CloudContact

ОБЛАЧНЫЙ

контакт-центр

отечественный облачный сервис | с 2013 года

СТАНДАРТНЫЕ ИСТОРИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ

ИНСТРУКЦИЯ



ООО «Клауд Контакт»
127521 г.Москва 17-й проезд Марьиной рощи,
д.4, корп.1, офис 715

www.cloudcontact.ru

support@cloudcontact.ru

+7 (495) 927-01-41

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

По всем вопросам, связанным с работой *Облачного контакт центра*, обращайтесь в **службу поддержки** ООО Клауд Контакт по адресу электронной почты: support@cloudcontact.ru

📖 Полный комплект документации по настройке, конфигурации, работе и обслуживании сервиса «*Облачный Контакт-центр*» расположен на *Справочном портале* .

Видео-инструкции *«Облачный Контакт центр за 1 час»* по настройке основных компонент и порядку работы сервиса *Облачный Контакт центр* смотрите в специальном разделе на *Справочном портале* или на специализированных каналах: RuTube и YouTube .

Данная инструкция описывает работу ПО *Облачного Контакт Центра* версии 5.x

Все клиентские данные, приведенные в Инструкции, являются вымышленными

Содержание

Условные обозначения....5
Доступ к отчетам....6
Построение отчета....7
Изменение названия отчета....9
Редактирование шаблона отчета....10
Администрирование отчетов....14
Редактирование категорий....14
Скрытие отчётов....18
Перечень стандартных отчетов....19
ВЫЗОВ: ПОДРОБНОСТИ / Call detail....23
ГРУППА: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ВЫБРАННЫХ ОПЕРАТОРОВ/ Intra Team Perfomance 26
ГРУППА: ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕРВИСОВ ДЛЯ ВЫБРАННЫХ ОПЕРАТОРОВ / Intra-Team by service27
ГРУППЫ: КАЧЕСТВО РАБОТЫ / Team Operation Quality....28
ГРУППЫ: ЗАГРУЗКА ПО ОПЕРАТОРАМ / Agent Time Allocation....29
ГРУППЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Team Perfomance....30
ГРУППЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОПЕРАТОРАМ / Agent Performance By Team....31
ГРУППА: EMAIL/ Team Email....33
КАМПАНИЯ ОБЗВОНА: ОБЗВОН В РЕЖИМЕ ПРЕДСКАЗЫВАЮЩИЙ / Telemarketing Compliance 34
КАМПАНИЯ ОБЗВОНА: ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ИНТЕРВАЛЫ ВРЕМЕНИ / Campaign In Time....35
ОПЕРАТОРЫ: ВНУТРЕННИЙ ЧАТ / Internal Chats....37
ОПЕРАТОРЫ: ВХОД и ВЫХОД / Agent Login/Logout....38
ОПЕРАТОРЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Agent Performance....39
ОПЕРАТОРЫ: ОБРАБОТКА EMAIL / Agent Email....41
ОПЕРАТОРЫ: РАБОТА / Agent activity....43
СЕРВИС: РАБОТА (ГОЛОС и ЧАТ) / Service in Time (voice and chat)....45
СЕРВИС: СТАТУСЫ ОБРАЩЕНИЙ / Dispositions In Time....46
СЕРВИСЫ: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ / Requested Skills....47
СЕРВИСЫ: ОБРАТНЫЕ ВЫЗОВЫ (CALLBACK) / Virtual Queue (Callback)....48
СЕРВИСЫ: ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ / Service Metrics....49
СЕРВИСЫ: РАБОТА ПО ДНЯМ / Service in Time....52
СЕРВИСЫ: СОБСТВЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ И АУТСОРСИНГ / Service Staffing and Overflow....53
СЦЕНАРИЙ: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЛОКОВ / Scenario Block Execution Frequency....54
СЦЕНАРИЙ: ПОТЕРЯННЫЕ ВЫЗОВЫ / Scenario Block Disconnects....55
EMAIL СЕРВИС / Email Service....56

EMAIL: ПОДРОБНОСТИ / Email Detail 58
OMNI QM 61
OMNI QM: ВСЕ КОММЕНТАРИИ К ВОПРОСАМ / All Question Comments 61
OMNI QM: КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ / Answer Frequency 61
OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ / Actual Evals 62
OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ (CSV) / Actual Evals CSV 62
OMNI QM: ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНЩИКА / Evaluator Performance 63
OMNI QM: СРЕДНЕЕ ПО ОБЛАСТЯМ ОЦЕНКИ / Eval Areas 63
OMNI QM: СРЕДНЕЕ ПО ВОПРОСАМ / Question Averages 64
OMNI QM: КАЛИБРОВКИ / Calibrations 64
OMNI QM: ОЦЕНКИ ФОРМЫ / Score Report 64
OMNI QM: СПОРНЫЕ ОЦЕНКИ / Disputed Evaluations 65
Приложение №1 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition 66
Приложение №2 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition 68

Условные обозначения

В данном документе используются следующие обозначения:

www.cloudcontact.ru – web адрес;

«Облачный Контакт-центр» - название сервиса; названия разделов и понятия, используемые в документации;

Настройки – названия элементов меню (кнопки, пункты, разделы)

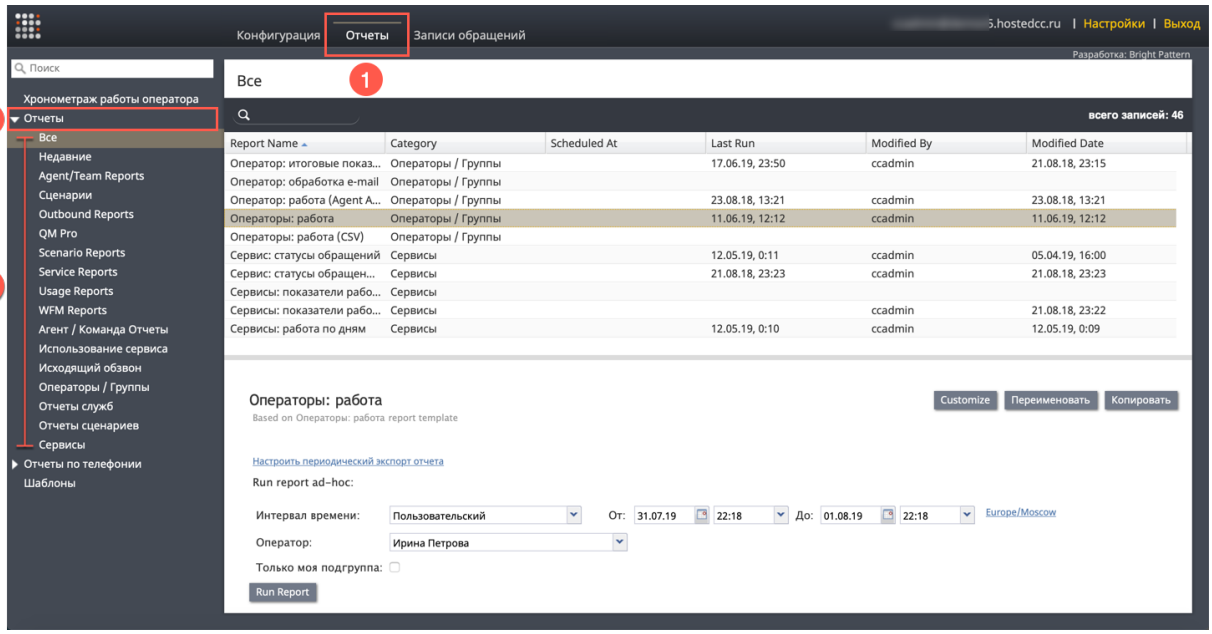
Обращаем внимание … - важная информация

[язык] – вводимые/выбираемые из списка данные

Доступ к отчетам

Для доступа к списку стандартных отчетов войдите в приложение *Администратора контакт центра* по адресу https://[название КЦ].hostedcc.ru/ admin/ , выберите вкладку Отчеты (1) и раздел Отчеты (2).

В данной секции представлены все *предустановленные* (стандартные) отчеты *Облачного контакт центра*, разделенные по *группам* (3).



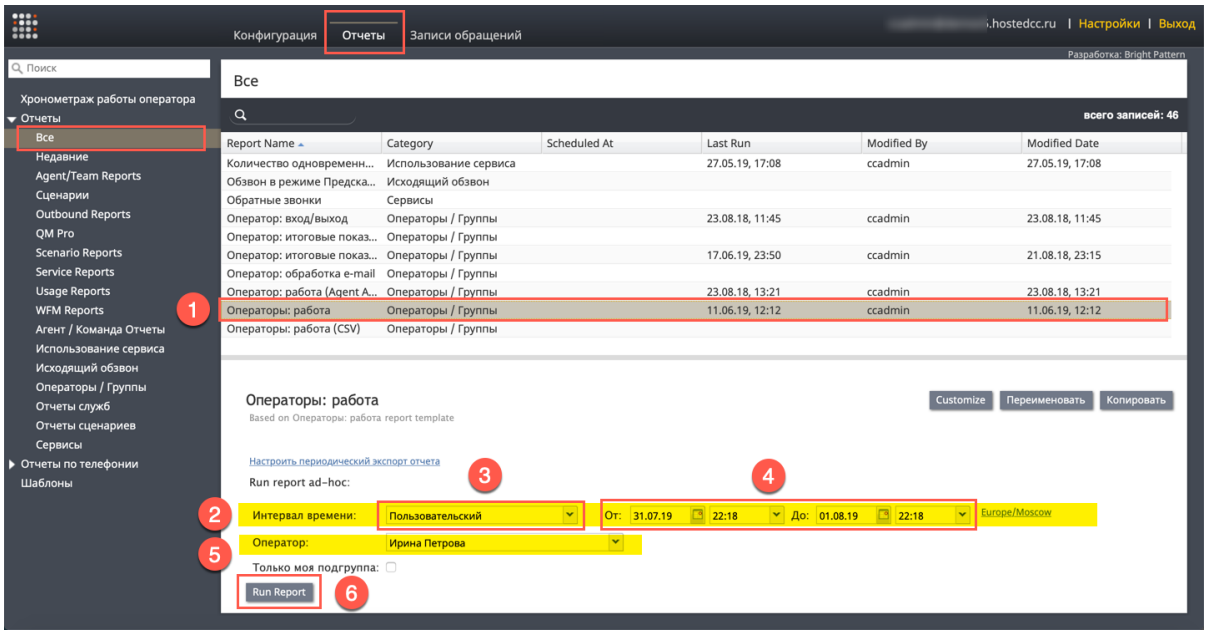
Построение отчета

Отчеты сгруппированы по типам ресурсов, информацию по которым они отображают. Внутри каждой *группы* отчеты расположены в алфавитном порядке.

Для построения отчета выберите его из списка (1).

В нижней части окна располагается окно *фильтров*. В первой строке фильтров выбирается *временной интервал* для отчета (2). Можно выбрать из списка *фиксированных интервалов* (3) или задать *произвольный интервал* (4).

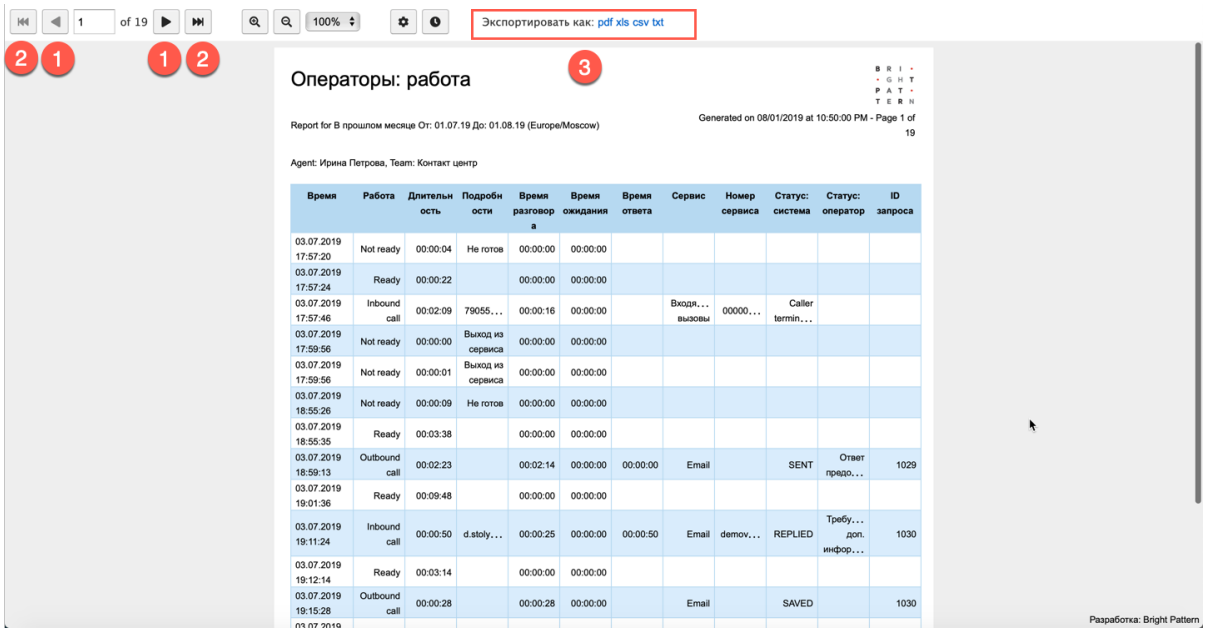
Во второй строке фильтров (5) содержатся фильтры, *индивидуальные* для каждого отчета. В них можно задать номер телефона, выбрать одного или нескольких операторов/групп. Для запуска построения отчета нажмите кнопку Построить отчет / Run report (6).



В зависимости от типа отчета и объема данных, построение отчета может занять некоторое время. Отчет откроется в отдельном окне браузера.

В зависимости от объема данных отчет может содержать несколько *страниц*. Для перехода между страницами нажмите кнопки следующая / предыдущая (1); последняя / первая (2).

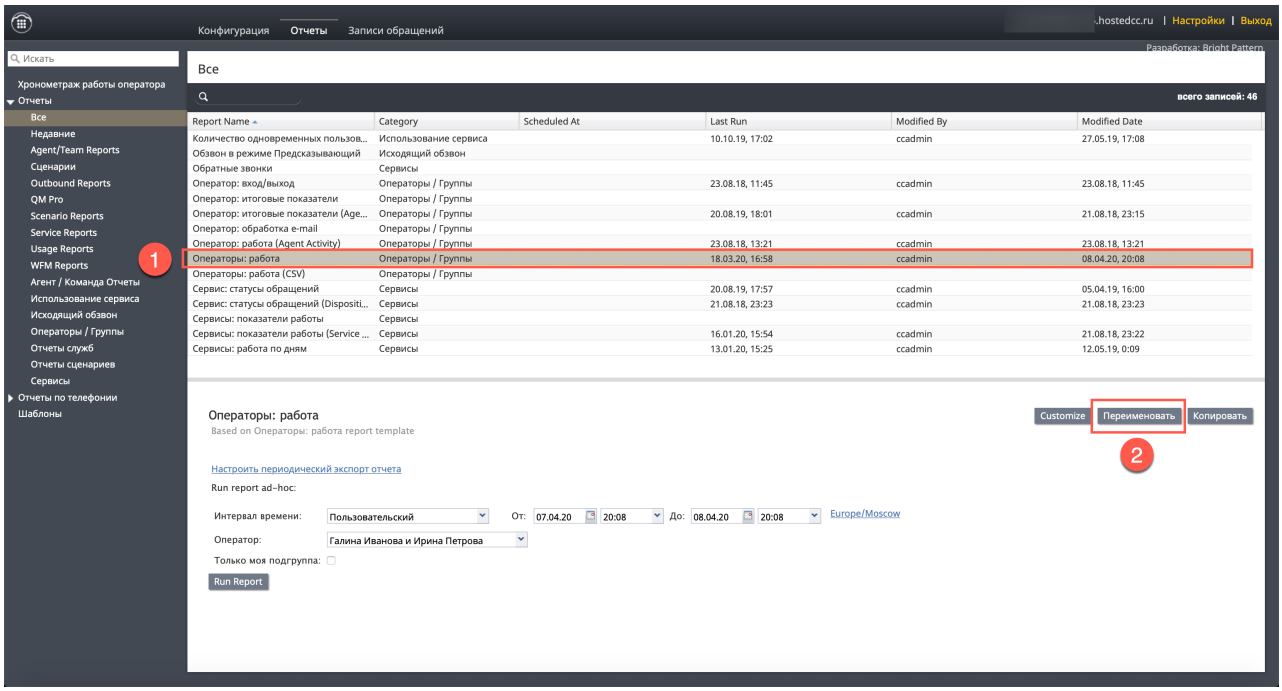
Отчет может быть сохранен в следующих форматах: pdf, xls, csv, txt. Для сохранения отчета нажмите на требуемый *формат файла* (3).



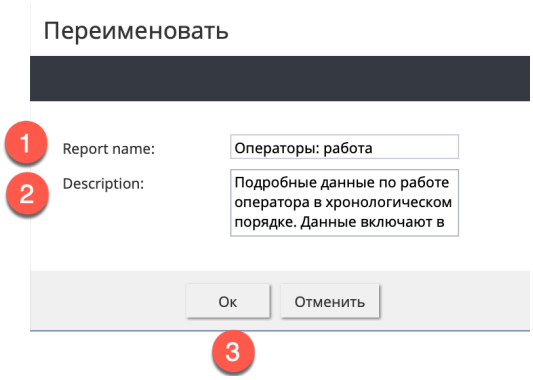
Время	Работа	Длительность	Подробности	Время разговора	Время ожидания	Время ответа	Сервис	Номер сервиса	Статус: система	Статус: оператор	ID запроса
03.07.2019 17:57:20	Not ready	00:00:04	Не готов	00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 17:57:24	Ready	00:00:22		00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 17:57:46	Inbound call	00:02:09	79055...	00:00:16	00:00:00		Входя... вызовы	00000...	Caller termin...		
03.07.2019 17:59:56	Not ready	00:00:00	Выход из сервиса	00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 17:59:56	Not ready	00:00:01	Выход из сервиса	00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 18:55:26	Not ready	00:00:09	Не готов	00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 18:55:35	Ready	00:03:38		00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 18:59:13	Outbound call	00:02:23		00:02:14	00:00:00	00:00:00	Email		SENT	Ответ предо...	1029
03.07.2019 19:01:36	Ready	00:09:48		00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 19:11:24	Inbound call	00:00:50	d.stoly...	00:00:25	00:00:00	00:00:50	Email	demov...	REPLIED	Требу... доп. инфор...	1030
03.07.2019 19:12:14	Ready	00:03:14		00:00:00	00:00:00						
03.07.2019 19:15:28	Outbound call	00:00:28		00:00:28	00:00:00		Email		SAVED		1030

Изменение названия отчета

Для **изменения названия** отчета и его **краткой характеристики** выберите отчет из *списка* (1) и нажмите кнопку Переименовать (2).



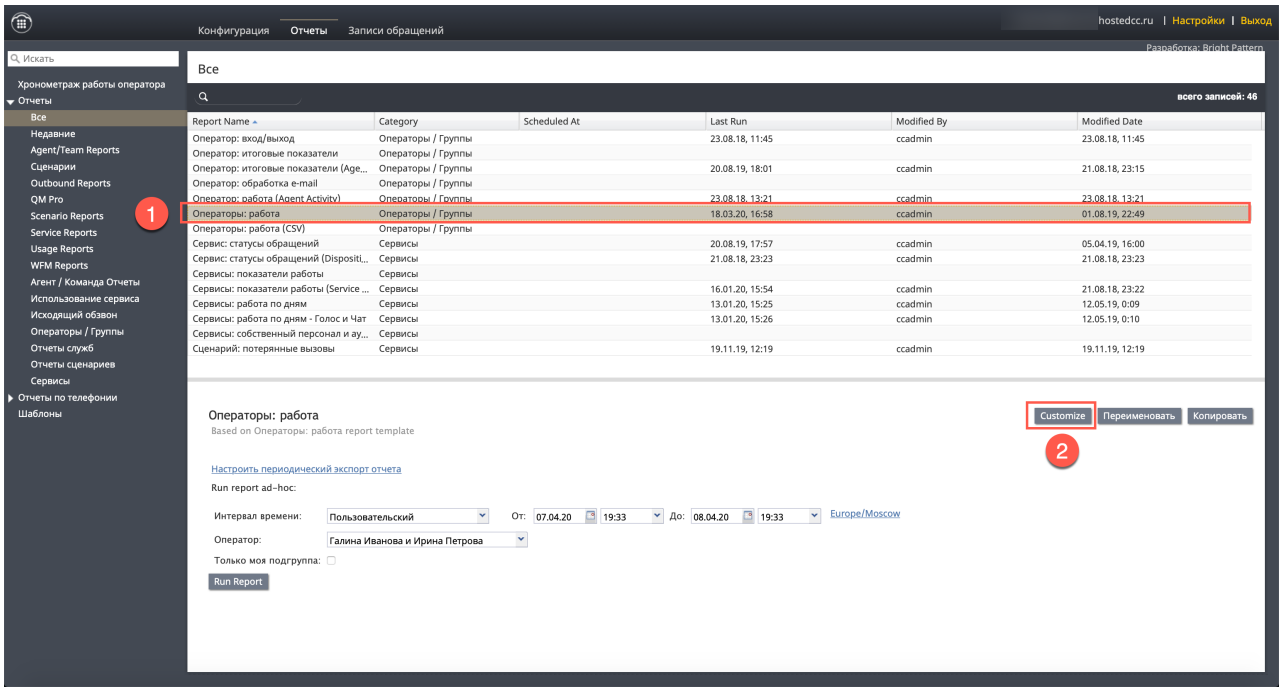
В открывшемся окне **отредактируйте** *название* отчета (1) и его краткую *характеристику* (2). Нажмите OK (3) для сохранения изменений.



Редактирование шаблона отчета

Платформа Облачного КЦ позволяет пользователям самостоятельно настраивать шаблоны отчета, не прибегая для этого к помощи сотрудников ИТ или персоналу провайдера сервиса.

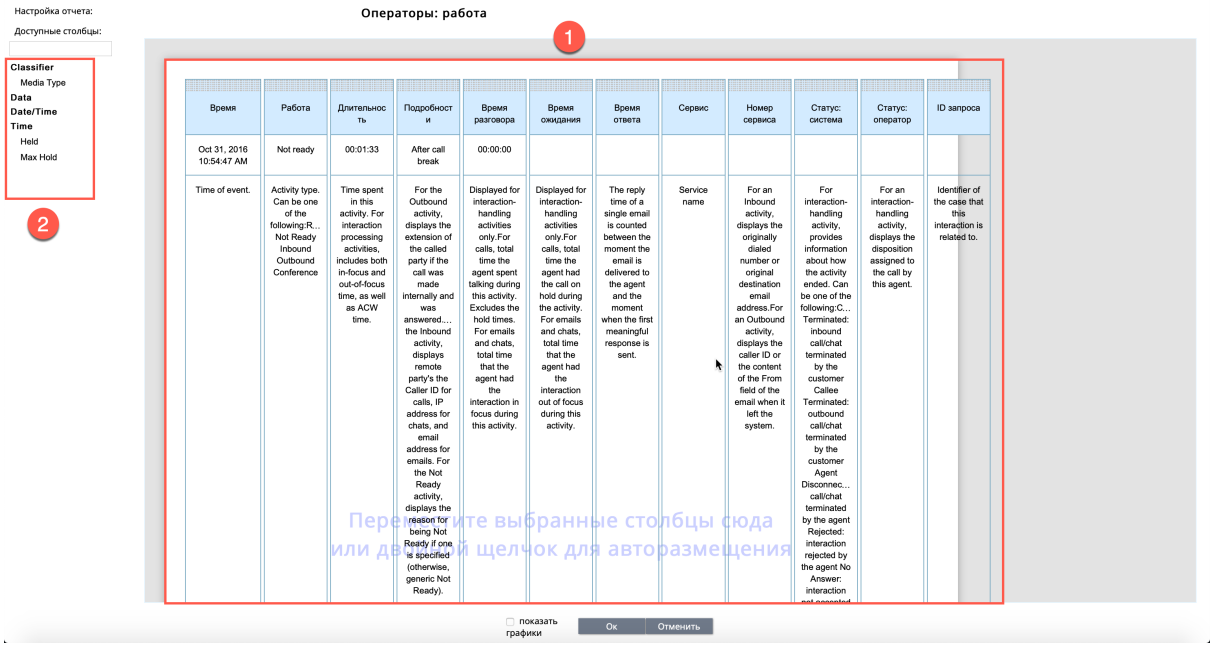
Для **редактирования** отчета выберите его из *списка* (1) и нажмите кнопку Редактировать / Customise (2).



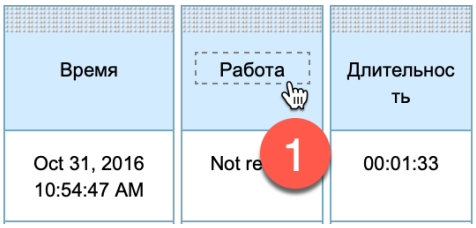
В новой вкладке браузера откроется форма редактирования шаблона выбранного отчета. Форма содержит 2 области редактирования:

(1) - область в которой отображается текущий вид отчета; в ней можно изменять **названия полей** и их **порядок**;

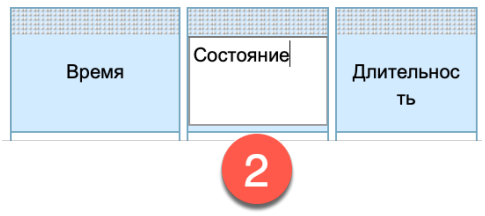
(2) - область *дополнительных статистик*, доступных для данного отчета; из нее можно **добавлять** статистики в отчет и в нее можно **помещать** ненужные статистики.



Для **изменения названия поля** наведите на него указатель и нажмите кнопку мыши (1).

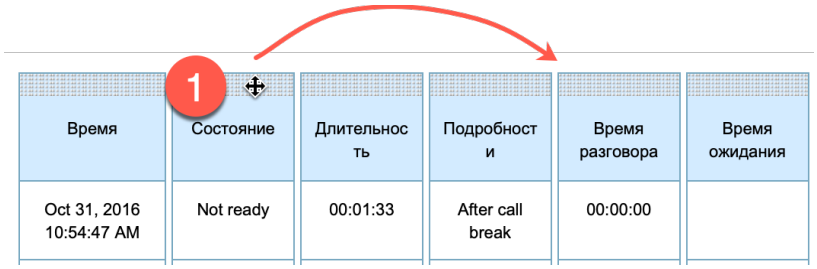


Введите новое название (2), для завершения - нажмите мышью в любом месте формы.

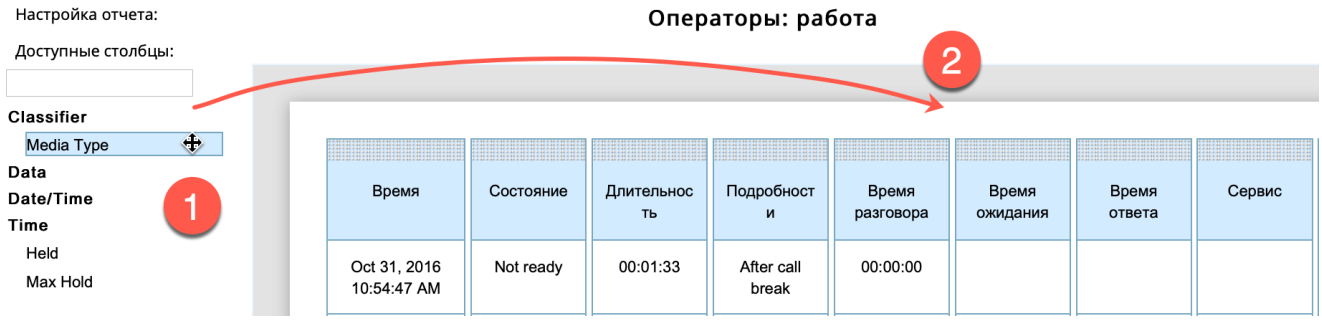


Для **изменения порядка расположения полей** наведите указатель на полоску в верхней части поля.

Указатель примет вид (1). Перетащите поле в нужное место.

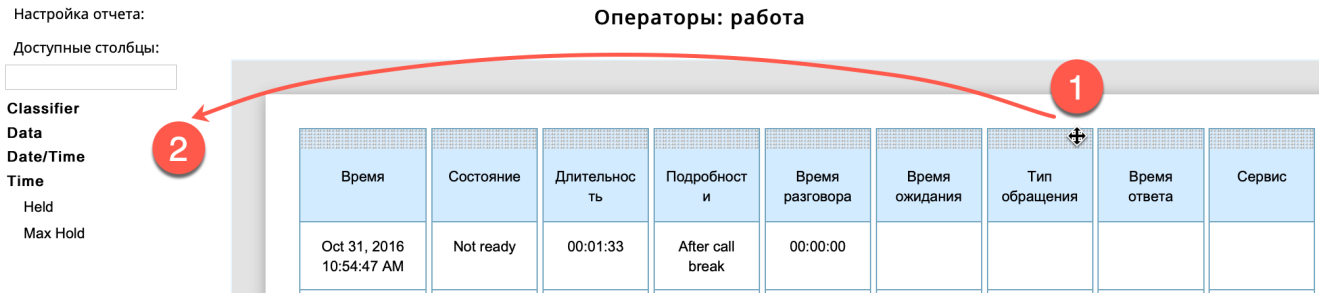


Для **добавления новой статистики** в отчет выберите ее из списка в левой части, указатель примет вид (1). Перетащите статистику в нужное место в отчете (2).

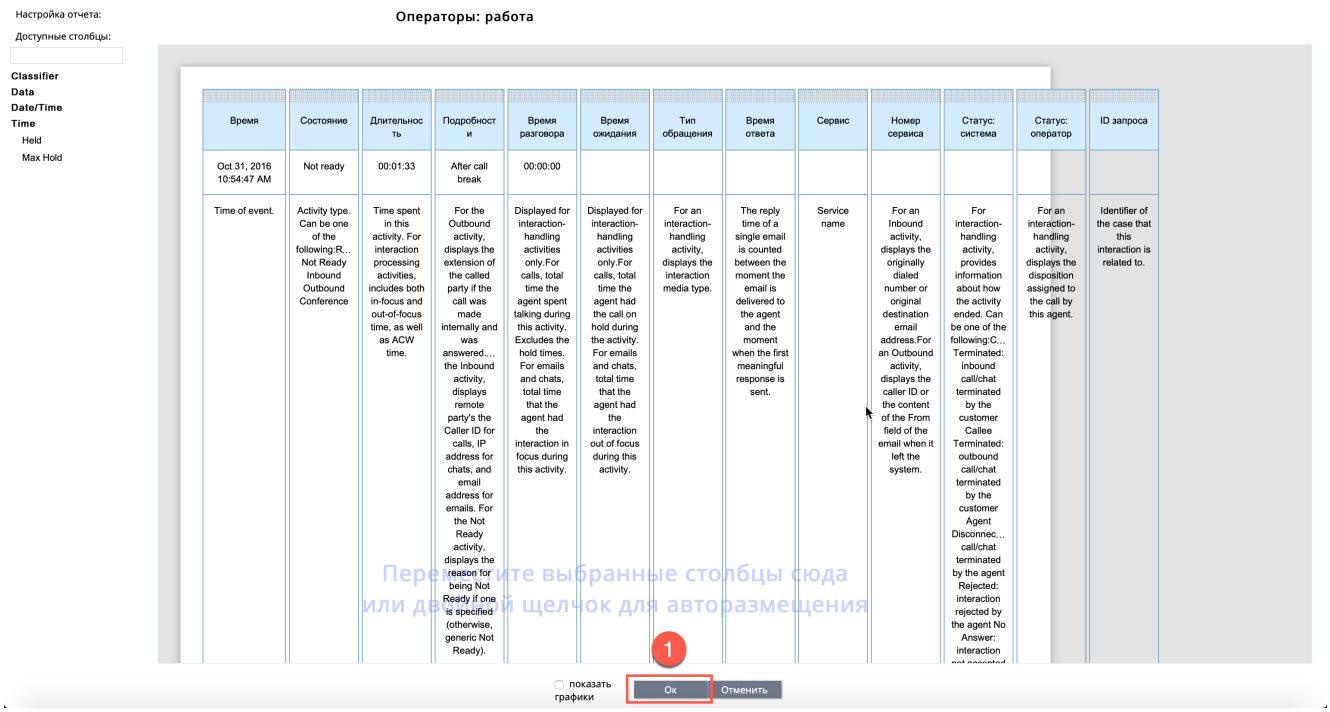


Для **удаления статистики** из формы отчета наведите указатель на полоску в верхней части поля.

Указатель примет вид (1). Перетащите поле в левую часть экрана (2).



Для **сохранения изменений** в шаблоне формы нажмите OK (1).

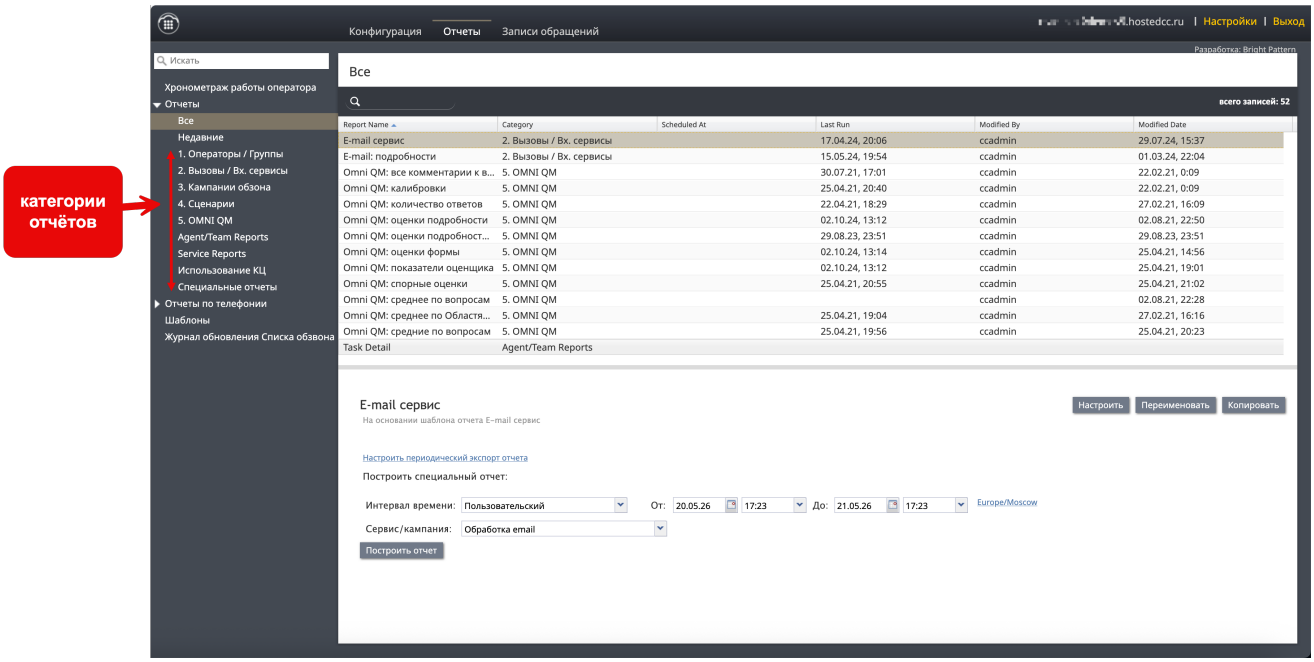


Администрирование отчетов

В *приложении Администратора* можно выполнять действия по администрированию отчетов: объединять в категории (группы), создавать новые категории, удалять существующие и скрывать неиспользуемые отчёты.

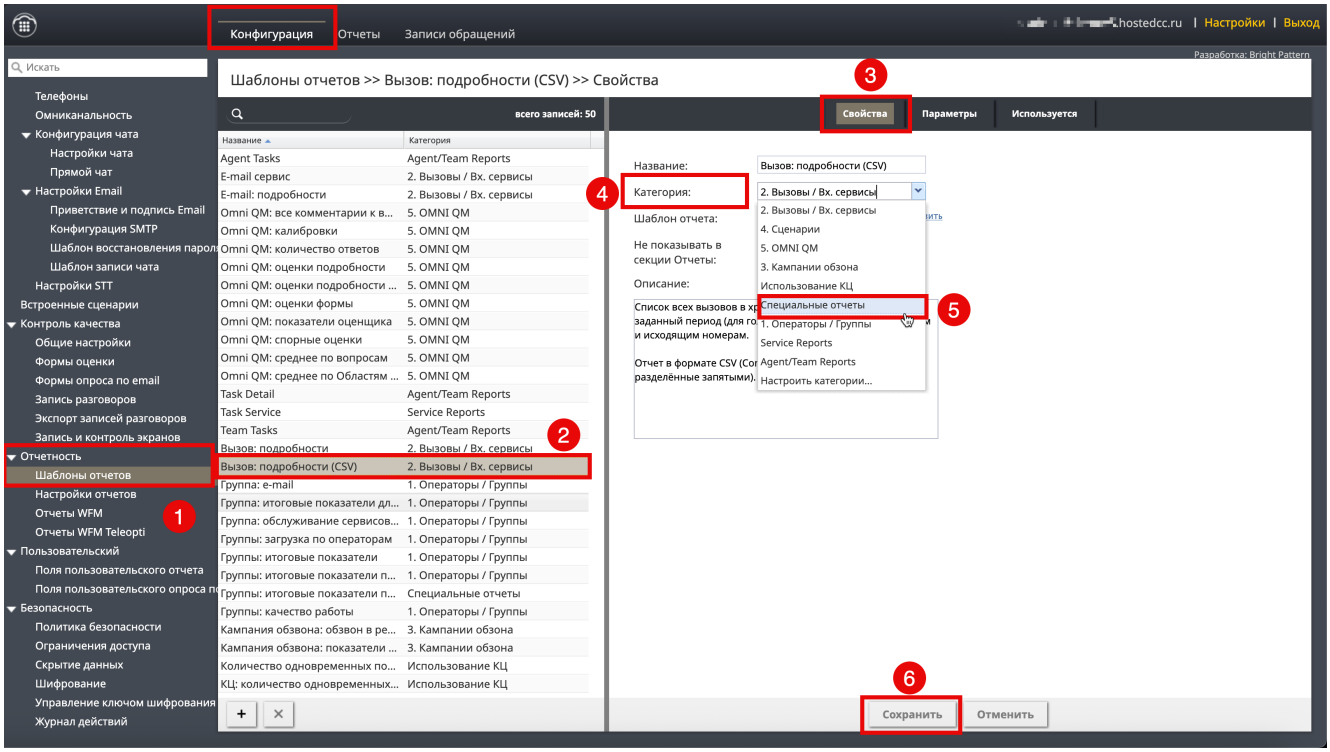
Редактирование категорий

Для удобства использования отчётов во вкладке Отчёты они объединяются в *категории (группы)* по контролируемым параметрам, например: операторы / группы; вызовы / сервисы. На снимке ниже показаны типовые категории отчётов.

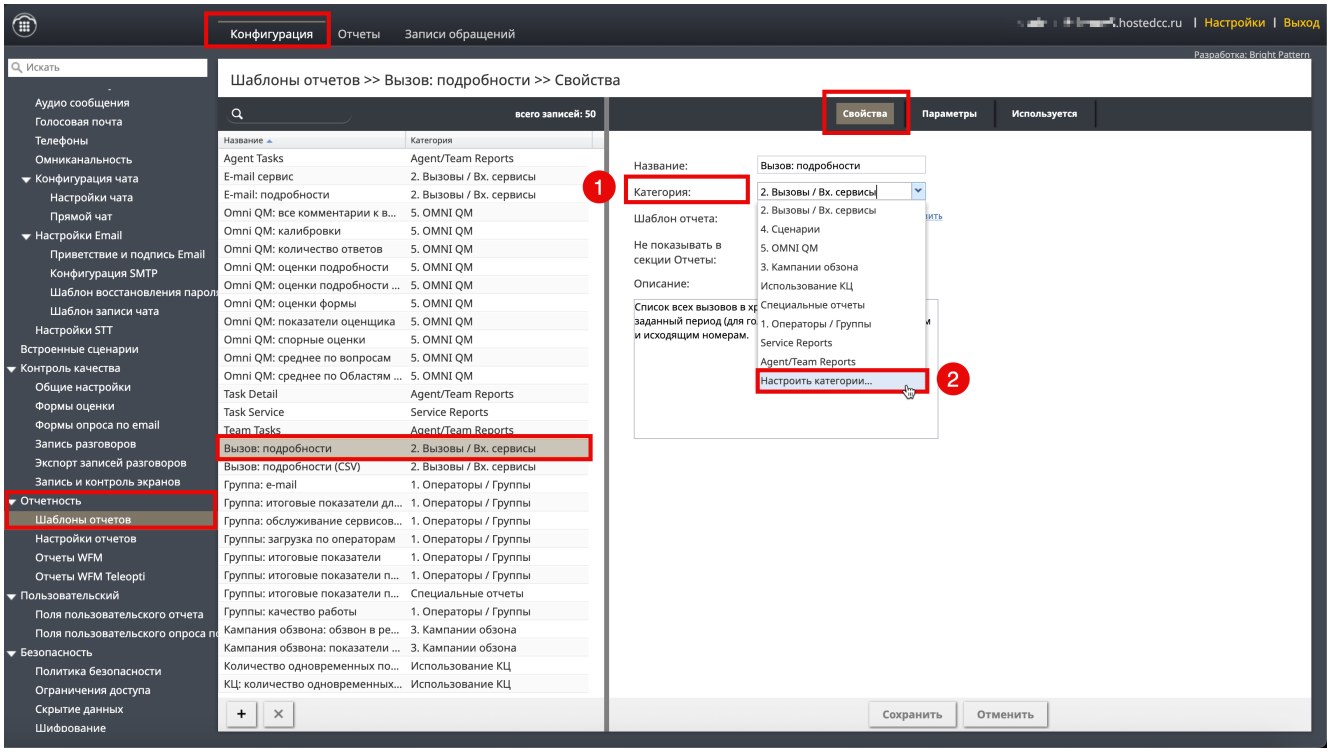


Отчёты можно самостоятельно объединять в категории, а также создавать новые категории или удалять существующие. Для этого перейдите в раздел Отчётность / Шаблоны отчётов (1).

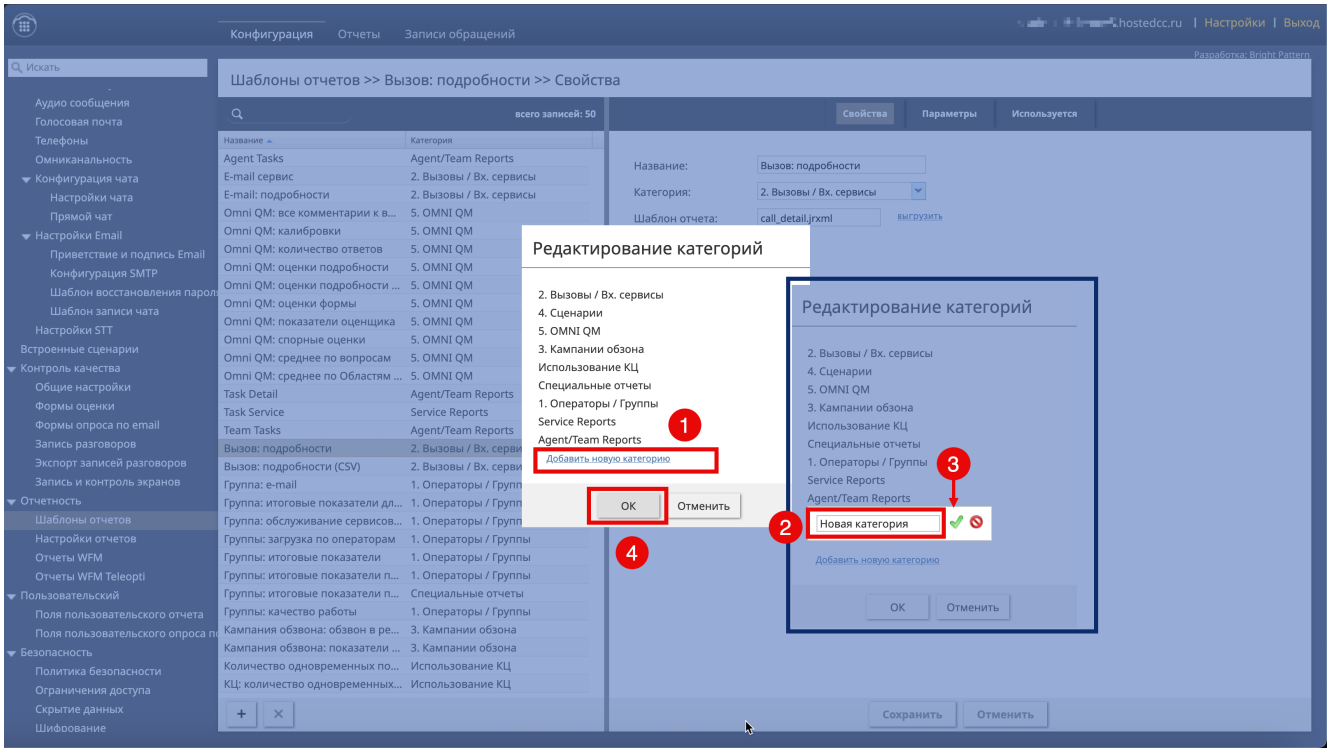
Для **перемещения отчёта** в другую категорию выберите его (2) ; во вкладке Свойства (3) в п.Категория (4) выберите новую категорию из выпадающего списка (5). Сохраните изменения (6).



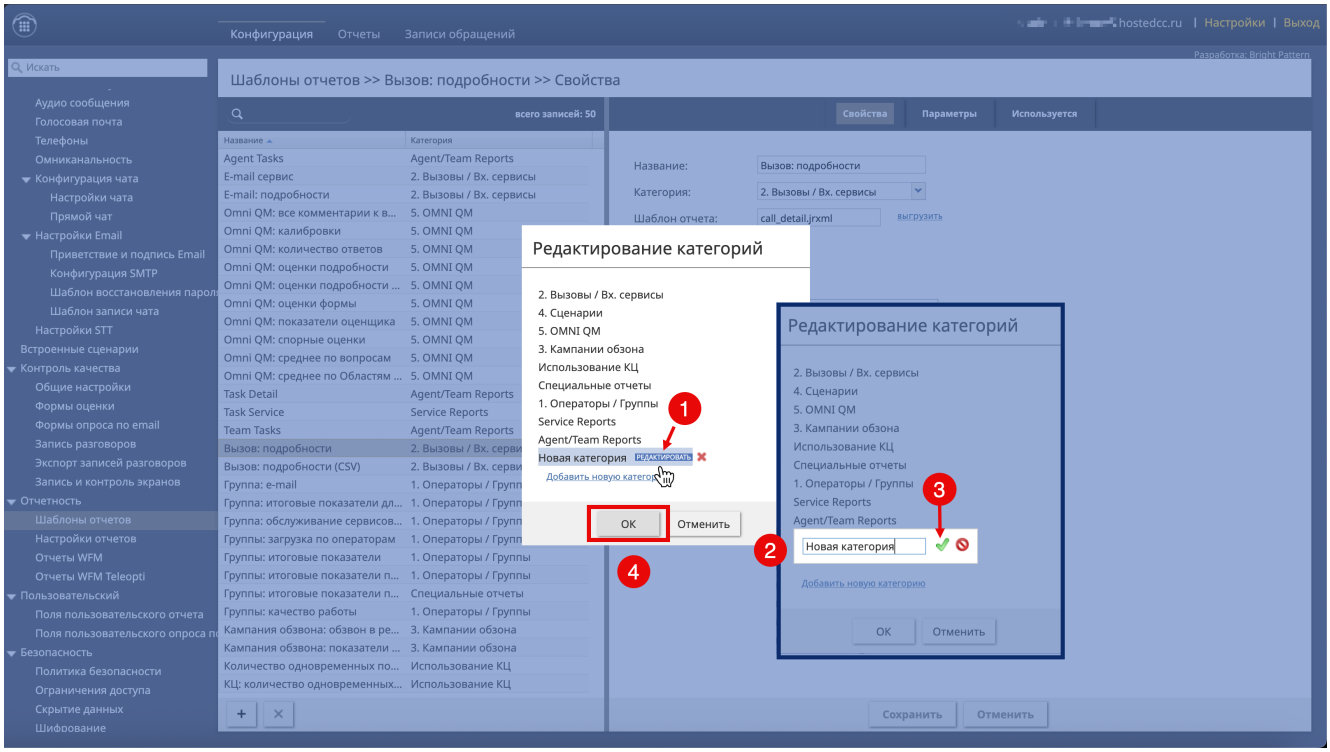
Для **редактирования** категорий в п. Категория (1) из выпадающего списка выберите Настроить категории (2).



Для **создания новой категории** нажмите Добавить новую категорию (1); введите название (2) ; подтвердите изменения (3) и сохраните их (4).



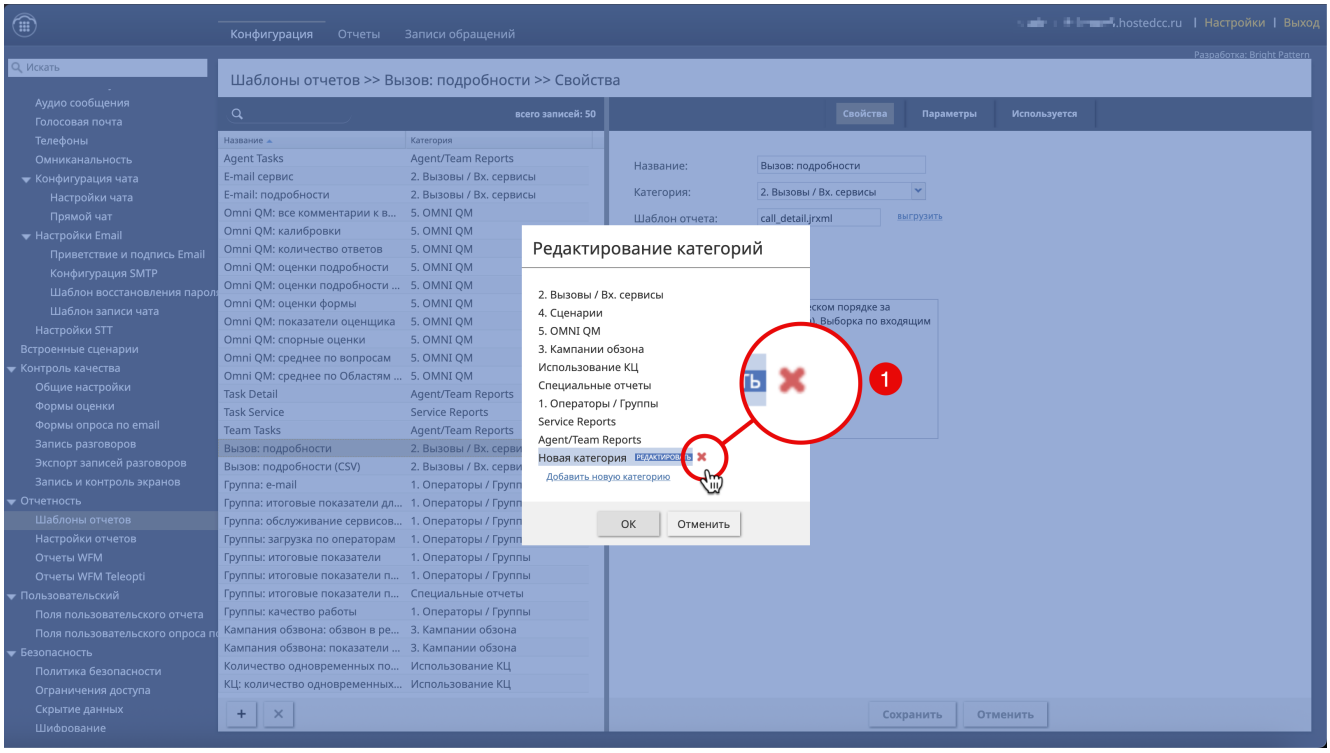
Для **изменения названия категории** нажмите редактировать (1) ; введите новое название (2) ; подтвердите изменения (3) и сохраните их (4).



Для **удаления категории** выберите её и нажмите ❌ (1).

> ⚠️ **Обратите внимание: данное действие нельзя отменить.**

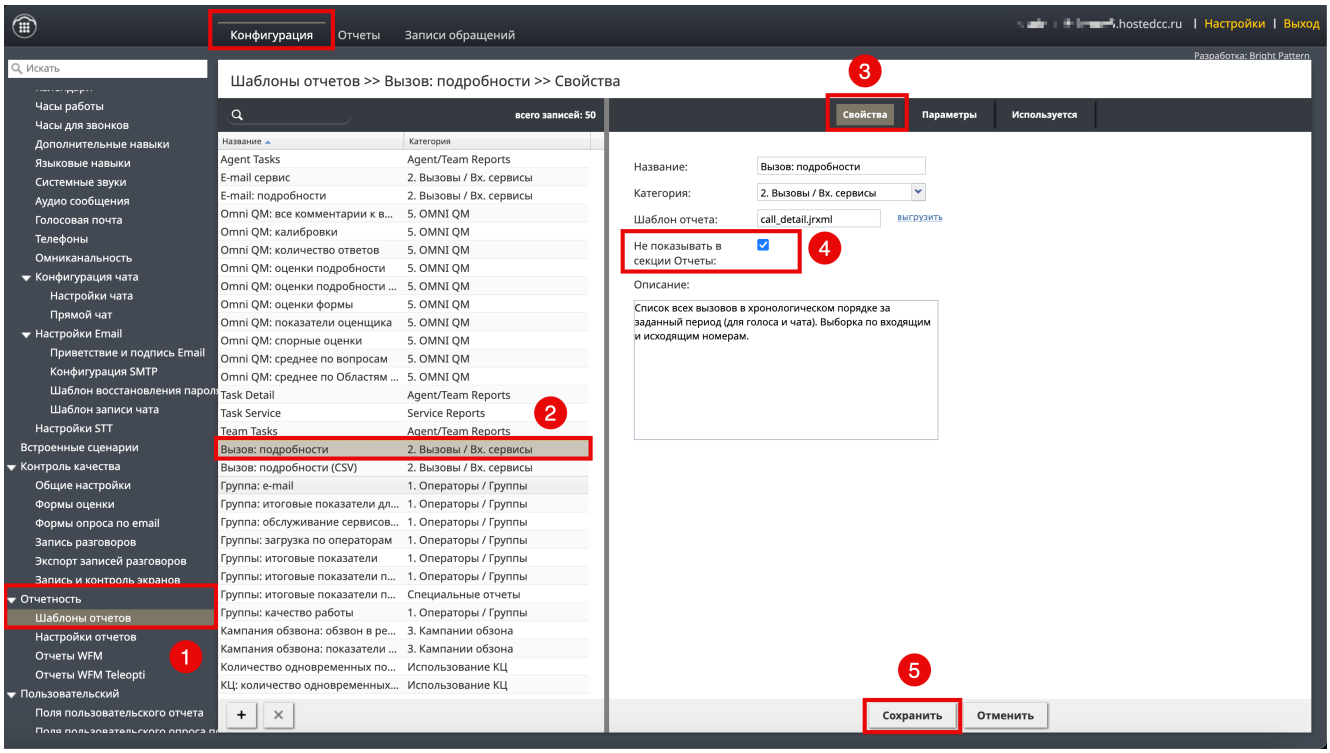
Если категория содержит отчёты, то её нельзя удалить. Предварительно переместите отчёты в другую категорию.



Скрытие отчётов

Если в работе какие-то отчёты не используются, то их можно скрыть, чтобы они не отображались во вкладке Отчёты.

Для этого выберите нужный отчёт (2) ; во вкладке Свойства (3) включите селектор Не показывать в секции Отчёты (4) ; сохраните изменения (5).



Перечень стандартных отчетов

В таблице ниже приводится перечень отчетов с их краткой характеристикой.

Отчеты в данной таблице расположены по названиям на русском языке.

Входящие сервисы	Service Reports	
Вызов: подробности	**Call Detail**	Список всех вызовов в хронологическом порядке за заданный период (для голоса и чата). Выборка по входящим и исходящим номерам. Данные включают цифровые, временные значения, статусы обращения.
Группа: обслуживание Сервисов для выбранных операторов	**Intra-Team by service**	Работа группы по обработке Сервисов с разбивкой по выбранным операторам за период. Возможен выбор нескольких операторов.
Группа: email	**Team Email**	Суммарные показатели по обработке e-mail для заданной группы. Включает тот же набор показателей, что и отчет «Оператор: обработка e-mail». Данные суммированы по всем операторам групп.
Группы: загрузка по операторам	**Agent Time Allocation**	Содержит суммарные данные по работе группы с разбивкой по операторам за период. Данные включают временные и процентные значения. Можно выбирать одну или несколько групп.
Группы: итоговые показатели	**Team Performance**	Общие показатели работы по группе в целом (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких групп.
Группы: итоговые показатели для выбранных операторов	**Intra-Team Performance**	Итоговые показатели по работе группы с разбивкой по выбранным операторам за период (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких операторов.
Группы: итоговые показатели по операторам	**Agent Performance By Team**	Сводные данные по работе группы с разбивкой по операторам за день и суммарные за период. Можно выбирать одну или несколько групп. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
Группы: качество работы	**Team Operation Quality**	Данные результатов опросов о качестве обслуживания и прослушивания записей разговоров по группе в целом (для голоса и чата).
Кампании обзвона	**Outbound Reports**	
Кампания обзвона: показатели за интервалы времени	**Campaign In Time**	Набор основных показателей работы кампании, разбитый по заданным интервалам времени. Возможен выбор нескольких групп.

Кампания обзвона: работа в режиме Предсказывающий	**Telemarketing Compliance**	Обобщенный отчет о работе кампании в режиме Предсказывающий (Predictive). Показывает количество отвеченных/несоединенных вызовов и их процентное соотношение. Возможен выбор нескольких групп.
Название (рус.)	**Название (англ.)**	**Описание (рус.)**
Оператор: выход / выход	**Agent Login/Logout**	Показатели, связанные с работой оператора в приложении оператора: время входа / выхода из приложения; режим выхода оператора; время нахождения в приложении и т.д. Можно выбрать группу и одного или нескольких операторов, входящих в эту группу.
Операторы / Группы	**Agent/Team Reports**	
Операторы: внутренний чат	**Internal Chats**	Сообщения, отправленные операторами во внутреннем чате.
Операторы: итоговые показатели	**Agent Performance**	Сводные данные по работе оператора за день, за неделю и суммарные за период. Данные включают в себя количественные, временные и процентные значения (для голоса и чата). Можно выбирать одного или нескольких операторов.
Операторы: обработка эл.почты	**Agent Email**	Основные показатели по работе оператора с e-mail. Данные включают в себя количественные и временные значения. Можно выбирать одного или нескольких операторов.
Операторы: работа	**Agent Activity**	Подробные данные по работе оператора в хронологическом порядке. Данные включают в себя тип работы, время ее выполнения и информацию об обращении (для голоса, e-mail и чата). Можно выбирать одного или нескольких операторов.
Сервис: работа (голос и чат)	**Service In Time - Voice and Chat**	Основные показатели работы Сервиса по обработке входящих обращений. Возможна выборка различных интервалов отображения данных (30 мин., часы, дни, месяцы). Является расширенной версией отчета «Сервисы: работа по дням» за счет включения статистик по входящим обращениям.
Сервис: статусы обращений	**Dispositions In Time**	Суммарное количество статусов обращений по выбранному сервису, разбитое по заданным интервалам времени (для голоса, e-mail и чата).
Сервисы: использование навыков	**Requested Skills**	Показывает востребованность навыков по каждому сервису. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
Сервисы: обратные вызовы (callback)	**Virtual Queue (Callback)**	Работа виртуальной очереди (запросы на обратный звонок) для входящих вызовов. Общее количество запросов на обратный звонок и их обработка. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

Сервисы: показатели работы	**Service Metrics**	Суммарные количественные и средние временные показатели работы Сервиса обработки входящих обращений (голос и чат). Можно выбрать один или несколько сервисов.
Сервисы: работа по дням	**Service In Time**	Показатели работы операторов в Сервисе по обработке входящих обращений, сгруппированные по дням (для голоса и чата). Можно выбрать один или несколько сервисов.
Сервисы: собственный персонал и аутсорсинг	**Service Staffing and Overflow**	Количество входящих вызовов, обслуженных собственным персоналом КЦ и направленных на аутсорсинг (для голоса и чата). Статистики выводятся отдельно для каждой группы операторов, работающих в сервисе и по каждому номеру, на который переводились вызовы (номер аутсорсингового КЦ). Можно выбрать один или несколько сервисов.
Сценарии	**Scenario Reports**	
Сценарий: использование блоков	**Scenario Block Execution Frequency**	Показывает количество использований блоков выбранного сценария. Данные включают количественные и процентные показатели.
Сценарий: потерянные вызовы	**Scenario Block Disconnects**	Количество потерянных вызовов в каждом элементе выбранного сценария. Отображаются только блоки, в которых были потерянные вызовы. Данные включают количественные и процентные показатели.
Email сервис	**Email Service**	Ключевые показатели работы сервиса обработки e-mail. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
Email: подробности	**Email Detail**	Список всех обработанных e-mail в хронологическом порядке за заданный период. Выборка по входящим и исходящим e-mail. Данные включают цифровые, временные значения, статусы обращения.
	OMNI QM	
Omni QM: все комментарии к вопросам	**Actual Evals CSV**	Отчет содержит перечень комментариев к вопросам в формах оценки. Можно выбрать несколько форм оценки.
OMNI QM: Калибровки	**Calibrations**	В отчете приводятся все случаи калибровки, включая: форму оценки, дату и время обращения, оператора, сервис, длительность, оценщика, список вопросов со средним значением и проверкой различий.
Omni QM: количество ответов	**All Question Comments**	Показывает вопросы, ответы на них и количество ответов по каждому варианту. Можно выбрать несколько сервисов, форм оценки, вопросов и вариантов ответа.

Omni QM: оценки подробности	**Actual Evals**	В отчете представлены неагрегированные данные по оценкам, для всех вопросов и областей оценок. Самый подробный отчет по проставленным оценкам.
Omni QM: оценки подробности (CSV)	**Actual Evals CSV**	Данный отчет соответствует отчету «OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ», за исключением того, что отчет выгружается в формате CSV , что позволяет выгрузить отчет , содержащий большой объем информации.
OMNI QM: Оценки формы	**Score Report**	Показывает дату, имя оценщика и оценку всей формы.
OMNI QM: Показатели оценщика	**Evaluator Performance**	Отчет содержит показатели, помогающие определить качество работы оценщика.
OMNI QM: Спорные оценки	**Disputed Evaluations**	Отчет отображает показатели по всем спорным оценкам.
OMNI QM: Среднее по вопросам	**Question Averages**	Отчет содержит средний балл по области и средний балл за каждый вопрос оценки.
OMNI QM: Среднее по областям оценки	**Eval Areas**	В отчете показываются средние результаты по каждой области оценки.

Далее приводится подробное описание стандартных отчетов.

Отчеты приведены в алфавитном порядке согласно названию на русском языке. Порядок расположения статистик соответствует их порядку в стандартном шаблоне конкретного отчета.

ВЫЗОВ: ПОДРОБНОСТИ / Call detail

Список всех вызовов в хронологическом порядке за заданный период (для голоса и чата). Выборка по входящим и исходящим номерам. Данные включают цифровые, временные значения, статусы обращения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Date	Дата	* Для *Входящих* обращений – дата, когда обращение поступило на сервис. * Для *Внутренних и Исходящих* обращений – дата начала вызова.
Time	Время	* Для *Входящих* обращений – время, когда обращение поступило на сервис. * Для *Внутренних и Исходящих* обращений – время начала вызова. Время указывается согласно временной зоне, заданной в настройках КЦ.
Type	Тип	Тип обращения, может следующих видов: Inbound - Входящий Inbound Chat – Входящий чат Outbound - Исходящий Internal - Внутренний External – Внешний (когда все участники вызова внешние по отношению к КЦ).
IVR	IVR	Время нахождения вызова в IVR (Автоинформаторе).
Queue time	Время в очереди	Время нахождения вызова в Очереди сервиса.
Dialing/Ringing	Набор/Звонок	Для *Входящих* вызовов: время с момента распределения вызова на оператора до момента ответа или отклонения вызова. Для *Внутренних* или *Исходящих* вызовов: время с момента поступления вызова к вызываемой стороне до момента ответа или отклонения вызова.
Talk	Разговор	Общее время разговора, включая время удержания вызова. Для Чатов: общее время, когда чат был в фокусе внимания оператора (данный чат был выбран среди активных обращений на р.м. оператора).
Hold	Удержание	Общее время нахождения вызова на удержании. Для чатов: общее время когда данный чат был не в фокусе внимания оператора (чат был открыт, за исключением времени Разговора).

Held	Кол-во удержаний	Показывает, сколько раз обращение было поставлено на удержание. Для чатов и email – сколько раз обращение было не фокусе внимания оператора.
Max Hold	Макс. удержание	Время максимального удержания обращения.
Wrap-up time	Завершение	Время поствызывной обработки обращения.
Duration	Общая длительность	Для телефонных вызовов и чатов: общая длительность обработки обращения с момента поступления на сервис и до момента его завершения. В случае, если обращение было *Переведено*, ему будут соответствовать несколько строк в отчете (по количеству переводов). При этом в первой строке *Длительность* будет равна 0, последняя строка будет показывать полную *Длительность* обработки обращения.
From	От	«От» показывает инициатора обращения. Для *Входящих* вызовов: это АОН клиента (вызывающей стороны). Для *Исходящих* или *Внутренних* вызовов: это внутренний номер сотрудника, который инициировал вызов.
Original Destination	Назначение	Назначение обращения. Для *Входящих* вызовов: номер, первоначально набранный клиентом. Для *Чатов*: название Сценария, в который попало обращение.
Connected To	Ответил	Сотрудник/ клиент (если известно имя), ответивший на вызов/чат.
Connected To #	Соединен	Для вызовов: телефонный номер стороны, которая ответила на вызов.
Scenario	Сценарий	Название Сценария, который первым начал обрабатывать обращение.
Service/ Campaign	Вх.сервис/ Кампания	Название сервиса, который обрабатывал данное обращение. Если было изменение типа обращения или оно было переведено, каждое такое событие отражается в виде отдельной строки в отчете.
Transferred From	Перевод	Если обращение было переведено, показывает внутренний номер с которого был осуществлен перевод.
Agent disposition	Статус: оператор	Статус, выставленный оператором по итогам обработки обращения.
Notes	Комментарий	Комментарий, введенный оператором по итогам обработки обращения.

Disposition	Статус: система	Показывает, чем закончилось обращение с точки зрения системы. **Полный перечень Статусов по данному отчету приведен в** Приложении 1.
Media Type	Вид обращения	Вид обращения. Может быть следующих видов: VOICE – Голос CHAT – Чат.
In SL	Соответствие SL	Показывает, было ли данное обращение обработано в сроки, заданные для данного Сервиса. Возможные значения: YES – Да; NO – Нет; пустое значение. ⚠ Примечание: для вызовов, **завершенных в очереди** (показатель Disposition / Статус: система – *Abandoned in queue / Потерян в Очереди*) возможные значения: • Yes (Да) - если вызов был завершён за время ≤ заданному в SL (*неактуальные потерянные / short-abandoned вызовы*); • No (Нет) - если вызов был завершён за время ≥ заданному в SL.
Monitoring banned	Отмена контроля	Показывает, был ли отменен контроль за вызовом со стороны супервизора.
Voice recording banned	Отмена записи	Показывает, была ли отменена запись разговора.
Co-browse	Совместный просмотр	Показывает, был ли включен ко-браузинг (совместный просмотр) во время обработки веб-чата. В настоящее время используется только с ко-браузингом от *Surfly*.
Global ID	Идентификатор обращения	Уникальный идентификатор данного обращения.

ГРУППА: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ВЫБРАННЫХ ОПЕРАТОРОВ/ Intra Team Perfomance

Итоговые показатели по работе группы с разбивкой по выбранным операторам за период (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких операторов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Occupancy %	Загрузка %	Процент времени, затраченном оператором на обработку вызовов (включая постобработку) по отношению к общему времени работы (обработка вызовов + состояние *Готов*).
Average Handling Time (Inbound)	Среднее время обработки входящих вызовов	Среднее время обработки оператором входящих вызовов (включая постобработку).
Average Handling Time (Outbound)	Среднее время обработки исходящих вызовов	Среднее время обработки оператором исходящих вызовов (включая постобработку).
Total Logon Time	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	FCR %	Доля запросов, решенных с первого обращения. Процент опросов, в которых был подтвержден успешный результат первого обращения по отношению к общему числу опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Contact Satisfaction	CSAT	Удовлетворенность клиента. Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	NPS	Показатель лояльности клиентов. Показатель, рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна по ссылке.
Call Rejects	Отклоненные вызовы	Количество входящих вызовов, отклоненных оператором.
Initiated Transfers	Переадресованные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.

ГРУППА: ОБСЛУЖИВАНИЕ СЕРВИСОВ ДЛЯ ВЫБРАННЫХ ОПЕРАТОРОВ / Intra-Team by service

Работа группы по обработке Сервисов с разбивкой по выбранным операторам за период. Возможен выбор нескольких операторов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Number of Calls Offered	Количество обработанных вызовов	Количество входящих вызовов, обработанных оператором.
Average Handling Time (inbound)	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки входящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания.
Number of Calls Made	Количество сделанных вызовов	Количество исходящих вызовов, сделанных оператором, включая вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
Average Handling Time (outbound)	Среднее время обработки (исходящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки исходящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания. Включает вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	FCR %	Доля запросов, решенных с первого обращения %: процент опросов, в которых был подтвержден успешный результат первого обращения по отношению к общему числу опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Contact Satisfaction	CSAT	Удовлетворенность клиента: средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	NPS	Показатель лояльности клиентов: показатель , рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна по ссылке.
Agent Abandons	Сброшено оператором	Количество входящих вызовов, принятых оператором и завершенных в течении 10 сек.
Call Rejects / No Answer	Отклоненные / неотвеченные вызовы	Количество вызовов, отклоненных и/или неотвеченных оператором.
Initiated Transfers	Переадресован-ные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.

ГРУППЫ: КАЧЕСТВО РАБОТЫ / Team Operation Quality

Данные результатов опросов клиентов о качестве обслуживания и оценки записей обращений по операторам, входящим в выбранные группы (для голоса и чата).

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Calls Graded	Оценено обращений	Количество обращений, обработанных операторами данной группы, в проводился опрос.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с обращениями, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	FCR %	*Доля запросов, решенных с первого обращения* %: процент опросов, в которых был подтвержден успешный результат первого обращения по отношению к общему числу опросов, связанных с обращениями, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Contact Satisfaction	CSAT	*Удовлетворенность клиента*: средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	NPS	*Показатель лояльности клиентов*: показатель , рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна по ссылке.

ГРУППЫ: ЗАГРУЗКА ПО ОПЕРАТОРАМ / Agent Time Allocation

Содержит суммарные данные по работе группы с разбивкой по операторам за период. Можно выбирать одну или несколько групп. Данные включают временные и процентные значения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Total Logon Time	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
Total Working Time	Общее время работы	Время работы, включающее нахождение в состояниях «*Занят*» + «*Поствызывная обработка*» + время нахождения в состоянии «*Готов*»
Occupancy %	Загрузка в %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «*Занят*» + «*Поствызывная обработка*» по отношению к *Общему времени работы*.
Busy (Inbound) %	Занят (входящие обращения) %	Процент времени на обработку входящих обращений. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «*Занят*» + «*Удержание вызова*» по отношению к *Общему времени в системе*. Не включает состояния «*Звонок*» и «*Поствызывная обработка*».
Busy (Outbound) %	Занят (исходящие обращения) %	Процент времени на обработку исходящих обращений, включая кампании обзвона. Определяется как отношение времени нахождения в состоянии «*Занят*» + время набора номера + время удержания вызова по отношению к *Общему времени в системе*. Не включает состояние «*Поствызывная обработка*».
Average Ringing Time	Среднее время звонка	Среднее значение для следующих показателей: время звонка до ответа оператора, отклонения вызова оператором, отбоя со стороны клиента и отбоя системы по неответу. Включает время звонка для ручных исходящих вызовов (не связанных с кампанией обзвона).
After Call Work %	Поствызывная обработка %	Процент времени нахождения в состоянии «*Поствызывная обработка*» по отношению к *Общему времени в системе.*
Ready %	Готов %	Процент времени нахождения в состоянии «*Готов*» по отношению к *Общему времени в системе*.
All NR %	Не готов %	Процент времени неготовности оператора по любой причине по отношению к *Общему времени в системе*.
Lunch NR %	Обед %	Процент времени неготовности оператора по причине «*Обед*» по отношению к *Общему времени в системе*.
No answer NR %	Нет ответа %	Процент времени когда оператор был принудительно переведен в состояние «*Не готов*» по причине неответа по отношению к *Общему времени в системе*.

ГРУППЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Team Perfomance

Общие показатели работы по группе в целом (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких групп.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Occupancy %	Загрузка	Процент времени, затраченном всеми операторами группы на обработку вызовов (включая постобработку) по отношению к общему времени работы (обработка вызовов + состояние «*Готов*»).
Number of Calls Offered	Количество обработанных вызовов	Общее количество входящих вызовов, обработанных всеми операторами группы.
Average Handling Time (Inbound)	Среднее время обработки входящих вызовов	Среднее время обработки входящих вызовов (включая постобработку) всеми операторами группы.
Number of Calls Made	Количество сделанных вызовов	Общее количество исходящих вызовов, обработанных всеми операторами группы.
Average Handling Time (Outbound)	Среднее время обработки исходящих вызовов	Среднее время обработки исходящих вызовов (включая постобработку) всеми операторами группы.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество результатов опросов о качестве обслуживания вызовов, обработанных операторами группы.
First Call Resolution %	FCR %	Доля запросов, решенных с первого обращения. Процент результатов опросов, в которых отмечены вызовы в которых полностью решили вопрос клиента с первого обращения, к общему количеству опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
Contact Satisfaction	CSAT	Удовлетворенность клиента. Средняя оценка, данная клиентами по результатам всех опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
Net Promoter Score	NPS	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными операторами группы. Методика расчета показателя доступна по ссылке.
Co-browse	Совместный просмотр	Количество обращений веб-чата в которых был включен ко-браузинг (совместный просмотр). В настоящее время используется только с ко-браузингом от *Surfly*.

ГРУППЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОПЕРАТОРАМ / Agent Performance By Team

Сводные данные по работе группы с разбивкой по операторам за день и суммарные за период. Можно выбирать одну или несколько групп. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Occupancy %	Загрузка %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «*Занят*» + «*Поствызывная обработка*» по отношению к *Общему времени работы*.
Number of Calls Offered	Количество обработанных вызовов	Количество входящих вызовов, обработанных оператором. Для email: общее число входящих email, обработанных оператором, включая отвеченные, закрытые без ответа, переведенные.
Average Handling Time (inbound)	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки входящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания.
Number of Calls Made	Количество сделанных вызовов	Количество исходящих вызовов, сделанных оператором, включая вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
Average Handling Time (outbound)	Среднее время обработки (исходящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки исходящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания. Включает вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
Total Logon Time	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
Total Working Time	Общее время работы	Время работы, включающее нахождение в состояниях «*Занят*» + «*Поствызывная обработка*» + время нахождения в состоянии «*Готов*»
Call Rejects / No Answer	Отклоненные / неотвеченные вызовы	Количество вызовов, отклоненных и/или неотвеченных оператором.
Initiated Transfers	Переадресован-ные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	FCR %	Доля запросов, решенных с первого обращения. Процент опросов, в которых был подтвержден успешный результат первого обращения по отношению к общему числу опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.

Contact Satisfaction	CSAT	Удовлетворенность клиента. Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	NPS	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна по ссылке.
Ready %	Готов %	Процент времени нахождения в состоянии «*Готов*» по отношению к *Общему времени в системе*.
Busy (Inbound) %	Занят (входящие обращения) %	Процент времени на обработку входящих обращений. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «*Занят*» + «*Удержание вызова*» по отношению к *Общему времени в системе*. *Не включает* состояния «*Звонок*» и «*Поствызывная обработка*».
Busy (Outbound) %	Занят (исходящие обращения) %	Процент времени на обработку исходящих обращений, включая кампании обзвона. Определяется как отношение времени нахождения в состоянии «*Занят*» + время набора номера + время удержания вызова по отношению к *Общему времени в системе*. Не включает состояние «*Поствызывная обработка*».
Ringing %	Звонок %	Процент времени звонка. Определяется, как общее время звонка до ответа оператора (входящие и исходящие вызовы) по отношению к *Общему времени в системе*. Включает время звонка для ручных исходящих вызовов (не связанных с кампанией обзвона).
After Call Work %	Поствызывная обработка %	Процент времени нахождения в состоянии «*Поствызывная обработка*» по отношению к *Общему времени в системе*.

ГРУППА: EMAIL/ Team Email

Суммарные показатели по обработке e-mail для заданной группы. Включает тот же набор показателей, что и отчет «Операторы: обработка e-mail». Данные суммированы по всем операторам групп.

КАМПАНИЯ ОБЗВОНА: ОБЗВОН В РЕЖИМЕ ПРЕДСКАЗЫВАЮЩИЙ / Telemarketing Compliance

Обобщенный отчет о работе кампании в режиме Предсказывающий (Predictive). Показывает количество отвеченных/несоединенных вызовов и их процентное соотношение. Возможен выбор нескольких групп.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Calls Answered	Отвеченные вызовы	Количество вызовов, отвеченных вызываемой стороной.
Calls Unattended	Несоединенные вызовы	Количество вызовов, отвеченных вызываемой стороной и затем: либо завершенных в IVR , либо отключенных сервисом, либо соединенных с оператором за время, превышающее лимит времени ожидания ответа оператора.
Unattended %	Несоединенные %	Процент количества несоединенных вызовов по отношению к отвеченным вызовам.

КАМПАНИЯ ОБЗВОНА: ПОКАЗАТЕЛИ ЗА ИНТЕРВАЛЫ ВРЕМЕНИ / Campaign In Time

Набор основных показателей работы кампании обзвона , разбитый по заданным интервалам времени. Возможен выбор нескольких групп.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Records Completed	Завершенные записи	Количество завершенных записей в списке обзвона за заданный интервал времени, в которых, как минимум, был набран один номер.
Records Excluded	Исключенные записи	Количество завершенных записей в списке обзвона у которых не было ни одной попытки набора по причине совпадения с данными в списке «*Не звонить*» или исключения после применения *фильтра*.
Dialed	Набрано	Общее количество попыток набора записей в течении заданного интервала времени.
Avg Calling Rate	Средняя скорость набора	Количество попыток набора записей (статистика *Набрано*) деленное на количество минут в заданном интервале.
Live Answered	Отвечено	Количество успешных попыток дозвона: отвеченные вызываемой стороной.
ASR %	ASR %	Средняя доля успешных попыток: рассчитывается как процент успешных попыток дозвона по отношению к общему количеству попыток набора (статистика *Набрано*).
Abandoned	Потерянные	Количество потерянных вызовов: завершенных вызываемой стороной после приема вызова или во время ожидания соединения с оператором.
Dropped	Отключенные	Количество отвеченных вызовов, завершенных сервисом.
Handled	Обработанные	Количество исходящих вызовов, отвеченных операторами.
Avg Connection Time	Среднее время ответа	Среднее время, в течении которого вызовы, отвеченные вызываемой стороной, были соединены с операторами.
Avg Handle Time	Среднее время обработки	Среднее время обработки вызовов операторами, включая время нахождения в состояниях «*Удержание вызова*» и «*Постобработка*».
Avg Talk Time	Среднее время разговора	Средняя длительность разговора для вызовов, обработанных операторами.
Avg Hold Time	Среднее время удержания	Среднее время нахождения вызовов в состоянии удержания.
Avg ACW Time	Среднее время нахождения в состоянии Постобработка вызова	Среднее время нахождения операторов в состоянии *«Постобработка»*.

Occupancy %	Загрузка %	Процент времени, в течении которого оператор занят обработкой вызовов (включая время предпросмотра и постобработки) по отношению к общему времени работы (общее время занятости при обработке обращений по всем сервисам + время в состоянии *«Готов»*).
Max Agents	Макс. операторов	Максимальное количество одновременно работающих операторов в течении заданного интервала времени (для каждой из групп, назначенных на кампанию).
Min Agents	Мин. операторов	Минимальное количество одновременно работающих операторов в течении заданного интервала времени (для каждой из групп, назначенных на кампанию).
FTE	FTE	Full-Time Equivalent: общее время нахождения всех операторов в системе, деленное на заданный интервал времени.
Preview Records Viewed	Предпросмотрено записей	Для кампании в режиме *Предпросмотр*: количество записей, предпросмотренных операторами.
Avg Preview Time	Среднее время предпросмотра	Для кампании в режиме *Предпросмотр*: среднее время предпросмотра записей операторами.

ОПЕРАТОРЫ: ВНУТРЕННИЙ ЧАТ / Internal Chats

Сообщения, отправленные операторами во внутреннем чате.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Date	Дата	Дата отправки сообщения. Время указывается по стандарту *UTC* (*Coordinated Universal Time - Всемирное координированное время*). Например: Московское время отличается от UTC на + 3 часа.
Sender	Отправитель	Имя / фамилия оператора, отправившего сообщение.
Recipient	Получатель	Имя / фамилия оператора, получившего сообщение.
Content	Содержание	Содержание сообщения отправителя.

ОПЕРАТОРЫ: ВХОД и ВЫХОД / Agent Login/Logout

Показатели, связанные с работой оператора в приложении оператора: время входа / выхода из приложения; вид выхода оператора; время нахождения в приложении и т.д. Можно выбрать группу и одного или нескольких операторов, входящих в эту группу.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Agent	Оператор	Имя и фамилия оператора.
Login	Вход	Время входа в приложение оператора.
Logout	Выход	Время выхода из приложения оператора.
Logout Type	Тип выхода	Указывается один из следующих типов выхода: • *normal* - нормальный выход; • *timeout* - превышение лимита времени (по причине потери соединения с интернетом); • *supervisor* - оператор выведен из сервиса супервизором; • *system* - выведен сервисом (например, по причине удаления или отключения учетной записи).
Screen Recording	Запись экрана	Указывает, велась ли запись экрана оператора.
Login Time	Время в системе	Длительность сессии в формате: часы:минуты:секунды (например: 03:16:20). Общее время в системе (выделено **жирным**) показывает итоговую длительность всех сессий за данный день.
Total Working Time	Общее время работы	Время нахождения оператора во всех состояниях за исключением «*Не готов*» в рамках данной сессии в формате: часы:минуты:секунды (например: 00:33:16). Общее время работы (выделено **жирным**) показывает итоговую длительность работы для всех сессий за данный день.
Not Ready %	Нет готов %	Процент времени нахождения в состоянии «*Не готов*» в течении данной сессии. Общий процент неготовности (выделен **жирным**) показывает общий процент неготовности для всех сессий за данный день.
IP Address	IP адрес	IP адрес ПК оператора в момент авторизации.

ОПЕРАТОРЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Agent Performance

Сводные данные по работе оператора за день, за неделю и суммарные за период. Данные включают в себя количественные, временные и процентные значения (для голоса и чата). Можно выбирать одного или нескольких операторов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Occupancy %	Загрузка, %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «*Занят*» + «*Постобработка*» по отношению к *Общему времени работы*.
Number of Calls Offered	Количество обработанных вызовов	Количество входящих вызовов, обработанных оператором. Для email: общее число входящих email, обработанных оператором, включая отвеченные, закрытые без ответа, переведенные.
Average Handling Time (inbound)	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки входящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания.
Number of Calls Made	Количество сделанных вызовов	Количество исходящих вызовов, сделанных оператором, включая вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
Average Handling Time (outbound)	Среднее время обработки (исходящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки исходящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания. Включает вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
Total Logon Time	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
Total Working Time	Общее время работы	Время работы, включающее нахождение в состояниях «*Занят*» + «*Постобработка*» + время нахождения в состоянии «*Готов*»
Call Rejects / No Answer	Отклоненные / неотвеченные вызовы	Количество вызовов, отклоненных и/или неотвеченных оператором.
Initiated Transfers	Переадресован-ные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	FCR %	Доля запросов, решенных с первого обращения. Процент опросов, в которых был подтвержден успешный результат первого обращения по отношению к общему числу опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.

Contact Satisfaction	CSAT	Удовлетворенность клиента. Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	NPS	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна по ссылке.
Ready %	Готов %	Процент времени нахождения в состоянии «*Готов*» по отношению к *Общему времени в системе*.
Busy (Inbound) %	Занят (входящие обращения) %	Процент времени на обработку входящих обращений. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «*Занят*» + «*Удержание вызова*» по отношению к *Общему времени в системе*. Не включает состояния «*Звонок*» и «*Постобработка*».
Busy (Outbound) %	Занят (исходящие обращения) %	Процент времени на обработку исходящих обращений, включая кампании обзвона. Определяется как отношение времени нахождения в состоянии «*Занят*» + время набора номера + время удержания вызова по отношению к *Общему времени в системе*. Не включает состояние «*Постобработка*».
Average Ringing Time	Среднее время звонка	Среднее значение для следующих показателей: время звонка до ответа оператора, отклонения вызова оператором, отбоя со стороны клиента и отбоя системы по неответу. Включает время звонка для ручных исходящих вызовов (не связанных с кампанией обзвона).
After Call Work %	Постобработка %	Процент времени нахождения в состоянии «*Постобработка*» по отношению к *Общему времени в системе*.

ОПЕРАТОРЫ: ОБРАБОТКА EMAIL / Agent Email

Основные показатели по работе оператора с e-mail. Данные включают в себя количественные и временные значения. Можно выбирать одного или нескольких операторов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Offered	Распределено	Количество *входящих* email, распределенных на оператора в течении заданного интервала времени.
Not Accepted	Отклоненные	Количество email, распределенных на оператора и отклоненных им (т.е. возвращенных в очередь или переведенных на другого оператора). ⚠ **Обратите внимание:** *отложенные* email рассматриваются как принятые.
Pulled	Выбранные	Количество *входящих* email, выбранных оператором из *Групповых очередей*, в течении заданного интервала времени.
Assigned	Назначенные	Количество email, назначенных в *Персональную очередь* оператора супервизором или другим оператором.
Carried Over	Перенесенные	Количество email, назначенных на оператора в предыдущие дни и оставшихся необработанными до начала заданного интервала времени.
Processed - Total	Обработанные: всего	Общее количество *входящих* email, обработанных оператором за заданный интервал времени. Включает отвеченные, закрытые, переведенные и email с изменением сервиса (переназначенные).
Processed - Replied	Обработанные: отвеченные	Общее количество *входящих* email, отвеченных оператором за заданный интервал времени (включая переадресованные email). ⚠ **Обратите внимание:** учитывает только первые ответы на email. Последующие ответы рассматриваются как исходящие email и учитываются параметром *Исходящие: обработанные.*
Processed – Closed	Обработанные: закрытые	Общее количество входящих *email*, закрытых оператором без ответа в течении заданного интервала.
Processed – Transferred	Обработанные: переадресация	Общее количество email, переадресованных оператором на другие сервисы в течении заданного интервала.
Processed – Service Changed	Обработанные: переназначенные	Общее количество *email*, переназначенных оператором: когда оператор, обрабатывающий email, вручную изменил сервис (переназначил) и продолжил с ним работу.

Remaining	Осталось	Общее количество входящих email, оставшихся необработанными оператором к концу заданного интервала времени.
Avg Reply Time	Среднее время ответа	Среднее время ответа на *входящие* email: считается от момента попадания email в р.м. оператора или в его персональную очередь до отправки первого ответа.
Avg In-focus Time	Среднее время в фокусе	Среднее время в течении которого email были выбраны в *Списке активных обращений* (находился в активной работе у оператора). Подсчитывается только для email, на которые был оправлен ответ.
Avg Out-of-focus Time	Среднее время вне фокуса	Среднее время, в течении которого email находились в *Списке активных обращений*, исключая время «*В Фокусе*». Подсчитывается только для email, на которые был оправлен ответ.
Avg ACW Time	Среднее время постобработки	Среднее время нахождения оператора в состоянии *Постобработка* при работе с email.
Avg Time in Personal Queue	Среднее время в Персональной очереди	Среднее время нахождения email в *Персональной очереди* оператора.
Outbound Sent	Исходящие: отправленные	Общее количество исходящих email, *отправленных* оператором в течении заданного интервала времени. Включает как новые исходящие email , так и ответы в переписке по запросам.
Outbound Discarded	Исходящие: отмененные	Количество исходящих email, над которыми оператор начал работу, а затем отменил (удалил) в течении заданного интервала времени. Включает как как новые исходящие email , так и ответы в переписке по запросам.

ОПЕРАТОРЫ: РАБОТА / Agent activity

Список всех обращений, обработанных оператором в хронологическом порядке за заданный период (для голоса и чата). Выборка по входящим и исходящим номерам. Данные включают цифровые, временные значения, статусы обращения. Можно выбирать одного или нескольких операторов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Date	Дата	Время начала данной деятельности. Относится только к тем видам деятельности, которые попадают в интервал времени, заданный при составлении отчета.
Activity	Работа	Вид деятельности, которой занимался оператор. Может быть следующих типов: • *Ready / Готов* • *Not Ready / Не готов* • *Inbound / Входящий* • *Outbound / Исходящий* • *Conference / Конференция*
Duration	Длительность	Время, проведенное оператором за данного рода деятельностью. Включает в себя как время непосредственной обработки обращения, так и время постобработки.
Details	Подробности	Для исходящих вызовов, показывает доп. номер вызываемой стороны, если был сделан внутренний вызов. Для входящих обращений показывает АОН клиента (для телефонного вызова), IP-адрес (для чатов и e-mail). Для случаев «*Не готов*» показывает причину неготовности, если она была задана (в других случаях просто указывается «не готов»).
Talk Time	Время разговора	Рассчитывается только для обработки обращений клиентов. Для **вызовов** - показывает общее время разговора, не включает время ожидания. Для **e-mail и чата** - показывает общее время работы над обращением.
Hold Time	Время удержания	Рассчитывается только для обработки обращений клиентов. Для **вызовов** - показывает общее время ожидания при нахождении в текущем статусе. Для **e-mail и чата** - показывает общее время нахождения вне окна работы с обращениями.
Held	Кол-во удержаний	Показывает, сколько раз обращение было поставлено на удержание. Для чатов и email – сколько раз обращение было не фокусе внимания оператора.

Reply time	Время ответа	Для **email**: общее количество времени от момента открытия email или помещения его в персональную очередь оператора до завершения работы с ним (включая постобработку) или его пересылки.
Max Hold	Макс. удержание	Время максимального удержания обращения.
Service	Сервис	Название сервиса, в котором работал оператор. Показывается только для обработки обращений клиентов.
External Number	Номер сервиса	Для входящих обращений: показывает номер, набранный клиентом (DNIS) или email получателя. Для исходящих обращений: внутренний номер оператора или email отправителя.
Disposition	Статус: система	Для обработки обращений клиентов показывает, чем закончилось обращение с точки зрения системы. **Полный перечень Статусов по данному отчету приведен в** Приложении 2.
Agent disposition	Статус: оператор	Для обработки обращений клиентов показывает статус, проставленный оператором.
Media type	Тип обращения	Для обработки обращений клиентов показывает *тип обращения*: входящий, исходящий, email,чат и т.п.
Case ID	ID запроса	Для обработки обращений клиентов показывает номер Запроса, с которым связано данное обращение. В настоящее время используется только для обращений по email.
Co-browse	Совместный просмотр	Количество обращений веб-чата в которых был включен ко-браузинг (совместный просмотр). В настоящее время используется только с ко-браузингом от *Surfly*.

СЕРВИС: РАБОТА (ГОЛОС и ЧАТ) / Service in Time (voice and chat)

Основные показатели работы Сервиса по обработке входящих обращений. Возможна выборка различных подинтервалов отображения данных (30 мин., часы, дни, месяцы). Является расширенной версией отчета «Сервисы: работа по дням» за счет включения статистик по входящим обращениям.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Number of Calls Received	Количество поступивших обращений	Общее количество обращений, поступивших в данный сервис за выбранный подинтервал времени.
Received as Transfers	Поступили как переводы	Количество вызовов, поступивших в данный сервис, в результате переводов.
Self-Svc	Самообслужива-ние	Количество обращений , обработанных без участия операторов (подтвержденных прохождением блока *«Самообслуживание / Self-Service Provided»* в сценарии обслуживания).
Abn IVR	Потеряно в IVR	Количество вызовов, завершенных в любой точке меню IVR до момента постановки вызова в очередь.
Abn IVR %	Потеряно в IVR %	Процент вызовов, завершенных в IVR, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
Queued	Очередь	Количество обращений, поставленных в очередь: прошедших блок «*Поиск оператора / Find Agent*» и выбравших данный сервис, независимо от значения SL.
Queued %	Очередь %	Процент количества обращений, поставленных в очередь по отношению к общему количеству поступивших обращений.
Abn Queue	Потеряно в очереди	Количество обращений, потерянных в очереди в любое время по окончании заданного интервала SL.
Abn Rate %	Потеряно в очереди %	Процент количества обращений, потерянных в очереди в любое время по окончании заданного интервала SL + потерянные при распределении на оператора по отношению к общему количеству поступивших обращений.
Answered	Отвечено	Количество обращений, отвеченных операторами: по прохождении блоков «*Соединение вызова / Connect Call*» или *«Соединение чата / Connect Chat»* в сценарии обслуживания.
Answered %	Отвечено, %	Количество обращений, отвеченных операторами по отношению к общему количеству поступивших обращений.

СЕРВИС: СТАТУСЫ ОБРАЩЕНИЙ / Dispositions In Time

Суммарное количество статусов обращений по выбранному сервису, разбитое по заданным интервалам времени (для голоса, e-mail и чата).

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Disposition name	Статус	Количество обращений, завершенных с данным статусом. Данные по каждому статусу представлены в виде отдельного столбца (если статус был использован в течении заданного интервала).
Disposition name %	Статус %	Процент количества обращений, завершенных с данным статусом, по отношению к общему количеству обращений (показатель *Всего*). Данные по каждому статусу представлены в виде отдельного столбца (если статус был использован в течении заданного интервала).
Total processed	Всего	Общее количество обращений, обработанных за заданный интервал времени. Для кампаний обзвона и смешанных сервисов показывает статусы по всем попыткам дозвона.

СЕРВИСЫ: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАВЫКОВ / Requested Skills

Показывает востребованность навыков по каждому сервису. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Average Speed of Answer	Средняя скорость ответа	Среднее время, в течении которого вызовы, запросившие данный навык, ожидали ответа оператора. Включает время нахождения в очереди и время звонка.
Number of Calls Received	Количество поступивших вызовов	Количество поступивших вызовов, запросивших данный навык в течении заданного интервала времени.
Number of Calls Queued	Поставлено в очередь	Количество вызовов, поставленных в очередь, запросивших данный навык.
Number of Calls Answered	Отвечено	Количество вызовов, отвеченных операторами , запросивших данный навык.
Overflow Calls	Перегрузка	Количество вызовов, которые были перенаправлены при занятости всех операторов

СЕРВИСЫ: ОБРАТНЫЕ ВЫЗОВЫ (CALLBACK) / Virtual Queue (Callback)

Работа виртуальной очереди (запросы на обратный звонок) для входящих вызовов. Общее количество запросов на обратный звонок и их обработка. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Callbacks Requested	Запрошенные обратные вызовы	Количество вызовов, поставленных в очередь в данном сервисе и запросивших «*Обратный звонок / CallBack*».
%	Запрошенные обратные вызовы %	Процент количества вызовов, запросивших «*Обратный звонок*», по отношению к общему количеству входящих вызовов, за исключением *Завершенных в IVR* и *Входящих коротких вызовов, потерянных в очереди*.
Callbacks Busy	Занято	Количество набранных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*», которые не удались из-за занятости вызываемой стороны.
%	Занято %	Процент количества вызовов которые не удались из-за занятости вызываемой стороны по отношению к общему количеству набранных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*».
Callbacks No Answer	Нет ответа	Количество набранных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*», которые не удались из-за того, что вызываемая сторона не отвечала.
%	Нет ответа %	Процент количества вызовов которые не удались из-за неответа вызываемой стороны по отношению к общему количеству набранных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*».
Callbacks Answered	Отвечено	Количество отвеченных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*».
%	Отвечено %	Процент количества отвеченных вызовов по отношению к общему количеству набранных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*».
Avg Wait Time to Callback	Среднее время ожидания	Среднее время ожидания: время между запросом «*Обратного звонка*» и началом набора номера.
Avg Callback Dialing Time	Среднее время набора	Среднее время набора номера: время между началом набора номера и ответом клиента.
Avg Agent Answer Time	Среднее время ответа	Среднее время ответа оператора: время между ответом клиента и соединением с оператором.
Callbacks Abandoned	Потерянные	Количество отвеченных вызовов, завершенных клиентами во время соединения с оператором.
%	Потерянные %	Процент количества потерянных вызовов по отношению к общему количеству набранных вызовов, запросивших «*Обратный звонок*».

СЕРВИСЫ: ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ / Service Metrics

Суммарные количественные и средние временные показатели работы сервиса обработки входящих обращений (голос и чат). Можно выбрать один или несколько сервисов.

Если сервис был удален или не использовался в течении длительного времени - по нему можно получить статистику за все время реального использования сервиса.

Если сервис не использовался в течении 30 дней за выбранный временной интервал для построения отчета, то его название будет отображено *курсивом*. Если сервис не использовался в течении 90 дней за выбранный временной интервал для построения отчета, то его название будет исключено из перечня сервисов, доступных для построения отчета.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Number of Calls Received	Количество поступивших вызовов	Общее количество вызовов, поступивших в данный сервис за заданный интервал времени. Если вызов первоначально поступил в данный сервис, а затем был повторно переведен в него в ручном режиме – в данной статистике такой вызов **будет учтен дважды**. ⚠️ **ВАЖНО: из-за различных способов обработки вызовов в конкретном сервисе в данном отчете могут быть расхождения между количеством поступивших вызовов и суммарным значением типовых статистик по обработанным вызовам и вызовам в очереди.** Обратитесь в Службу поддержки провайдера сервиса за дополнительными разъяснениями по набору доступных статистик для конкретного сервиса.
Received as Transfers	Поступили как переводы	Количество вызовов, поступивших в данный сервис, в результате переводов.
Service Level	SL	Процент вызовов, поступивших в данный сервис и отвеченных в течение целевого времени ответа по отношению ко всем отвеченным вызовам + потерянные вызовы (за исключением потерянных вызовов в течении целевого времени ответа).
Self Service	Самообслуживание	Количество вызовов, обслуженных в IVR (при выполнении блока «*Самообслуживание / Self-service provided* » сценария обработки вызова).
%	Обработано в IVR %	Процент вызовов, обработанных в IVR, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
Abandoned in IVR	Потеряно в IVR	Количество вызовов, завершенных в любой точке меню IVR до момента постановки вызова в очередь.
%	%	Процент вызовов, завершенных в IVR, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.

Queued	Очередь	Количество вызовов, поставленных в очередь. Включает вызовы, которые выбрали опцию «*Виртуальная очередь/ Обратный звонок*».
%	%	Процент вызовов, поставленных в очередь, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
Abandoned	Потерянные	Количество вызовов, потерянных по истечении целевого времени ответа, т.е. завершённых за время ≥ заданному в SL. ⚠️ Включает: **вызовы, потерянные в очереди** (за исключением *неактуальных потерянных / short-abandoned вызовов*) **+ вызовы, потерянные во время звонка**. Также включает вызовы, выбравшие опцию «*Виртуальная очередь/Обратный звонок*»: 1) не отвеченные при исходящем звонке 2) отвеченные при исходящем звонке, но завершенные до момента соединения с оператором.
%	%	Процент вызовов, потерянных по истечении целевого времени ответа (т.е. завершённых за время ≥ заданному в SL), по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис. Не включает вызовы, потерянные в течении целевого времени ответа (т.е. завершённые за время ≤ заданному в SL).
Abandonment Time, Average	Потерянные, среднее время	Среднее время, в течении которого потерянные вызовы находились в очереди и/или на этапе звонка до того, как отключиться от сервиса (за исключением вызовов, потерянных в течении целевого времени ответа).
Overflow	Перегрузка	Количество вызовов, которые были перенаправлены при занятости всех операторов (невыполнении стандартных условий распределения вызовов).
%	%	Процент вызовов, которые были перенаправлены при занятости всех операторов, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
Answered	Отвеченные	Количество вызовов, отвеченных операторами. Включает вызовы, выбравшие опцию «*Виртуальная очередь/ Обратный звонок*», ответившие на вызов и соединенные с оператором.
%	%	Процент вызовов, отвеченных операторами, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
Average Speed of Answer	Средняя скорость ответа	Среднее время, в течении которого вызовы ожидали ответа оператора. Включает время нахождения в очереди и время звонка.

Average Handling Time (Inbound)	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее время обработки входящих вызовов операторами. Включает время удержания клиента и время постобработки вызова.
Average Talk Time (Inbound)	Среднее время разговора (входящие вызовы)	Среднее время разговора для отвеченных вызовов.
Average Hold Time (Inbound)	Среднее время удержания (входящие вызовы)	Среднее время удержания клиента в течении разговора оператора и клиента.
Average Wrap-up Time (Inbound)	Среднее время поствызывной обработки (входящие вызовы)	Среднее время поствызывной обработки.
Number of Calls Made	Исходящие вызовы	Количество сделанных исходящих вызовов, связанных с данным сервисом, включая вызовы, неотвеченные клиентами.
Average Handling Time (Outbound)	Среднее время обработки (исходящие вызовы)	Среднее время обработки операторами исходящих отвеченных вызовов. Включает время удержания клиента и время постобработки вызова. Не включает время набора номера.
Average Talk Time (Outbound)	Среднее время разговора (исходящие вызовы)	Среднее время разговора для исходящих вызовов, связанных с данным сервисом.
Average Wrap-up Time (Outbound)	Среднее время поствызовной обработки (исходящие вызовы)	Среднее время поствызывной обработки, для исходящих вызовов, связанных с данным сервисом.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами (входящими и исходящими), обработанными операторами группы.
First Call Resolution %	FCR %	Доля запросов, решенных с первого обращения. Процент результатов опросов в которых отмечены вызовы в которых полностью решили вопрос клиента с первого обращения, по отношению к общему количеству опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
Contact Satisfaction	CSAT	Удовлетворенность клиента. Средняя оценка, данная клиентами по результатам всех опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.

Net Promoter Score	NPS	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными операторами группы. Методика расчета показателя доступна по ссылке.
Co-browse	Совместный просмотр	Количество обращений веб-чата в которых был включен ко-браузинг (совместный просмотр). В настоящее время используется только с ко-браузингом от *Surfly*.

СЕРВИСЫ: РАБОТА ПО ДНЯМ / Service in Time

Показатели работы операторов в Сервисе по обработке входящих обращений, сгруппированные по дням (для голоса и чата). Можно выбрать один или несколько сервисов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Number of Calls	Поступило	Количество обращений, поступивших в данный сервис, за выбранный интервал времени.
In Service Level %	Отвечено в течении SL %	Процент количества обращений, отвеченных в течении заданного *SL* (Service Level – Уровень Сервиса) , по отношению к общему количеству отвеченных и потерянных входящих обращений, за исключением обращений , потерянных в течении интервала SL.
Max Agents	Макс. операторов	Максимальное количество одновременно работающих операторов, обладающих необходимым для данного сервиса навыком, в течении заданного интервала времени.
Min Agents	Мин. операторов	Минимальное количество одновременно работающих операторов, обладающих необходимым для данного сервиса навыком, в течении заданного интервала времени.
Occupancy %	Загрузка %	Процент времени, затраченном всеми операторами группы на обработку обращений (включая постобработку) по отношению к общему времени работы (обработка обращений, включая постобработку + нахождение в состоянии «*Готов*»).
Overflow Calls %	Перегрузка %	Процент количества вызовов которые были перенаправлены на внешние ресурсы (аутсорсинг) при занятости всех операторов (невыполнении стандартных условий распределения вызовов).

СЕРВИСЫ: СОБСТВЕННЫЙ ПЕРСОНАЛ И АУТСОРСИНГ / Service Staffing and Overflow

Количество входящих вызовов, обслуженных собственным персоналом КЦ и направленных на аутсорсинг (для голоса и чата). Статистики выводятся отдельно для каждой группы операторов, работающих в сервисе и по каждому номеру, на который переводились вызовы (номер аутсорсингового КЦ). Можно выбрать один или несколько сервисов.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Number of Calls Answered	Отвечено	Для **сервиса**: общее количество отвеченных вызовов. Для **группы или номера**: количество отвеченных вызовов, обработанных группой или направленных на номер.
Average Handling Time (Inbound)	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее время обработки операторами входящих отвеченных вызовов. Для группы или номера: среднее время обработки вызовов для группы операторов или направленных на номер.
% Abandoned	Потерянные %	Процент потерянных вызовов (завершенных клиентами во время ожидания соединения с оператором) по отношению к общему количеству вызовов , направленных на данный сервис и назначенных группу / переведенных на номер. Учитываются только вызовы, потерянные по истечению целевого времени ответа (т.е. завершённых за время ≥ заданному в SL). Для сервиса показывает процент потерянных вызовов (завершенных клиентами во время ожидания соединения с оператором) по отношению к общему количеству вызовов , направленных на данный сервис. Учитываются только вызовы, потерянные по истечению целевого времени ответа (т.е. завершённых за время ≥ заданному в SL).

СЦЕНАРИЙ: ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЛОКОВ / Scenario Block Execution Frequency

Показывает количество использования блоков выбранного сценария. Данные включают количественные и процентные показатели.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Block Type	Тип блока	Тип блока, использованного в сценарии.
Block Title	Название блока	Название блока, используемого в сценарии.
Exit	Выход	Варианты выхода из блока (завершения блока).
Visits	Использование	Для **блока** – общее количество его использования. Для **выхода** – общее количество данного варианта выхода из блока.
%	Процент	Для **блока** – количество использований данного блока по отношению к общему количеству использования всех блоков в данном сценарии, в процентах. Для **выхода** – количество данного варианта выхода по отношению к общему количеству использований данного блока, в процентах.

СЦЕНАРИЙ: ПОТЕРЯННЫЕ ВЫЗОВЫ / Scenario Block Disconnects

Количество потерянных вызовов в каждом элементе сценария. Отображаются только блоки, в которых были потерянные вызовы. Данные включают количественные и процентные показатели.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Block Type	Тип блока	Тип блока, использованного в сценарии.
Block Title	Название блока	Название блока, используемого в сценарии.
Number of Disconnects	Потерянные	Количество вызовов, потерянных во время исполнения данного блока сценария.
% of All Calls	Потерянные %	Процент количества вызовов, потерянных во время исполнения данного блока сценария по отношению ко всем потерянным вызовам в данном сценарии.

EMAIL СЕРВИС / Email Service

Ключевые показатели работы сервиса обработки e-mail. Данные включают количественные, временные и процентные значения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Received	Получено	Общее количество *входящих* email, поступивших в данный сервис за заданный интервал времени (включая новые email и поступившие в рамках существующих заявок). Не учитывает email, полученные при *переадресации* или при изменении сервиса (*переназначении*).
Received New	Получено: новые	Количество *новых входящих* email, поступивших в данный сервис за заданный интервал времени. Не учитывает email, поступившие в рамках существующей *переписки*, а также полученные при *переадресации* или при изменении сервиса (*переназначении*).
Received by transfer	Получено: переадресация	Количество *входящих* email, переадресованных в данный сервис за заданный интервал времени. Не учитывает email, поступивших при изменении сервиса (*переназначении*).
Received by service change	Получено: переназначено	Количество входящих email с *изменением сервиса*: когда оператор, обрабатывающий email, вручную изменил сервис (переназначил) и продолжил с ним работу.
Carried Over	Перенесенные	Общее количество *email*, поступивших в данный сервис в предыдущие дни и оставшихся необработанными к началу заданного интервала времени. Включает новые и пришедшие по уже созданным заявкам.
Carried Over New	Перенесенные: новые	Общее количество *email*, поступивших в данный сервис в предыдущие дни и оставшихся *необработанными* к началу заданного интервала времени. Включает только новые email.
Processed - Total	Обработанные: всего	Общее количество входящих email, обработанных операторами за заданный интервал времени. Включает отвеченные, закрытые, переведенные и email с изменением сервиса.
Processed - Replied	Обработанные: отвеченные	Общее количество входящих email, отвеченных операторами за заданный интервал времени (включая переадресованные email). ⚠ **Обратите внимание:** учитывает только первые ответы на email. Последующие ответы рассматриваются как исходящие email и учитываются параметром *Исходящие: обработанные.*

Processed – Closed	Обработанные: закрытые	Общее количество *email*, *закрытых* операторами без ответа в течении заданного интервала.
Processed – Transferred	Обработанные: переадресация	Общее количество *email*, *переадресованных* операторами на другие сервисы в течении заданного интервала.
Processed – Service Changed	Обработанные: переназначенные	Общее количество *email*, *переназначенных* оператором: когда оператор, обрабатывающий email, вручную изменил сервис (переназначил) и продолжил с ним работу.
Remaining	Осталось	Общее количество входящих email, оставшихся *необработанными* к концу заданного интервала времени.
Avg Reply Time	Среднее время ответа	Среднее время ответа для входящих email: считается от момента попадания email в очередь до отправки первого ответа.
Average Handle Time	Среднее время обработки	Среднее количество времени, затраченное на работу с email, в течение выбранного интервала времени. Рассчитывается как *Общее времени обработки* деленное на количество отмеченных email.
Total Handle Time	Общее время обработки	Общее время, затраченное на работу с email, включая время *Постобработки* (*ACW*), в течение выбранного интервала времени. Суммируется время для всех случаев, когда email находились в *фокусе внимания* оператора (email был выбран в *Списке активных обращений*) в приложении оператора.
Replied in SL %	Отвечено в течении SL %	Процент email, первый ответ по которым был отправлен в течении заданного SL (*Service Level – Уровень Сервиса*) по отношению ко всем отвеченным email. ⚠ **Обратите внимание**: при подсчете времени ответа не учитываются нерабочие часы для данного сервиса. Это означает, что нерабочее время исключается из интервала времени для определения SL, т.е. **в данной статистике учитываются только рабочие часы сервиса**.
Outbound Sent	Исходящие: обработанные	Общее количество исходящих email, *отправленных* в течении заданного интервала времени. Включает как новые исходящие email , так и ответы в переписке по запросам.

EMAIL: ПОДРОБНОСТИ / Email Detail

Список всех обработанных e-mail в хронологическом порядке за заданный период. Выборка по входящим и исходящим e-mail. Благодаря фильтрации по полям «*От*», «*Кому*» и «*Соединен*» возможно отображение статистик по выбранным email и конкретным операторам. Данные включают цифровые, временные значения, статусы обращения.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Date	Дата	Для *входящих* email: дата поступления email в сервис. Для *исходящих* email: дата отправления email.
Time	Время	Для *входящих* email: время поступления email в сервис. Для *исходящих* email: время отправления email. Время приводится в формате *UTC* (*Universal Coordinated Time - Всемирное координированное время*). Например: Московское время отличается от UTC на + 3 часа.
Type	Тип	Указывает *тип* email: Inbound - Входящий Outbound – Исходящий.
From	От	Отображает содержание поля "*From/ От*" в email.
To	Кому	Отображает *адрес*, на который был отправлен email.
Connected to	Получен	Для *входящих* email: указывает сотрудника, получившего email.
Service/ Campaign	Сервис/ Кампания	Название сервиса, на который был назначен email. Переназначение сервиса оператором или перевод на другой сервис отображается в отчете в виде отдельной строки с указанием названия нового сервиса.
Transferred from	Переадресован от	Указывает оператора, от которого поступил переадресованный email.
Agent disposition	Статус	*Статус* email, проставленный оператором.

Action	Состояние	Указывает, чем завершилась обработка email. Могут быть следующие состояния: Replied/ Отвечен: На входящий email был отправлен ответ; Closed/ Закрыт: Входящий email был закрыт без отправки ответа; Service Changed/ Переназначен: Email был переназначен (оператор изменил сервис, на который был первоначально назначен email и продолжил его обработку; последующая обработка отображается в виде отдельной строки в отчете); Sent/ Отправлен: Исходящий email отправлен оператором; Discarded/ Отменен: Отправка исходящего email была отменена оператором.
Queue time	Время в очереди	Время, в течении которого email находился в *очереди* данного сервиса.
Reply time	Время ответа	Для *входящих* email: время между поступлением email в персональную очередь оператора или временем его открытия оператором (при автоматическом распределении) и временем отправки первого ответа (или закрытия email или переадресации на внешний адрес). Для *исходящих* email: время между началом создания письма и его отправкой. ⚠ **Обратите внимание**: письмам, которые были переадресованы или переназначены, соответствуют несколько строк в отчете. Для таких email в первой строке Время обработки отсутствует, а в последней строке - соответствует общему времени обработки email. ⚠ **Время подсчитывается, как календарное, с учетом нерабочих часов сервиса.** Т.е. в данной статистике время включает как рабочие, так и нерабочие часы сервиса. Например: письмо было получено в 16 часов, а ответ был отправлен в 10 утра следующего дня; ночью сервис не работал. Время ответа будет подсчитано как 18 часов.
Handle time	Время обработки	Для *входящих* email: время между распределением email на оператора и временем отправки первого ответа.
In Focus	В фокусе	Время, в течении которого данный email был выбран в *Списке активных обращений* (находился в активной работе у оператора).
Out of Focus	Вне фокуса	Время, в течении которого данный email находился в *Списке активных обращений*, но не был выбран в качестве активного (см. «*В Фокусе*»), т.е. не был в активной работе у оператора.
Held	Кол-во удержаний	Показывает, сколько раз email был не фокусе внимания оператора.

Max Hold	Макс. удержание	Время максимального удержания email .
Wrap-up time	Время постобработки	Время нахождения оператора в состоянии *«Постобработка»* при работе с данным email.
Case ID	Номер запроса	Номер *запроса*, связанного с данным email.
Thread ID	Номер цепочки	Номер цепочки писем, к которой относится данный email.
Subject	Тема	Содержание поля «*Тема*» данного email.
In SL	SL	Показывает, был ли email обработан согласно требованиям *SL (Service Level/ Уровень обслуживания)*, заданным для данного сервиса. Возможные значения: Yes/ Да; No/ Нет; пустое значение. Пустое значение ставится в том случае, если результатом обработки email является не отправленный ответ, а иные состояния. ⚠️ **Обратите внимание**: данный показатель не учитывает время, вне заданных часов работы сервиса (в отличии от показателя *Время обработки*).
Global ID	Global ID	Номер *Глобального идентификатора обращения (Global interaction identifier)*.

OMNI QM

В данном разделе представлено описание отчетов по работе дополнительного функционала OMNI Quality Management (OMNI QM) , предназначенного для профессиональной оценки работы персонала Облачного КЦ.

> Данный функционал является **дополнительной платной опцией**. Для ее включения просьба обратиться к коммерческому представителю компании *CloudContact*.

Далее приводятся отчеты в алфавитном порядке согласно названию на **русском языке**. Порядок расположения статистик соответствует их порядку в стандартном шаблоне конкретного отчета.

OMNI QM: ВСЕ КОММЕНТАРИИ К ВОПРОСАМ / All Question Comments

Отчет содержит перечень комментариев к вопросам в формах оценки. Можно выбрать несколько форм оценки.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Date	Дата	Дата, когда была проставлена оценка или добавлен комментарий.
Time	Время	Время, когда была проставлена оценка или добавлен комментарий.
Evaluator	Оценщик	Фамилия и имя сотрудника, производившего оценку.
Comment	Комментарии	Комментарий, добавленный оценщиком в процессе оценки работы оператора.

OMNI QM: КОЛИЧЕСТВО ОТВЕТОВ / Answer Frequency

Показывает вопросы, ответы на них и количество ответов по каждому варианту. Можно выбрать несколько сервисов, форм оценки, вопросов и вариантов ответа.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Question	Вопрос	Вопрос из *Формы оценки*.
Answer	Вариант ответа	Ответ (оценка), проставленная оценщиком.
Answer Count	Количество	Количество выбранного варианта ответа за указанный временной период.

OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ / Actual Evals

В отчете представлены неагрегированные данные по оценкам, для всех вопросов и областей оценок. Можно выбрать сервис / кампанию, группу операторов, оценщика, супервизора, форму оценки и контролируемого оператора. Самый подробный отчет по проставленным оценкам.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Form Score	Общая оценка	Итоговая оценка по всей *Форме оценки*.
Area	Область	Название *области оценки.*
Question	Вопрос	Название вопроса из *области оценки*.
Score	Оценка	Значение оценки по данному *вопросу*.
Answer	Ответ	Значение ответа (Да / Нет).
Comment	Комментарий	Комментарий по данной оценке.

OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ (CSV) / Actual Evals CSV

Данный отчет соответствует отчету «OMNI QM: ОЦЕНКИ ПОДРОБНОСТИ», за исключением того, что отчет выгружается в формате *CSV* , что позволяет выгрузить отчет , содержащий большой объем информации.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Form Score	Общая оценка	Итоговая оценка по всей *Форме оценки*.
Area	Область	Название *области оценки.*
Question	Вопрос	Название вопроса из *области оценки*.
Score	Оценка	Значение оценки по данному *вопросу*.
Answer	Ответ	Значение ответа (Да / Нет).
Comment	Комментарий	Комментарий по данной оценке.

OMNI QM: ПОКАЗАТЕЛИ ОЦЕНЩИКА / Evaluator Performance

Отчет содержит показатели, помогающие определить качество работы оценщика.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Total Evaluations	Всего оценено форм	Общее количество оцененных форм.
Accepted evaluations	Принятые	Количество принятых (подтвержденных) форм оценки.
Rejected evaluations	Оспоренные	Количество оспоренных (отклоненных) форм оценки.
Assigned evaluations, not completed	Назначенные незавершенные	Количество назначенных форм оценки, в которых оценка не была завершена.
Assigned evaluations, completed	Назначенные завершенные	Количество назначенных форм оценки, в которых оценка была завершена.
Evaluations pending confirmation	Ожидают подтверждения	Количество завершенных форм оценки, ожидающих подтверждения.
Calibrations, not completed	Незавершенные калибровки	Количество незавершенных случаев калибровки оценок.
Completed calibrations	Завершенные калибровки	Количество завершенных случаев калибровки оценок.

OMNI QM: СРЕДНЕЕ ПО ОБЛАСТЯМ ОЦЕНКИ / Eval Areas

В отчете показываются средние результаты по каждой области оценки. Можно выбрать сервис / кампанию, группу операторов, оценщика, супервизора, область оценки и контролируемого оператора.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Area	Область	Область оценки.
Avg Area Score	Среднее значение	Среднее значение оценок по данной области.

OMNI QM: СРЕДНЕЕ ПО ВОПРОСАМ / Question Averages

Отчет содержит средний балл по области и средний балл за каждый вопрос оценки. Можно выбрать сервис / кампанию, форму оценки и контролируемого оператора.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Area	Область	Название области оценки.
Question	Вопрос	Вопрос из области оценки.
Avg Area Score	Средний балл по области	Средний балл по области оценки.
Avg Question Score	Средний балл по вопросу	Средний балл по вопросу.

OMNI QM: КАЛИБРОВКИ / Calibrations

В отчете приводятся все случаи калибровки, включая: форму оценки, дату и время обращения, оператора, сервис, длительность, оценщика, список вопросов со средним значением и проверкой различий.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Question	Вопрос	Вопрос из области оценки.
Agent Name	Оператор	Имя и фамилия оцениваемого оператора.
Average	Среднее значение	Среднее значение оценки по вопросу.
Standard deviation	Стандартное отклонение	Стандартное отклонение оценки.

OMNI QM: ОЦЕНКИ ФОРМЫ / Score Report

Показывает дату, имя оценщика и оценку всей формы. Можно выбрать сервис / кампанию, группу операторов, оценщика, форму оценки и контролируемого оператора.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Date	Дата	Дата, когда была выполнена оценка формы.
Evaluator name	Оценщик	Имя и фамилия оценщика.
Form score	Оценка формы	Общая оценка формы.

OMNI QM: СПОРНЫЕ ОЦЕНКИ / Disputed Evaluations

Отчет отображает показатели по всем спорным оценкам. Можно выбрать оценщика и контролируемого оператора.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Total evaluations	Оценки, всего	Общее количество выполненных оценок (оцененных форм).
Disputed evaluations	Оспоренные	Общее количество оспоренных форм.
Evaluations disputed by supervisor	Оспоренные супервизором	Количество форм оценки, оспоренных супервизором.
Evaluations disputed by agent	Оспоренные оператором	Количество форм оценки, оспоренных оператором.
Currently disputed evaluations	Сейчас на рассмотрении	Количество оспоренных форм, находящихся сейчас на рассмотрении.
Number of evaluations pending acceptance	Ожидают подтверждения	Количество оспоренных форм, ожидающих подтверждения.

Приложение №1 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition

Используется в отчетах: ВЫЗОВ: ПОДРОБНОСТИ

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Caller Terminated	Завершен вызывающим	Входящий вызов/чат завершен клиентом (после того, как был отвечен оператором).
Callee Terminated	Завершен вызываемым	Вызов/чат завершен вызываемой стороной (для входящих вызовов - завершен оператором).
Rejected / Busy	Отклонен / Занято	*Исходящий* вызов не был завершен, т.к. вызываемая сторона была занята или не ответила в установленный промежуток времени.
Network Busy	Сеть занята	*Исходящий* вызов не был завершен, т.к. сеть перегружена.
System Disconnected	Завершен системой	Вызов/чат был завершен системой.
Abandoned in IVR	Потерян в IVR	Вызов был завершен клиентом в IVR.
Abandoned in queue	Потерян в очереди	*Входящий* вызов/чат завершен клиентом, находясь в очереди. ⚠️ Для того, чтобы отличить *обычные потерянные вызовы* (т.е. завершённые за время ≥ заданному в SL) от *неактуальных потерянных / short-abandoned* (т.е. завершённых за время ≤ заданному в SL), смотрите значение поля *In SLA / Отвечает SL* в отчете Вызов: подробности.
Abandoned ringing	Потерян во время звонка	*Входящий* вызов/чат завершен клиентом в течении интервала с момента распределения вызова на оператора до его ответа (или до того, как завершилось время *No Answer/ Нет ответа).*
No Answer	Без ответа	*Входящий* вызов/чат завершен во время звонка по истечении времени *Нет ответа* (т.е. без распределения на другого оператора).
Transferred by XXXX	Переведен XXXX	Обращение *переведено* с внутреннего номера XXXX.
Continued	Продолжено	Участник голосовой/чат конференции, указанный в поле *From/От*, вышел из конференции. Сама конференция с оставшимися участниками была *продолжена* (запись об этом содержится в следующей строке отчета).

Self Service	Самообслуживание	Обработка вызова была *завершена* в IVR. Запрашиваемый сервис был предоставлен (согласно данным из блока *«Самообслуживание / Self-Service Provided»* Сценария обработки обращения).

Приложение №2 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition

Используются в отчетах: ОПЕРАТОРЫ: РАБОТА

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Caller Terminated	Завершен вызывающим	Входящий вызов/чат, завершен клиентом.
Callee Terminated	Завершен вызываемым	Исходящий вызов/чат, завершен клиентом.
Agent Disconnected	Завершен оператором	Вызов/чат завершен оператором.
Rejected	Отклонен	Обращение отклонено оператором.
No Answer	Без ответа	Оператор не ответил на обращение.
Busy	Занято	Исходящий вызов не был завершен, т.к. вызываемая сторона была занята или не ответила в установленный промежуток времени.
Network Failure	Проблема на сети	Исходящий вызов не был завершен из-за проблем на сети оператора связи.
System Disconnected	Завершен системой	Вызов/чат был завершен системой.
Abandoned	Пропущен	Исходящий вызов завершен клиентом до ответа оператора.
Transferred	Переведен	Был совершён перевод вызова, в результате чего изменился получатель обращения (последующая обработка обращения будет показана отдельной строкой ниже).
Terminated by Transfer	Завершен после перевода	Перевод вызова совершен оператором.
Conferenced	Конференция	Вызов/чат преобразован в конференцию (последующая обработка обращения будет показана отдельной строкой ниже).
Replied	Отвечен	Входящий email отвечен оператором.
Closed	Закрыт	Входящий email закрыт без ответа оператором.
Service Changed	Переназначен	Оператор изменил Сервис, на который был первоначально назначен email и продолжил его обработку (последующая обработка email будет показана отдельной строкой ниже).
Sent	Отправлен	Исходящий email отправлен оператором.
Discarded	Отменен	Отправка исходящего email была отменена оператором.
Saved	Сохранен	Email был сохранен как черновик в персональной очереди оператора.

Информация о сервисе Облачный Контакт Центр: сайт CloudContact .
Отечественный облачный сервис | с 2013 года.

© ООО «Клауд Контакт», 2026 г. Составление. Перепечатка и использование материалов инструкции без письменного разрешения запрещено.