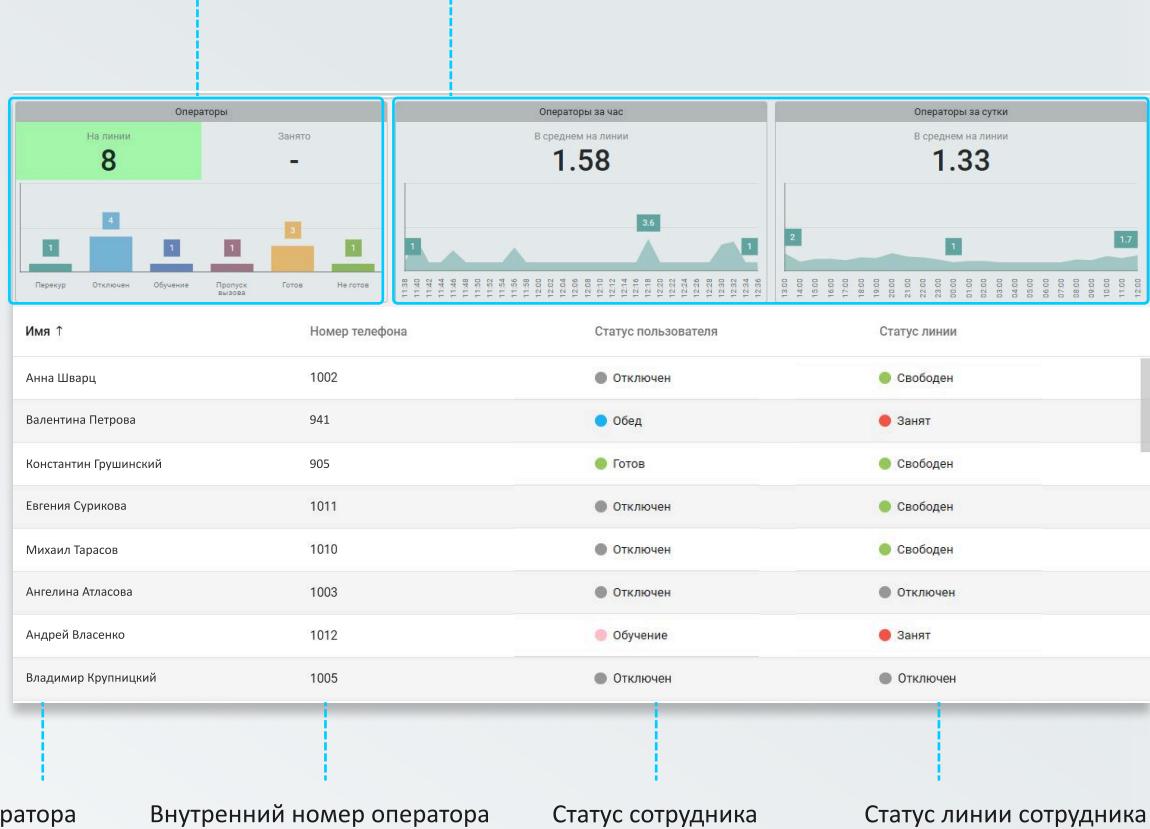


Количество операторов с различными статусами

* Не то же самое, что статус линии



Динамика операторов на линии



1.4. Операторы и очереди



Зачем?

- Понять, хватает ли операторов на линии в пиковые моменты.

Очередь может быть длинной не потому, что мало операторов, а потому что внезапно пришёл всплеск вызовов.

Или наоборот: звонков немного, а очередь растёт → значит, операторы недоступны/отключены.

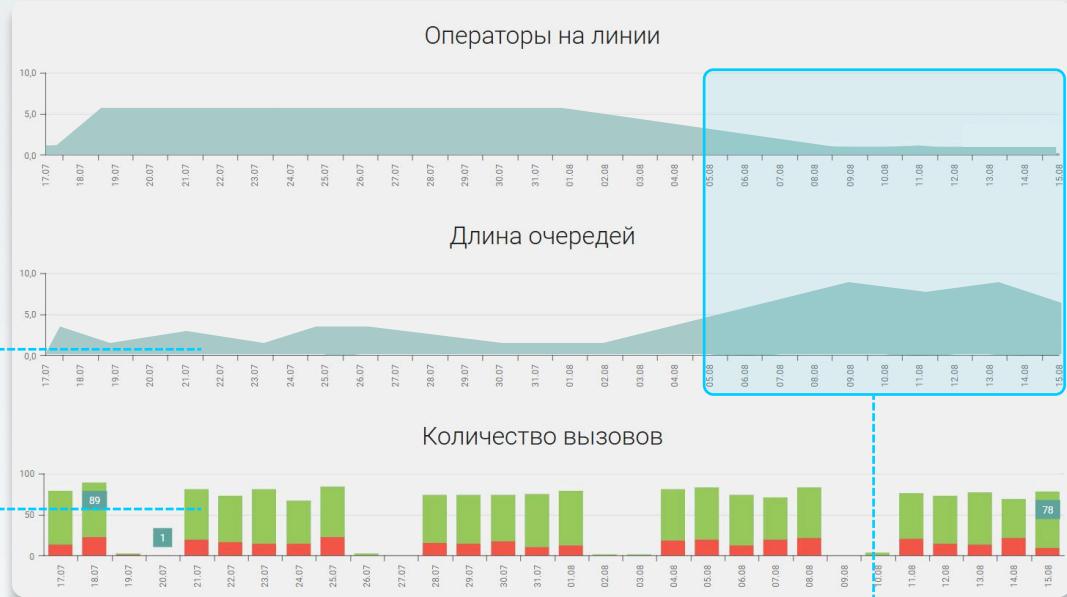
- Выявить, в какие часы формируются длинные очереди (например, каждый день в обед или вечером).
- Выяснить, когда потерянных вызовов много, чтобы предотвратить потерю клиентов в будущем.
- Сравнить нагрузку по минутам, часам, суткам, месяцам и на основе этого подстраивать графики смен.

▶ Сводка Операторы и очереди За минуту/ За час/ За сутки/ За месяц

→ →

Сколько вызовов находилось в очереди в ожидании ответа оператора

Сколько всего вызовов поступило (принятых+потерянных)



Всего вызовов

Процент абонентов, которые повесили трубку, не дождавшись ответа оператора в этой очереди

На графике видно, что уменьшение количества операторов вызвало увеличение длины очереди

2. Звонки



2.1. Сводка звонков

Звонки → Сводка



СВОДКА

Зачем?

- Позволяет быстро оценить общую картину телефонной активности, не погружаясь в детали отдельных звонков.
- Дает возможность сравнить ключевые показатели (например, среднюю продолжительность, среднее ожидание) между входящими, исходящими и внутренними звонками.
- Предоставляет готовые цифры для еженедельных или ежемесячных отчетов.

Пример:

Руководитель контакт-центра готовит отчет. Он открывает эту страницу, выбирает нужный период и сразу видит ключевые цифры. Он обращает внимание на колонку Среднее ожидание для направления Входящие. Если это значение выше установленного KPI, это может стать поводом для обсуждения.

Сводная информация по звонкам							ЭКСПОРТ
Направление ↑	Количество	Суммарная продолжител...	Средняя продолжительн...	Средний разговор	Среднее ожидание	Среднее удержание	
Входящий	3214	11.04:22:18	05:01	00:20	00:03	00:24	
Внутренний	212	1:02:48	00:18	00:24	00:04	00:13	
Исходящий	3696	11.07:58:49	04:25	00:23	00:03		

Средняя продолжительность разговора

Средняя продолжительность удержания (on Hold) оператором

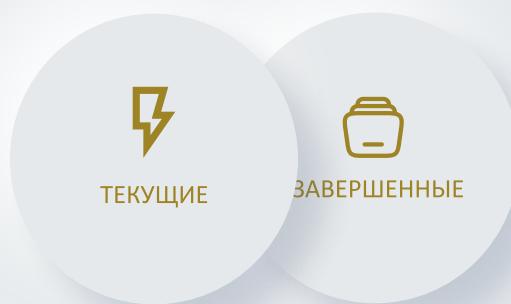
Средняя продолжительность ожидания

Направления разговоров:

- входящий** — внешний (городской или мобильный) абонент разговаривает с внутренним абонентом (сотрудником),
- исходящий** — сотрудник разговаривает с внешним абонентом,
- внутренний** — разговор двух сотрудников,
- внешний** — разговор двух внешних абонентов,
- в другое подразделение** — наш сотрудник разговаривает с сотрудником другого подразделения (домена),
- из другого подразделения** — сотрудник другого подразделения разговаривает с нашим сотрудником,
- конференция** — разговор нескольких абонентов,
- голосовое меню** — абонент находится в голосовом меню IVR,
- очередь** — абонент ожидает освобождения оператора в очереди ACD,
- смешанный** — все остальные варианты.

2.2. Текущие/ Завершенные звонки

► Звонки → Текущие/Завершенные



Зачем?

- Позволяют отслеживать всю цепочку событий каждого звонка.
- Управление в реальном времени: «Текущие звонки» дают возможность супервайзеру видеть все активные звонки, их текущий этап (IVR, очередь, разговор) и участников.
- «Завершенные звонки» служат архивом для разбора сложных кейсов с переводами, контроля качества и анализа эффективности обработки.

Отправка в отдел
качества, назначение на
проверку аудитором



**Список разговоров по
звонку, возможность
прослушать разговор,
посмотреть стенограмму**

Время	Направление	Набранный номер	Стороны А	Стороны Б	Меню	Очередь	Ожидание	Разговор	Удержан...	Итого
19:31:14	Входящий	7001128	92192	115	00:00	00:35	00:01	00:10	00:35	01:21
19:30:27	Входящий	7001178	92193	167	00:00	00:35	00:02	00:40	00:00	01:17
19:13:19	Исходящий		115	921			00:03	00:30		00:33
18:43:30	Исходящий		186	9216			00:03	00:10		00:13

Номер
набранный
абонентом

Номер с
которого
поступил
звонок

Внутренний номер,
на который был
переадресован
вызов

Длительность
ожидания в
очереди

Длительность
удержания HOLD
одним абонентом
другого

▼ 500 (10020) -> IVR, Очередь обработки call-back, Oleg (1005), Оценка (PCS) [00:30]

**КАРТОЧКА
ЗВОНКА**

Направление	Входящий
Результат	Обработан первым оператором
Пометка	Меню: 00:21; Очередь: 00:06; Разговор: 00:03; Итого: 00:30
Информация	
Метки	

Разговоры

Время	Страна А	Страна В	Разговор
25.08.15 07:11	500 (10020)	Оценка (PCS)	00:07
25.08.15 07:07	500 (10020)	Oleg (1005)	00:03
25.08.15 06:47	500 (10020)	Очередь обработки call-back	00:21

2.3. Карточка звонка

► Звонки → Текущие/Завершенные → Карточка звонка



КАРТОЧКА
ЗВОНКА

Путь звонка:

Входящий звонок с номера 500 (10020) → Голосовое меню IVR → Очередь ожидания ответа оператора → Разговор с оператором (1005) → Меню оценки качества обслуживания

Звонок 500 (10020) -> IVR, Очередь обработки call-back, Oleg (1005), Оценка (PCS) [00:30]

Метки для классификации звонка

Список разговоров в рамках данного звонка

Время ↓	Страна А	Страна Б	Разговор
25.08 15:07:11	500 (10020)	Оценка (PCS)	00:07
25.08 15:07:07	500 (10020)	Oleg (1005)	00:03
25.08 15:06:47	500 (10020)	Очередь обработки call-back	00:21

2.4. Звонки По часам/ По дням недели/ По суткам/ По месяцам

► Звонки → По часам/ По дням недели/ По суткам/ По месяцам

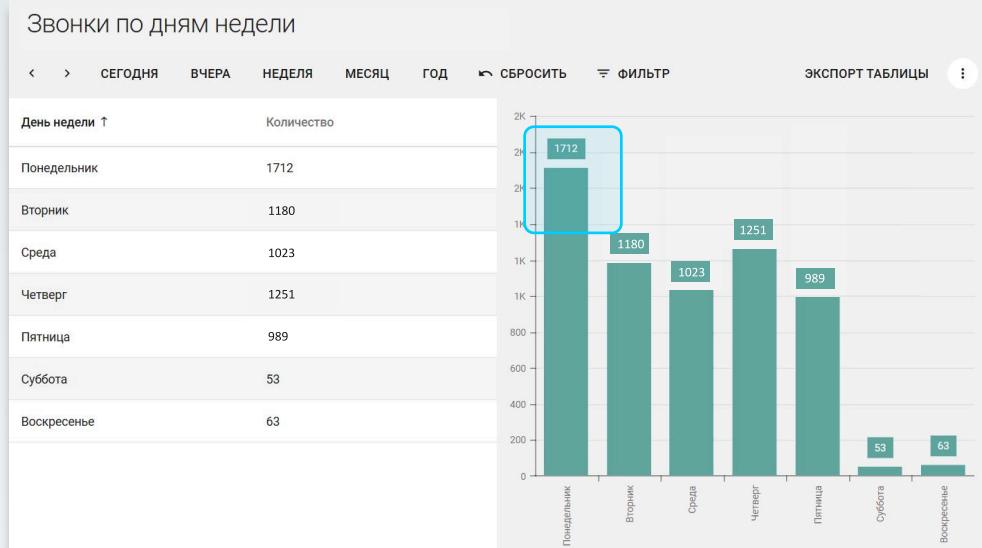


Зачем?

- Смотреть, сколько звонков ждёт в каждой очереди (или по всем очередям) по минутам/часам/суткам/месяцам;
- мгновенно обнаружить перегрузку и добавить операторов или включить перелив;
- оценить, сработали ли принятые меры (очередь упала/осталась);
- находить повторяющиеся пики для планирования графиков;

Пример:

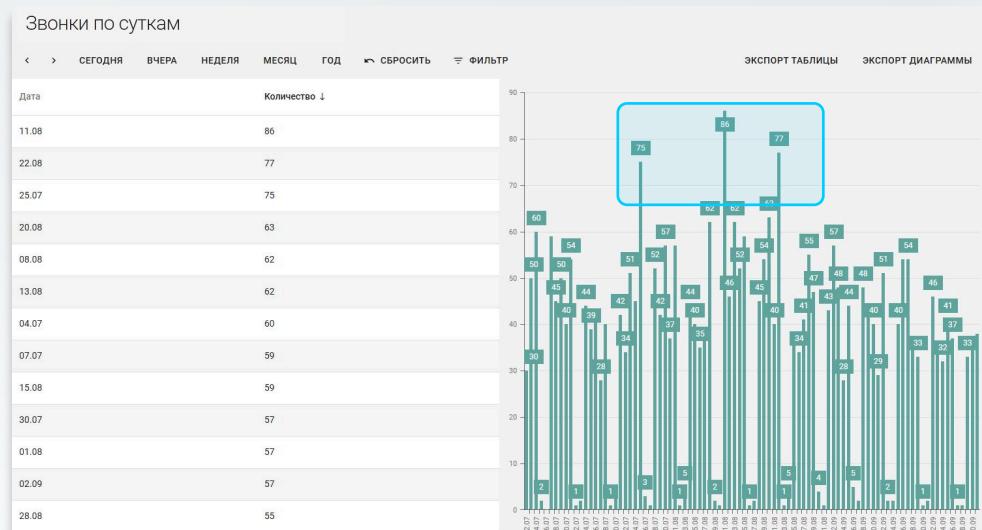
Анализ графика за несколько недель наглядно показывает, в какие дни недели нагрузка стабильно выше (например, в понедельник и пятницу) и требует усиления смен.



Пример:

Выбираем период в несколько месяцев, диаграмму “Разговоры по суткам”

Этот отчет помогает диагностировать аномалии — резкие пики на графике, которые не вписываются в обычную недельную рутину. Сопоставив даты этих всплесков с календарем, он может точно определить их причину: запуск рекламной кампании, крупные праздники, технические сбои или другие внешние события.



2.5. Звонки По направлениям/ По результатам

► Звонки → По направлениям/ По результатам



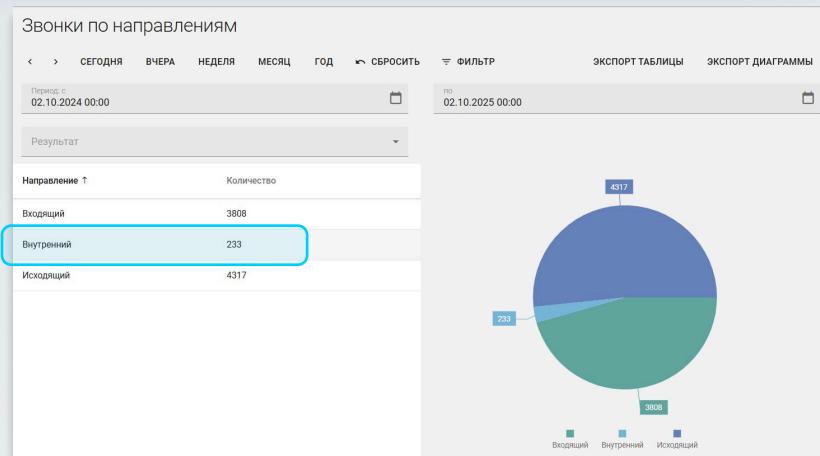
Зачем?

- «Звонки по направлениям» показывает, откуда приходит основной поток звонков (входящие, исходящие).
- «Звонки по результатам» — ключевой отчет для понимания, чем заканчиваются обращения. Он показывает, сколько звонков было решено успешно, а сколько — потеряно или потребовало сложных переводов.
- Предоставляют наглядные диаграммы для отчетов о работе контакт-центра.

Пример:

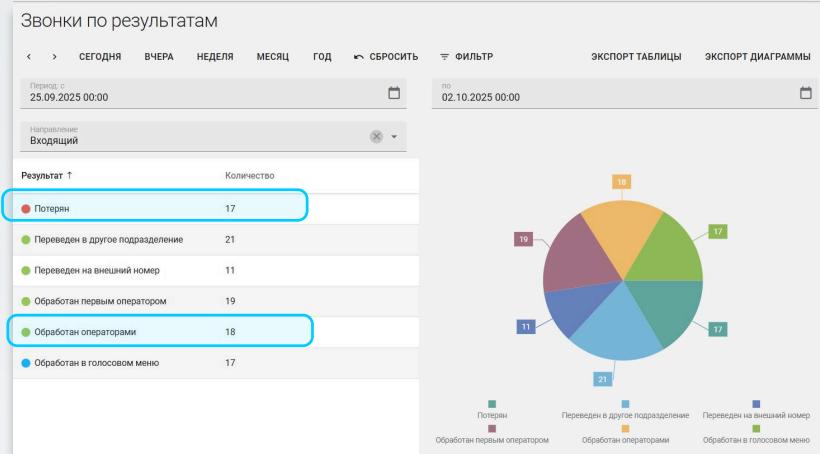
Если доля Внутреннего трафика неожиданно велика, это может указывать на то, что сотрудники слишком много времени тратят на внутренние звонки вместо работы с обращениями, что является поводом для оптимизации.

- **Направление:** Тип звонка по его инициатору.
- **Входящий:** Звонок от внешнего абонента в компанию.
- **Внутренний:** Звонок между сотрудниками внутри компании.
- **Исходящий:** Звонок от сотрудника компании внешнему абоненту.



Пример:

Руководитель фильтрует отчет по Направлению: Входящий и видит, что самые большие сегменты диаграммы — Потерян и Обработан операторами. Это дает ему два четких сигнала: 1) не хватает операторов для ответа на все звонки, 2) операторы первой линии плохо обучены и вынуждены часто переводить абонентов, создавая негативный опыт.



- **Результат:** Бизнес-итог, которым завершился весь путь звонка.
- **Потерян:** Абонент повесил трубку, не дождавшись ответа оператора.
- **Переведен в другое подразделение:** Звонок был переключен на сотрудника другого отдела.
- **Переведен на внешний номер:** Звонок был переадресован на внешний номер (например, мобильный).
- **Обработан первым оператором:** Идеальный сценарий — вопрос абонента решен первым же сотрудником.
- **Обработан операторами:** Вопрос решен, но потребовалось несколько переводов между сотрудниками (может быть признаком неэффективности).
- **Обработан в голосовом меню:** Абонент закончил обращение в меню IVR и не стал соединяться с оператором.

3. Разговоры



Зачем?

- Полный лог каждого состоявшегося разговора.
- Отправная точка для прослушивания записей разговоров и направления в отдел качества.
- Анализ ключевых метрик, такие как средняя продолжительность разговора, по разным срезам: по операторам, по направлениям, по времени суток.
- Дает возможность наблюдать за активными разговорами, чтобы понимать текущую нагрузку и активность.



ДИНАМИКА



Таблица. Суммарная продолжительность, средняя продолжительность и другие общие средние показатели.



ТЕКУЩИЕ



ЗАВЕРШЕННЫЕ



КАРТОЧКА РАЗГОВОРА



Таблица. Детальная информация по разговорам с возможностью открыть карточку разговора, а так же прослушать разговоры/прочитать стенограмму



ПО ОПЕРАТОРАМ



ПО НОМЕРАМ



Таблица. Звонки сгруппированные по операторам/по звонкам



ПО ЧАСАМ



ПО ДНЯМ НЕДЕЛИ



ПО СУТКАМ



ПО МЕСЯЦАМ



Диаграмма. Количество разговоров в разные промежутки времени



ПО НАПРАВЛЕНИЯМ



Диаграмма. Общее количество звонков по направлению звонка (входящий, голосовое меню...).

3.1. Динамика разговоров

► Разговоры → Динамика



ДИНАМИКА

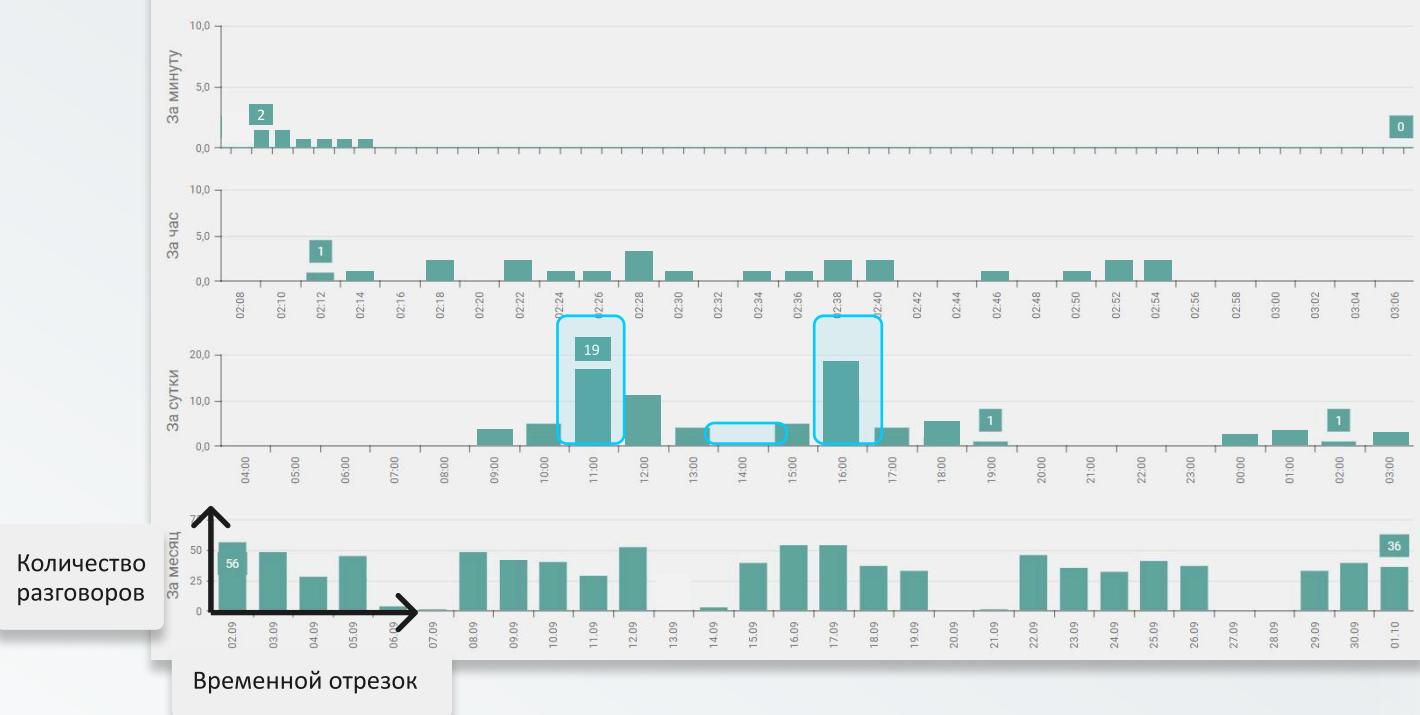
Зачем?

- Визуализация активности: Наглядно показывает, в какие периоды времени (минуту, час, сутки, месяц) было больше всего одновременных разговоров.
- Анализ пиковой нагрузки: Помогает определить моменты, когда количество одновременных разговоров было максимальным.
- Обнаружение аномалий: Позволяет быстро заметить необычные всплески или провалы в количестве разговоров.

Пример:

Руководитель анализирует график «За сутки» и видит четкие пики активности в 11:00 и 16:00, а также полный спад в обеденное время. Эта визуализация подтверждает его гипотезу о распределении нагрузки в течение дня и помогает при планировании смен.

Динамика разговоров



3.2. Текущие/ Завершенные разговоры

► Разговоры → Текущие/Завершенные



ТЕКУЩИЕ



ЗАВЕРШЕННЫЕ

Зачем?

- Позволяют отслеживать каждый разговор от момента соединения до его завершения.
- «Текущие разговоры» дают возможность супервайзеру видеть все активные разговоры, их участников и длительность.
- «Завершенные разговоры» служат архивом для контроля качества, прослушивания записей, разбора жалоб и анализа эффективности.



Прослушать разговор

Отправка в отдел
качества, назначение на
проверку аудитором

Поиск по колонкам
«Сторона А», «Сторона Б»

The screenshot shows a table of completed calls. The columns are labeled 'Сторона А' (Side A) and 'Сторона Б' (Side B). The table includes columns for duration (00:00, 00:10, 00:10, 00:00), date (22.08.07, 19.41:43, 19.41:16, 19.36:15), and time (22:18:07, 19:41:43, 19:41:16, 19:36:15). A search bar at the top right is labeled 'Поиск' (Search).

Инициатор разговора,
вызывающая сторона

Второй участник разговора,
вызываемая сторона

Аудиозапись звонка



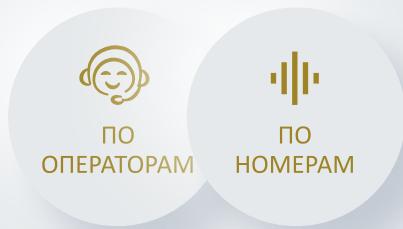
КАРТОЧКА
РАЗГОВОРА

Общая детальная информация по
разговору, стенограмма разговора

The screenshot displays a detailed call report for a conversation between '+3816...' and 'Oleg'. It includes sections for 'GENERAL' (General), 'STENOGRAFIA' (Stenogram), 'Сторона А' (Side A), 'Сторона Б' (Side B), 'Speech analysis' (Речевая аналитика), and 'History, links and comments' (История, ссылки и комментарии). The 'GENERAL' tab shows the call was closed at 22.08.2025 15:16, with Oleg as the incoming number (+3816...) and the other party as the outgoing number (1005). The 'Сторона А' section shows Oleg's external number (+3816...) and internal number (1005). The 'Сторона Б' section shows the other party's internal number (1005) and external number (+3816...). The 'Speech analysis' section provides statistical data for both parties.

3.3. Разговоры По операторам/ По номерам

Разговоры → По операторам/ По номерам



Зачем?

- Оценка производительности: «Разговоры по операторам» — ключевой отчет для оценки индивидуальной производительности сотрудников (сколько звонков сделал/принял, какова средняя продолжительность).
- Анализ использования ресурсов: «Разговоры по номерам» помогает понять, какие внутренние линии используются наиболее интенсивно, а какие простаивают.
- Сравнительный анализ: Позволяют сравнивать показатели между разными сотрудниками или отделами.

Фильтр по оператору
для более
конкретного поиска

Сортировка для поиска
операторов с самым
длинным средним
разговором

Разговоры по операторам

Разговоры по операторам										ЭКСПОРТ	
		СЕГОДНЯ	ВЧЕРА	НЕДЕЛЯ	МЕСЯЦ	ГОД	СБРОСИТЬ	ФИЛЬР			
Прием/5		01.10.2025 00:00	по 02.10.2025 00:00					Абонент			
Операторы											
ВСЕ	ВНЕШНИЕ	ВНУТРЕННИЕ	МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ	ПРОЧЕ	Средн... ↓	Максим...	Суммар...	Исходящих	Средняя ...	Максим...	Суммар...
Оператор	Итого	Входящих	Принято	Пропуще...							
Анна Ш...	1	1	1	0	00:40	00:40	00:40				
Валенти...	3	3	3	0	00:33	00:40	01:40				
Констан...	3	1	1	0	00:30	00:30	00:30	2	00:35	00:40	01:10
Евгения...	2	2	2	0	00:25	00:40	00:50				
Михаил...	2	2	1	1	00:15	00:30	00:30				
Ангелин...	3	2	1	1	00:15	00:30	00:30	1	00:20	00:20	00:20
Андрей ...	3	2	2	0	00:15	00:20	00:30	1	00:30	00:30	00:30

Пример:

Руководитель анализирует ключевые показатели: общее количество Входящих и Исходящих разговоров, число Пропущенных вызовов и Среднюю продолжительность разговора. Сравнивая эти данные между сотрудниками, он может быстро выявить как самых эффективных операторов, так и тех, кому требуется дополнительное обучение, например, из-за большого числа пропущенных звонков или затянутых разговоров.

Сортировка по
количество
пропущенных

Разговоры по номерам

Разговоры по номерам										ЭКСПОРТ		
		СЕГОДНЯ	ВЧЕРА	НЕДЕЛЯ	МЕСЯЦ	ГОД	СБРОСИТЬ	ФИЛЬР				
Прием/5		01.10.2025 00:00	по 02.10.2025 00:00					Абонент				
Номер												
Номер	Имя	Итого	Входящих	Принято	Пропу... ↓	Средняя...	Максим...	Суммар...	Исходя...	Средняя ...	Максим...	Суммар...
1005	Владим...	141	57	43	14	00:23	03:29	16:18	84	00:13	00:54	10:32
1001	Софья...	157	44	34	10	00:28	03:16	15:51	113	00:21	05:17	26:02
1009	Антони...	27	18	9	9	00:13	00:39	02:00	9	00:10	00:17	01:28
1013	Андрей...	9	9	1	8	00:22	00:22	00:22				
1011	Анна К...	9	7	1	6	00:03	00:03	00:03	2	00:11	00:16	00:22
1003	Елизаве...	48	11	6	5	00:28	01:00	02:45	37	00:12	00:50	06:00
1002	Алексан...	38	17	13	4	00:17	00:45	03:42	21	00:26	01:39	05:57
1004	Владими...	30	9	5	4	00:22	00:45	01:50	21	00:45	03:16	09:45

Пример:

Отсортировав таблицу по общему количеству разговоров (Итого), он может легко выявить неиспользуемые номера (с нулевой активностью) для их отключения и сокращения затрат. А анализ номеров с аномально высокой нагрузкой и большим количеством Пропущено вызовов помогает выявить "узкие места" и принять решение о необходимости создания очереди.

- **Итого:** Общее количество разговоров (входящих и исходящих) для данного оператора.

Блок "Входящих":

- **Принято:** Количество входящих звонков, на которые оператор ответил.
- **Пропущено:** Количество входящих звонков, которые были направлены на оператора, но остались им не отвеченными.
- **Средняя продолжительность:** Средняя длительность одного входящего разговора.
- **Максимальная продолжительность:** Длительность самого долгого входящего разговора.
- **Суммарная продолжительность:** Общее время, которое оператор провел на линии во входящих разговорах.

Блок "Исходящих":

- **Исходящих:** Общее количество исходящих разговоров, инициированных оператором.
- **Средняя продолжительность:** Средняя длительность одного исходящего разговора.
- **Максимальная продолжительность:** Длительность самого долгого исходящего разговора.
- **Суммарная продолжительность:** Общее время, которое оператор провел на линии в исходящих разговорах.

3.4. Разговоры По час./ По дням недели/ По суткам/ По мес.

► Разговоры → По часам/ По дням недели/ По суткам/ По месяцам



Зачем?

- Выявление паттернов нагрузки: Помогают точно определить, в какие часы, дни недели или месяцы происходит больше всего разговоров.
- Планирование ресурсов: Являются основой для составления графиков работы операторов.
- Стратегический анализ: Позволяют оценить сезонность и общие тренды телефонной активности.

Отчеты по Разговорам считают каждое отдельное соединение, включая все переводы. Если одного абонента трижды переключили между операторами, в этом отчете будет зафиксировано три события.

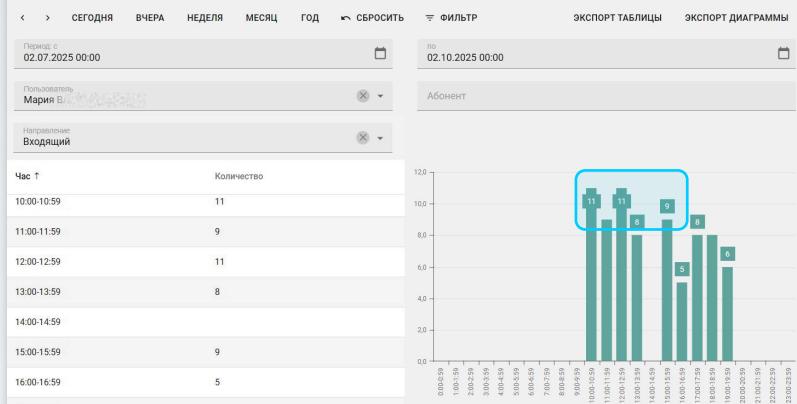
Пример:

Чтобы выявить закономерности в работе конкретного сотрудника, руководитель фильтруйте график «Разговоры по часам» по нужному Пользователю (оператору).

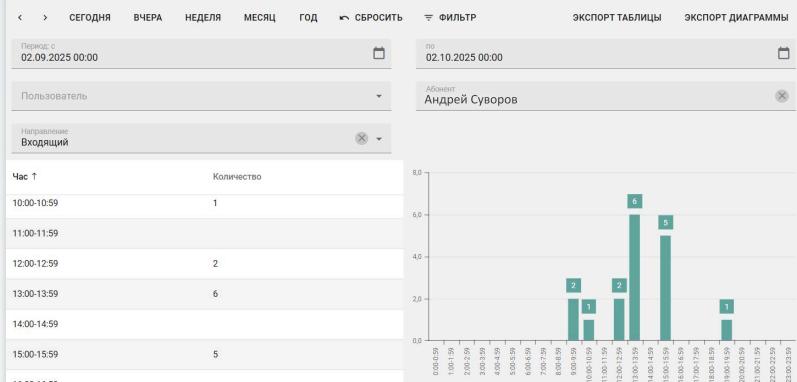
Анализируя данные за длительный период, он видит его ритм работы. Например, график может наглядно показать, что в утренние часы оператор обрабатывает значительно больше разговоров, чем в вечерние.

Это может быть поводом для корректировки графика, например, добавления дополнительного перерыва во второй половине дня для восстановления продуктивности.

Разговоры по часам



Разговоры по часам



Пример:

Чтобы оперативно оценить, как часто конкретный абонент контактирует с вами сегодня, используйте фильтр по Абоненту на графике «Разговоры по часам».

Мы получаем наглядную картину интенсивности его обращений в течение дня. Этот отчет — отличная отправная точка: увидев всплеск активности, можно сразу перейти на страницу «Завершенные разговоры», чтобы найти и прослушать эти диалоги для полного понимания ситуации.

3.5. Разговоры По направлениям

► Разговоры → По направлениям



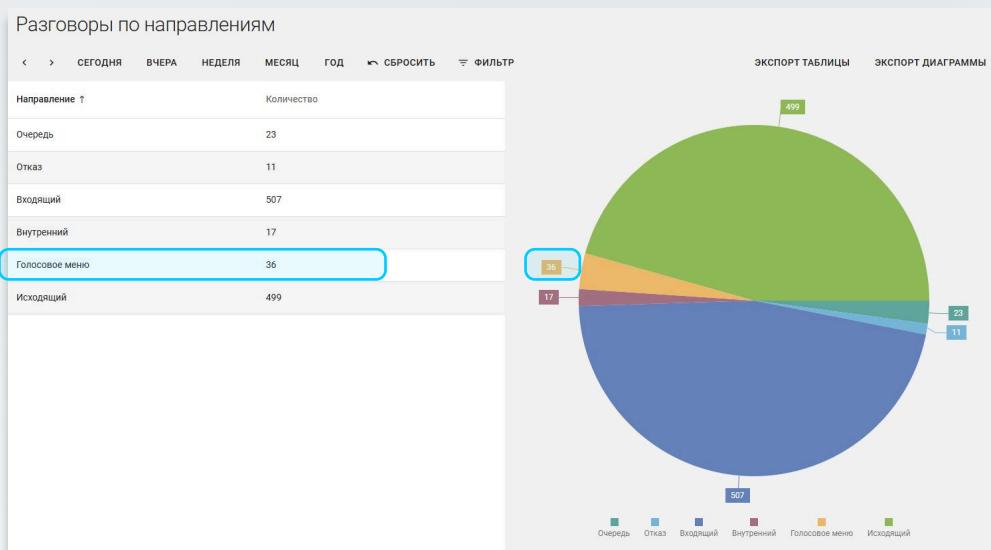
ПО
НАПРАВЛЕНИЯМ

Зачем?

- Структурный анализ: Позволяет понять структуру телефонного трафика: чего больше — входящих или исходящих звонков, много ли внутренних коммуникаций.
- Оценка нагрузки на каналы: Помогает определить, какие направления создают наибольшую нагрузку.
- Высокоуровневая отчетность: Предоставляет наглядную диаграмму для отчетов руководству о распределении всех разговоров.

Пример:

Анализируя диаграмму замечаем аномально высокое количество разговоров в направлении Голосовое меню (IVR). Это является индикатором того, что значительное число абонентов кладут трубку, так и не дойдя до оператора, вероятно, из-за слишком сложной, длинной или непонятной структуры IVR, или же наоборот, пользователи смогли найти ответ на свой вопрос с помощью IVR, без оператора.



4. Очереди

Очереди — виртуальный "зал ожидания", который сортирует входящие звонки по темам и направляет их на свободных операторов. Если все специалисты в этом "отделе" заняты, абонент ждет в этой виртуальной очереди, пока кто-нибудь не освободится.



Зачем?

- Видеть, сколько абонентов прямо сейчас ожидают ответа в каждой очереди, как долго они ждут и кто из операторов готов принять звонок
- Понимать, сколько звонков было обработано, сколько потеряно, каково было среднее время ожидания и обработки.
- На основе данных о длине очередей и времени ожидания в разные часы и дни недели, можно принимать решения о корректировке графиков работы и перераспределении операторов.



СВОДКА



Таблица. Ключевые показатели по каждой очереди в реальном времени: количество операторов, ожидающих абонентов, уровень обслуживания.



ДИНАМИКА



Диаграмма. Общая динамика количества вызовов, поступивших во все очереди, за разные промежутки времени.



ДЛИНА ОЧЕРЕДЕЙ



Графики. Динамика общего количества абонентов, находящихся в ожидании во всех очередях, за разные промежутки времени.



ТЕКУЩИЕ



ЗАВЕРШЕННЫЕ



Таблицы. Детализация по каждому вызову: информация по активным вызовам в реальном времени и архив всех завершенных вызовов с полным набором метрик (ожидание, обработка, результат).



ОПЕРАТОРЫ



Таблица. Список операторов, подключенных к очередям, с указанием их текущего статуса в реальном времени.



ПО ЧАСАМ



ПО ДНЯМ НЕДЕЛИ



ПО СУТКАМ



ПО МЕСЯЦАМ



Диаграммы и таблицы, показывающие суммарное количество вызовов, прошедших через очереди, за разные промежутки времени для анализа нагрузки.



ПО РЕЗУЛЬТАТАМ



ПО ОЧЕРЕДЯМ



Диаграммы, группирующие вызовы по их итоговому результату (Обработан, Потерян) и по названию очереди для сравнительного анализа эффективности.

4.1. Сводка очередей

▶ Очереди → Сводка



СВОДКА

Зачем?

- Быстрая оценка: Позволяет за 5 секунд оценить общую обстановку в контакт-центре.
- Контроль ресурсов: Показывает распределение операторов по статусам для каждой очереди.
- Мониторинг качества: Отображает ключевые показатели (уровень обслуживания, % потерь) в реальном времени.
- Обнаружение "пробок": Немедленно сигнализирует о проблемах через колонки Ожидают и Максимальное ожидание

Пример:

Руководитель открывает эту страницу и видит в очереди «VIP-клиенты.» в колонке **Ожидают** цифру 10. Это немедленный сигнал о проблеме. Он сразу же смотрит на колонки Операторов для этой очереди и видит, что все они Заняты или Не готовы. Это дает понимание: необходимо срочно подключить к очереди дополнительных операторов.

Сводная информация по очередям

Очередь	Сервис	Операторов	Свободен	Занят	Не готов	Завершено	Уровень обсл...	Потеряно, %	Ожидают	Макс. ожидан...
Nick		5	0	5	0	45	91	7	4	89
VIP-клиенты		13	0	10	3	51	65	30	10	420
Входящая оче...		9	2	7	0	67	82	5	0	101
Для исходяющ...		7	4	3	0	34	95	4	0	65
Заказ callback...	Круглосуточн...	9	1	8	0	86	92	7	0	64
Отдел продаж		5	0	5	0	303	98	7	3	38
Очередь обра...		2	0	2	0	21	87	6	1	56
Очередь обра...		6	3	3	0	34	86	15	0	41
Служба серви...		4	0	4	0	32	93	5	2	43
Финансовые в...		7	1	6	0	59	92	3	0	55
Техническая п...		2	0	1	1	43	91	3	2	53

- **Операторов:** Показывает, сколько всего операторов работают с этой очередью.
- **(Свободен, Занят, Не готов):** Показывает, сколько операторов находятся в каждом из трех основных состояний в данный момент.
- **Завершено:** Счетчик вызовов, которые были успешно обработаны и завершены в этой очереди.
- **Уровень обслуживания:** Ключевой показатель качества. Это процент вызовов, на которые операторы ответили быстрее, чем установленная норма (например, за 20 секунд).
- **Потеряно, %:** Процент абонентов, которые повесили трубку, не дождавшись ответа оператора в этой очереди.
- **Ожидают:** Количество абонентов, которые находятся в очереди прямо сейчас, ожидая ответа. Это главный индикатор текущей "пробки".
- **Максимальное ожидание:** Самое долгое время ожидания в этой очереди в данный момент.

4.2. Динамика очередей

► Очереди → Динамика



ДИНАМИКА

Зачем?

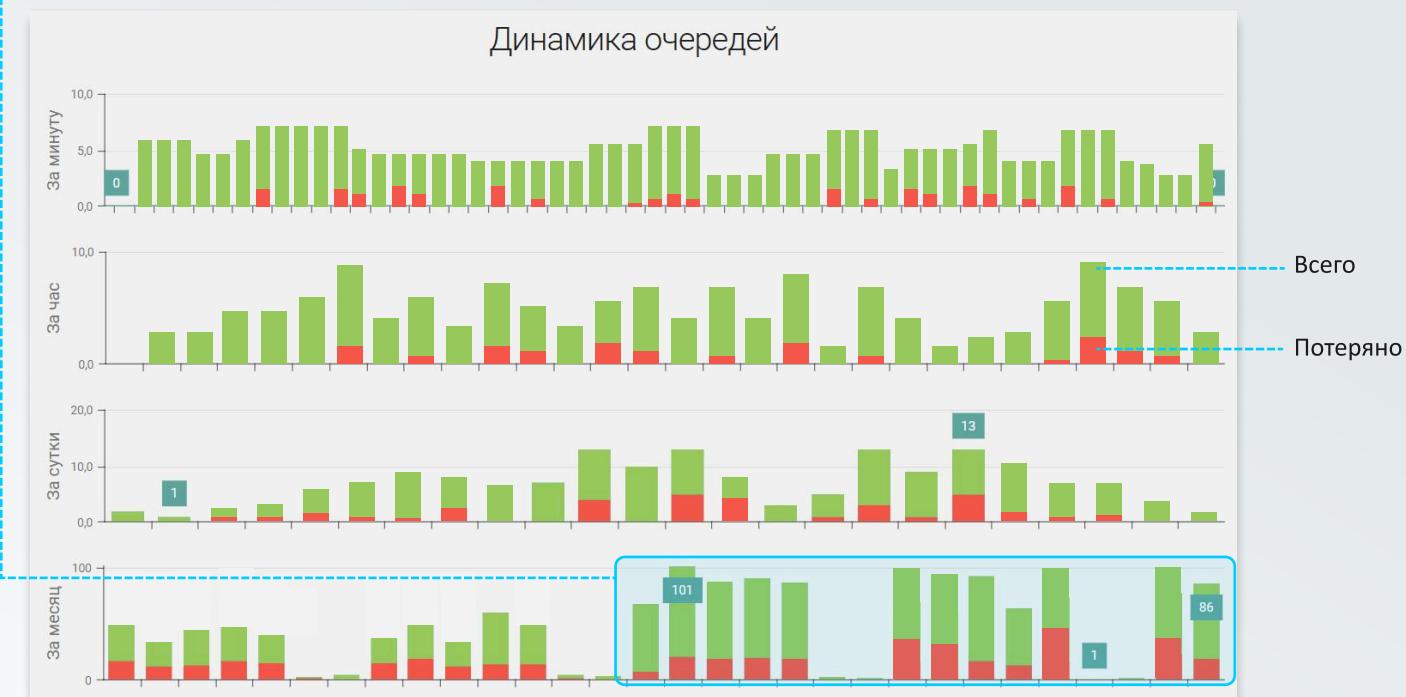
- Анализ трафика: Позволяет увидеть, в какие периоды (минуту, час, сутки, месяц) поступает больше всего звонков.
- Выявление трендов: Помогает отследить общие тенденции роста или снижения количества обращений.
- Планирование: Дает общее представление о нагрузке для стратегического планирования.

Пример:

Менеджер анализирует график «За месяц» и замечает, что общее количество звонков стабильно растет в этом месяце. Это является основанием для того, чтобы поднять вопрос о найме новых сотрудников на следующий квартал.

Большое количество Потерянных вызовов так же может быть следствием нехватки операторов.

Динамика очередей

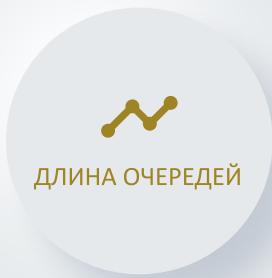


Всего вызовов

Процент абонентов, которые повесили трубку, не дождавшись ответа оператора в этой очереди

4.3. Длина очередей

► Очереди → Длина очередей

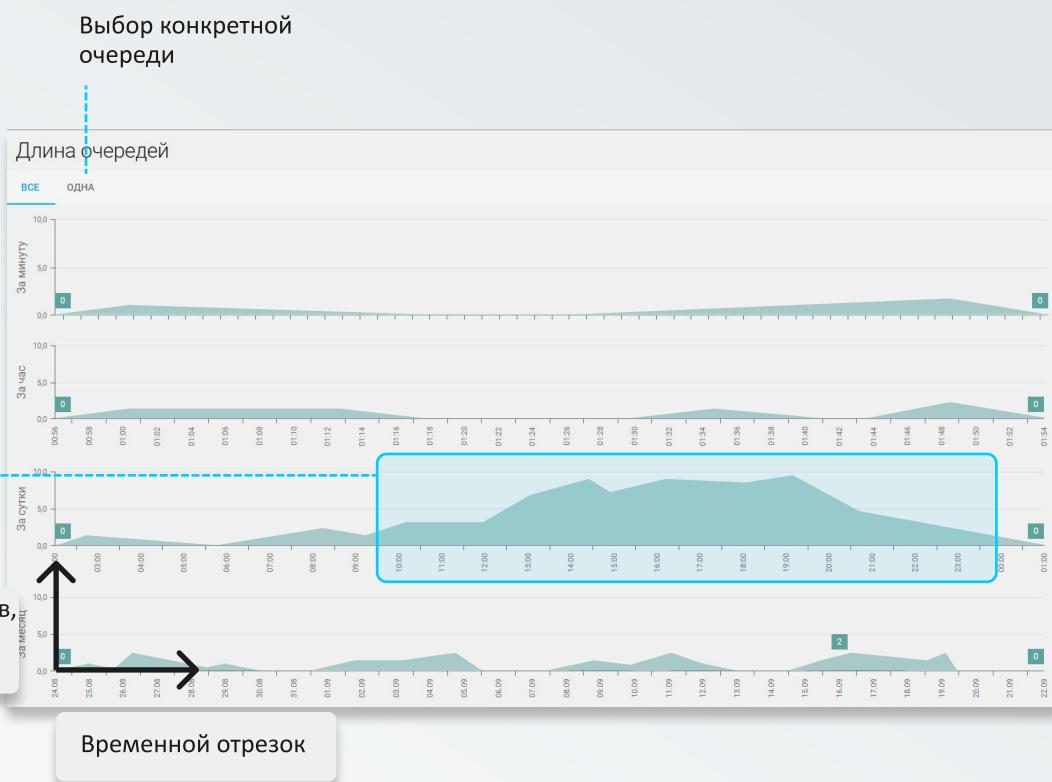


Зачем?

- Измерение качества обслуживания: Это прямой показатель того, насколько хорошо контакт-центр справляется с потоком вызовов. Длинная очередь — недовольные пользователи.
- Выявление "пробок": Помогает точно определить моменты времени, когда система была перегружена и абоненты были вынуждены долго ждать.
- Оценка эффективности планирования: Позволяет оценить, насколько правильно составлены графики работы операторов.

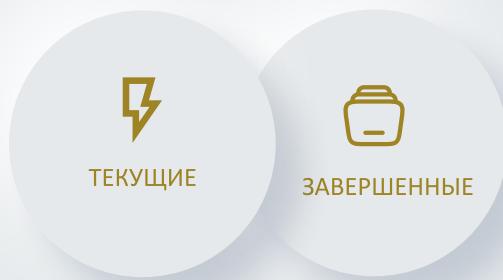
Пример:

После запуска рекламной кампании руководитель открывает график «За сутки» и видит огромный пик длины очереди в середине дня. Это наглядно демонстрирует, что контакт-центр был не готов к возросшему потоку звонков, и в будущем под такие акции нужно выделять больше ресурсов.



4.4. Текущие/ Завершенные очереди

► Очереди → Текущие/ Завершенные



Зачем?

- Полный контроль: Позволяют отслеживать путь каждого звонка от момента попадания в очередь до завершения обработки.
- Управление в реальном времени: «Текущие вызовы» дают возможность видеть всех ожидающих абонентов и их приоритет.
- Глубокий анализ: «Завершенные вызовы» служат архивом для контроля качества, разбора жалоб и анализа эффективности.

Пример:

Супервайзер использует «Текущие вызовы», чтобы увидеть VIP-клиента, ожидающего слишком долго, и принять меры. Позже менеджер по качеству использует «Завершенные вызовы», чтобы найти этот же звонок, проверить его итоговое время Ожидания, увидеть, какой Оператор его обработал, и проанализировать поставленную клиентом Оценку.

Поиск по абоненту

Завершенные вызовы очередей											
Время ↓	Очередь	Абонент	Приоритет	Оператор	Результат	Оценка	Ожидание	Обработка	Постобраб...	Итого	Сервис
19:58:14	VIP-клиен...	9216	50	Владимир ...	● Обраб...	5	02:36	00:10	00:00	02:46	
19:53:43	Служба с...	9215	100	Анна Шв...	● Обраб...	2	01:31	00:20	00:40	01:51	
19:49:53	Финанс ...	9216	50	Владими ...	● Обраб...	5	02:40	00:00	00:10	02:40	
19:44:55	Обрабо ...	9213	100	Валентин ...	● Потерян	5	00:27	00:40	00:40	01:07	
19:41:08	Очередь ...	9219	50	Константи ...	● Обраб...	4	01:21	00:20	00:20	01:41	
19:37:31	Техниче ...	9211	100	Евгения С...	● Потерян	5	01:54	00:30	00:30	02:24	
19:11:00	Очередь ...	9219	50	Михаил Т...	● Обраб...	2	02:28	00:20	00:30	02:48	

- **Состояние:** Текущий статус вызова.
- **Время:** Момент поступления вызова в очередь.
- **Очередь / Сервис:** Название очереди и сервиса.
- **Абонент:** Номер телефона абонента.
- **Приоритет:** Приоритет вызова в очереди. Чем меньше приоритет, тем быстрее вызов будет обслужен.
- **Оператор:** Имя оператора, обработавшего вызов.
- **Результат:** Итог обработки вызова (Обработан — успешно соединен с оператором; Потерян — абонент повесил трубку).
- **Оценка:** Оценка качества обслуживания, поставленная абонентом (переданная из сценария PCS)
- **Ожидание:** Время ожидания ответа оператора.
- **Обработка:** Продолжительность разговора с оператором.
- **Постобработка:** Время, которое оператор потратил на заполнение карточки или другие действия после завершения разговора.
- **Итого:** Общее время (ожидание+обработка+постобработка).

4.5. Операторы очередей

▶ Очереди → Операторы



Зачем?

- Контроль персонала: Дает точное понимание, кто из операторов где работает в данный момент.
- Оперативное управление: Позволяет быстро найти свободного оператора или, наоборот, увидеть того, кто необоснованно долго находится в статусе "Не готов".
- Диагностика проблем: Помогает понять, почему в очереди нет ответов — возможно, к ней просто не подключен ни один оператор в статусе "Готов".

Пример:

Супервайзер видит, что в очереди "VIP-клиенты" скопились звонки. Он открывает эту страницу, ищет в списке очередь "VIP-клиенты" и видит, что единственный оператор в ней, "Ирина Михайлова", находится в статусе Готов уже 01:01:38. Это говорит о том, что проблема может быть технической, и оператор просто не получает вызов.

Кнопка для изменения
статуса выбранного
оператора.

Участники очередей ⓘ				
Очередь	Оператор	Статус	Время статуса ↓	Автор статуса
Служба сервиса	Константин Грушинский	● Готов	20.08 17:47:34	
VIP-клиенты	Валентина Петрова	● Готов	20.08 16:46:34	
Финансовые вопросы	Евгения Сурикова	● Готов	14.08 13:44:43	Владимир Крупницкий
Для исходящих звонков	Ангелина Атласова	● Готов	25.07 15:31:05	
Обработка заказов	Михаил Тарасов	● Готов	25.07 15:30:18	
Очередь обработки call-back...	Анна Шварц	● Готов	25.07 15:30:18	

- **Очередь:** Название очереди.
- **Оператор:** Имя оператора.
- **Статус:** Текущий статус оператора
- **Время статуса:** Время последнего изменения статуса.
- **Автор статуса:** Кто установил статус (сам оператор или администратор).

4.6. Очереди По часам/ По дням недели/ По суткам/ По мес.

► Очереди → По часам/ По дням недели/ По суткам/ По месяцам



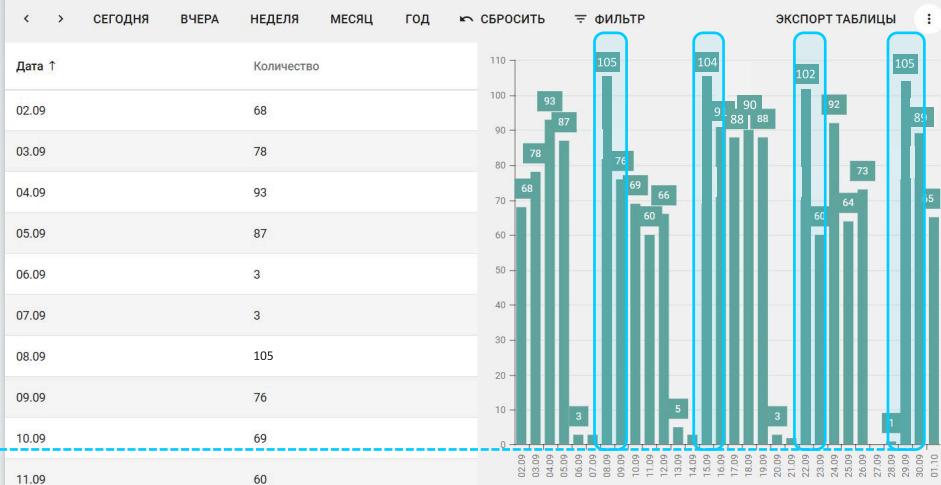
Зачем?

- Выявление пиковых нагрузок: Помогают точно определить, в какие часы, дни недели или месяцы поступает больше всего звонков.
- Планирование графиков: Являются основой для составления расписания операторов.
- Стратегический анализ: Позволяют оценить сезонность и общие тренды.

Пример:

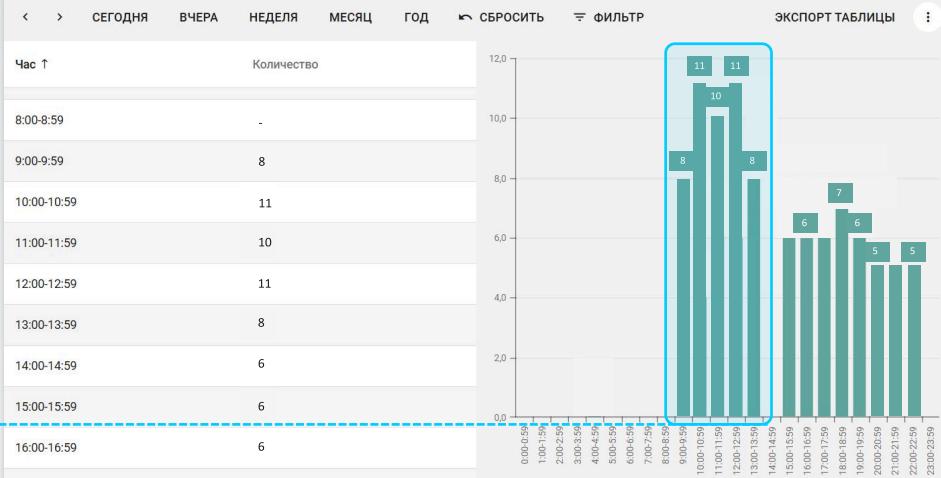
При планировании графиков руководитель открывает отчет «Очереди по суткам» и видит, что по понедельникам звонков больше. Затем он открывает «Очереди по часам» и обнаруживает, что пик приходится на утро. На основе этого он усиливает утренние смены в эти дни.

Очереди по суткам



Все понедельники
месяца — повышенное
количество вызовов

Очереди по часам



Утро понедельника —
повышенное количество
вызовов

4.7. Очереди По результатам/ По очередям

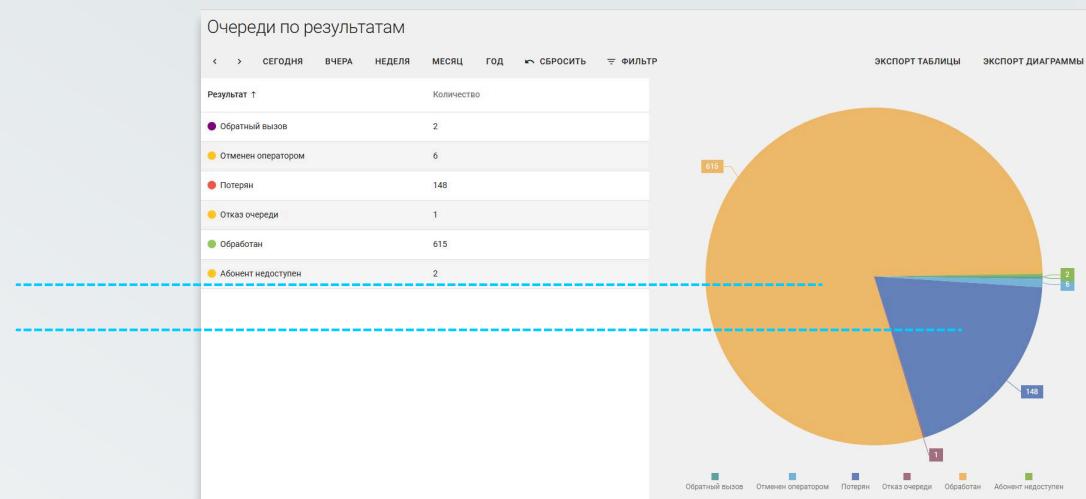
Очереди → По результатам/ По очередям



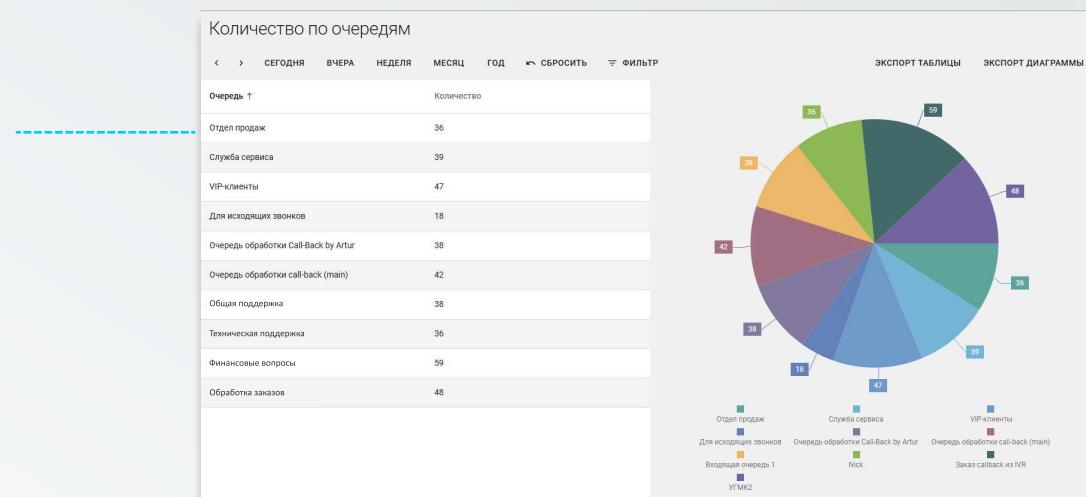
Зачем?

- Оценка эффективности: «Очереди по результатам» наглядно показывает соотношение успешно обработанных и потерянных вызовов.
 - Сравнительный анализ: «Количество по очередям» позволяет быстро сравнить нагрузку на разные направления.
 - Выявление проблемных зон: Помогают быстро определить, в какой очереди теряется больше всего звонков.

Наглядное соотношение успешно обработанных и потерянных вызовов



Сравнение количества вызовов в разных очередях



5. Исходящие кампании

Исходящие кампании — автоматический обзвон по списку номеров, который соединяет оператора только с ответившими клиентами.



Зачем?

- Наблюдать за ходом запущенной кампании, отслеживать количество звонков в минуту и статусы текущих вызовов.
- Получать детальную статистику по завершенным кампаниям — сколько номеров было обработано, сколько звонков было



ТЕКУЩИЕ
ЗАПУСКИ



Таблица. Сводная статистика по всем активным кампаниям обзыва в реальном времени: скорость набора (CPS), прогресс обзыва и количество свободных операторов.



ТЕКУЩИЕ
ВЫЗОВЫ



Таблица. Детальный лог каждого отдельного вызова в рамках кампаний в реальном времени: статус, участники и длительность текущего этапа.



ЗАВЕРШЕННЫЕ
ЗАПУСКИ



ЗАВЕРШЕННЫЕ
ВЫЗОВЫ



Таблицы. Архивные отчеты: сводная статистика по каждой завершенной кампании и детальный лог по каждому совершенному вызову для анализа итоговых результатов.



ПО
СОСТОЯНИЮ



ПО
РЕЗУЛЬТАТАМ



Диаграммы, группирующие все вызовы кампаний по их техническому состоянию (Занято, Неверный номер) и по итоговому бизнес-результату (Успех, Отказ).

5.1. Текущие запуски кампаний

► Исходящие кампании → Текущие запуски



ТЕКУЩИЕ
ЗАПУСКИ

Зачем?

Позволяет видеть сводку по всем запущенным кампаниям в одном месте.

Дает возможность отслеживать общую производительность и скорость набора номеров (CPS) для каждой кампании.

Помогает быстро понять, сколько операторов свободно и сколько телефонных линий задействовано в данный момент.

Показывает, какая часть списка контактов уже загружена в работу и сколько вызовов совершено.

Текущие запуски кампаний

Время запуска ↑	Кампания	Всего контраге...	Загружено конт...	Всего вызовов	Наборов	Ответов	Обработано	Потеряно	Состояние	CPS	CPS за минуту	Линий	Линий за минуту	% потерянных в...
12:21:25	Обзвон коллек...	300	300	270	269	51	51	0	● Работает	5	4.4	46	44	0
12:21:29	Демонстрацион...	300	300	61	61	8	8	0	● Работает	0	1	9	9.6	0

- **Время запуска:** Момент старта кампании.
- **Кампания:** Название кампании.
- **Всего контрагентов:** Общее количество номеров в списке для обзвона.
- **Загружено контрагентов:** Сколько номеров из списка уже загружено в систему для набора.
- **Всего вызовов:** Общее количество попыток дозвона.
- **Наборов:** Количество совершенных наборов номера.
- **Ответов:** Сколько из набранных номеров ответили.
- **Обработано:** Сколько отвеченных вызовов было соединено с оператором.
- **Потеряно:** Сколько вызовов было потеряно (например, не хватило операторов).
- **Состояние:** Текущий статус кампании.
- **CPS / CPS за минуту:** Calls Per Second (Вызовов в секунду) — текущая скорость набора номеров.
- **Линий:** Количество телефонных линий, задействованных кампанией.
- **% потерянных вызовов за минуту:** Процент потерянных вызовов за последнюю минуту.

5.2. Текущие вызовы кампаний

Исходящие кампании → Текущие вызовы



ТЕКУЩИЕ
ВЫЗОВЫ

Зачем?

- Позволяет увидеть каждый отдельный звонок, который система совершает в реальном времени.
- Дает возможность отслеживать точный статус конкретного вызова (например, «Набор номера», «Разговор», «Ожидание»).
- Помогает мгновенно выявить "зависшие" звонки, которые застряли на определенном этапе, и понять причину.
- Показывает, какой именно оператор в данный момент обрабатывает какой вызов из кампании.

Текущие вызовы кампаний												
Время ↑	Кампания	Оператор	Номер телефона	Состояние	Описание	Результат	Состояние	Набор номера	Ожидание	Обработка	Постобработка	Итого
19:08:37	Демонстрационная		8911028...	● Автомат...			● Автомат...	00:09	00:01		00:10	
19:08:39	Демонстрационная	Анна Шварц	8908679...	● Образование		Перезвони...	● Образование	00:08	00:10	03:20	00:40	04:18
19:08:40	Демонстрационная	Валентин Смирнов	8968031...				● Образование	00:09	00:07	01:12		01:28
19:08:42	Демонстрационная	Константина Кузнецова	8987931...				● Образование	00:06	00:02	01:33		01:41
19:08:45	Демонстрационная		8906034...	● Занято	SIP 486		● Занято	00:09				00:09
19:08:47	Демонстрационная		8988998...	● Занято	SIP 486		● Занято	00:06				00:06
19:08:51	Демонстрационная		8925361...	● Занято	SIP 486		● Занято	00:07				00:07
19:08:52	Демонстрационная		8995863...			● Анализ	00:08	00:45				00:53
19:08:52	Демонстрационная		8925039...	● Занято	SIP 486		● Занято	00:05				00:05
19:08:53	Демонстрационная		8907142...	● Неверный номер	SIP 404		● Неверный номер	00:05				00:05

- **Время:** Время начала конкретного вызова.
- **Кампания:** Название кампании, к которой относится вызов.
- **Оператор:** Имя оператора, который обрабатывает или будет обрабатывать вызов.
- **Номер телефона:** Номер, на который совершается звонок.
- **Состояние:** Финальное состояние вызова. Появляется за несколько секунд до того, как звонок перейдет в раздел "Заврешенные вызовы".
- **Состояние:** Текущее состояние вызова.
- **Описание:** Дополнительная техническая информация о состоянии (например, код отбоя SIP)
- **Результат:** Бизнес-результат звонка. Определяется после заврещения звонка оператором.
- **Набор номера, Ожидание, Обработка, Постобработка, Итого:** Счетчики времени для каждого этапа вызова, обновляемые в реальном времени.

5.3. Завершенные запуски/ Завершенные вызовы кампаний

Исходящие кампании → Завершенные запуски/ Завершенные вызовы



ЗАВЕРШЕННЫЕ
ЗАПУСКИ



ЗАВЕРШЕННЫЕ
ВЫЗОВЫ

Зачем?

- Позволяют оценить и сравнить итоговые показатели разных кампаний (например, какая из них дала больше всего обработанных звонков).
- Дают возможность найти и прослушать запись любого конкретного разговора для контроля качества или разбора спорных ситуаций.
- Помогают найти историю звонков на конкретный номер телефона или по конкретному оператору.
- Являются источником данных для построения отчетов о результатах работы отдела исходящего телемаркетинга.

«Завершенные запуски» предоставляют сводную статистику по каждой проведенной кампании, а «Завершенные вызовы» — это детальный лог каждого звонка, который был совершен в рамках этих кампаний

- Время / Время остановки:** Период, когда кампания была активна.
- Кампания:** Название кампании.
- Всего контрагентов:** Общее количество номеров в списке.
- Загружено контрагентов:** Сколько номеров было загружено в работу.
- Всего вызовов:** Общее количество попыток дозвона.
- Наборов:** Количество совершенных наборов номера.
- Ответов:** Сколько из набранных номеров ответили.
- Обработано:** Сколько отвеченных вызовов было соединено с оператором и завершено.
- Потеряно:** Сколько вызовов было потеряно.

Завершенные запуски

Завершенные запуски кампаний											
Период с	СЕГОДНЯ	ВЧЕРА	НЕДЕЛЯ	МЕСЯЦ	ГОД	СВРОСИТЬ	ФИЛЬР				
Кампания											
Поиск											
Время ↓	Время остановки	Кампания	Всего контрагент...	Загружено ко...	Всего вызовов	Наборов	Ответов	Обработано	Потеряно		
17.09.14:05:04	17.09.15:08:08	Callback	5	15	0	0	0	0	0		
17.09.13:59:33	17.09.14:35:02	Callback	5	5	1	1	1	1	0		
17.09.13:57:14	17.09.13:59:23	Callback	5	5	6	1	1	1	0		
17.09.13:47:14	17.09.13:50:51	Callback	9	5	23	4	4	4	0		
16.09.19:39:00	16.09.13:37:55	Callback	10	9	51	1	1	1	0		
16.09.13:02:12	16.09.13:04:08	Preview обзов	12	12	3	1	1	0	0		
12.09.13:49:55	16.09.17:28:35	Callback	1	10	5	2	0	0	0		

Завершенные вызовы

Завершенные вызовы кампаний											
Период с	СЕГОДНЯ	ВЧЕРА	НЕДЕЛЯ	МЕСЯЦ	ГОД	СВРОСИТЬ	ФИЛЬР				
Кампания											
Результат											
Время ↓	Кампания	Оператор	Номерtel..	Состояние	Отказание	Наборномер..	Ожидание	Обработка	Постобработка		
17.09.13:47:16	Callback	Олег Голубев	9913	● Обработан	00:01	00:07	00:39	00:31	01:18		
17.09.13:36:57	Callback	Олег Голубев	9913	● Отклонен операт..							
17.09.11:38:00	Callback	Олег Голубев	9913	● Ожидание посто..	Оператор не..						
16.09.19:39:03	Callback	Олег Голубев	9913	● Ожидание посто..	Оператор не..						
16.09.19:39:22	Preview об..	Анна Шварц	9919	● Отклонен операт..							
16.09.13:02:24	Preview об..	Анна Шварц	9919	● Отказ оператора	00:01	00:12			00:13		
16.09.12:01:45	Callback	Анна Шварц	10220	● Некорректный номер	SP 404	00:00			00:00		
12.09.15:00:06	Callback	Анна Шварц	10220	● Некорректный номер	SP 404	00:00			00:00		
09.09.10:34:42	Ручной об..	Ольга Пом..	9915	● Обработан	00:01	00:06	00:12	00:15	00:34		
09.09.09:54:57	Ручной об..	Ольга Пом..	9915	● Обработан	00:01	00:05	00:13	00:45	01:02		
09.09.09:54:50	Ручной об..	Ольга Пом..	9915	● Отказ	Не удалось за..						
09.09.09:54:17	Ручной об..	Анна Шварц	9919	● Обработан	00:02	00:07	00:10	00:25	00:44		

- Время:** Точное время каждого звонка.
- Кампания:** Название кампании.
- Оператор:** Имя оператора, обработавшего звонок.
- Номер телефона:** Номер абонента.
- Состояние:** Итоговый технический статус звонка.
- Описание:** Дополнительная техническая информация.
- Набор номера, Ожидание, Обработка, Постобработка, Итого:** Полная раскладка по времени для каждого звонка.
- Результат:** Бизнес-результат, который мог быть присвоен звонку (например, Отказ разговаривать, Успех).

5.4. Вызовы по состоянию/ Вызовы по результатам

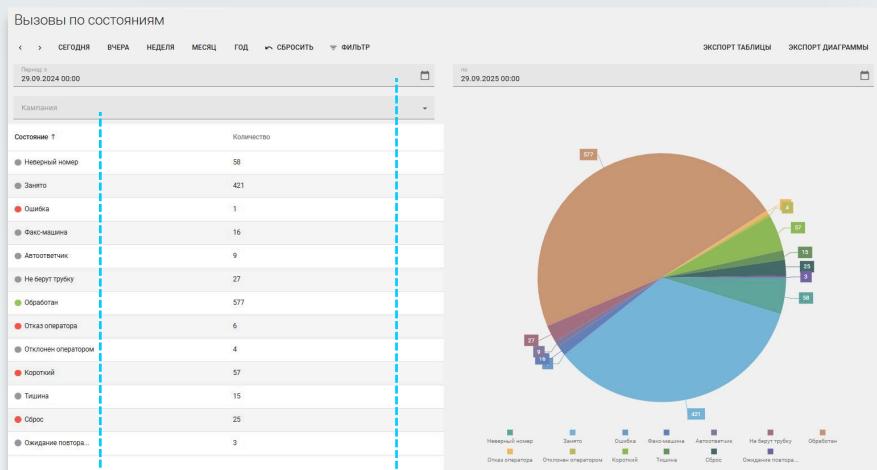
► Исходящие кампании → Вызовы по состоянию/ Вызовы по результатам



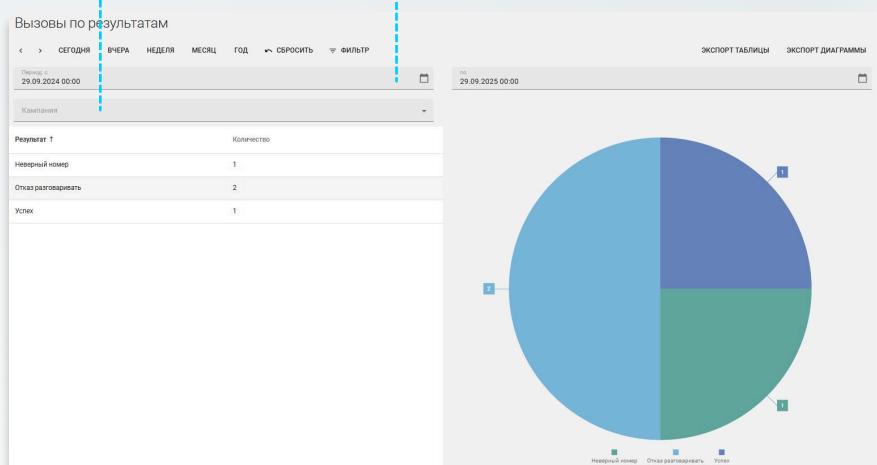
Зачем?

- «Вызовы по состояниям» мгновенно показывает качество списка контактов. Большое количество статусов Неверный номер, Занято, Автоответчик говорит о необходимости чистки базы.
- «Вызовы по результатам» показывает, насколько успешно операторы конвертируют разговоры в целевое действие.
- Круговые диаграммы позволяют за 5 секунд оценить общую картину.
- Помогают понять, какие исходы являются наиболее частыми, и сосредоточиться на их оптимизации.

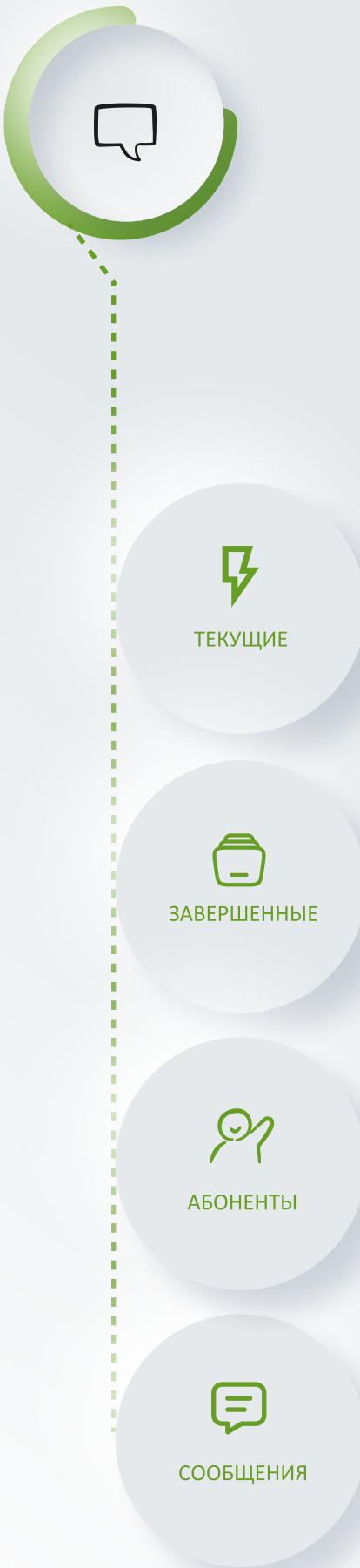
- **«Вызовы по состояниям»** — это технический срез. Он отвечает на вопрос: "Что технически произошло со звонками?" (дозвонились, занято, ошибка).



- **«Вызовы по результатам»** — это бизнес-срез. Он отвечает на вопрос: "Каков бизнес-итог состоявшихся разговоров?" (успех, отказ, неверный номер).



6. Мессенджеры



Зачем?

- Оценить доступность: Как быстро операторы отвечают на сообщения и не уходят ли абоненты, не дождавшись ответа.
- Проанализировать эффективность операторов: Сколько времени уходит на решение вопроса и удается ли помочь с первого раза.
- Контролировать качество сервиса: Соблюдают ли операторы стандарты общения и предоставляют ли верную информацию.

☰ Таблица. Мониторинг всех активных диалогов в реальном времени с указанием оператора, очереди и времени ожидания.

☰ Таблица. Архив всех завершенных диалогов с возможностью открыть детальную карточку или лог переписки для анализа.

☰ Таблица. Справочник всех абонентов, которые когда-либо обращались через мессенджеры, с историей их активности.

☰ Таблица. Детальный лог каждого отдельного сообщения (входящего и исходящего) с указанием времени, типа и текста.

6.1. Текущие диалоги

► Мессенджеры → Текущие диалоги



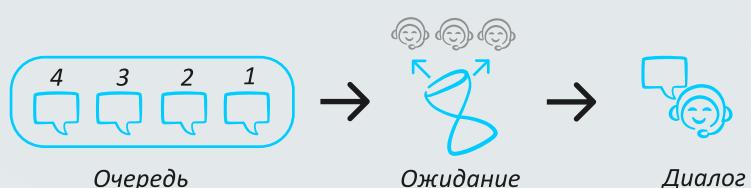
Зачем?

- Мгновенно видеть, сколько диалогов в работе и в очереди.
- Отслеживать абонентов, которые дольше всего ждут ответа, чтобы предотвратить их уход.
- Быстро подключаться к сложным диалогам или перераспределять их между операторами.
- Видеть, кто из операторов и с какими чатами работает прямо сейчас.

Пример:

Длинная Очередь, но короткое Ожидание =
Проблема в ресурсах. Операторов физически не хватает.

Короткая Очередь, но длинное Ожидание =
Проблема в производительности. Операторы есть, но они работают неэффективно.



Текущие диалоги

Время ↓	Кол-во сообщений	Операторы	Метки	Состояние	Результат	Сценарий	Очередь			Ожидание			Разговор		
							Очередь	Ожидание	Разговор	Очередь	Ожидание	Разговор	Очередь	Ожидание	Разговор
18:50:27	15	Мельников...	Финансы	● Разговор	01:10		00:05	00:05	00:15						
18:50:27	8			● Ожидание	00:45		00:12	00:20							
18:50:27	4			● Очередь	00:35		00:02								
18:50:27	13	Васильев Вл...		● Разговор	00:53		00:05	01:02	09:37						
18:50:27	9	Акимов Алекс...	Финансы	● Разговор	00:21		00:09	00:07	00:32						
18:50:27	7	Мельникова...	Сбой связи	● Разговор	00:13		00:03	00:42	01:09						
18:50:27	10	Васильев Вл...		● Разговор	00:25		00:09	00:10	04:12						
18:50:27	5			● Ожидание	00:33		00:05	00:25							

- **Время:** Время начала текущего диалога.
- **Количество сообщений:** Счетчик сообщений в данном диалоге.
- **Операторы:** Имя оператора, который в данный момент ведет диалог.
- **Метки:** Метки, которые были присвоены диалогу. Помогают в классификации обращений.
- **Состояние:** Текущий статус диалога.
- **Результат:** Это итоговый статус, который присваивается диалогу в момент его завершения (например, Обработан первым оператором). После того как диалог фактически завершен, он может еще несколько секунд отображаться в отчете «Текущие диалоги», после чего перемещается на страницу «Завершенные диалоги».
- **Сценарий:** Длительность взаимодействия абонента с автоматизированным сценарием или ботом.
- **Очередь:** система организации и маршрутизации обращений, когда все операторы заняты. В очереди, абонент ожидает освобождения первого доступного оператора.
- **Ожидание:** период времени с момента, когда система направила обращение на свободного/свободных операторов до момента фактического ответа.
- **Разговор:** Длительность активной фазы диалога с момента ответа оператора.

6.2. Завершенные диалоги

► Мессенджеры → Завершенные диалоги



ЗАВЕРШЕННЫЕ

Зачем?

- Позволяет оценить эффективность работы операторов и ботов, анализируя итоговые Результаты диалогов (Обработан, Ошибка, Потерян).
- Дает возможность отправить диалог на официальную оценку аудитору в QM.
- Через карточку диалога можно получить доступ ко всей истории обращений конкретной учетной записи абонента.
- Предоставляет исчерпывающую информацию по каждому диалогу — от полного текста переписки до технических деталей.

Карточка с исчерпывающей информацией о диалоге

Отправить на проверку в отдел качества

Длительность взаимодействия абонента с автоматизированным сценарием, если он участвовал в диалоге

Завершенные диалоги

Время	Кол-во сообщений	Операторы	Метки	Результат	Сценарий	Разговор
23.09 13:00:03	1			● Ошибка		
16.09 12:37:31	7	Михаил Тарасов		● Обработан первым...	00:24	00:06
16.09 12:32:24	1			● Ошибка		
16.09 12:31:09	7	Антонина Заялова		● Обработан первым...	05:00	00:35
16.09 12:30:43	1			● Ошибка		
16.09 12:30:27	2			● Потерян	00:00	

Общее количество сообщений (от абонента и оператора/бота) в диалоге

Общая продолжительность диалога

Открытый диалог

ЧАТ - OLEG AGAPOV

Учетная запись: Егата АГАПОВА
Абонент: Олег
Начало диалога: 16.09.12:37
Завершение диалога: 16.09.12:38
Кол-во сообщений: 7

12:37 ✓
Возникла ошибка при работе бота. Переключаем вас на оператора

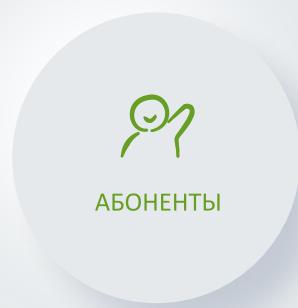
12:37 ✓
Олег: Олег
12:38 ✓
Спасибо за обращение, пожалуйста оставьте оценку вашему обращению

12:38 ✓
Олег: Олег
12:38 ✓
Спасибо за обращение, пожалуйста оставьте оценку вашему обращению

12:38 ✓
Спасибо за оценку (LastMessage). До свидания

6.3. Абоненты

► Мессенджеры → Абоненты



Зачем?

- Собирает всю историю текстовых обращений от одного человека в одном месте, даже если он писал с разных аккаунтов.
- Помогает найти тех абонентов, кто обращается слишком часто, что может сигнализировать о повторяющейся проблеме с продуктом или услугой.

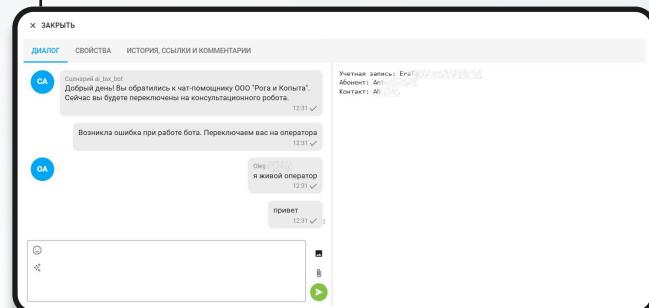
- Учетная запись:** Идентификатор бота или канала, через который общался абонент.
- Имя:** Имя абонента, как оно указано в системе.
- Имя пользователя:** Уникальный никнейм или логин пользователя

Быстро отправить текст/
изображение/документ
в выбранный диалог

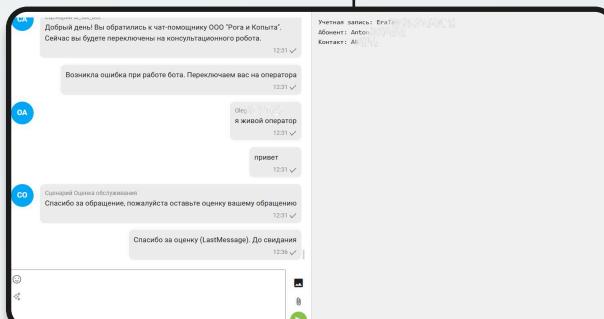
Поиск по имени и
имени пользователя

Абоненты					
КАРТОЧКА	ТЕКСТ	ИЗОБРАЖЕНИЕ	ДОКУМЕНТ	ОТКРЫТЬ	JSON
Учетная запись	Имя	Имя пользователя	Первое сообщение	Последнее сообщение ↓	Количество сообщений
агит_реклама	Дмитрий Красиков	tsar...@yandex.ru	16.10.2024 17:06:33	25.09.01:44:46	472
Своят	Владимир Крупницкий	oas...@yandex.ru	29.04.2024 17:10:17	23.09.13:00:03	978
Ева	Владимир Крупницкий	oas...@yandex.ru	25.08.15:02:23	16.09.12:36:44	11
Ева	Анна Шварц	AN...@yandex.ru	23.07.13:19:09	16.09.12:36:52	67
Своят	Валентина Петрова	Al...@yandex.ru	29.04.2024 15:38:34	16.09.12:32:24	45 059
агит_реклама	Константин Грушинский	AN...@yandex.ru	21.10.2024 14:33:46	16.09.12:30:28	39
Своят	Евгения Сурикова	Buk...@yandex.ru	22.10.2024 16:41:04	28.04.20:16:48	40
Nick	Михаил Тарасов	Nich...@yandex.ru	16.10.2024 17:07:33	16.02.20:51:50	700
агит_реклама	Владимир Крупницкий	oas...@yandex.ru	21.10.2024 14:45:30	21.10.2024 14:45:58	6
агит_реклама	Антонина Залялова	Nic...@yandex.ru	16.10.2024 17:56:18	19.10.2024 18:19:22	86
Nick	Дмитрий Красиков	tsar...@yandex.ru	16.10.2024 17:56:20	16.10.2024 18:21:26	4
W...@yandex.ru	София Франко	792...@yandex.ru	09.10.2024 16:29:00	16.10.2024 11:06:37	6

Карточка с диалогом и
свойствами диалога

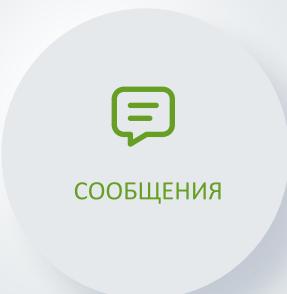


Окно диалога



6.4. Сообщения

► Мессенджеры → Сообщения



Сообщения

Зачем?

- Посекундно восстановить ход любого диалога для расследования сложных инцидентов.
- Проверять статус доставки сообщений («отправлено», «доставлено», «ошибка»).
- Поиск по ключевым словам: Находить все упоминания конкретного товара, услуги или проблемы во всех диалогах.
- Использовать точные данные (текст, время, статус) при решении споров с абонентами.

Пример:

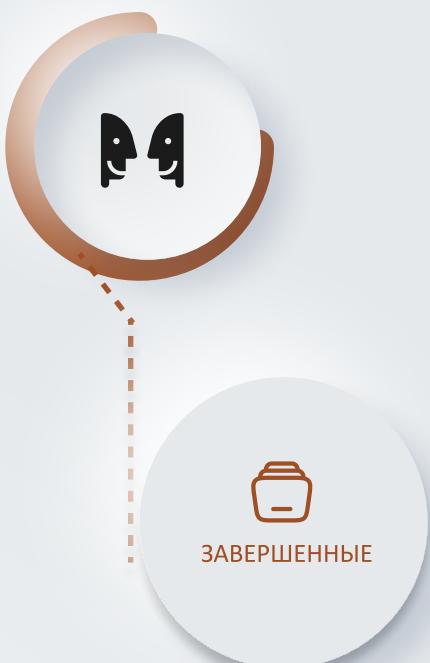
Пользователь утверждает, что отправил важное сообщение, но оператор его не получил. Супервизор открывает отчет «Сообщения», фильтрует по дате и номеру абонента. Он находит нужное время и проверяет статус всех сообщений от этого абонента.

Сообщения						
Время отправки или получения сообщения			Технический статус сообщения		Поиск по тексту сообщения	
◀	▶	СЕГОДНЯ	ВЧЕРА	НЕДЕЛЯ	МЕСЯЦ	ГOD
Период с	28.08.2025 00:00				по	28.09.2025 00:00
						Поле для поиска
Учетная запись	Абонент	Время ↓	Направление	Тип	Состояние	Текст
Creon...	Oleg...	23.09 13:00:03	Входящее	Текст	Получено	Привет
EraTax...	Oleg...	16.09 12:38:44	Исходящее	Текст	Отправлено	Спасибо за оценку (LastM...)
EraTax...	Oleg...	16.09 12:38:44	Входящее	Кнопки	Получено	5
EraTax...	Oleg...	16.09 12:38:20	Исходящее	Кнопки	Отправлено	Спасибо за обращение, п...
EraTax...	Oleg...	16.09 12:38:18	Исходящее	Текст	Отправлено	ривет
EraTax...	Oleg...	16.09 12:37:31	Исходящее	Текст	Отправлено	Возникла ошибка при раб...
EraTax...	Oleg...	16.09 12:37:31	Исходящее	Текст	Отправлено	Добрый день! Вы обрати...
EraTax...	Oleg...	16.09 12:37:31	Входящее	Текст	Получено	/start
EraTax...	Anto...	16.09 12:36:52	Исходящее	Текст	Отправлено	Спасибо за оценку (LastM...)
Creon...	Anto...	16.09 12:32:24	Исходящее	Текст	Отправлено	Сервис временно недост...

Направление - входящее
(от пользователя) или
исходящее (от оператора)

Содержание
сообщения

7. Мессенджеры



Зачем?

- Позволяет увидеть всю цепочку каналов взаимодействий одного оператора в хронологическом порядке
- Дает возможность найти конкретное взаимодействие с помощью поиска
- Предоставляет общую ленту всех активностей в контакт-центре, что полезно для общего контроля и понимания нагрузки.

► Взаимодействия → Завершенные

Пример:

Чтобы проанализировать работу оператора, отфильтруйте данные по его имени и нужному периоду. Система покажет полную историю его контактов по всем каналам, что позволяет оценить не только количество, но и разнообразие выполняемых задач.

Поиск по номеру телефона,
названию очереди, имени
абонента

Взаимодействия

СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬР

Период: с 10.10.2025 00:00 по 17.10.2025 00:00

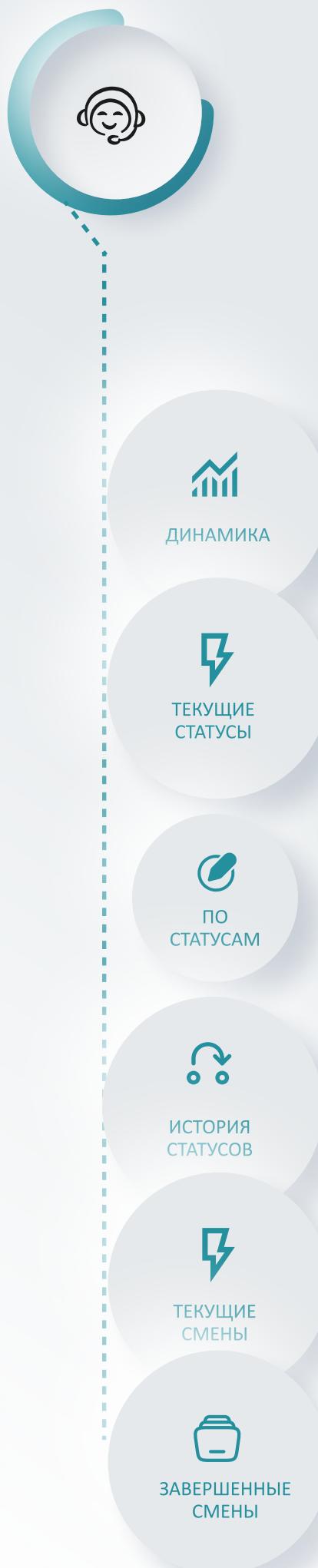
Операторы Канал

Поиск

Время	Канал	Описание	Операторы
14.10 15:21:34	Телефон	Евгения Сурикова (1007) -> *7777 [01:27]	Евгения Сурикова
14.10 15:01:42	Телефон	Евгения Сурикова (1007) -> *777 [02:55]	Евгения Сурикова
14.10 14:56:57	Мессенджер	Юлия Кац [01:10] - 8	
14.10 14:56:34	Мессенджер	Юлия Кац [00:17] - 12	
14.10 12:29:53	Мессенджер	Юлия Кац [00:07] - 10	

- Для телефона: **Евгения Сурикова (1007) -> *7777 [01:27]0** — показывает, кто и куда переадресовал вызов, и его длительность.
- Для мессенджера: **Юлия Кац [01:10] - 8** — имя абонента, длительность диалога и количество сообщений.

8. Операторы



Зачем?

- Позволяет видеть, кто из операторов сейчас на линии, в каком статусе они находятся (свободен, занят, на обеде) и как меняется их количество в течение дня.
- Дает возможность оценить, насколько эффективно операторы используют свое рабочее время, сколько времени они тратят на разговоры, а сколько — на перерывы или постобработку.
- Помогает отслеживать начало и конец смен, а также общую продолжительность рабочего времени каждого сотрудника.
- Предоставляет детальную историю всех действий оператора, включая каждую смену статуса.



Графики. Динамика общего количества операторов, находившихся на линии, за разные промежутки времени.



Таблица. Поименный список операторов с указанием их текущего статуса пользователя и статуса линии в реальном времени.



Таблица. Анализ рабочего времени: суммарная продолжительность нахождения каждого оператора в каждом из возможных статусов.



Таблица. Детальный лог всех изменений статусов операторов с указанием точного времени и продолжительности.



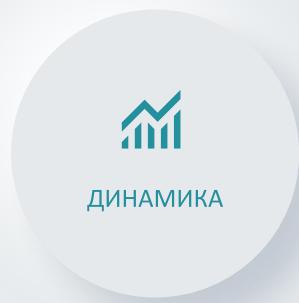
Таблица. Дашборд для контроля производительности операторов в текущей смене с ключевыми показателями (количество обработанных/пропущенных, время в статусах).



Таблица. Архивный отчет с итоговыми показателями производительности по всем завершенным сменам операторов.

8.1. Динамика операторов

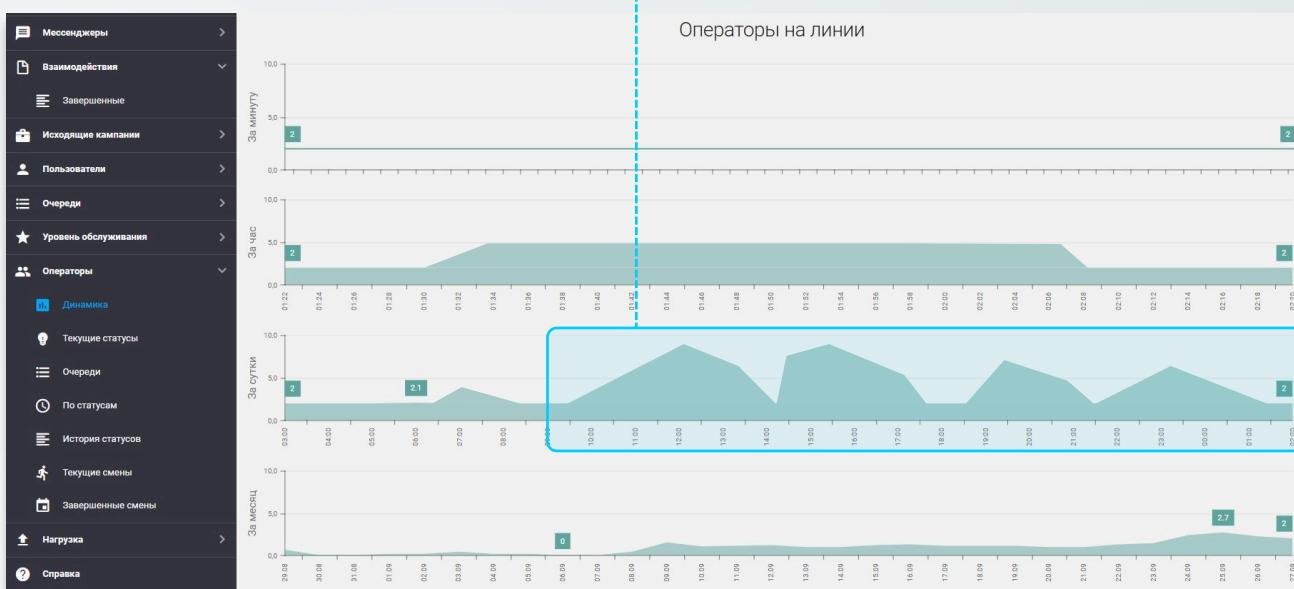
► Операторы → Динамика



Зачем?

- Визуальный контроль: Позволяет мгновенно оценить общую картину доступности операторов.
- Анализ тенденций: Дает возможность проанализировать, как менялось количество активных операторов в течение дня, недели или месяца, чтобы выявить закономерности.

Скачки на суточном графике могут указывать на частые внеплановые перерывы операторов



8.2. Текущие статусы операторов

► Операторы → Текущие статусы



ТЕКУЩИЕ
СТАТУСЫ

Зачем?

- Дает точное понимание, кто из сотрудников онлайн, кто готов принять вызов, а кто находится в нерабочем статусе (например, «Обед», «Обучение»).
- Позволяет супервайзеру принудительно изменить статус оператора (например, вывести его из статуса «Не готов», если он забыл это сделать сам).
- Дает возможность отправить сообщение оператору прямо из отчета.

Инструменты для прямого взаимодействия с оператором:

Отправить сообщение оператору	Переключить оператора в статус “Не готов”	Выбрать новый статус для оператора	Принудительное отключение пользователя (закрытие всех открытых приложений)
Телефонные номера пользователя (привязанные к нему SIP-абоненты)	Текущее состояние телефонного номера пользователя	Тип текущего статуса пользователя	

8.3. Операторы По статусам

► Операторы → По статусам



Зачем?

- Оценка продуктивности: Позволяет увидеть, какую долю рабочего времени оператор реально был «Готов» к приему обращений, а какую провел в нерабочих статусах.
- Помогает обнаружить сотрудников, которые злоупотребляют статусом «Не готов» или слишком много времени тратят на перерывы.
- Данные из этого отчета могут служить основой для расчета показателей эффективности (KPI), связанных с использованием рабочего времени.

Фильтр по операторам

Продолжительность статусов операторов		
Период:		по
29.08.2025 00:00		29.09.2025 00:00
Оператор		Статус
Оператор ↑1	Статус	Продолжительность ↓2
Екатерина [REDACTED]	Не готов	03:12:05
Екатерина [REDACTED]	Отключен	34:18
Екатерина [REDACTED]	Обед	13:47
Екатерина [REDACTED]	Пропуск вызова	08:38
Екатерина [REDACTED]	Перекур	08:27
Екатерина [REDACTED]	Обучение	05:28
Екатерина [REDACTED]	Готов	05:15
Светлана [REDACTED]	Не готов	02:30:21
Светлана [REDACTED]	Обед	18:23
Светлана [REDACTED]	Отключен	13:24
Светлана [REDACTED]	Перекур	03:29
Анастасия [REDACTED]	Не готов	05:45:10
Анастасия [REDACTED]	Обед	51:20

Все статусы
одного оператора

Суммарное время, которое
оператор провел в данном
статусе за выбранный период.

8.4. История статусов операторов

► Операторы → История статусов



ИСТОРИЯ
СТАТУСОВ

Зачем?

- Прозрачность: Обеспечивает отслеживаемость действий операторов.
- Диагностика проблем: Помогает понять, почему оператор пропустил вызов (например, лог покажет, что он переключился в «Не готов» за секунду до поступления звонка).

Точное время смены статуса	Время, которое оператор провел в предыдущем статусе (Было)	Предыдущий статус оператора	Текущий статус оператора	Предыдущий статус телефонной линии
История изменений статусов операторов				
< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ⏪ СБРОСИТЬ ⏴ ФИЛЬТР	Период: 29.08.2025 00:00 по 29.09.2025 00:00	Статус	Статус	Статус
Оператор	Время изменения ↓	Продолжительность	Оператор	Было: Статус
27.09 23:38:50	06:47	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не готов
27.09 23:32:03	24:26	Евгения Виноградова Админ	● Не готов	● Отключен
27.09 23:07:37	12:12	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не готов
27.09 22:55:25	13:35	Евгения Виноградова Админ	● Не готов	● Отключен
27.09 22:41:50	2:37:32	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не готов
27.09 20:04:18	15:20	Евгения Виноградова Админ	● Не готов	● Отключен
27.09 19:48:58	02:47	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не готов
27.09 19:46:11	1:09:59	Евгения Виноградова Админ	● Не готов	● Отключен
27.09 18:36:12	16:02	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не готов
27.09 18:30:23	09:38	Светлана	● Не готов	● Не готов
27.09 18:20:10	22:49	Евгения Виноградова Админ	● Не готов	● Отключен
27.09 17:57:20	09:34	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не готов
27.09 17:47:47	1:42:34	Евгения Виноградова Админ	● Не готов	● Отключен
27.09 16:05:12	1:14:27	Евгения Виноградова Админ	● Отключен	● Не назначен

Текущий статус телефонной линии

8.5. Текущие смены операторов

► Операторы → Текущие смены



ТЕКУЩИЕ СМЕНЫ

Зачем?

- Позволяет одновременно отслеживать и занятость оператора (статусы, время работы), и его результативность (количество обработанных/пропущенных вызовов).
- Управление в реальном времени: Дает возможность супервайзеру видеть, кто из операторов перегружен, а кто, наоборот, свободен, и принимать меры сразу.
- Помогает мгновенно заметить оператора с аномально высоким количеством пропущенных вызовов.

Детализация смены (всплывающее окно)

Пример:

Для оперативного контроля отсортируйте таблицу по количеству пропущенных звонков. Если у одного из операторов показатель значительно выше, чем у других, кликните на его строку. Откроется детальная карточка смены, где можно будет проанализировать его работу по всем статусам.

The modal window displays the following details for Irina Mikhaylova's shift:
- Date: 26.03.2025 15:46
- Online: Да
- Offline: Нет
- Operator status: Старт оператора
- Number of calls handled: 15 915 899
- Number of missed calls: 4 000 073
- Total duration: 15 915 861
- Average call duration: 0
- Number of dropped calls: 0
- Total time spent on calls: 0
Below the main table, there is a summary table with columns: Старт оператора, Продолжительность, Количество.

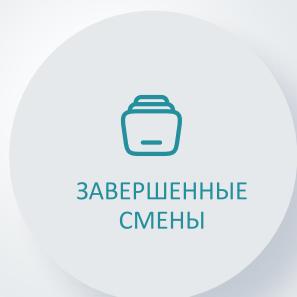
Текущие смены операторов

Время ↓	Имя	Онлайн	Онлайн - продол...	Готов	Готов - продол...	Статус оператора	Статус - продол...	Кол-во обработан...	Продолжительн...	Кол-во пропущен...	Доля времени о...
27.03 23:07:37	Евгения Виногра...	Да	3:11:49	Нет	00:00		3:18:36	0	00:00	0	0
26.03 15:48:09	Светлана ...	Да	179.13:56:54	Да	48:20:27:12		179.13:56:56	1 261	00:00	120	0
26.03 15:47:59	Елена С ...	Да	179.13:56:54	Да	51:06:43:18		179.13:56:56	1 104	00:00	132	0
26.03 15:47:49	Наталья ...	Да	179.13:56:54	Да	66:11:09:51		179.13:56:56	804	00:00	92	0
26.03 15:47:39	Мария Е ...	Да	179.13:56:54	Нет	65:14:56:54		179.13:56:56	790	00:00	91	0
26.03 15:47:19	Сергей ...	Да	179.13:56:54	Нет	49:00:58:12		179.13:56:56	681	00:00	67	0
26.03 15:47:09	Анастасия ...	Да	179.13:56:54	Да	64:11:55:36		179.13:56:56	1 043	00:00	103	0
26.03 15:46:49	Ирина И ...	Да	179.13:56:54	Нет	46:07:07:53		179.13:56:56	968	00:00	103	0
26.03 15:46:19	Константин ...	Да	179.13:56:54	Нет	39:05:49:17		179.13:56:56	1 491	00:00	163	0
26.03 15:45:49	Наталья ...	Да	179.13:56:54	Да	41:03:19:57		179.13:56:56	892	00:00	96	0
26.03 15:45:19	Ирина М ...	Да	179.13:56:54	Да	52:18:08:10		179.13:56:56	1 151	00:00	127	0

- **Время:** Время начала смены.
- **Время завершения:** Время окончания смены.
- **Имя:** Имя оператора.
- **Продолжительность:** Общая длительность смены.
- **Онлайн продолжительность:** Общее время, которое оператор был в системе.
- **Готов продолжительность:** Суммарное время в статусе "Готов" за смену.
- **Кол-во обработанных вызовов:** Итоговое количество обработанных вызовов за смену.
- **Продолжительность обработки:** Суммарное время обработки вызовов.
- **Кол-во пропущенных:** Итоговое количество пропущенных вызовов.
- **Доля времени обработки:** Итоговый процент времени на обработку вызовов.

8.6. Завершенные смены операторов

► Операторы → Завершенные смены



Зачем?

- Позволяет анализировать производительность операторов за любой прошедший период.
- Расчет зарплаты и бонусов: Источник данных для расчета вознаграждения, основанного на отработанном времени и достигнутых КПИ.
- Сравнение производительности: Дает возможность сравнивать показатели одного и того же оператора за разный период или разных операторов между собой.

Пример:

Чтобы подвести итоги месяца, перейдите в «Завершенные смены», установите нужный период и экспортируйте отчёт. Дальнейший анализ данных в Excel поможет увидеть итоговые показатели каждого оператора: общее время в статусе «Готов», количество обработанных вызовов и их среднюю продолжительность.

Завершенные смены операторов									
Время ↓	Время завершения	Имя	Продолжительность	Онлайн - продолжите...	Готов - продолжите...	Кол-во обработаны...	Продолжительность ...	Кол-во пропущенны...	Доля времени обраб...
27.09 22:41:50	27.09 22:55:25	Евгения Виноградова...	13:35	13:35	00:00	0	00:00	0	0
27.09 18:36:12	27.09 20:04:18	Евгения Виноградова...	1:28:06	1:25:19	00:00	0	00:00	0	0
27.09 16:05:12	27.09 18:20:10	Евгения Виноградова...	2:14:57	2:05:23	00:00	0	00:00	0	0
27.09 14:37:31	27.09 14:50:45	Евгения Виноградова...	13:14	13:14	00:00	0	00:00	0	0
26.09 23:23:52	27.09 04:09:58	Евгения Виноградова...	4:46:06	4:43:42	00:00	0	00:00	0	0
26.09 22:55:58	26.09 23:08:09	Евгения Виноградова...	12:11	12:11	00:00	0	00:00	0	0
26.09 22:13:46	26.09 22:38:12	Евгения Виноградова...	2:42:56	2:42:56	00:00	0	00:00	0	0
26.09 20:45:25	26.09 21:50:04	Евгения Виноградова...	1:10:39	1:10:39	00:00	0	00:00	0	0
26.09 17:20:43	26.09 19:35:05	Евгения Виноградова...	2:14:21	2:13:58	00:00	0	00:00	0	0
26.09 14:38:25	26.09 15:59:40	Евгения Виноградова...	1:21:15	1:10:22	00:00	0	00:00	0	0
26.09 12:52:05	26.09 16:52:49	Оператор А...	4:00:44	4:00:44	4:00:44	0	00:00	0	0
26.09 01:37:56	26.09 03:51:22	Евгения Виноградова...	2:13:26	2:13:26	00:00	0	00:00	0	0
25.09 16:27:23	25.09 19:54:52	Оператор А...	3:27:29	3:27:29	3:27:29	0	00:00	0	0
25.09 12:00:56	25.09 19:19:51	Oleg A...	7:18:56	7:18:56	7:18:56	0	00:00	0	0

Поле для поиска смен по имени оператора

- **Время:** Время начала смены.
- **Время завершения:** Время окончания смены.
- **Имя:** Имя оператора.
- **Продолжительность:** Общая длительность смены.
- **Онлайн продолжительность:** Общее время, которое оператор был в системе.
- **Готов продолжительность:** Суммарное время в статусе "Готов" за смену.
- **Кол-во обработанных вызовов:** Итоговое количество обработанных вызовов за смену.
- **Продолжительность обработки:** Суммарное время обработки вызовов.
- **Кол-во пропущенных:** Итоговое количество пропущенных вызовов.
- **Доля времени обработки:** Итоговый процент времени на обработку вызовов.

9. Пользователи



Зачем?

- Позволяет в реальном времени видеть, кто из сотрудников свободен, а кто отключен от системы.
- Внутренняя адресная книга: Служит единым списком всех внутренних номеров и имен сотрудников.
- Визуальный контроль: Предоставляет наглядную "шахматку" (wallboard) состояния всех телефонных линий, удобную для вывода на большой экран в офисе.
- Дает инструменты для совершения звонков или переключения активных разговоров на внутренних пользователей прямо из интерфейса.



ПАНЕЛЬ
ТЕЛЕФОНОВ



Визуальная панель («шахматка»).

Наглядное отображение статуса всех внутренних телефонных номеров для быстрой оценки доступности.



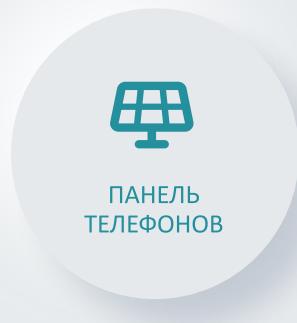
ВНУТРЕННИЕ
НОМЕРА



Таблица. Детальный справочник всех внутренних номеров компании с указанием имени пользователя и текущего статуса линии.

9.1. Панель телефонов

► Пользователи → Панель телефонов



Зачем?

- Позволяет одним взглядом понять, сколько сотрудников сейчас доступны для звонка.
- Быстрый поиск свободного коллеги: Упрощает процесс перевода звонка, так как не нужно просматривать список — достаточно найти зеленую ячейку.
- Наглядность: Отлично подходит для вывода на большой экран в офисе.

Внутренние телефонные номера сотрудников

Сводка	1001	1002	1003	1004	1005
Звонки					
Разговоры					
Мессенджеры					
Взаимодействия					
Исходящие кампании					
Пользователи	1006	1007	1008	1009	1010
Панель телефонов					
Внутренние номера					
Очереди					
Уровень обслуживания					
Операторы	1011	1012	1013	1014	1015
Нагрузка					
Статистика	1016	1017	1018	2000	2001



Пользователь в сети и его линия свободна
(статус «Свободен»)



Пользователь не в сети (статус «Отключен»)

9.2. Внутренние номера

► Пользователи → Внутренние номера



ВНУТРЕННИЕ
НОМЕРА

Зачем?

- Предоставляет исчерпывающий перечень всех пользователей с их внутренними номерами и именами.
- Показывает конкретный статус линии каждого пользователя («Свободен», «Отключен» и т.д.).
- Позволяет инициировать звонок или перевести текущий разговор на выбранного сотрудника прямо из интерфейса.
- Дает возможность легко найти нужного сотрудника или отсортировать список по статусу, чтобы увидеть всех свободных.

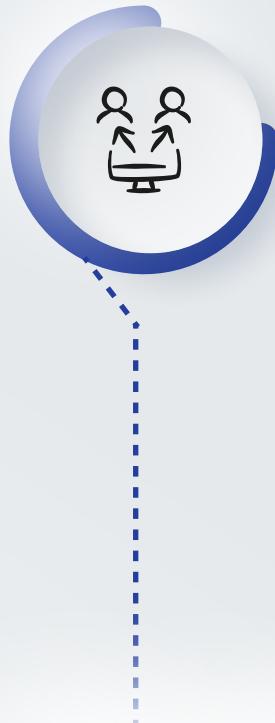
Кнопка для совершения
исходящего вызова на
выбранный в таблице
внутренний номер.

Кнопка для перевода
активного в данный момент
разговора на выбранного
пользователя.

Список пользователей

Номер	Имя	Состояние
1001	Алла Рученко	Свободен
1002	Андрей Кушелев	Свободен
1003	Иван Петров	Отключен
1004	Ольга Дуданова	Свободен
1005	София Суворова	Отключен
1006	Анна Шварц	Отключен
1007	Валентина Петрова	Свободен
1008	Константин Грушинский	Отключен
1009	Евгения Сурикова	Свободен
1010	Михаил Тарасов	Отключен
1011	Владимир Крупинский	Свободен
1012	Андрей Шевцов	Свободен
1013	Екатерина Азатова	Свободен
1014	Владimir Кузнецов	Отключен
1015	Андрей Димитров	Отключен

10. Уровень обслуживания



Зачем?

- Позволяет оценить работу в соответствии с общепринятыми стандартами (например, 80% звонков отвечены за 20 секунд).
- Позволяет выявить, в какие именно часы, дни недели или в каких очередях качество обслуживания падает.
- Анализ пиковых нагрузок и падения качества обслуживания дает руководителю данные для корректировки графиков работы операторов.
- Сравнивать эффективность: Дает возможность напрямую сравнить производительность разных направлений (очередей), чтобы понять, какие из них требуют большего внимания или ресурсов.



Аналитические диаграммы и таблицы, показывающие динамику Уровня обслуживания (SL) и других ключевых показателей качества в разные промежутки времени.



Диаграмма и таблица для сравнительного анализа Уровня обслуживания (SL) и других показателей между разными очередями.

10.1. Уровень обслуживания По часам/ По дням недели/ По стукам/ По месяцам

► Уровень обслуживания → По часам/ По дням недели/ По стукам/ По месяцам



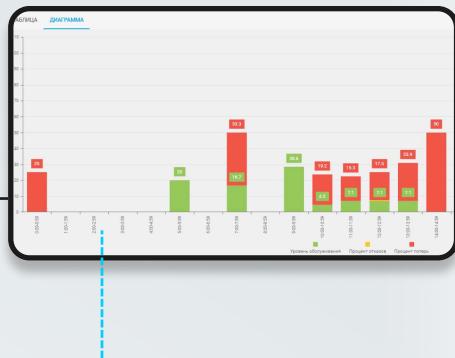
Зачем?

- Помогают найти повторяющиеся проблемы. Например, падение уровня обслуживания по пятницам после обеда или в первые пять минут каждого часа.
- Увидев, в какие дни и часы нагрузка максимальна, а качество падает, можно скорректировать графики работы операторов.
- Оценка изменений: Позволяют оценить эффективность нововведений.

Пример:

Отчёт «Уровень обслуживания по дням недели» поможет найти дни с самым низким качеством обслуживания. Для более глубокого анализа перейдите в отчёт «Уровень обслуживания по часам» и отфильтруйте данные по этому дню. Так вы увидите точные часы падения показателей (например, с 9:00 до 11:00), что может говорить о нехватке операторов.

Уровень обслуживания по часам											
Час	Итого	Обработано	Обслужено в норме	Отказано	Потеряно	SL: Уровень обслуживания	Процент отказов	Процент потерь	FAP: Обслужено...	AWT: Ожидание	AHT: Обработка
0:00-0:59	4	3	0	0	1	0	25	0	00:54	00:33	
1:00-1:59	3	3	0	0	0	0	0	0	03:56	00:50	
2:00-2:59	4	4	0	0	0	0	0	0	01:54	00:40	
3:00-3:59	2	2	0	0	0	0	0	0	02:44	00:25	
4:00-4:59	2	2	0	0	0	0	0	0	02:17	00:25	
5:00-5:59	5	5	1	0	0	20	0	0	01:57	00:36	
6:00-6:59	3	3	0	0	0	0	0	0	02:09	00:43	
7:00-7:59	6	4	1	0	2	16.7	0	33.3	00:35	00:43	
8:00-8:59	2	2	0	0	0	0	0	0	03:05	01:00	
9:00-9:59	7	7	2	0	0	28.6	0	0	02:04	00:35	
10:00-10:59	156	126	7	0	30	4.5	0	19.2	0:54	00:34	



Позволяет сравнивать уровень обслуживания, процент отказов и проценту потерь в разное время

- **Итого:** Общее количество поступивших вызовов.
- **Обработано:** Сколько из них было принято операторами.
- **Обслужено в норме:** Количество вызовов, принятых оператором в рамках заданной «Нормы обслуживания».
- **Отказано:** Количество вызовов, которые не были приняты системой (очередь). (Например, превышена длина очереди или превышено максимальное время ожидания)
- **Потеряно:** Количество вызовов, где абонент повесил трубку, не дождавшись ответа.
- **SL (Service Level):** Процент вызовов, обслуженных в норме, от общего числа. Чем выше, тем лучше.
- **Процент отказов / потерь:** Доля неотвеченных вызовов. Чем ниже, тем лучше.
- **FAP (First Agent Proceeded):** Количество звонков обработанное первым оператором (без дальнейших переводов).
- **AWT (Average Wait Time):** Среднее время ожидания абонента в очереди.
- **AHT (Average Handle Time):** Среднее время, которое оператор тратит на обработку одного вызова (разговор + постобработка).

10.2. Уровень обслуживания По очередям

Уровень обслуживания → По очередям



Зачем?

- Помогает понять, какая из очередей работает наиболее эффективно, а какая является "узким местом".
- Если одна очередь систематически показывает низкий уровень обслуживания, это прямое указание на то, что ей не хватает операторов.
- Позволяет убедиться, что приоритетные очереди (например, "VIP-клиенты") действительно обслуживаются с наивысшим качеством.

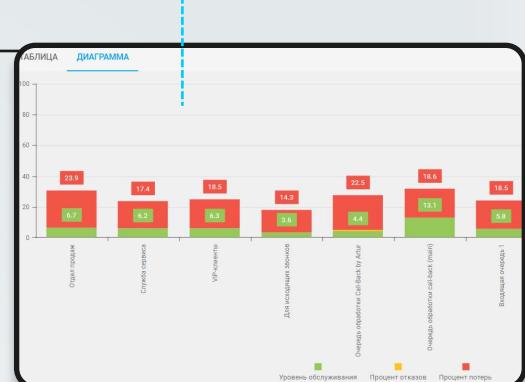
Пример:

В отчёте «Уровень обслуживания по очередям» определите проблемные зоны: найдите очереди с низким Уровнем обслуживания и высоким Процентом потерь. Например, можно перевести операторов на более загруженную очередь

Уровень обслуживания по очередям

Очередь	Итого	Обработано	Обслужено в норме	Отказано	Потеряно	SL: Уровень обсл...	Процент отказов	Процент потерь	FAP: Обслужено ...	AWT: Ожидание	AHT: Обработка
Отдел продаж	180	137	12	0	43	6.7	0	23.9	0	01:57	00:29
Служба сервиса	161	133	10	0	28	6.2	0	17.4	0	02:03	00:32
VIP-клиенты	189	154	12	0	35	6.3	0	18.5	0	02:07	00:31
Для исключения ...	84	72	3	0	12	3.6	0	14.3	0	01:55	00:31
Очередь обраб...	160	123	7	1	36	4.4	0.6	22.5	0	01:56	00:31
Очередь обраб...	183	146	24	0	34	13.1	0	18.6	3.3	01:50	00:34
Входящая очере...	189	154	11	0	35	5.8	0	18.5	1.1	02:04	00:32
Техническая по ...	138	114	8	0	24	5.8	0	17.4	0	02:04	00:35
Обработка зона ...	205	151	18	0	47	8.8	0	22.9	5.9	01:50	00:28
Финансовый зон...	178	149	11	0	29	6.2	0	16.3	0	02:05	00:32

Каждый столбец — это отдельная очередь. Позволяет визуально и очень быстро сравнить их эффективность по трем ключевым параметрам: уровню обслуживания, проценту отказов и проценту потерь.



- **Итого:** Общее количество поступивших вызовов.
- **Обработано:** Сколько из них было принято операторами.
- **Обслужено в норме:** Количество вызовов, принятых оператором в рамках заданной «Нормы обслуживания».
- **Отказано:** Количество вызовов, которые не были приняты системой (очередью). (Например, превышена длина очереди или превышено максимальное время ожидания)
- **Потеряно:** Количество вызовов, где абонент повесил трубку, не дождавшись ответа.
- **SL (Service Level):** Процент вызовов, обслуженных в норме, от общего числа. Чем выше, тем лучше.
- **Процент отказов / потерь:** Доля неотвеченных вызовов. Чем ниже, тем лучше.
- **FAP (First Agent Proceeded):** Количество звонков обработанное первым оператором (без дальнейших переводов).
- **AWT (Average Wait Time):** Среднее время ожидания абонента в очереди.
- **AHT (Average Handle Time):** Среднее время, которое оператор тратит на обработку одного вызова (разговор + постобработка).

11. Нагрузка



Нагрузка

Технический показатель, отражающий количество одновременно занятых телефонных линий в системе. Помогает оценить, достаточно ли у компании мощностей для обработки пикового трафика.

Зачем?

- Наглядно показывает, как менялась нагрузка на телефонную систему в течение минуты, часа, суток и месяца.
- Помогает точно определить моменты максимальной загрузки, чтобы понять пределы возможностей системы.
- Позволяет проверить, были ли сбои со связью связаны с достижением максимальной емкости системы.

▶ Нагрузка → Динамика

Если график показывает, что нагрузка приближается к вашему техническому лимиту (например, 8 из 10 линий), это может быть причиной недозвонов. В таком случае рекомендуется увеличить количество линий.

