



Центр Обработки Вызовов

описание системы отчетности (v.2.10)

Содержание

1. Термины и сокращения	4
2. Элементы управления в отчетах	5
2.1. Фильтры	5
2.2. Экспорт данных	5
2.3. Записи переговоров	5
2.4. Детализации строк.....	5
2.5. Быстрые ссылки на звонки	5
2.6. Сортировка	5
2.7. Настройка отображения столбцов	5
2.8. Выгрузка записей переговоров.....	5
3. Группа «Звонки»	6
3.1. Входящие.....	6
3.2. Исходящие.....	7
3.3. Пропущенные	7
3.4. Переведенные	8
3.5. Персональные.....	8
4. Группа «Отчеты»	10
4.1. Call-центр.....	10
4.2. Часы	10
4.3. Очереди.....	11
4.4. Регионы	11
4.5. Операторы	12
4.6. КПД.....	12
4.7. Рабочее время	13
4.8. Паузы.....	14
4.9. ОКК.....	14
5. Группа «Графики»	15
5.1. Суточная нагрузка.....	15
5.2. Часовая нагрузка	15
5.3. Часовое ожидание	15
5.4. Регионы	15
5.5. Ротация.....	15
6. Отчет реального времени «Монитор супервизора».....	16
6.1. Call-центр.....	16
6.2. Операторы	16
6.3. Очереди.....	17
6.4. График.....	17

6.5. Звонки	17
6.6. Номера.....	18
6.7. Регионы	18
7. Отчет реального времени «Монитор call-центра»	19

1. Термины и сокращения

Центр Обработки Вызовов (ЦОВ) - программный продукт, включающий: платформу телефонии, систему авторизации операторов, систему управления операторами и очередями, набор отчетов.

IP-АТС - базовая платформа телефонии, принимающая и распределяющая звонки в организации.

Колл-центр (КЦ, Call-center) - подразделение в компании, занимающееся массовым телефонным обслуживанием клиентов.

Клиент - существующий или потенциальный контрагент организации, позвонивший в КЦ.

АОН - телефонный номер клиента, определившийся при поступлении на IP-АТС.

Внутренний номер - номер, с которым телефонный аппарат или программный телефон регистрируется на IP-АТС

Оператор - сотрудник, регистрирующийся в КЦ для обработки входящих вызовов.

Очередь операторов (проект, группа) - группа операторов, обрабатывающих вызовы на определенную тематику.

Номер очереди - внутренний номер группы операторов, предназначенный, в основном, для перевода звонков.

Очередь звонков (клиентов) - клиенты, позвонившие в КЦ и ожидающие ответа оператора.

Принятый звонок - вызов, поступивший в очередь и принятый одним из операторов.

SL (Service Level, уровень сервиса) - процентное соотношение звонков, принятых в течение первых N секунд. Общеизвестным стандартом является $SL = 80/20$, 80% звонков должны быть приняты за 20 секунд. Например, для систем банковского обслуживания применяется стандарт 90/10.

Таймаут оператора - длительность попытки дозвона до оператора в очереди. При превышении таймаута звонок переходит к другому оператору.

Пропущенный звонок - вызов, распределенный на оператора, но не принятый им по какой-либо причине (напр. не успел снять трубку - «таймаут»). В дальнейшем этот вызов может перейти к другому оператору в очереди и стать принятым.

Потерянный звонок - вызов, поступивший в очередь, но не принятый ни одним оператором по какой-либо причине (в очереди не было операторов, все операторы были заняты, в очереди были свободные операторы, но они не отвечали и т.д.).

Голосовое меню (IVR) - приветствие с предложением какого-либо выбора (отдел организации, тематика звонка), которое клиент слышит при звонке на IP-АТС.

2. Элементы управления в отчетах

2.1. Фильтры

В верхней части отчетов расположены фильтры, позволяющие ограничивать количество отображаемых данных или производить поиск. Часть из них (такие как «Дата/Время», «Оператор», «Очередь») присутствует в каждом из отчетов, назначение специальных фильтров см. в соответствующих разделах.

2.2. Экспорт данных

Во всех отчетах, кроме графиков и real-time статистики, предусмотрена функция экспорта данных в формат .CSV (совместимый с MS Excel). Ссылка для экспорта находится в правом верхнем углу.

2.3. Записи переговоров

Записи переговоров хранятся в формате .MP3, для их прослушивания в отчетах встроен мини-плеер с возможностью паузы и перемотки. Для начала прослушивания кликните на значке в поле «Запись». Для сохранения файла нажмите на значке правой кнопкой мыши и выберите «Сохранить как...».

2.4. Детализации строк

В ряде отчетов присутствуют поля, предназначенные для детализации показателей по строке. Детализации обозначаются квадратными скобками с цифрой (напр., [+1]). При нажатии на них строка «разворачивается» вниз для отображения дополнительных данных, при повторном нажатии - «сворачивается». Цифра в квадратных скобках обозначает кол-во деталей (напр., кол-во попыток перевода звонка).

2.5. Быстрые ссылки на звонки

Во всех отчетах группы «Звонки», в последнем поле «URL», находится ссылка, при нажатии на которую будет отображаться только один выбранный звонок. Данную функциональность удобно использовать для рассмотрения инцидентов внутри организации (отправка ссылки по email, icq и т.д.), а также при обращении в службу технической поддержки.

2.6. Сортировка

В большинстве отчетов предусмотрена возможность сортировки по одному из полей. Для изменения порядка сортировки кликните по заголовку поля.

2.7. Настройка отображения столбцов

В правом верхнем углу табличных отчетов расположена кнопка настройки отображения видимости столбцов (шестеренка), позволяющая скрыть или отобразить столбцы в отчете.

2.8. Выгрузка записей переговоров

В правом верхнем углу исторических звонковых отчетов расположена кнопка пакетной выгрузки ¹ записей переговоров в виде zip-архива.

¹ Максимальное количество выгружаемых записей по умолчанию = 100, чтобы увеличить количество выгружаемых в отчет данных, обратитесь в техническую поддержку

3. Группа «Звонки»

3.1. Входящие

Описание: Базовый отчет по входящим звонкам в очереди.

Фильтры:

- **Телефон** - поиск по АОН клиента;
- **Статус звонка** - «Все звонки», «Принятые» или «Потерянные»;

Поля:

- **Вх.номер**¹ - входящий (городской) номер КЦ, на который поступил звонок;
- **Регион** - название региона, которому принадлежит номер звонящего.
- **Очередь** - название очереди;
- **Оператор** - ФИО оператора, принявшего звонок (дополнительные значения: «нет» - если звонок был потерян, «Без авторизации» - если звонок был принят на внешний номер переадресации);
- **Телефон** - АОН клиента;
- **Ожидание** - длительность ожидания клиента с момента попадания в очередь до ответа оператора или до выхода из очереди (если звонок был потерян);
- **Разговор** - длительность разговора с оператором (включая удержание, если оно было);
- **Удержание** - длительность ожидания клиента на удержании.
- **Обработка** - длительность пост-обработки звонка в очереди с карточкой клиента или сценарием (фактически, это интервал между окончанием разговора и нажатием кнопки «Завершить»);
- **Завершил**² - инициатор завершения звонка (первым положил трубку «Клиент» или «Оператор»);
- **Запись** - кнопка управления записью разговора. При нажатии на кнопку открывается панель, с помощью которой можно прослушать, скачать и оценить запись.
- **Оценка**³ - оценка разговора. Оценка производится по пятибальной шкале, баллы выставляются клиентом в тоновом режиме, после разговора с оператором.
- **ОКК**⁴ - отдел контроля качества. Оценка выставляется супервизором, критерии оценки настраиваются супервизором в меню «Настройки: ОКК».
- **Обр. вызов** - обратный вызов. В случае, если звонок был совершен как обратный вызов, отображается значение «Да», иначе - «Нет».
- **Детали** - детализация прохождения звонка в очереди:
 - Оператор - оператор, на которого распределялся звонок;
 - Вн. номер - внутренний номер оператора;
 - Дозвон - время, в течение которого у оператора звонил телефон;
 - Результат - звонок «Принят» или «Пропущен»;
 - Статус - статус звонка;
- **Удерж.** - детализация информации об удержании звонка:

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Входящие номера».

² Отключено по умолчанию, при необходимости обратитесь в техническую поддержку.

³ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Интерактивное анкетирование».

⁴ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Отдел контроля качества».

- Время - время постановки на удержание;
- Длительность - длительность удержания.
- **Переводы** - детализация переводов звонка (включая неуспешные):
 - Номер - внутренний или внешний номер, на который осуществлялась попытка перевода;
 - Дозвон - длительность дозвона;
 - Разговор - длительность разговора (включая предварительный разговор оператора при условном переводе);
 - Статус - статус звонка;
- **Карт.** ¹ - карточка звонка;
- **Клиент, Статус** ² - название или имя клиента и статус звонка.

3.2. Исходящие

Описание: Отчет по исходящим звонкам операторов и абонентов IP-АТС.

Фильтры:

- **Вн.номер** - поиск по внутреннему номеру оператора, совершившего звонок;
- **Телефон** - поиск по номеру телефона, на который был сделан вызов;
- **Статус звонка** - «Все звонки» или «Принятые»;

Поля:

- **Оператор** - ФИО оператора, совершившего звонок (дополнительные значения: «Без авторизации» - если звонок был сделан с внутреннего номера не зарегистрированным оператором);
- **Вн.номер** - внутренний номер, с которого был совершен звонок;
- **Телефон** - номер телефона, на который был совершен звонок;
- **Дозвон** - длительность дозвона;
- **Разговор** - длительность разговора;
- **Запись** - кнопка управления записью разговора. При нажатии на кнопку открывается панель, с помощью которой можно прослушать, или скачать запись.
- **Статус** - статус звонка;

3.3. Пропущенные

Описание: Дополнительный отчет по пропущенным звонкам операторов в очередях.

Специальные фильтры:

- **Телефон** - поиск по АОН клиента;
- **Вн.номер** - поиск по внутреннему номеру оператора, попустившего звонок;

Поля:

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Мини-CRM карточки ЦОВ».

² См. документацию к модулю «Мини-CRM карточки ЦОВ».

- **Вх.номер**¹ - входящий (городской) номер КЦ, на который поступил звонок;
- **Очередь** - название очереди;
- **Оператор** - ФИО оператора, пропустившего звонок (дополнительные значения: «Без авторизации» - если звонок был пропущен при переадресации на внешний номер);
- **Телефон** - АОН клиента;
- **Вн.номер** - внутренний номер оператора или номер переадресации;
- **Дозвон** - длительность попытки дозвона;
- **Статус** - статус звонка;
- **Потерян** - был ли звонок потерян очередью, или в дальнейшем его принял другой оператор (соответствующие значения: «Да» и «Нет»);

3.4. Переведенные

Описание: Дополнительный отчет по переводам звонков из очередей.

Фильтры:

- **Телефон** - поиск по АОН клиента;
- **Номер** - поиск по номеру, на который переводился звонок;
- **Запись** - кнопка управления записью разговора. При нажатии на кнопку открывается панель, с помощью которой можно прослушать, или скачать запись.

Поля:

- **Вх.номер**² - входящий (городской) номер КЦ, на который поступил звонок;
- **Очередь** - название очереди;
- **Оператор** - ФИО оператора, переведившего звонок;
- **Телефон** - АОН клиента;
- **Номер** - внутренний или внешний номер на который переводился звонок;
- **Дозвон** - длительность дозвона (учитывается последняя попытка, а не их суммарная длительность);
- **Разговор** - длительность разговора (учитывается последняя попытка);
- **Запись** - кнопка управления записью разговора. При нажатии на кнопку открывается панель, с помощью которой можно прослушать, или скачать запись.
- **Детали** - детализация всех попыток перевода;

3.5. Персональные³

Описание: Отчет по звонкам, поступившим на внутренние номера операторов или абонентов IP-АТС минуя очереди (напр., при наборе из IVR или при переводе).

Фильтры:

- **Телефон** - поиск по АОН клиента;

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Входящие номера».

² Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Входящие номера».

³ Отчет поставляется в составе отдельного модуля «Персональные вызовы».

- **Вн. номер** - поиск по внутреннему номеру оператора;
- **Статус звонка** - «Все звонки», «Принятые» или «Пропущенные»;

Поля:

- **Оператор** - ФИО оператора (дополнительные значения: «Без авторизации» - если звонок поступил на внутренний номер абонента IP-АТС);
- **Телефон** - АОН клиента;
- **Вн.номер** - внутренний номер оператора или абонента IP-АТС;
- **Дозвон** - длительность дозвона;
- **Разговор** - длительность разговора;
- **Запись** - кнопка управления записью разговора. При нажатии на кнопку открывается панель, с помощью которой можно прослушать, или скачать запись.
- **Статус** - статус звонка;
- **Переводы** - детализация всех последующих переводов, которые сделал оператор;

4. Группа «Отчеты»

4.1. Call-центр

Описание: Базовая ежедневная статистика Call-центра.

Поля:

- **Операторов**¹ - кол-во различных операторов, участвовавших в обработке звонков в течение суток;
- **Поступило** - кол-во звонков, поступивших в очереди;
- **Принято** - кол-во звонков, принятых операторами в очередях;
- **Чатов**² - количество чатов, в которых общались операторы;
- **SL**³ - процентное соотношение звонков, принятых в течение первых N секунд с момента попадания в очередь;
- **Потеряно** - кол-во и % звонков, поступивших в очереди, но не принятых операторами;
- **Средние** - средние значения по показателям:
 - Ожид.потер. - среднее время, которое клиент находился в очереди прежде чем положить трубку;
 - Ожид.прин. - среднее время, которое клиент находился в очереди до ответа оператора;
 - Разговор - среднее время разговора;
 - Обработка - среднее время пост-обработки в очередях с карточкой клиента или сценарием разговора;
 - Чат - среднее время диалога в чате.

4.2. Часы

Описание: Почасовая статистика Call-центра.

Поля:

- **Час** - начало интервала времени, размером в один час - за который отображается статистическая информация. Часы, в течение которых отсутствовали звонки не отображаются в статистике;
- **Поступило** - кол-во звонков, поступивших в очереди в часовом интервале;
- **Принято** - кол-во звонков, принятых операторами в очередях в часовом интервале;
- **Чатов** - количество чатов, в которых общались операторы;
- **SL** - процентное соотношение звонков, принятых в течение первых N секунд с момента попадания в очередь;
- **Потеряно** - кол-во и % звонков, поступивших в очереди, но не принятых операторами;
- **Средние** - средние значения по показателям:

¹ Итоговая строка данной колонки за месяц используется для расчета стоимости технической поддержки.

² Вся статистика по чатам поставляется в виде отдельного модуля «Оmnikanальный контакт-центр».

³ Данный параметр является настраиваемым для всех отчетов, в которых он присутствует. Есть возможность задать несколько значений (напр. 10, 20 и 30 сек), в этом случае в отчете будет отображаться соответствующий фильтр. По умолчанию используется значение 20 сек.

- Операторов - среднее кол-во операторов, обслуживавших звонки в часовом интервале (пример расчета: в понедельник с 12:00 до 13:00 принимали звонки 10 операторов, во вторник, в это же время, 7 операторов, среднее значение за 2 дня - $17/2=8.5$);
- Очередь - среднее кол-во клиентов, ожидающих в очереди при поступлении каждого нового звонка (примеры: показатель 1.0 обозначает что при каждом звонке клиента он был первым в очереди и его звонок сразу начинал распределяться оператору, 2.0 - каждый клиент в течение часа становился вторым в очереди и т.д.);
- Ожид.потер. - среднее время, которое клиент находился в очереди прежде чем положить трубку;
- Ожид.прин. - среднее время, которое клиент находился в очереди до ответа оператора;
- Разговор - среднее время разговора;
- Обработка - среднее время пост-обработки в очередях с карточкой клиента или сценарием разговора;
- Чат - среднее время диалога в чате.

4.3. Очереди

Описание: Статистика Call-центра в разрезе очередей.

Поля:

- **Очередь** - название очереди;
- **Операторов** - кол-во различных операторов, участвовавших в обработке звонков за выбранный период;
- **Поступило** - кол-во звонков, поступивших в очереди;
- **Принято** - кол-во звонков, принятых операторами в очередях;
- **SL** - процентное соотношение звонков, принятых в течение первых N секунд с момента попадания в очередь;
- **Оценка** - средняя оценка работы операторов в очереди. Выставляется клиентом в тоновом режиме после завершения разговора. Для работы данного функционала требуется модуль «Интерактивное анкетирование».
- **Потеряно** - кол-во и % звонков, поступивших в очереди, но не принятых операторами;
- **Средние** - средние значения по показателям:
 - Ожид.потер. - среднее время, которое клиент находился в очереди, прежде чем положить трубку;
 - Ожид.прин. - среднее время, которое клиент находился в очереди до ответа оператора;
 - Разговор - среднее время разговора;
 - Обработка - среднее время пост-обработки в очередях с карточкой клиента или сценарием разговора;
- **Максимальные** - максимальные значения по показателям;
 - Ожид.потер. - максимальное время, которое клиент находился в очереди прежде чем положить трубку;
 - Ожид.прин. - максимальное время, которое клиент находился в очереди до ответа оператора;

4.4. Регионы

Описание: Отчет по распределению звонков по регионам

Поля:

- **Регион:** название региона из которого поступил звонок;
- **Звонков:** общее количество звонков, поступивших из региона (суммарно принятых и потерянных);
- **Средние:**
 - Разговор: среднее время разговора;
 - Ожид.потер.: среднее время, которое клиент находился в очереди до ответа оператора;

4.5. Операторы

Описание: Базовая ежедневная статистика обработки звонков операторами в очередях.

Поля:

- **Звонков** - кол-во звонков, распределенных на операторов;
- **Отвечено** - кол-во звонков, принятых операторами;
- **Оценка**¹ - средняя оценка выставляемая оператору. Выставляется клиентом в тоновом режиме после завершения разговора.
- **Пропущено** - кол-во и % звонков, пропущенных операторами;
- **Средние** - средние значения по показателям:
 - Ответ - среднее время, за которое операторы снимают трубку при поступлении звонка;
 - Разговор - среднее время разговора;
 - Обработка - среднее время пост-обработки в очередях с карточкой клиента или сценарием разговора;
- **Максимальные** - максимальные значения по показателям;
 - Разговор - максимальное время разговора;
 - Обработка - максимальное время пост-обработки в очередях с карточкой клиента или сценарием разговора;
- **Итоговые** - итоговые значения по показателям:
 - Разговор - суммарная длительность разговоров при поступлении звонков из очередей (без учета исходящих и персональных вызовов оператора);
 - Обработка - среднее время пост-обработки в очередях с карточкой клиента или сценарием разговора;

4.6. КПД

Описание: Отчет по эффективности работы операторов в очередях.

Поля:

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Интерактивное анкетирование».

- **КПД** - условный «коэффициент полезного действия» ¹ - процентное соотношение времени разговора оператора в очередях ко всему остальному времени (от регистрации до выхода из системы);
- **Раб.дн.** - количество рабочих дней оператора;
- **Оценка** - средняя оценка выставляемая оператору. Выставляется клиентом в тоновом режиме после завершения разговора. Для работы данного функционала требуется модуль «Интерактивное анкетирование».
- **В системе** - суммарная длительность нахождения оператора в системе;
- **Разговор** - суммарная длительность разговоров в очередях (без учета исходящих и персональных вызовов оператора);
- **Обработка** - длительность пост-обработки;
- **Пауза** - общая длительность пауз;
- **Простой** - вычисляется по формуле: <В системе> - (<Разговор> + <Обработка> + <Пауза>), т.е. исходящие и персональные вызовы считаются простоем;
- **Исходящие** - общая длительность исходящих разговоров;
- **Чаты** - общая длительность переписки с клиентами;
- **Кол-во звонков** - дополнительная статистика по количеству входящих, персональных, исходящих, переведенных и пропущенных вызовов.

4.7. Рабочее время

Описание: Отчет по рабочему времени операторов.

Поля:

- **Вход** - время первой регистрации оператора в системе за сутки;
- **Выход** - время выхода из системы (если оператор не завершил работу в конце дня, система автоматически перерегистрирует его в 00:01);
- **В системе** - суммарная длительность нахождения оператора в системе;
- **Разговор** - статистика по входящим вызовам:
 - Время - суммарная длительность разговоров в очередях (без учета исходящих и персональных вызовов оператора);
 - % - суммарная длительность разговоров в очередях в процентном соотношении к общему времени проведенному в системе.
- **Обработка** - статистика по пост-обработке вызовов:
 - Время - длительность пост-обработки;
 - % - длительность пост-обработки в процентном соотношении к общему времени проведенному в системе.
- **Пауза** - статистика по паузам:
 - Время - общая длительность пауз;
 - % - общая длительность пауз в процентном соотношении к общему времени проведенному в системе.
- **Простой** - см. отчет «КПД»;
- «?» - детализация событий оператора:

¹ При условии, что основной задачей оператора в Call-центре является обслуживание вызовов во входящих очередях.

- Время - время в которое произошло событие;
- Телефон - внутренний номер оператора;
- Событие - «Вход в систему», «Выход из системы», «Пауза», «Выход из паузы»;
- Инициатор - «Оператор», «Супервизор» или «Система»;
- Длительность - указывается только для первого события (при событии «Вход в систему» - длительность до следующего «Выход из системы», при событии «Пауза» длительность до следующего «Выход из паузы»);
- Причина - применимо только к событию «Пауза»;

4.8. Паузы

Описание: Отчет по распределению пауз операторов (перерывов в течение рабочего дня).

Поля:

- **Оператор** - ФИО оператора;
- **Всего** - общая длительность пауз за период;
- **Без причины** - при установке паузы с телефонного аппарата (см. документ «АРМ оператора ЦОВ»);
- **В чате** - общая длительность пауз в чате;
- **Автопауза** - автоматически устанавливается при пропуске нескольких звонков подряд;
- **<другие причины пауз>** - в следующих колонках указывается длительность всех пауз, назначенных супервизором (см. документ «АРМ администратора ЦОВ»);

4.9. ОКК ¹

Описание: Отчет, отображающий оценку качества работы операторов, выставленную супервизором.

Поля:

- **Оператор** - имя оператора;
- **ОКК** - среднее значение оценки работы оператора;
- **Оценок** - данные об оценках, которые были учтены при расчете средней оценки:
 - Кол-во - количество оценок;
 - % - процент оцененных звонков от общего количества звонков оператора;
- **Средняя оценка** - детализация значений ², которые были учтены при расчете средней оценки:
 - Приветствие - средняя оценка за приветствие;
 - Прощание - средняя оценка за прощание;
 - Вежливость - средняя оценка за вежливость;

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Отдел контроля качества».

² Вы можете создавать свои критерии качества в меню «Настройки: ОКК».

5. Группа «Графики»

5.1. Суточная нагрузка

Описание: Отображают данные по суточным интервалам за выбранный период времени.

- **Принято звонков** - количество принятых операторами звонков за день;
- **Поступило звонков** - количество поступивших звонков за день.

5.2. Часовая нагрузка

Описание: Отображают данные по часовым интервалам за выбранный период времени.

- **Принято звонков** - суммарное количество вызовов, принятых операторами, за выбранный период времени с распределением по часам;
- **Поступило звонков** - суммарное количество поступивших вызовов, за выбранный период времени с распределением по часам.

5.3. Часовое ожидание

Описание: Отображают данные среднему времени ожидания за выбранный период времени.

- **Ср. Ожидание для принятых** - среднее время ожидания ответа оператора за выбранный интервал времени с распределением по часам.

5.4. Регионы

Описание: отображает данные о распределении звонков по регионам.

- **Название региона** - название региона из которого поступил звонок;
- **Количество звонков** - количество звонков, поступивших из региона.

5.5. Ротация

Описание: отображает данные о ротации операторов в системе.

- **Активные операторы** - количество операторов в системе за отчетный период;
- **Новые операторы** - количество новых операторов в системе за отчетный период.

6. Отчет реального времени «Монитор супервизора»

Описание: Полная статистика по текущему состоянию Call-центра.

6.1. Call-центр

Описание: Вкладка с ключевыми показателями.

Поля:

- **Операторов** - кол-во операторов, зарегистрированных в очередях;
- **Свободно операторов** - кол-во операторов в статусе «ожидание»;
- **Звонков в очередях** - кол-во клиентов в очередях;
- **Разговаривает** - кол-во разговаривающих операторов (включая входящие, исходящие и персональные вызовы);
- **Принято звонков** - принято звонков из очередей за текущие сутки;
- **Потеряно звонков** - потеряно звонков в очередях за текущие сутки;
- **Среднее ожидание** - среднее ожидание клиента в очереди;
- **Среднее время разговора** - среднее время разговора оператора с клиентом из очереди;
- **Общее время разговоров** - суммарное время разговоров операторов с клиентами из очередей (без учета исходящих и персональных вызовов);
- **SL** - процентное соотношение звонков, принятых в течение первых N секунд с момента попадания в очередь;
- **Обработано чатов** - количество чатов, обработанных за текущие сутки.

6.2. Операторы

Описание: Список и состояние операторов.

Поля:

- **Оператор** - ФИО и текущий внутренний номер;
- **Статус** - возможные статусы операторов:
 - Ожидание - оператор готов к приему звонка;
 - <Причина паузы> (длительность) - оператор находится в паузе;
 - <Название очереди> (АОН клиента) - при приеме входящего звонка из очереди;
 - Обработка - оператор в состоянии пост-обработки звонка;
 - Исходящий (номер телефона) - оператор совершает исходящий звонок;
 - Персональный (номер телефона) - оператор принял персональный вызов;
 - Оффлайн (длительность) - SIP-телефон не зарегистрирован на IP-АТС;
- **Очереди** - детализация по очередям оператора:
 - Очередь - название и номер очереди;
 - Приоритет - приоритет оператора в очереди (см. документ «APM администратора ЦОВ»);
 - Принято - кол-во звонков, принятых оператором в очереди с момента входа в систему;
- **Чаты**¹ - детализация по чатам в которых общался оператор:

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Оmnиканальный контакт-центр».

- Время - дата и время начала чата импортируются из системы омниканального взаимодействия.
- Посетитель - данные о посетителе чата. Импортируется из системы омниканального взаимодействия
- Телефон - номер телефона посетителя. Импортируется из системы омниканального взаимодействия
- Длительность - длительность переписки в чате.
- **В системе** - длительность нахождения оператора в системе;
- **Простой** - время, прошедшее с момента завершения последнего входящего звонка;
- **Разговор** - длительность текущего разговора (входящего, исходящего или персонального);
- «+» - кол-во звонков, принятых оператором с момента входа в систему;
- «-» - кол-во звонков, пропущенных оператором с момента входа в систему;
- «Ч» - Кол-во чатов, обработанных оператором со входа в систему.

6.3. Очереди

Описание: Список и состояние очередей.

Поля:

- **Очередь** - название и внутренний номер очереди;
- **Операторов** - детализация по операторам, обслуживающим очередь;
- **Звонков** - кол-во клиентов, ожидающих в очереди;
- **Занято** - кол-во операторов, разговаривающих с клиентами;
- **Среднее ожидание** - среднее ожидание клиента в очереди;
- «+» - принято звонков за текущие сутки;
- «-» - потеряно звонков за текущие сутки;
- «?» - детализация ключевых показателей очереди;

6.4. График

Описание: соотношение поступивших и принятых звонков, вертикальная градация - кол-во звонков, горизонтальная - время суток.

6.5. Звонки

Описание: Список клиентов в очередях.

Поля:

- «#» - приоритет звонка (значения: пустое поле - обычный приоритет, стрелка вверх - высокий приоритет, напр., информация о VIP-клиенте получена из CRM системы ¹, стрелка вниз - звонок из функции «callback» ²);

¹ Требуется модуль «Скрипты интеграции»

² Требуется модуль «Обратный звонок (callback)»

- **Очередь** - название очереди;
- **АОН** - телефон клиента;
- **Ожидание** - длительность ожидания с момента попадания клиента в очередь;

6.6. Номера ¹

Описание: Статистика по входящим номерам.

Поля:

- **Вх.номер** - входящий (городской) номер КЦ;
- **Занято** - кол-во занятых линий;
- **Всего** - кол-во принятых звонков;

6.7. Регионы ²

Описание: статистика по распределению звонков по регионам. Определение региона происходит с помощью базы данных реестра российской системы и плана нумерации, представленной на сайте Федерального агентства связи.

Поля:

- **Регион** - название региона из которого поступил звонок;
- **Занято** - количество занятых линий;
- **Всего** - количество принятых из региона звонков;

¹ Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Входящие номера»

² Функциональность поставляется в виде отдельного модуля «Регионы».

7. Отчет реального времени «Монитор call-центра»

Описание: Мини-отчет по ключевым показателям качества.

Поля:

- **Занято** - кол-во операторов, разговаривающих с клиентами из очередей;
- **Свободно** - кол-во свободных операторов;
- **В паузе** - кол-во операторов, находящихся в режиме паузы;
- **В очереди** - кол-во клиентов, ожидающих ответа оператора;
- **Потеряно** - кол-во и процент потерянных звонков за текущие сутки;
- **Ср.ожидание** - средняя длительность ожидания клиента в очереди за текущие сутки;
- **ТОП 3 (принято звонков)** - операторы, принявшие наибольшее кол-во звонков;