

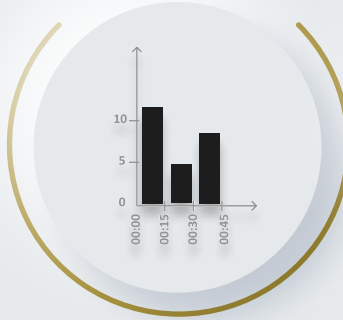


приложение
ОТЧЕТЫ

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** — завершённые события за любой период времени

Для кого?



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

Авторизация и вход

era-platform

Авторизация

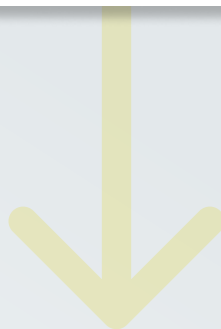
Домен *
sip.era.olp.site

Логин *

Пароль *
••••••••

ВОЙТИ

[Восстановить пароль](#)



era-platform Евгения Виноградова Админ @ sip.era.olp.site

 Builder Управление продуктовым 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	 ВКС	 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 (сеансов/цепочек разговоров). Один звонок может включать несколько разговоров. Отслеживает полный путь абонента в рамках одного обращения, включая IVR и переводы.

ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ

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 обзвонков. 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

- **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.

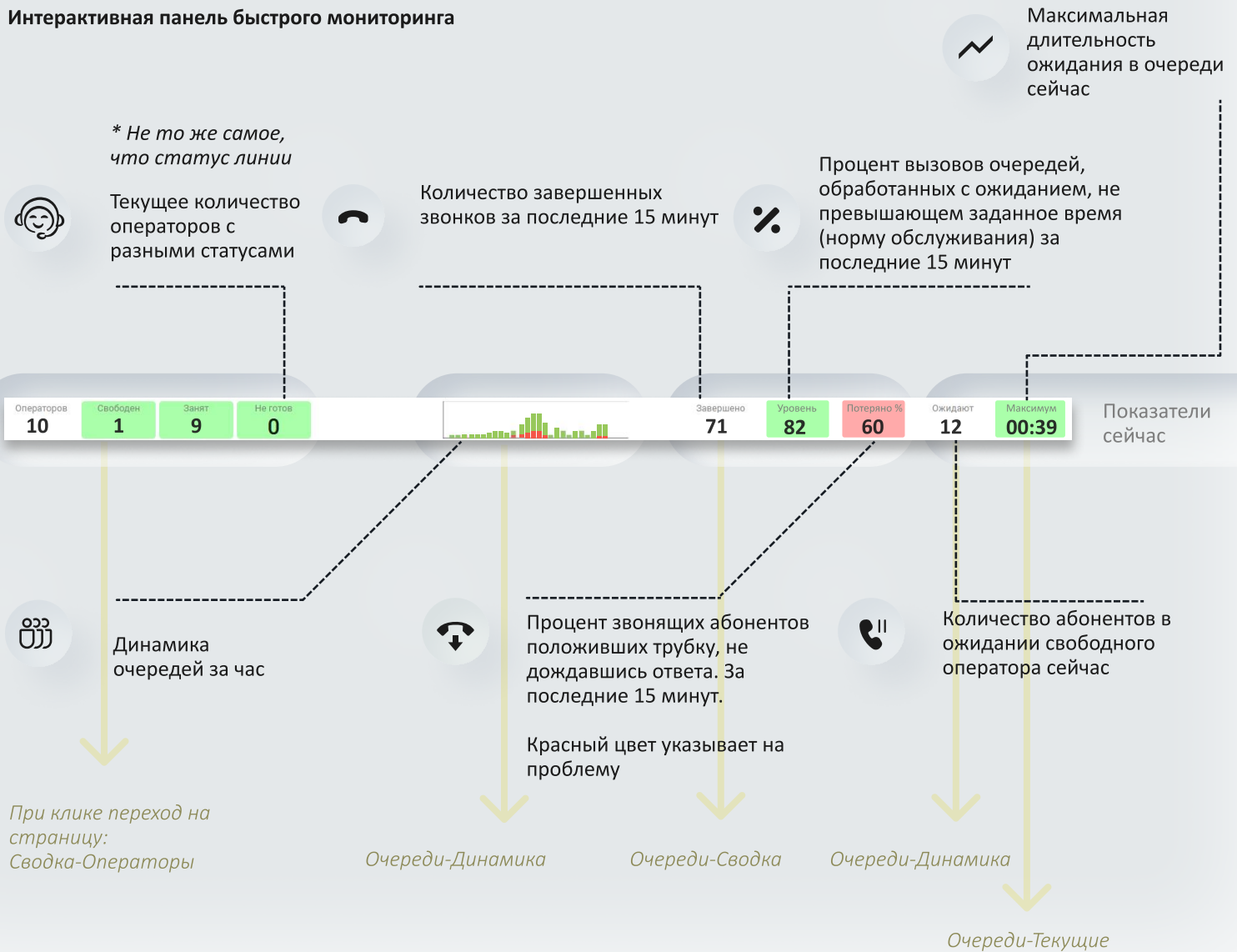
Пользователь — это любой сотрудник компании с внутренним телефонным номером, который не обязательно является оператором.

- **Нагрузка**

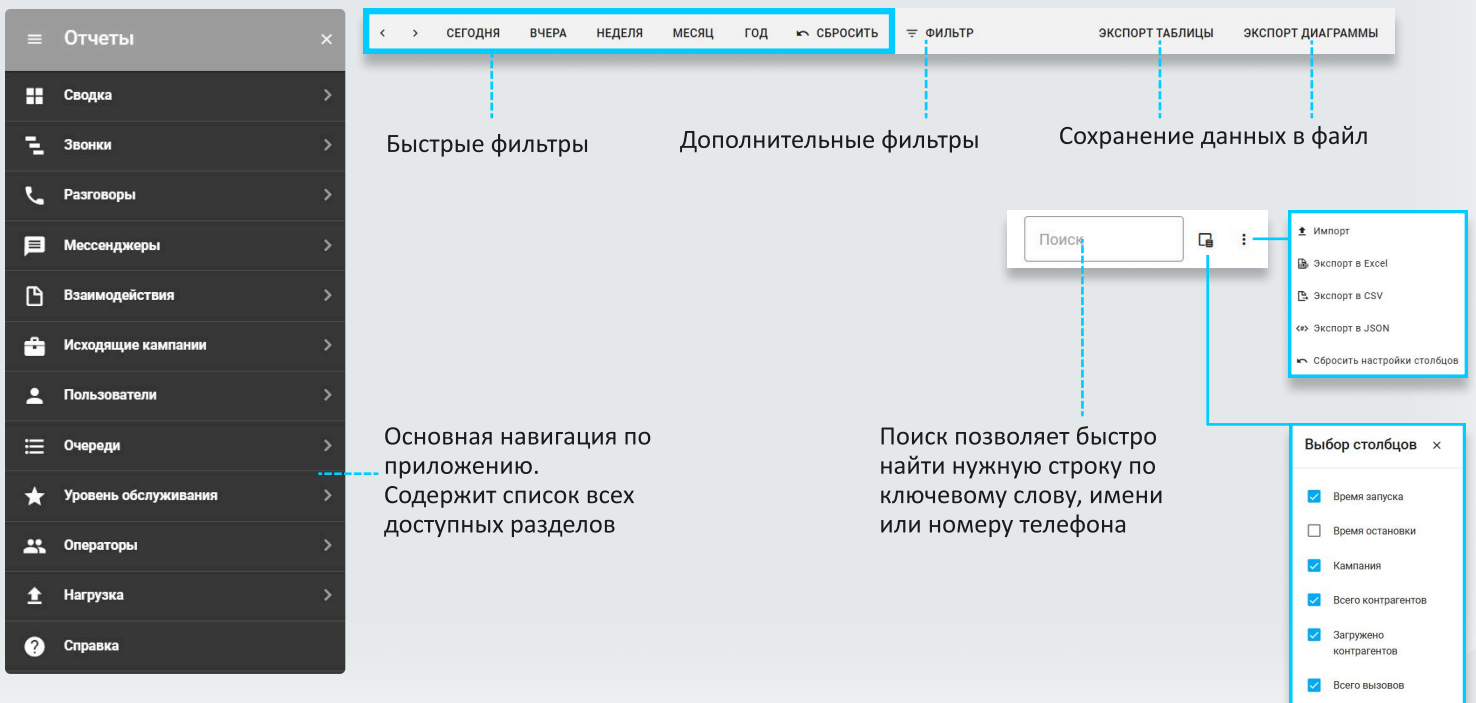
Технический показатель, отражающий количество одновременно занятых телефонных линий в системе. Помогает оценить, достаточно ли у компании мощностей для обработки пикового трафика.

Навигация

Интерактивная панель быстрого мониторинга



Управление и навигация



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

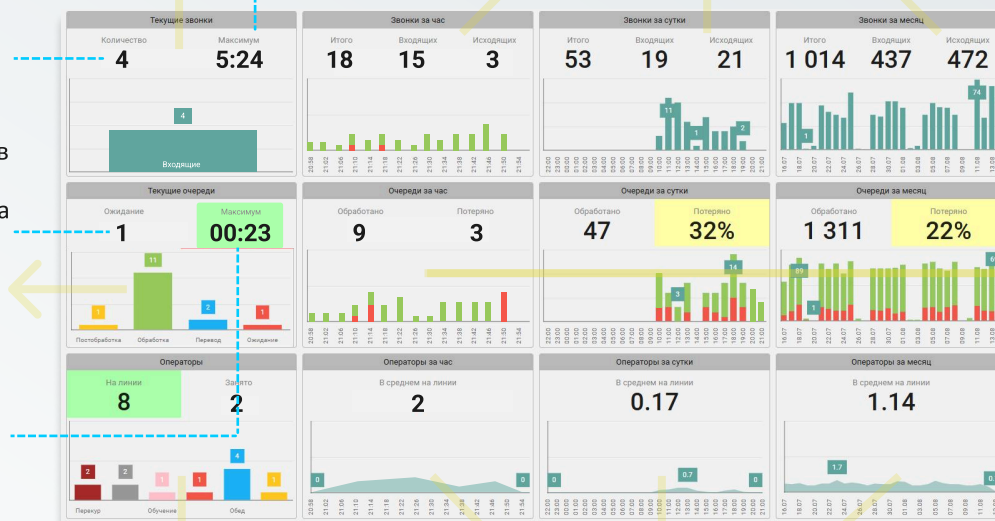
Звонки-Завершённые

Количество текущих
звонков

Количество абонентов
в ожидании
свободного оператора
сейчас

Очереди-Текущие

Максимальная
длительность
ожидания в очереди
сейчас



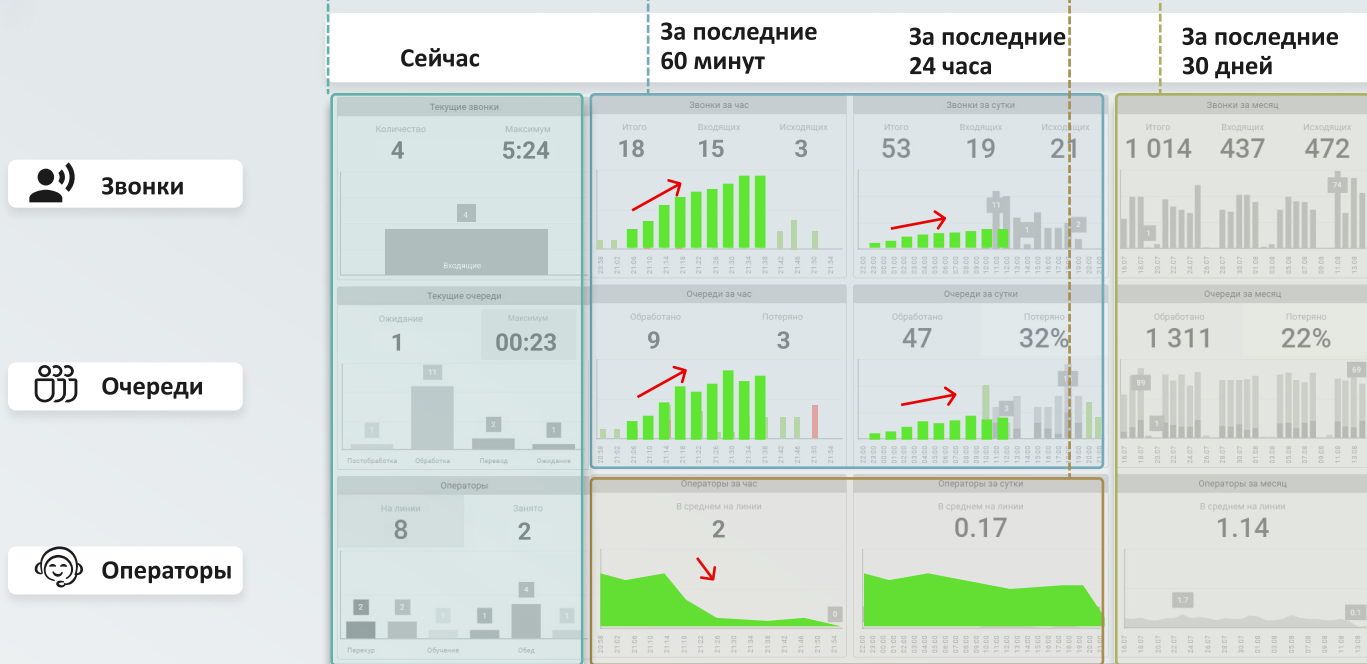
Очереди-Завершённые

Операторы-Текущие
статусы

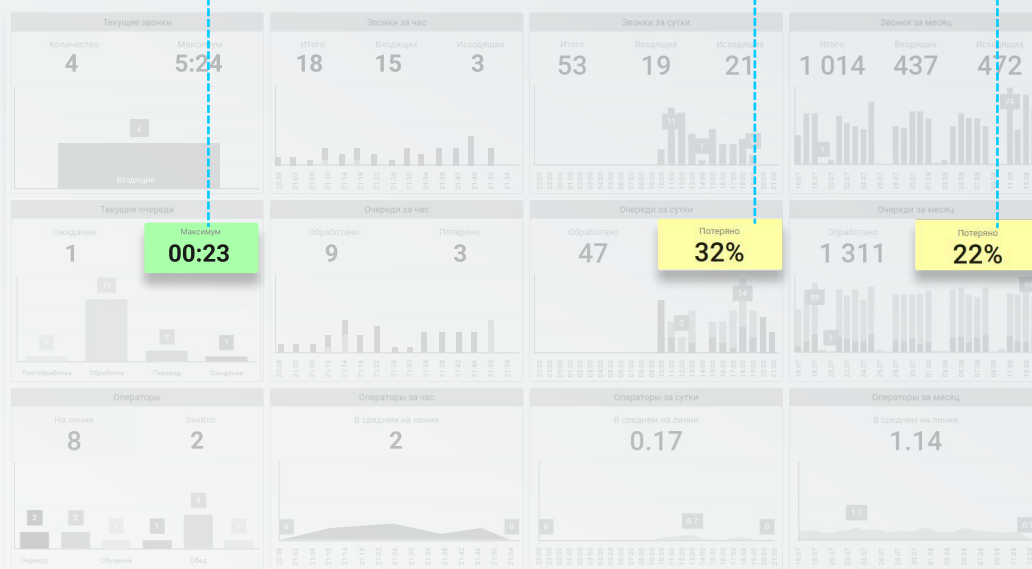
Операторы-История
статусов

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

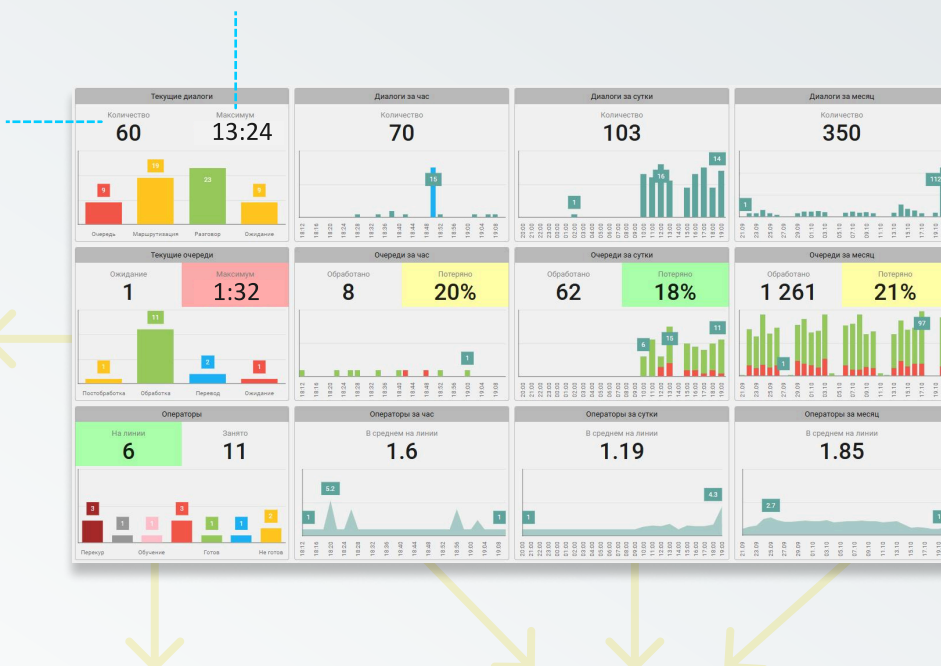


Длительность самого долгого диалога с оператором сейчас

Количество текущих диалогов

Очереди-Текущие

Очереди-Завершие



Операторы-Текущие статусы


Операторы-История статусов

На что обратить внимание?

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

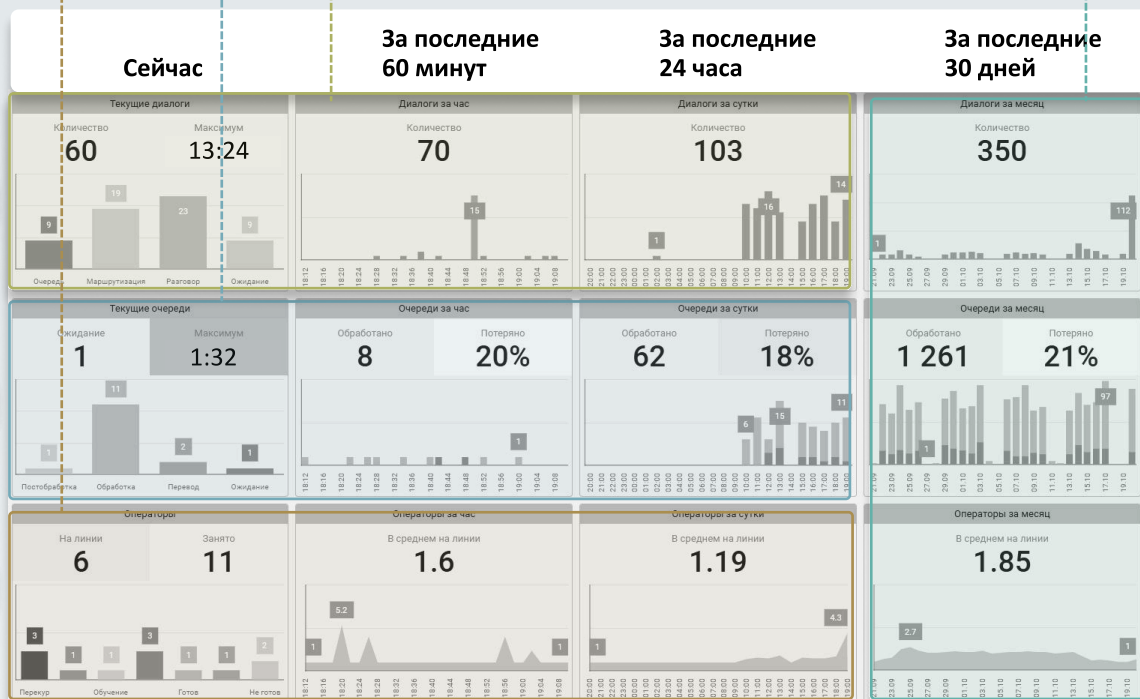
Как это соотносится с показателями за последний час? На основании этого можно принимать решение о перераспределении ресурсов.

- Сравните сегодняшние данными с днями на прошлой неделе

 **Диалоги**

 **Очереди**

 **Операторы**



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

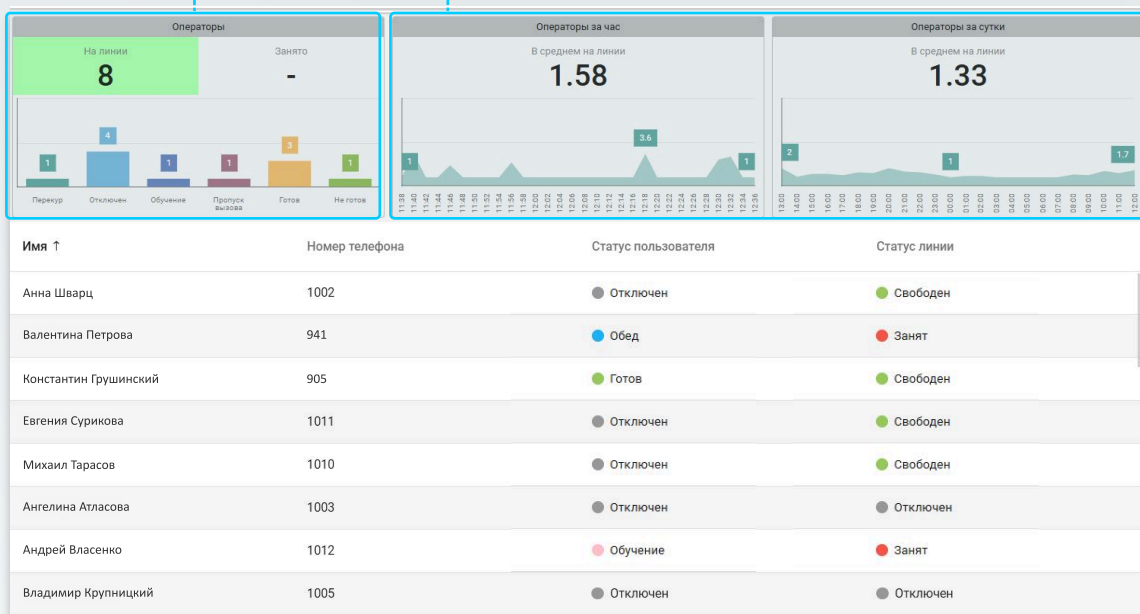


Количество операторов с различными статусами

** Не то же самое, что статус линии*



Динамика операторов на линии



Имя оператора

Внутренний номер оператора

Статус сотрудника

Статус линии сотрудника

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.

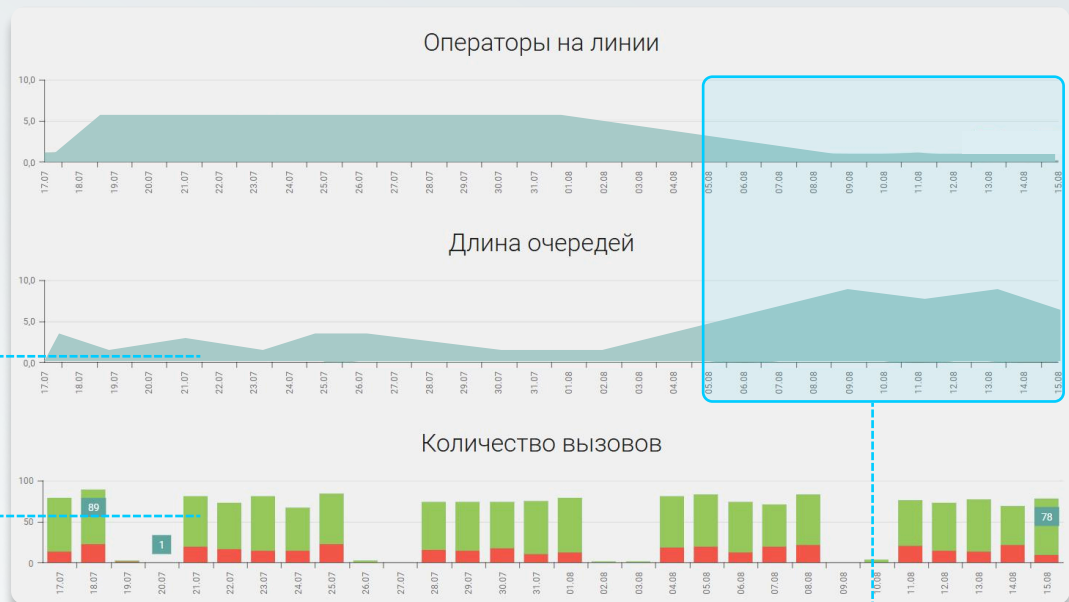
Или наоборот: звонков немного, а очередь растёт → значит, операторы недоступны/отключены.

- 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 дождавись ответа оператора в этой очереди

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



СВОДКА



ТЕКУЩИЕ



КАРТОЧКА
ЗВОНКА



ЗАВЕРШЕННЫЕ



ПО ЧАСАМ



ПО ДНЯМ
НЕДЕЛИ



24
ПО
СУТКАМ



ПО
МЕСЯЦАМ



ПО
НАПРАВЛЕНИЯМ



ПО
РЕЗУЛЬТАТАМ

Зачем?

- Позволяет увидеть всю схему обработки обращения, чтобы понять, насколько сложным был путь к решению вопроса.
- Оценки эффективности IVR и очередей: Показывает, сколько времени абоненты проводят в голосовом меню и в ожидании.
- Предоставляет итоговый бизнес-результат всего обращения (например, "обработан первым оператором", "потерян").
- Дает возможность проанализировать сложные случаи с несколькими переводами, чтобы понять причину и оптимизировать процессы.



Таблица. Количество звонков и средние показатели



Таблица. Детализация информации звонков. Возможность открыть карточку звонка. В карточке: прослушать разговоры в рамках этих звонков



Диаграмма. Количество звонков в разные промежутки времени



Диаграмма. Общее количество звонков (потеряно, обработано, входящих, исходящих...)

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						
<	>	СЕГОДНЯ	ВЧЕРА	НЕДЕЛЯ	МЕСЯЦ	ГОД
		СБРОСИТЬ	ФИЛЬТР		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



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

Длительность нахождения в меню IVR

Интервал времени между набором номера и ответом стороны Б

КАРТОЧКА	ОТПРАВИТЬ В QM	ДЕТАЛИЗАЦИЯ	JSON	Поиск						
Время	Направление	Набранный номер	Стороны А	Стороны Б	Меню	Очередь	Ожидание	Разговор	Удержан...	Итого
19:31:14	Входящий	7001128	92132	115	00:00	00:35	00:01	00:10	00:35	01:21
19:30:27	Входящий	7001178	92195	167	00:00	00:35	00:02	00:40	00:00	01:17
19:13:19	Исходящий	195	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

КАРТОЧКА ЗВОНКА

500 (10020) -> IVR, Очередь обработки call-back, Ole (1005), Оценка (PCS) [00:30]			
Направление	Входящий	Разговор	Обработан первым оператором
Продолжительность	Меню: 00:21, Очередь: 00:06, Разговор: 00:03, Итого: 00:30	Информация	Метки
Разговоры			
Время	Сторона А	Сторона Б	Разговор
25.08 15:07:11	500 (10020)	Оценка (PCS)	00:07
25.08 15:07:07	500 (10020)	Ole (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, Олег (1005), Оценка (PCS) [00:30]

✕ ЗАКРЫТЬ

Время 25.08.2025 15:06	Направление Входящий
Набранный номер 8001	Результат Обработан первым оператором
Оператор 500 (10020) -> IVR, Очередь обработки call-back, Олег (1005), Оценка (PCS)	Полноточность Меню: 00:21, Очередь: 00:06, Разговор: 00:03, Итого: 00:30

Информация

Тип стороны звонка Внутренний	Информация
Метки	

Разговоры

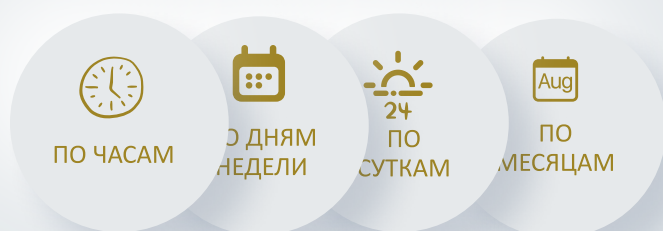
Время ↓	Сторона A	Сторона B	Разговор
25.08 15:07:11	500 (10020)	Оценка (PCS)	00:07
25.08 15:07:07	500 (10020)	Олег (1005)	00:03
25.08 15:06:47	500 (10020)	Очередь обработки call-back	00:21

Метки для
классификации
звонка

Список разговоров в
рамках данного звонка

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

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

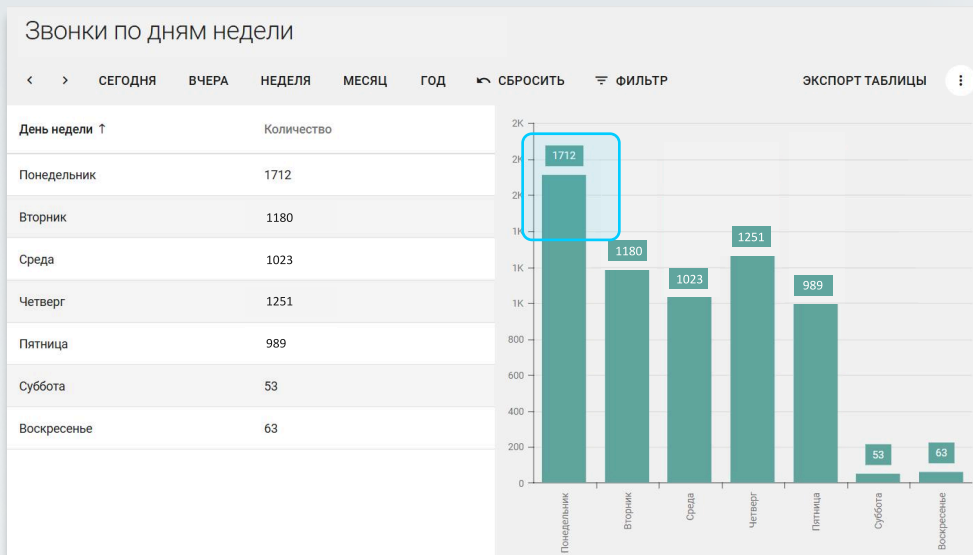


Зачем?

- 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:

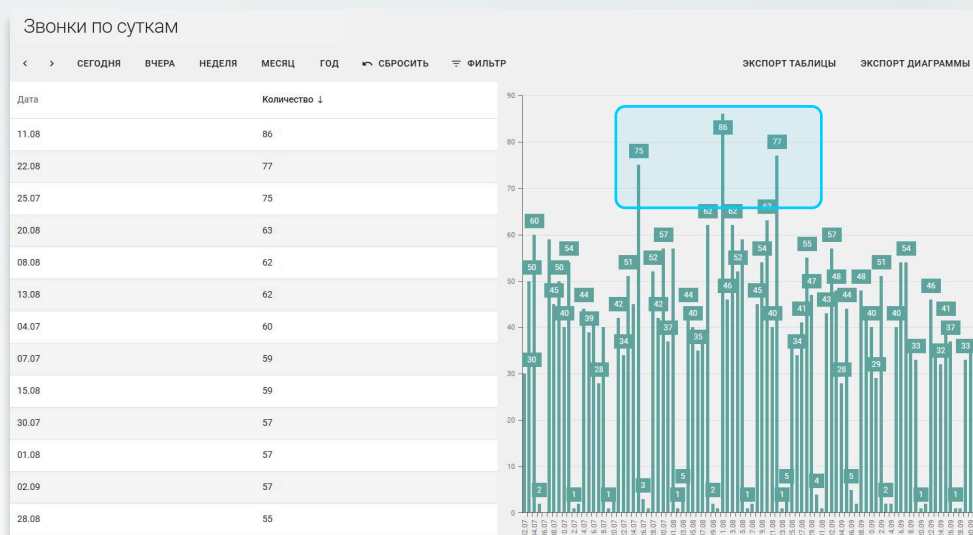
Анализ графика за несколько недель наглядно показывает, в какие дни недели нагрузка стабильно выше (например, в понедельник и пятницу) и требует усиления смен.



Пример:

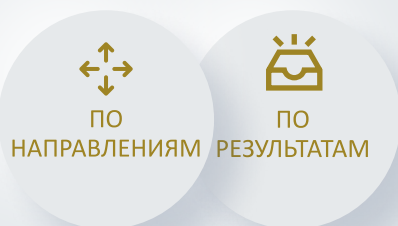
Выбираем период в несколько месяцев, диаграмму “Разговоры по суткам”

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



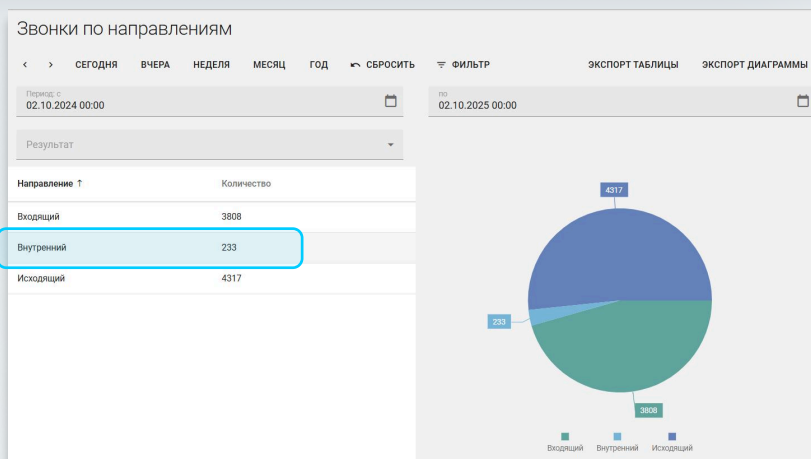
Зачем?

- «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:

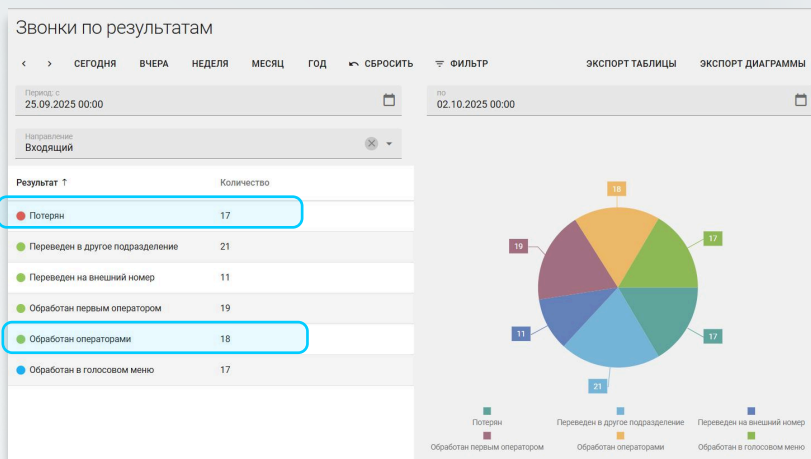
Если доля Внутреннего трафика неожиданно велика, это может указывать на то, что сотрудники слишком много времени тратят на внутренние звонки вместо работы с обращениями, что является поводом для оптимизации.

- **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.

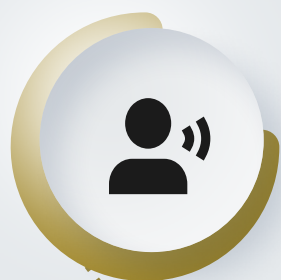


Пример:

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 дождавись 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.



ДИНАМИКА



ТЕКУЩИЕ



ЗАВЕРШЕННЫЕ



КАРТОЧКА
РАЗГОВОРА



ПО
ОПЕРАТОРАМ



ПО
НОМЕРАМ



ПО ЧАСАМ



ПО ДНЯМ
НЕДЕЛИ



24
ПО
СУТКАМ



ПО
МЕСЯЦАМ



ПО
НАПРАВЛЕНИЯМ

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.



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



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



Таблица. Звонки сгруппированные по операторам/по звонкам



Диаграмма. Количество разговоров в разные промежутки времени



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

3.1. Динамика разговоров

Разговоры → Динамика



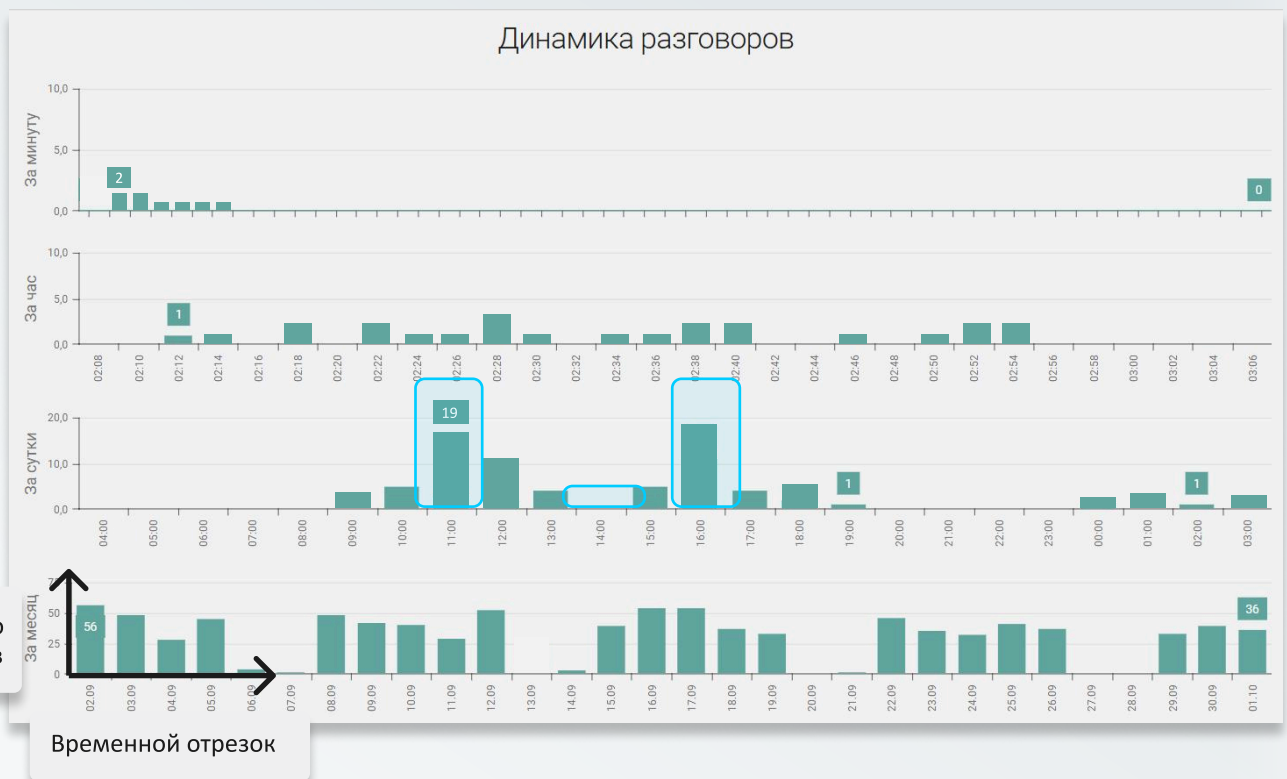
ДИНАМИКА

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.



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"

Завершенные разговоры

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

КАРТОЧКА ПРОСЛУШАТЬ ОТПРАВИТЬ В ОМ JSON

Поиск

Время ↓	Сторона А	Сторона Б	Разговор
22:18:07	921	136	00:00
19:41:43	1611	921	00:10
19:41:16	921	160	00:10
19:36:15	921	145	00:00

0:03 / 0:04

Инициатор разговора, вызывающая сторона

Второй участник разговора, вызываемая сторона

Аудиозапись звонка



КАРТОЧКА РАЗГОВОРА

Общая детальная информация по разговору, стенограмма разговора

Разговор +3816... -> Oleg... (1005) [01:12]

✕ ЗАКРЫТЬ

ОБЩЕЕ СТЕНОГРАММА

Время	22.08.2025 15:16	Направление	Входящий
Номерный номер	1005	Продолжительность	Ожидание: 00:11; Разговор: 01:01; Итого: 01:12
Сторона отбис	A		

Сторона А

Тип	Внешний	Номер	+3816...
Имя	+3816...	Домен	sip.era.ulp.site

Сторона Б

Тип	Внутренний	Номер	1005
Имя	Oleg...	Домен	sip.era.ulp.site

Речевая аналитика

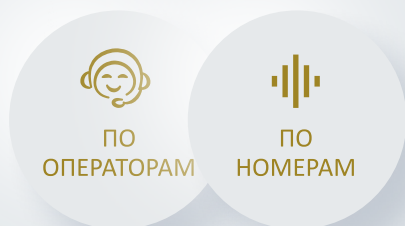
Сторона А: процент активности	36,31	Сторона Б: процент активности	45,13
Сторона А: процент перебиваний	0	Сторона Б: процент перебиваний	0
Сторона А: кол-во фрагментов речи	6	Сторона Б: кол-во фрагментов речи	5
Сторона А: кол-во перебиваний	0	Сторона Б: кол-во перебиваний	0

История, ссылки и комментарии

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

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.

Разговоры по операторам

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ

ФИЛЬТР

ЭКСПОРТ

Период с 01.10.2025 00:00

по 02.10.2025 00:00

Операторы

Абонент

ВСЕ

ВНЕШНИЕ

ВНУТРЕННИЕ

МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

ПРОЧЕЕ

Оператор	Итого	Входящих	Принято	Пропущен...	Средняя... ↓	Максима...	Суммарн...	Исходящих	Средняя ...	Максима...	Суммарн...
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:

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.

Сортировка по количеству пропущенных

Разговоры по номерам

<

>

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

СБРОСИТЬ

ФИЛЬТР

ЭКСПОРТ

ВСЕ

ВНЕШНИЕ

ВНУТРЕННИЕ

МЕЖДУ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ

ПРОЧИЕ

Номер	Имя	Итого	Входящих	Принято	Пропущено	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

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

Блок "Входящих":

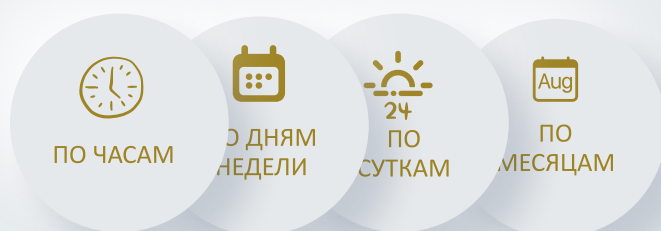
- **Принято:** Количество входящих звонков, на которые оператор ответил.
- **Пропущено:** Количество входящих звонков, которые были направлены на оператора, но остались им не отвеченными.
- **Средняя продолжительность:** Средняя длительность одного входящего разговора.
- **Максимальная продолжительность:** 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



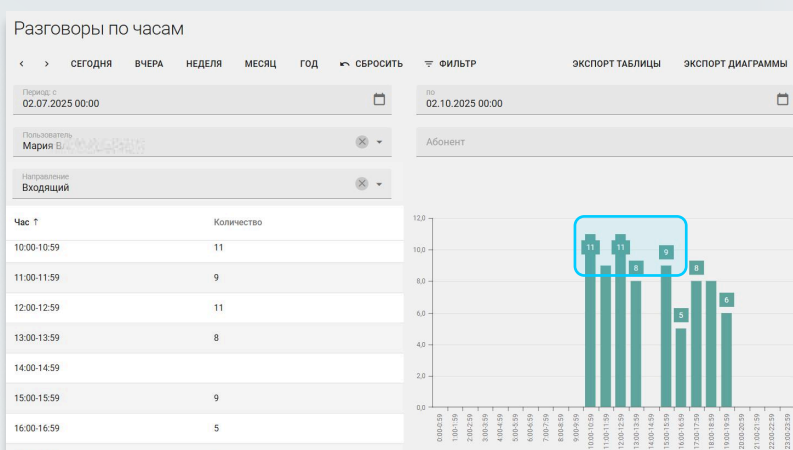
Зачем?

- 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:

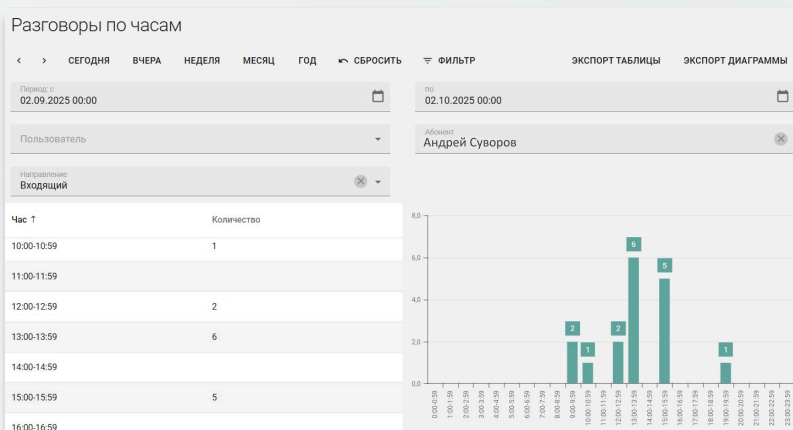
Чтобы выявить закономерности в работе конкретного сотрудника, руководитель фильтрует график «Разговоры по часам» по нужному Пользователю (оператору). Анализируя данные за длительный период, он видит его ритм работы. Например, график может наглядно показать, что в утренние часы оператор обрабатывает значительно больше разговоров, чем в вечерние. Это может быть поводом для корректировки графика, например, добавления дополнительного перерыва во второй половине дня для восстановления продуктивности.



Пример:

Чтобы оперативно оценить, как часто конкретный абонент контактировал 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

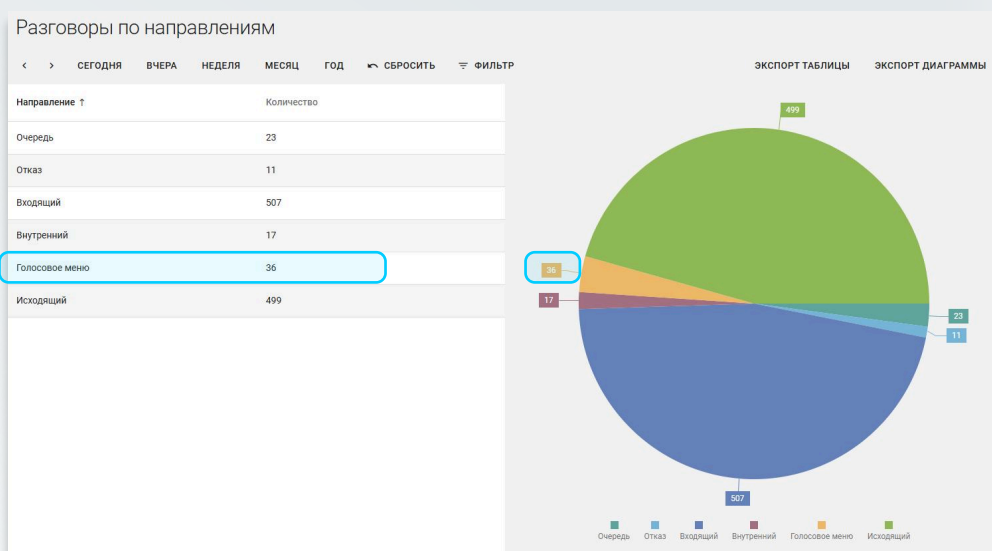
ПО
НАПРАВЛЕНИЯМ

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.



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



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



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



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



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



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



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 исходящ...		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 дождавись 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?

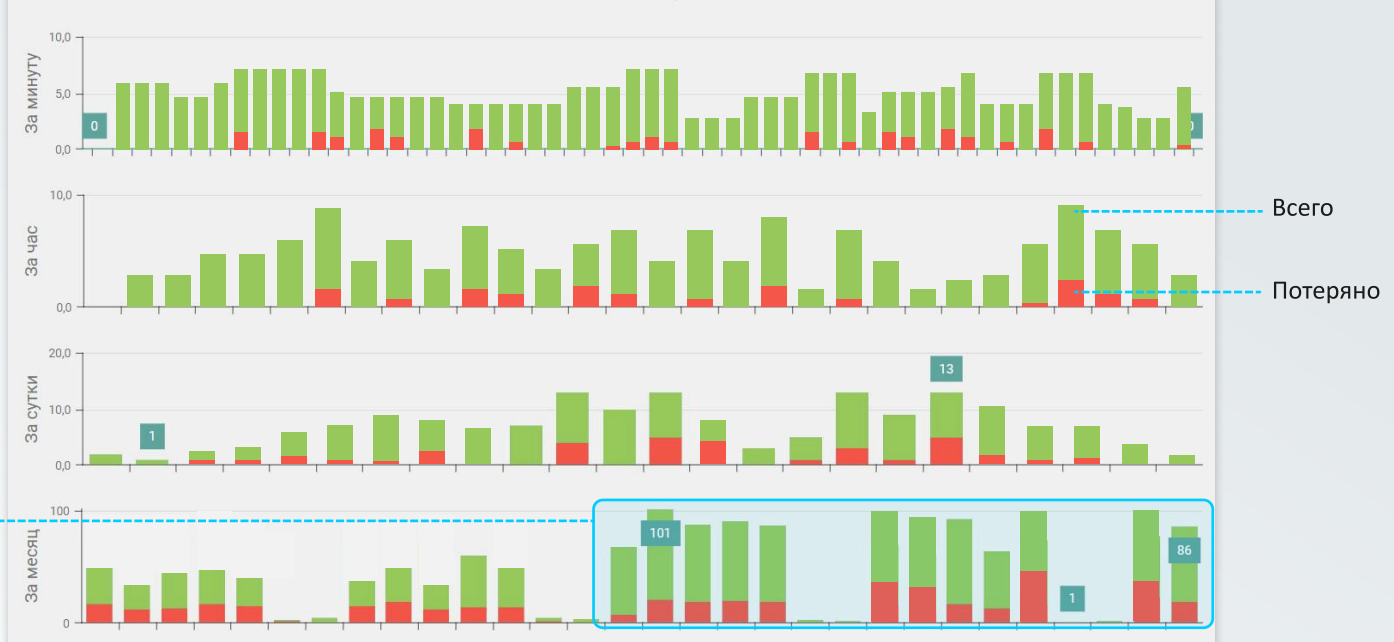
- Анализ трафика: Позволяет увидеть, в какие периоды (минуту, час, сутки, месяц) поступает больше всего звонков.
- Выявление трендов: Помогает отследить общие тенденции роста или снижения количества обращений.
- Планирование: Дает общее представление о нагрузке для стратегического планирования.

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 дождавись ответа оператора в этой очереди

4.3. Длина очередей

Очереди → Длина очередей



ДЛИНА ОЧЕРЕДЕЙ

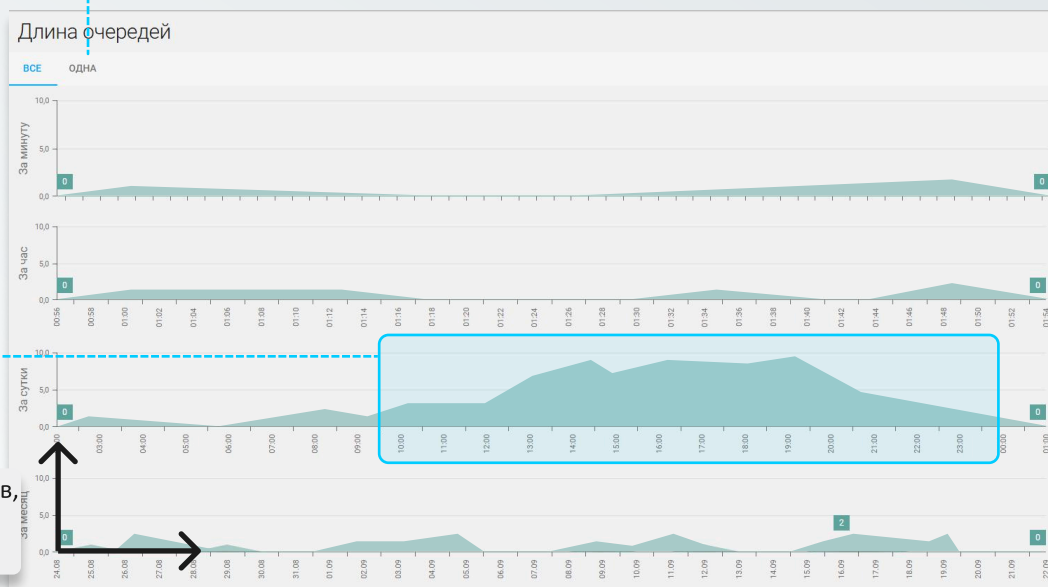
Зачем?

- 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.

Выбор конкретной очереди



Количество вызовов, находящихся в ожидании

Временной отрезок

4.4. Текущие/ Завершенные очереди

Очереди → Текущие/ Завершенные



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											
<div>← → СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↻ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР</div>											
<div>Поиск</div>											
Время ↓	Очередь	Абонент	Приоритет	Оператор	Результат	Оценка	Ожидание	Обработка	Постобра...	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 ...	9215	100	Валентин ...	Потерян	5	00:27	00:40	00:40	01:07	
19:41:08	Очередь ...	9215	50	Константи ...	Обраб...	4	01:21	00:20	00:20	01:41	
19:37:31	Техниче ...	9215	100	Евгения С ...	Потерян	5	01:54	00:30	00:30	02:24	
19:11:00	Очередь ...	9215	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



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.

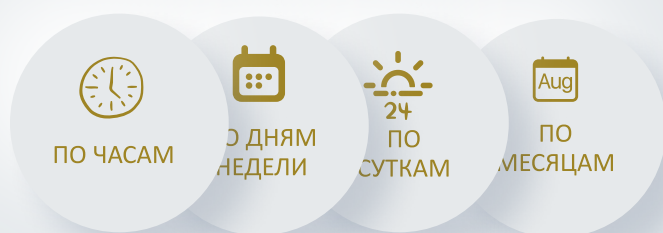
Кнопка для изменения статуса выбранного оператора.

Участники очередей ⓘ				
Очереди		Операторы		
Состояние				
■ НЕ ГОТОВ <#> JSON		Поиск		
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-фас...	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



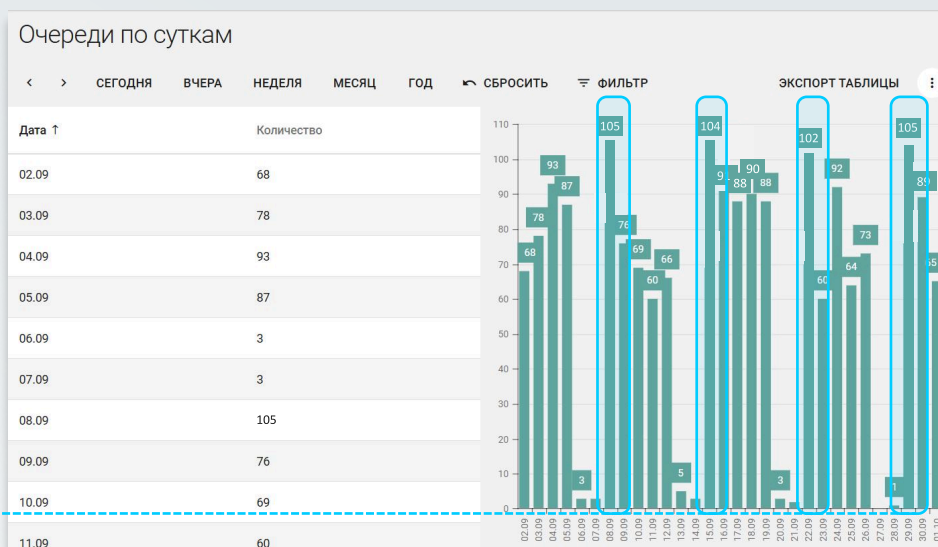
Зачем?

- 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.

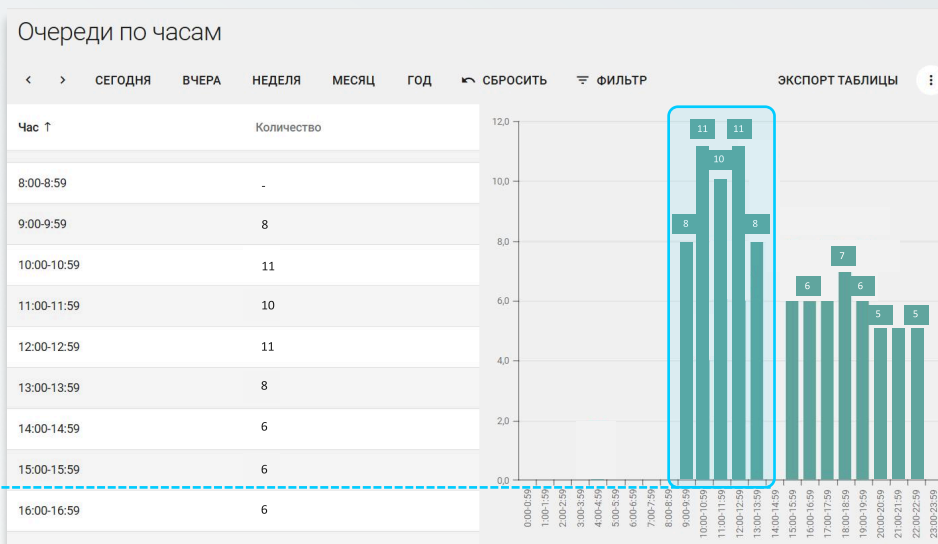
Пример:

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.

Все понедельники
месяца — повышенное
количество вызовов



Утро понедельника —
повышенное количество
вызовов



4.7. Очереди По результатам/ По очередям

Очереди → По результатам/ По очередям



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.

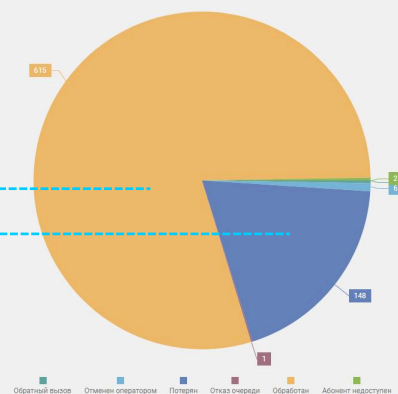
Наглядное
соотношение успешно
обработанных и
потерянных вызовов

Очереди по результатам

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

ЭКСПОРТ ТАБЛИЦЫ ЭКСПОРТ ДИАГРАММЫ

Результат ↑	Количество
Обратный вызов	2
Отменен оператором	6
Потери	148
Отказ очереди	1
Обработан	615
Абонент недоступен	2



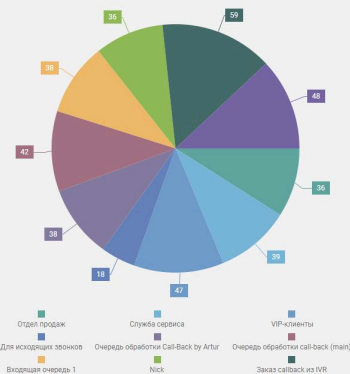
Сравнение количества
вызовов в разных
очередях

Количество по очередям

< > СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР

ЭКСПОРТ ТАБЛИЦЫ ЭКСПОРТ ДИАГРАММЫ

Очередь ↑	Количество
Отдел продаж	36
Служба сервиса	39
VIP-клиенты	47
Для исходящих звонков	18
Очередь обработки Call-Back by Artur	38
Очередь обработки call back (main)	42
Общая поддержка	38
Техническая поддержка	36
Финансовые вопросы	59
Обработка заказов	48



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 обзвона в реальном времени: скорость набора (CPS), прогресс обзвона 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 контрагентов...	Загружено конт...	Всего вызовов	Наборов	Ответов	Обработано	Потеряно	Состояние	CPS	CPS за минуту	Линий	Линий за минуту	% потерянных в...
12:21:25	Обзвон collectio...	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?

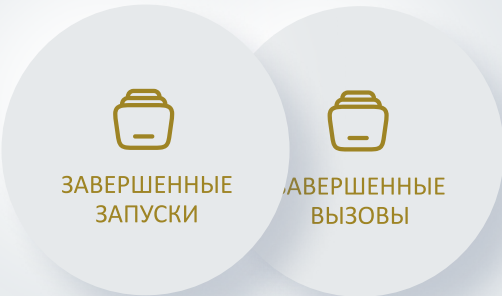
- Позволяет увидеть каждый отдельный звонок, который система совершает в реальном времени.
- Дает возможность отслеживать точный статус конкретного вызова (например, «Набор номера», «Разговор», «Ожидание»).
- Помогает мгновенно выявить "зависшие" звонки, которые застряли на определенном этапе, и понять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

Текущие вызовы кампаний												
Время ↑	Кампан...	Оператор	Номер т...	Состоян...	Описание	Результат	Состоян...	Набор н...	Ожидан...	Обработ...	Постобр...	Итого
19:08:37	Демонс...		8911028...	Авто...			Авто...	00:09	00:01			00:10
19:08:39	Демонс...	Анна Шва...	8908679...	Обра...		Перезвони...	Обра...	00:08	00:10	03:20	00:40	04:18
19:08:40	Демонс...	Валентин...	8968031...				Обра...	00:09	00:07	01:12		01:28
19:08:42	Демонс...	Константи...	8987931...				Обра...	00:06	00:02	01:33		01:41
19:08:45	Демонс...		8906034...	Заня...	SIP 486		Заня...	00:09				00:09
19:08:47	Демонс...		8988998...	Заня...	SIP 486		Заня...	00:06				00:06
19:08:51	Демонс...		8925361...	Заня...	SIP 486		Заня...	00:07				00:07
19:08:52	Демонс...		8995863...				Анал...	00:08	00:45			00:53
19:08:52	Демонс...		8925039...	Заня...	SIP 486		Заня...	00:05				00:05
19:08:53	Демонс...		8907142...	Неве...	SIP 404		Неве...	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 завершения звонка оператором.
- **Набор номера, Ожидание, Обработка, Постобработка, Итого:** Счетчики времени для каждого этапа вызова, обновляемые в реальном времени.

5.3. Завершенные запуски/ Заврешенные вызовы кампаний

Исходящие кампании → Завершенные запуски/ Заврешенные 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									
<div>Сегодня ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР</div> <div>29.08.2025 00:00 29.09.2025 00:00</div> <div>Кампания</div> <div>Поиск</div>									
Время	Время остановки	Кампания	Всего контрагентов	Загружено ко...	Всего вызовов	Наборов	Ответов	Обработано	Потеряно
17.09.14:35:04	17.09.13:08:08	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	4	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	17.09.13:37:55	Callback	10	9	51	1	1	1	0
16.09.13:02:12	16.09.13:04:08	Решение об...	12	12	3	1	1	0	0
12.09.15:49:05	16.09.17:35:35	Callback	1	10	5	2	0	0	0

Завершенные вызовы

Завершенные вызовы кампаний											
<div>Сегодня ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР</div> <div>29.08.2025 00:00 29.09.2025 00:00</div> <div>Кампания</div> <div>Результат</div> <div>Поиск</div>											
ОТПРАВИТЬ В ОМ ON JSON											
Время	Кампания	Оператор	Номер тел...	Состояние	Описание	Набор номе...	Ожидание	Обработка	Постобработка	Итого	Результат
17.09.13:47:16	Callback	Олег Голубев	8915...	Обработан		00:01	00:07	00:39	00:11	01:58	
17.09.13:56:57	Callback	Олег Голубев	8915...	Отключен оператор							
17.09.11:38:08	Callback	Олег Голубев	8915...	Ожидание ответа	Оператор не...						
16.09.19:40:10	Callback	Олег Голубев	8915...	Ожидание ответа	Оператор не...						
16.09.19:39:03	Callback	Анна Шарца	891...	Обработан		00:01	00:07	00:39	00:24	01:11	
16.09.13:03:22	Review o...	Анна Шарца	8931...	Отключен оператор							
16.09.13:02:28	Review o...	Анна Шарца	891...	Отказ оператора		00:01	00:12			00:13	
16.09.12:03:45	Callback	Анна Шарца	10020	Неверный номер	SF-404	00:00				00:00	
12.09.15:50:06	Callback	Анна Шарца	10020	Неверный номер	SF-404	00:00				00:00	
09.09.10:34:42	Review o...	Ольга Пок...	8920...	Обработан		00:01	00:06	00:12	00:15	00:34	Неверный...
09.09.09:54:57	Review o...	Ольга Пок...	8921...	Обработан		00:01	00:05	00:13	00:43	01:02	Отказан...
09.09.09:54:50	Review o...	Ольга Пок...	8921...	Отказ	Не удалось зв...						
09.09.09:54:17	Review o...	Анна Шарца	894...	Обработан		00:02	00:07	00:10	00:25	00:44	Отказан...

- **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).

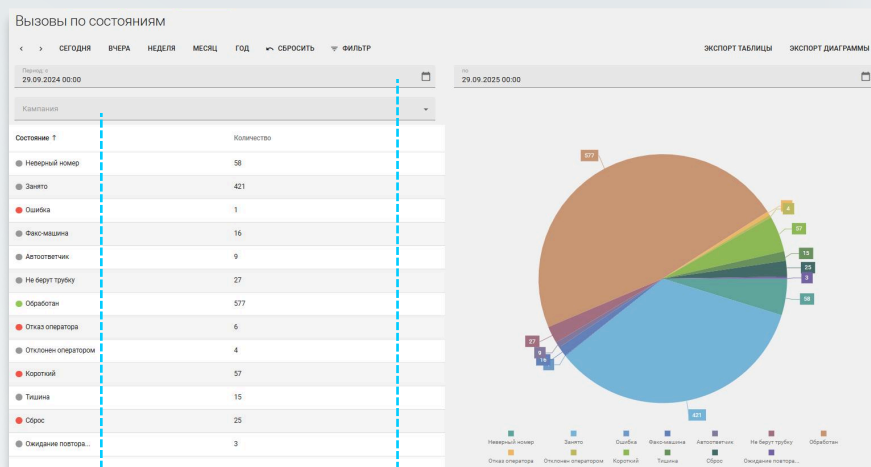
5.4. Вызовы по состоянию/ Вызовы по результатам

Исходящие кампании → Вызовы по состоянию/ Вызовы по результатам

Зачем?

- «Вызовы по состоянию» 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.

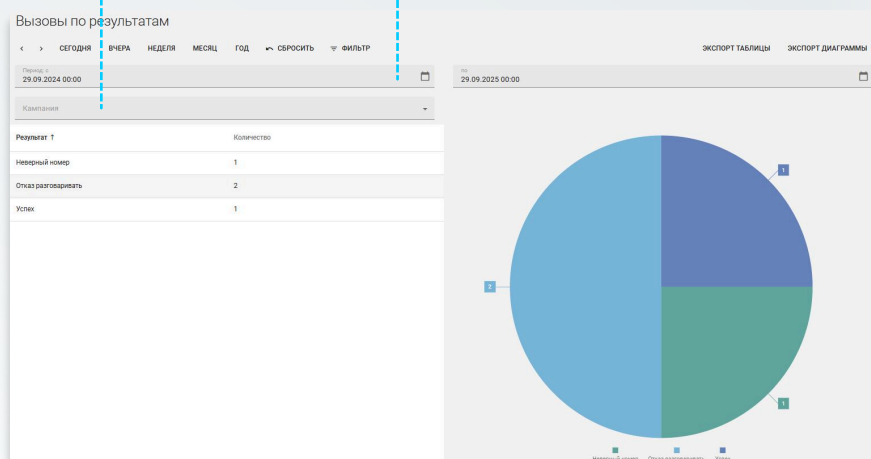
- **«Вызовы по состоянию»** — это технический срез. Он отвечает на вопрос: "Что технически произошло со звонками?" (дозвонились, занято, ошибка).



Фильтр по конкретной кампании

Фильтр по периоду

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





ТЕКУЩИЕ



ЗАВЕРШЕННЫЕ



АБОНЕНТЫ



СООБЩЕНИЯ

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 удастся 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



ТЕКУЩИЕ

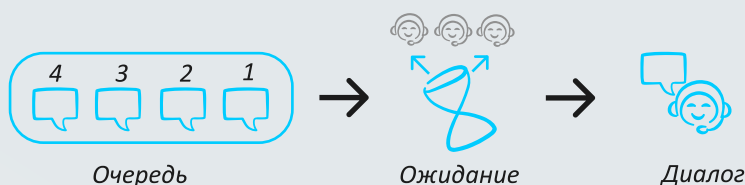
Зачем?

- 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
18:50:27	15	Мельникова...	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 Алек...	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						
<div>← → СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД СБРОСИТЬ ФИЛЬТР</div> <div>Период: с 01.10.2024 00:00 по 01.10.2025 00:00</div> <div>Оператор Результат</div>						
<div>КАРТОЧКА ОТПРАВИТЬ В QM ОТКРЫТЬ JSON</div> <div>Поиск</div>						
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 первы...	00:24	00:06
16.09 12:32:24	1			Ошибка		
16.09 12:31:09	7	Антонина Залялова		Обработан первы...	05:00	00:35
16.09 12:30:43	1			Ошибка		
16.09 12:30:27	2			Потерян	00:00	

Общая продолжительность диалога

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

Открытый диалог

12:37 ✓

Возникла ошибка при работе бота. Переключаем вас на оператора

12:37 ✓

Оператор: Ошибка обслуживания

Спасибо за обращение, пожалуйста оставьте оценку вашему обращению

12:38 ✓

Оператор: Ошибка обслуживания

Спасибо за обращение, пожалуйста оставьте оценку вашему...

5

12:38

Сценарий: Ошибка обслуживания

Спасибо за оценку (LastMessage). До свидания

12:38 ✓

Учетная запись: EraTat

Абонент: 016...

Контакт: 00...

Начало диалога: 16.09 12:37

Завершение диалога: 16.09 12:38

Кол-во сообщений: 7

6.3. Абоненты

Мессенджеры → Абоненты



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.

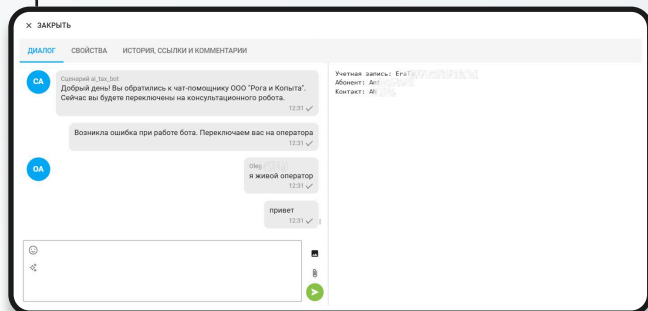
- **Учетная запись:** Идентификатор бота или канала, через который общался абонент.
- **Имя:** Имя абонента, как оно указано в системе.
- **Имя пользователя:** Уникальный никнейм или логин пользователя

Быстро отправить текст/
изображение/документ
в выбранный диалог

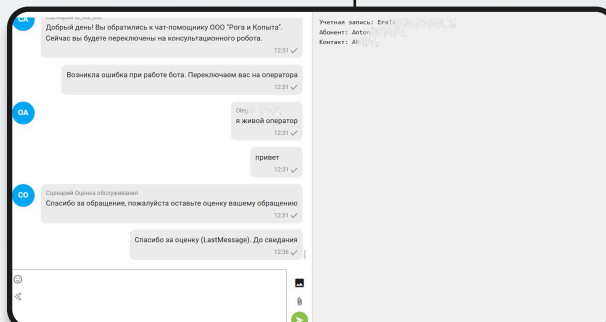
Поиск по имени и
имени пользователя

Абоненты					
КАРТОЧКА	ТЕКСТ	ИЗОБРАЖЕНИЕ	ДОКУМЕНТ	ОТКРЫТЬ	JSON
Учетная запись	Имя	Имя пользователя	Первое сообщение	Последнее сообщение ↓	Количество сообщений
agur...	Дмитрий Красинов	tsa...	16.10.2024 17:06:33	25.09 01:44:46	472
Ср...	Владимир Крупницкий	oa...	29.04.2024 17:10:17	23.09 13:00:03	978
ЕгТ...	Владимир Крупницкий	oa...	25.08 15:02:23	16.09 12:38:44	11
ЕгТ...	Анна Шварц	AN...	23.07 13:19:09	16.09 12:36:52	67
Ср...	Валентина Петрова	Al...	29.04.2024 15:38:34	16.09 12:32:24	45 059
agur...	Константин Грушинский	AN...	21.10.2024 14:33:46	16.09 12:30:28	39
Ср...	Евгения Сурикова	Buk...	22.10.2024 16:41:04	28.04 20:16:48	40
Nick...	Михаил Тарасов	Nic...	16.10.2024 17:07:33	16.02 20:51:50	700
agur...	Владимир Крупницкий	oa...	21.10.2024 14:45:30	21.10.2024 14:45:58	6
agur...	Антонина Залялова	Nic...	16.10.2024 17:56:18	19.10.2024 18:19:22	86
Nick...	Дмитрий Красинов	tsa...	16.10.2024 17:56:20	16.10.2024 18:21:26	4
WAC...	София Франко	792...	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						
<div><div>←</div><div>→</div><div>СЕГОДНЯ</div><div>ВЧЕРА</div><div>НЕДЕЛЯ</div><div>МЕСЯЦ</div><div>ГОД</div><div>СБРОСИТЬ</div><div>ФИЛЬТР</div></div> <div><div>Период: с</div><div>28.08.2025 00:00</div><div>по</div><div>28.09.2025 00:00</div><div>Поиск</div><div></div></div>						
Учетная запись	Абонент	Время ↓	Направление	Тип	Состояние	Текст
Сreom	Oleg	23.09 13:00:03	Входящее	Текст	Получено	Привет
EraTa	Oleg	16.09 12:38:44	Исходящее	Текст	Отправлено	Спасибо за оценку (LastM...
EraTa	Oleg	16.09 12:38:44	Входящее	Кнопки	Получено	5
EraTa	Oleg	16.09 12:38:20	Исходящее	Кнопки	Отправлено	Спасибо за обращение, п...
EraTa	Oleg	16.09 12:38:18	Исходящее	Текст	Отправлено	ривет
EraTa	Oleg	16.09 12:37:31	Исходящее	Текст	Отправлено	Возникла ошибка при раб...
EraTa	Oleg	16.09 12:37:31	Исходящее	Текст	Отправлено	Добрый день! Вы обрати...
EraTa	Oleg	16.09 12:37:31	Входящее	Текст	Получено	/start
EraTa	Anto	16.09 12:36:52	Исходящее	Текст	Отправлено	Спасибо за оценку (LastM...
Сreom	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 взаимодействия 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 ФИЛЬТР

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

Операторы Канал

ОТПРАВИТЬ В QM ОТКРЫТЬ <> JSON

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



ДИНАМИКА



ТЕКУЩИЕ
СТАТУСЫ



ПО
СТАТУСАМ



ИСТОРИЯ
СТАТУСОВ



ТЕКУЩИЕ
СМЕНЫ



ЗАВЕРШЕННЫЕ
СМЕНЫ

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

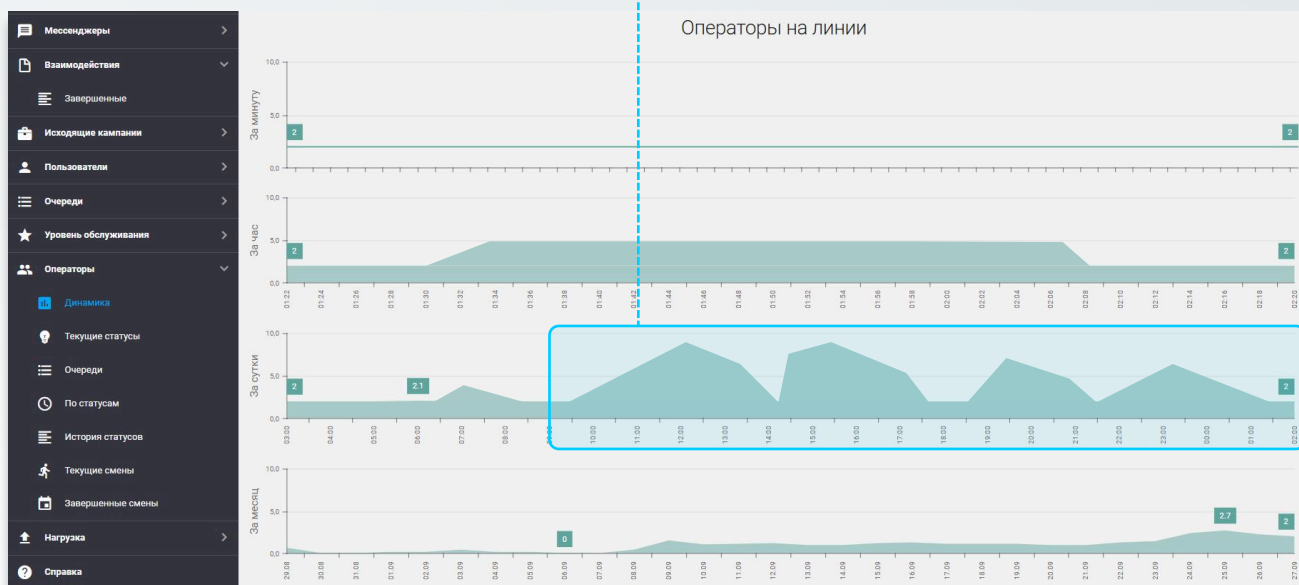


ДИНАМИКА

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)

Статусы операторов			
СБРОСИТЬ ФИЛЬТР			
Онлайн Да			
ОТПРАВИТЬ СООБЩЕНИЕ НЕ ГОТОВ ИЗМЕНИТЬ СТАТУС ОТКЛЮЧИТЬ <> JSON			
Оператор Да			
Имя ↑	Номер телефона	Статус пользователя	Статус линии
Анастасия		● Готов	● Свободен
Евгения В.	904	● Не готов	● Не назначен
Екатерина	912	● Не готов	● Занят
Елена Се	1010	● Не готов	● Занят
Елена Се	832	● Обед	● Свободен
Мария Да	991	● Обучение	● Занят
Светлана	985	● Обед	● Занят
Светлана	940	● Обед	● Занят
Сергей Н.	1100	● Обед	● Свободен
Сергей Н.	905	● Пропуск вызова	● Свободен
Юрий Бо	902	● Не готов	● Занят

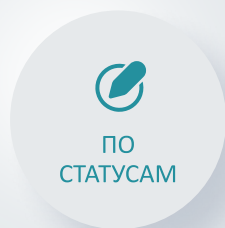
Телефонные номера пользователя (привязанные к нему SIP-абоненты)

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

Фильтр по статусам.

Например, для сравнения времени, проведенного в одном из статусов, между операторами

Продолжительность статусов операторов		
<div>← → СЕГОДНЯ ВЧЕРА НЕДЕЛЯ МЕСЯЦ ГОД ↺ СБРОСИТЬ ≡ ФИЛЬТР</div>		
Период: с 29.08.2025 00:00	по 29.09.2025 00:00	
Оператор	Статус	
Оператор T1	Статус	Продолжительность J2
Екатерина	Не готов	03:12:05
Екатерина	Отключен	34:18
Екатерина	Обед	13:47
Екатерина	Пропуск вызова	08:38
Екатерина	Перекур	08:27
Екатерина	Обучение	05:28
Екатерина	Готов	05:15
Светлана	Не готов	02:30:21
Светлана	Обед	18:23
Светлана	Отключен	13:24
Светлана	Перекур	03:29
Анастасия	Не готов	05:45:10
Анастасия	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

Текущий статус телефонной линии

Время изменения ↓	Продолжительность	Оператор	Было: Статус	Стало: Статус	Было: Линия	Стало: Линия
27.09 23:38:50	06:47	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен
27.09 23:32:03	24:26	Евгения Виноградова Админ	Не готов	Отключен	Не назначен	Не назначен
27.09 23:07:37	12:12	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен
27.09 22:55:25	13:35	Евгения Виноградова Админ	Не готов	Отключен	Не назначен	Не назначен
27.09 22:41:50	2:37:32	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен
27.09 20:04:18	15:20	Евгения Виноградова Админ	Не готов	Отключен	Не назначен	Не назначен
27.09 19:48:58	02:47	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен
27.09 19:46:11	1:09:59	Евгения Виноградова Админ	Не готов	Отключен	Не назначен	Не назначен
27.09 18:36:12	16:02	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен
27.09 18:30:23	09:38	Светлана	Не готов	Не готов	Свободен	Свободен
27.09 18:20:10	22:49	Евгения Виноградова Админ	Не готов	Отключен	Не назначен	Не назначен
27.09 17:57:20	09:34	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен
27.09 17:47:47	1:42:34	Евгения Виноградова Админ	Не готов	Отключен	Не назначен	Не назначен
27.09 16:05:12	1:14:27	Евгения Виноградова Админ	Отключен	Не готов	Не назначен	Не назначен

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.

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.

Детализация смены (всплывающее окно)

Время: 26.03.2025 15:46

Имя: Елена Михайлова

Статус: Да

Статус оператора: Нет

Время обработки вызовов: Нет

Время ожидания вызова: 103

Статусы:

Статус оператора: Продолжительность: Количество:

Время завершения: 26.03.2025 15:46

Время обработки вызовов: 15 515 809

Время ожидания вызова: 4 000 073

Статус оператора: 15 515 861

Время обработки вызовов: 0

Время ожидания вызова: 0

Текущие смены операторов

Время ↓	Имя	Онлайн	Онлайн - продол...	Готов	Готов - продолж...	Статус оператора	Статус - продол...	Кол-во обработка...	Продолжительн...	Кол-во пропуше...	Доля времени о...
27.09 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	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	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	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	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



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 KPI.
- 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 отчет. 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

<

>

СЕГОДНЯ

ВЧЕРА

НЕДЕЛЯ

МЕСЯЦ

ГОД

↶ СБРОСИТЬ

🔍 ФИЛЬТР

Период с:

29.08.2025 00:00

📅

по:

29.09.2025 00:00

📅

Поиск

🔍

Время	Время завершения	Имя	Продолжительность	Онлайн - продолжител...	Готов - продолжител...	Кол-во обработанн...	Продолжительность ...	Кол-во пропущенных...	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...	24:26	24:26	00:00	0	00:00	0	0
26.09 20:45:25	26.09 21:56:04	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	Опер...	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	Опер...	3:27:29	3:27:29	3:27:29	0	00:00	0	0
25.09 12:00:56	25.09 19:19:51	Олег Ал...	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.



ПАНЕЛЬ
ТЕЛЕФОНОВ



ВНУТРЕННИЕ
НОМЕРА

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.



Визуальная панель («шахматка»).
Наглядное отображение статуса всех внутренних телефонных номеров для быстрой оценки доступности.



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 >					
Звонок >	1001	1002	1003	1004	1005
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 >					
Справка					
	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.

Внутренние номера пользователей			
📞 ПОЗВОНИТЬ ↺ ПЕРЕКЛЮЧИТЬ ⌂ JSON			
Номер Т2	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 Крупницкий	🟢 Свободен	
1012	Андрей Шеицов	🟢 Свободен	
1013	Екатерина Агатова	🟢 Свободен	
1014	Владимир 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 (очерей), 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



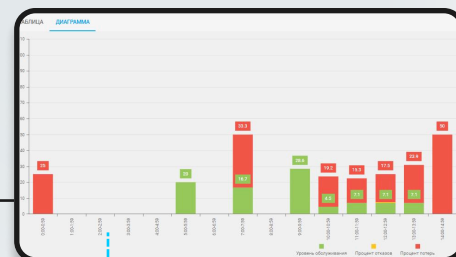
Зачем?

- 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.

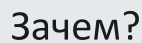
Уровень обслуживания по часам											
Сегодня						Экспорт таблицы					
29.08.2025 00:00						29.09.2025 00:00					
Очередь						Сервис					
Норма обслуживания, сек											
20											
Час	Итого	Обработано	Обслужено в н...	Отказано	Потеряно	SL: Уровень об...	Процент отказо...	Процент потер...	FAP: Обслужено...	AWT: Ожидание	AHT: Обработка
0:00-0:59	4	3	0	0	1	0	0	25	0	00:54	00:33
1:00-1:59	3	3	0	0	0	0	0	0	0	03:56	00:50
2:00-2:59	4	4	0	0	0	0	0	0	0	01:54	00:40
3:00-3:59	2	2	0	0	0	0	0	0	0	02:44	00:25
4:00-4:59	2	2	0	0	0	0	0	0	0	02:17	00:25
5:00-5:59	5	5	1	0	0	20	0	0	0	01:57	00:36
6:00-6:59	3	3	0	0	0	0	0	0	0	02:09	00:43
7:00-7:59	6	4	1	0	2	16.7	0	33.3	0	00:55	00:43
8:00-8:59	2	2	0	0	0	0	0	0	0	03:05	01:00
9:00-9:59	7	7	2	0	0	28.6	0	0	28.6	02:04	00:35
10:00-10:59	156	126	7	0	30	4.5	0	19.2	0.6	02:17	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 (очередью). (Например, превышена длина очереди или превышено максимальное время ожидания)
- **Потеряно:** Количество вызовов, где абонент повесил трубку, не дождавись 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):** Количесвто 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).

Уровень обслуживания → По очередям



- 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.

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

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

Уровень обслуживания по очередям

←

→

Сегодня

Вчера

Неделя

Месяц

Год

↶ Сбросить

⌵ Фильтр

Экспорт таблицы

Экспорт диаграммы

⌵ Аналитика

Таблица

Диаграмма

Очередь	Итого	Обработано	Обслужено в н...	Отказано	Потеряно	SL: Уровень об...	Процент отказо...	Процент потер...	FAR: Обслужено ...	АИТ: Ожидание	АИТ: Обработка
Очередь продаж	180	137	12	0	41	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 истрации ...	84	72	3	0	12	3.6	0	14.3	0	01:55	00:31
Очередь обрабо...	160	123	7	1	36	4.4	0.6	22.5	0	01:56	00:31
Очередь обрабо...	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 заяв ...	205	151	18	0	47	8.8	0	22.9	5.9	01:50	00:28
Финансовые во ...	178	149	11	0	29	6.2	0	16.3	0	02:05	00:32



- **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 / потеря:** Доля неотвеченных вызовов. Чем ниже, тем лучше.
- **FAP (First Agent Proceeded):** Количесвто 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.

ДИНАМИКА

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.

