



CloudContact

# Облачный Контакт-центр

**СТАНДАРТНЫЕ ИСТОРИЧЕСКИЕ ОТЧЕТЫ**  
ИНСТРУКЦИЯ

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



[www.cloudcontact.ru](http://www.cloudcontact.ru)



[support@cloudcontact.ru](mailto:support@cloudcontact.ru)



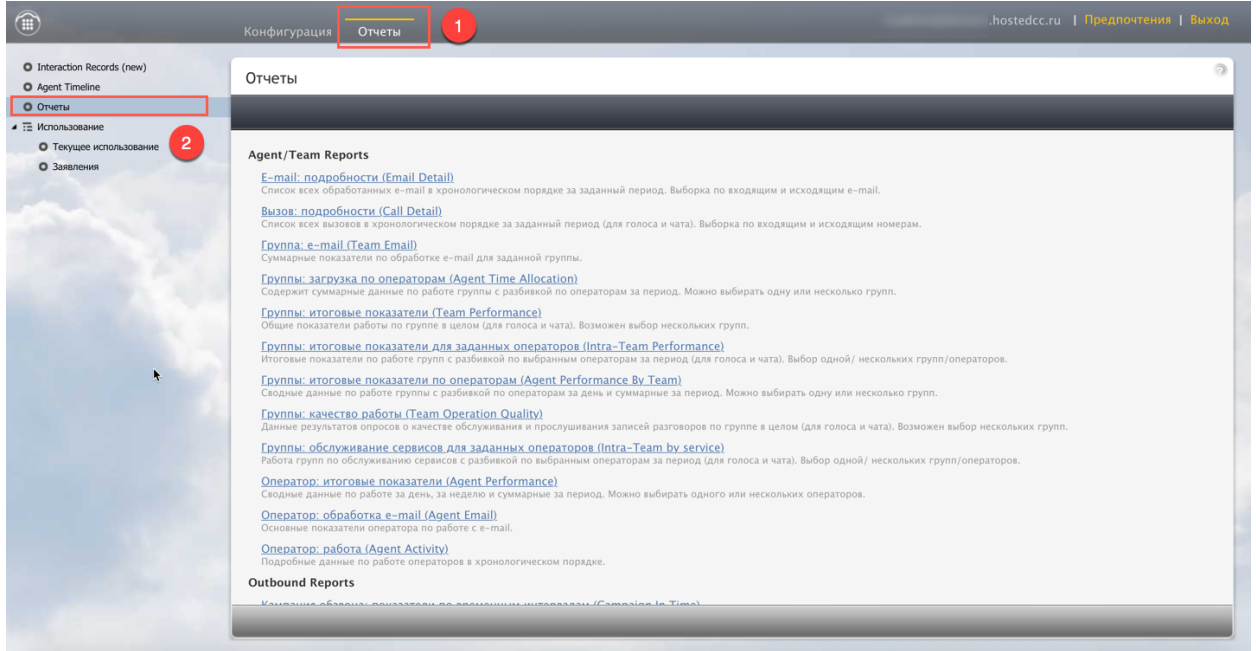
+7 (495) 927-01-41

## Оглавление

Доступ к отчетам .....	3
Построение отчета .....	4
Перечень стандартных отчетов .....	6
ВЫЗОВ: ПОДРОБНОСТИ / Call Detail.....	9
ГРУППА: ЗАГРУЗКА ПО ОПЕРАТОРАМ / Agent Time Allocation.....	11
ГРУППА: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ДЛЯ ВЫБРАННЫХ ОПЕРАТОРОВ/ Intra Team Perfomance.....	12
ГРУППА: EMAIL/ Team Email .....	13
ГРУППЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Team Perfomance.....	14
ГРУППЫ: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ ПО ОПЕРАТОРАМ / Agent Performance By Team .....	15
ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЛОКОВ СЦЕНАРИЯ / Scenario Block Execution Frequency .....	17
ОПЕРАТОР: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Agent Performance.....	18
ОПЕРАТОР: ОБРАБОТКА EMAIL / Agent Email.....	20
ОПЕРАТОРЫ: РАБОТА / Agent Activity .....	22
СЕРВИС: ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ / Service Metrics.....	24
СЕРВИС: СТАТУСЫ ОБРАЩЕНИЙ / Dispositions In Time .....	27
EMAIL СЕРВИС / Email Service .....	28
EMAIL: ПОДРОБНОСТИ/ Email Detail .....	30
Приложение №1 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition .....	33
Приложение №2 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition .....	34

## Доступ к отчетам

Для доступа к списку стандартных отчетов войдите в приложение *Администратора колл центра*, выберите раздел **Отчеты** (1) / **Отчеты** (2).

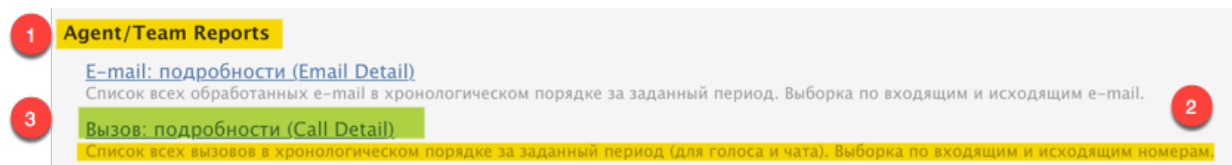


В данной секции представлены все *предустановленные* (стандартные) отчеты *Облачного контакт центра*, разделенные по *группам*.

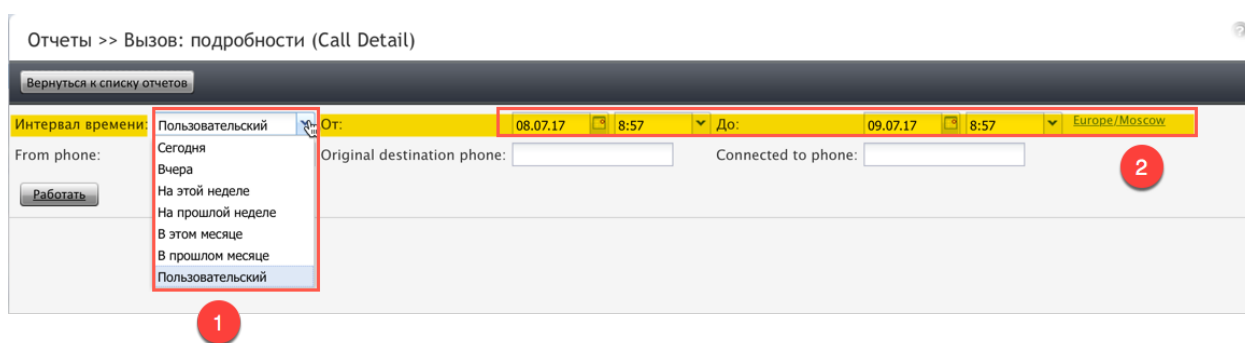
## Построение отчета

Отчеты сгруппированы по типам ресурсов, информацию по которым они отображают. Внутри каждой *группы* (1) отчеты расположены в алфавитном порядке. Каждому отчету соответствует краткое *описание* (2).

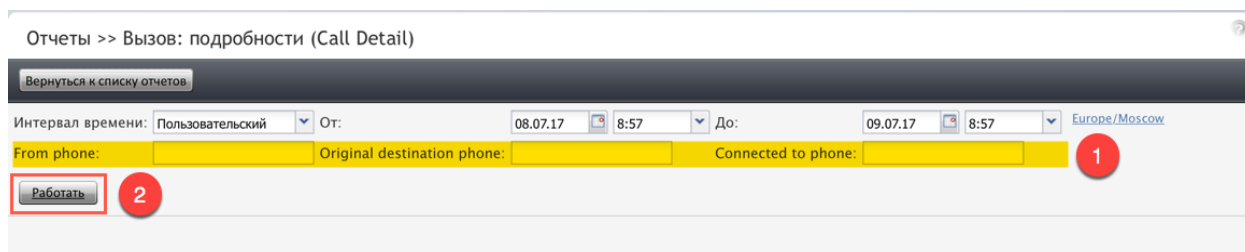
Для построения отчета нажмите на его название (3).



Откроется окно *фильтров*. В первой строке фильтров выбирается *временной интервал* для отчета. Можно выбрать из списка *фиксированных интервалов* (1) или задать *произвольный интервал* (2).



Во второй строке фильтров содержатся фильтры, *индивидуальные* для каждого отчета (1). В них можно задать номер телефона, выбрать одного или нескольких операторов/групп. Для запуска построения отчета нажмите кнопку *Работать* (2).




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

## ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

В зависимости от объема данных отчет может содержать несколько *страниц*. Для перехода между страницами нажмите `next` (следующая)/ `last` (последняя)/ `first` (первая) / `prev` (предыдущая) (1).

Отчет может быть сохранен в следующих форматах: `pdf`, `xls`, `csv`, `txt`. Для сохранения отчета нажмите на требуемый *формат файла* (2).

first prev | [next](#) last
Export as: [pdf](#) [xls](#) [csv](#) [txt](#)



1

2

Agent Activity

Report for В прошлом месяце От: 01.06.17 До: 01.07.17

Agent: Галина Иванова, Team: Контакт Центр

Time	Activity	Duration	Detail	Talk Time	Hold Time	Service	External Number	Disposition	Agent disposition	Media Type	Case ID
01.06.2017 9:49:58	Not ready	00:34:52	Не готов	00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 10:24:50	Ready	00:00:47		00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 10:25:37	Inbound call	00:19:54	151.248.116.91	00:11:29	00:07:55	Демо мессенджер		Caller terminated	Заказ	CHAT	
01.06.2017 10:36:02	Inbound call	00:12:49	151.248.116.91	00:11:07	00:01:04	Демо мессенджер		Caller terminated	Отказ	CHAT	
01.06.2017 10:39:20	Inbound call	00:12:03	701	00:09:59	00:00:00	Входящие вызовы	000123456789	Agent disconnected	Справка	VOICE	
01.06.2017 10:52:09	Not ready	00:00:32	Перерыв после вызова	00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 10:52:41	Ready	00:11:31		00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 11:04:12	Not ready	00:00:38	Не готов	00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 11:04:50	Inbound call	00:03:31	701	00:03:22	00:00:00	Входящие вызовы	000123456789	Agent disconnected	Справка	VOICE	
01.06.2017 11:08:21	Not ready	00:02:00	Перерыв после вызова	00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 11:10:21	Ready	00:00:37		00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 11:10:58	Inbound call	00:09:40	109.252.76.255	00:04:57	00:00:00	Демо chat service		Agent disconnected	Справка	CHAT	
01.06.2017 11:20:38	Not ready	00:02:00	Перерыв после вызова	00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 11:22:38	Ready	01:05:45		00:00:00	00:00:00						
01.06.2017 12:28:23	Not ready	00:00:01	Выход из сервиса	00:00:00	00:00:00						
02.06.2017 16:23:28	Not ready	00:01:58	Не готов	00:00:00	00:00:00						
02.06.2017 16:25:26	Ready	00:01:03		00:00:00	00:00:00						
02.06.2017 16:26:29	Ready	00:08:28		00:00:00	00:00:00						
02.06.2017 16:34:57	Preview	00:46:29		00:46:26	00:00:00	Телемаркетинг		Callee terminated		WORKITEM	
02.06.2017 17:21:26	Not ready	00:00:00	Выход из сервиса	00:00:00	00:00:00						
02.06.2017 17:21:26	Not ready	00:00:02	Выход из сервиса	00:00:00	00:00:00						
05.06.2017 1:07:24	Not ready	00:00:53	Не готов	00:00:00	00:00:00						
05.06.2017 1:08:17	Not ready	00:00:00	Не готов	00:00:00	00:00:00						
05.06.2017 1:08:17	Inbound call	00:20:06	democloudcontact@gmail.com	00:19:58	00:00:08	Е-mail демо	democloudcontact@gmail.com	SAVED		EMAIL	1018
05.06.2017 1:08:30	Outbound call	00:00:07	d.stolyar@cloudcontact.ru	00:00:07	00:00:00	Е-mail демо	d.stolyar@cloudcontact.ru	SAVED		EMAIL	1028

## Перечень стандартных отчетов

В таблице ниже приводится перечень отчетов с их краткой характеристикой.

Полное описание отчетов на **английском языке** содержится в документе [Reporting Reference Guide](#), расположенном на сайте разработчика сервиса.

Отчеты расположены по названиям на английском языке.

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
<b>Agent/Team Reports</b>	<b>Отчеты по Операторам/ Группам</b>	
<b>Agent Activity</b>	Операторы: работа	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.
<b>Agent Email</b>	Оператор: обработка эл. почты	Основные показатели по работе оператора с e-mail. Данные включают в себя количественные и временные значения.
<b>Agent Performance</b>	Оператор: итоговые показатели	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).
<b>Agent Performance By Team</b>	Группы: итоговые показатели по операторам	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.
<b>Agent Time Allocation</b>	Группы: загрузка по операторам	Содержит суммарные данные по работе группы с разбивкой по операторам за период. Данные включают временные и процентные значения. Можно выбирать одну или несколько групп.
<b>Call Detail</b>	Вызов: подробности	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.
<b>Email Detail</b>	Email: подробности	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.
<b>Intra-Team by service</b>	Группа: обслуживание Сервисов для выбранных операторов	Работа группы по обработке Сервисов с разбивкой по выбранным операторам за период. Возможен выбор нескольких операторов.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Intra-Team Performance</b>	Группа: итоговые показатели для выбранных операторов	Итоговые показатели по работе группы с разбивкой по выбранным операторам за период (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких операторов.
<b>Team Email</b>	Группа: 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.
<b>Team Operation Quality</b>	Группа: качество работы	Данные результатов опросов о качестве обслуживания и прослушивания записей разговоров по группе в целом (для голоса и чата).
<b>Team Performance</b>	Группы: итоговые показатели	Общие показатели работы по группе в целом (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких групп.
<b>Outbound Reports</b>	<b>Исходящий обзвон</b>	
<b>Campaign In Time</b>	Кампания обзвона: показатели за интервалы времени	Набор основных показателей работы кампании, разбитый по заданным интервалам времени. Возможен выбор нескольких групп.
<b>Telemarketing Compliance</b>	Кампания обзвона: работа в режиме Предсказывающий	Обобщенный отчет о работе кампании в режиме Предсказывающий (Predictive). Показывает количество ответвленных/неответвленных вызовов и их процентное соотношение. Возможен выбор нескольких групп.
<b>Scenario Reports</b>	<b>Сценарии обслуживания</b>	
<b>Scenario Block Disconnects</b>	Сценарий: потерянные вызовы	Количество потерянных вызовов в каждом элементе сценария обслуживания. Отображаются только блоки, в которых были потерянные вызовы. Возможен выбор нескольких сценариев. Данные включают количественные и процентные показатели.
<b>Scenario Block Execution Frequency</b>	Сценарий: использование блоков	Показывает количество использований блоков выбранного сценария. Данные включают количественные и процентные показатели.
<b>Service Reports</b>	<b>Работа Сервиса</b>	
<b>Dispositions In Time</b>	Сервис: статусы обращений	Суммарное количество статусов обращений по выбранному сервису, разбитое по заданным интервалам времени (для голоса, e-mail и чата).
<b>Email Service</b>	Email сервис	Ключевые показатели работы сервиса обработки e-mail. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
<b>Requested Skills</b>	Использование навыков	Показывает востребованность навыков по каждому сервису. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
<b>Service In Time</b>	Сервис: работа по дням	Основные показатели работы Сервиса по обработке входящих обращений, сгруппированные по дням (для голоса и чата).
<b>Service Metrics</b>	Сервис: показатели работы	Суммарные количественные и средние временные показатели работы Сервиса обработки входящих обращений (голос и чат).
<b>Service Staffing and Overflow</b>	Сервис: собственный персонал и аутсорсинг	Количество входящих вызовов, обслуженных собственным персоналом и направленных на аутсорсинг (для голоса и чата).

## ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Virtual Queue (Callback)</b>	Обратные вызовы	Работа виртуальной очереди (запросы на обратный звонок) для входящих вызовов. Общее количество запросов на обратный звонок и их обработка (для голоса). Данные включают количественные, временные и процентные значения.
---------------------------------	-----------------	--

Далее приводится подробное описание стандартных отчетов. Отчеты приведены в алфавитном порядке согласно названию на русском языке.



## 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.)
<b>Date</b>	Дата	* Для <i>Входящих</i> обращений – дата, когда обращение поступило на сервис. * Для <i>Внутренних и Исходящих</i> обращений – дата начала вызова.
<b>Time</b>	Время	* Для <i>Входящих</i> обращений – время, когда обращение поступило на сервис. * Для <i>Внутренних и Исходящих</i> обращений – время начала вызова. Время указывается согласно временной зоне, заданной в настройках КЦ.
<b>Type</b>	Тип	Тип обращения, может следующих видов: <i>Inbound</i> - Входящий <i>Inbound Chat</i> – Входящий чат <i>Outbound</i> - Исходящий <i>Internal</i> - Внутренний <i>External</i> – Внешний (когда все участники вызова внешние по отношению к КЦ).
<b>IVR</b>	IVR	Время нахождения вызова в IVR (Автоинформаторе).
<b>Queue time</b>	Время в очереди	Время нахождения вызова в Очереди сервиса.
<b>Dialing/Ringing</b>	Набор/Звонок	Для <i>Входящих</i> вызовов: время с момента распределения вызова на оператора до момента ответа или отклонения вызова. Для <i>Внутренних или Исходящих</i> вызовов: время с момента поступления вызова к вызываемой стороне до момента ответа или отклонения вызова.
<b>Talk</b>	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).
<b>Hold</b>	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).
<b>Wrap-up time</b>	Завершение	Время поствызывной обработки обращения.
<b>Duration</b>	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.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>From</b>	От	«От» показывает инициатора обращения. Для <i>Входящих</i> вызовов: это АОН клиента (вызывающей стороны). Для <i>Исходящих</i> или <i>Внутренних</i> вызовов: это внутренний номер сотрудника, который инициировал вызов.
<b>Original Destination</b>	Назначение	Назначение обращения. Для <i>Входящих</i> вызовов: номер, первоначально набранный клиентом. Для <i>Чатов</i> : название Сценария, в который попало обращение.
<b>Connected To</b>	Ответил	Сотрудник/ клиент, ответивший на вызов/чат.
<b>Connected To #</b>	Соединен	Для вызовов: телефонный номер стороны, которая ответила на вызов.
<b>Scenario</b>	Сценарий	Название Сценария, который первым начал обрабатывать обращение.
<b>Service/ Campaign</b>	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.
<b>Transferred From</b>	Перевод	Если обращение было переведено, показывает внутренний номер с которого был осуществлен перевод.
<b>Agent disposition</b>	Статус: оператор	Статус, выставленный оператором по итогам обработки обращения.
<b>Notes</b>	Комментарий	Комментарий, введенный оператором по итогам обработки обращения.
<b>Disposition</b>	Статус: система	Показывает, чем закончилось обращение с точки зрения системы. <b>Полный перечень Статусов по данному отчету приведен в Приложении 1.</b>
<b>Media Type</b>	Вид обращения	Вид обращения. Может быть следующих видов: <i>VOICE</i> – Голос <i>CHAT</i> – Чат.
<b>In SL</b>	Соответствие SLA	Показывает, было ли данное обращение обработано в сроки, заданные для данного Сервиса. Возможные значения: <i>YES</i> – Да; <i>NO</i> – Нет; пустое значение. Примечание: для вызовов, завершенных в очереди (статус – <i>Abandoned in queue</i> / <i>Потерян в Очереди</i> ) значение равно <i>Yes</i> (Да).
<b>Global ID</b>	Идентификатор обращения	Уникальный идентификатор данного обращения.

## ГРУППА: 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.)
<b>Total Logon Time</b>	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
<b>Total Working Time</b>	Общее время работы	Время работы, включающее нахождение в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» + время нахождения в состоянии «Готов»
<b>Occupancy %</b>	Загрузка в %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени работы.
<b>Busy (Inbound) %</b>	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».
<b>Busy (Outbound) %</b>	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».
<b>Average Ringing Time</b>	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).
<b>After Call Work %</b>	Поствызывная обработка %	Процент времени нахождения в состоянии «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени в системе.
<b>Ready %</b>	Готов %	Процент времени нахождения в состоянии «Готов» по отношению к Общему времени в системе.
<b>All NR %</b>	Не готов %	Процент времени неготовности оператора по любой причине по отношению к Общему времени в системе.
<b>Lunch NR %</b>	Обед %	Процент времени неготовности оператора по причине «Обед» по отношению к Общему времени в системе.
<b>No answer NR %</b>	Нет ответа %	Процент времени когда оператор был принудительно переведен в состояние «Не готов» по причине неответа по отношению к Общему времени в системе.

## 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.)
<b>Occupancy %</b>	Загрузка, %	Процент времени, затраченном оператором на обработку вызовов (включая постобработку) по отношению к общему времени работы (обработка вызовов + состояние готов).
<b>Average Handling Time (Inbound)</b>	Среднее время обработки входящих вызовов	Среднее время обработки оператором входящих вызовов (включая постобработку).
<b>Average Handling Time (Outbound)</b>	Среднее время обработки исходящих вызовов	Среднее время обработки оператором исходящих вызовов (включая постобработку).
<b>Total Logon Time</b>	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
<b>Number of Surveys</b>	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
<b>First Call Resolution %</b>	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.
<b>Contact Satisfaction</b>	Удовлетворенность клиента	Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
<b>Net Promoter Score</b>	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов, рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна на <a href="http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/">http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/</a>
<b>Call Rejects</b>	Отклоненные вызовы	Количество входящих вызовов, отклоненных оператором.
<b>Initiated Transfers</b>	Переадресованные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.

## 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: ИТОГОВЫЕ ПОКАЗАТЕЛИ / Team Performance

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

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
<b>Occupancy %</b>	Загрузка	Процент времени, затраченном всеми операторами группы на обработку вызовов (включая постобработку) по отношению к общему времени работы (обработка вызовов + состояние готов).
<b>Number of Calls Handled</b>	Количество обработанных вызовов	Общее количество входящих вызовов, обработанных всеми операторами группы.
<b>Average Handling Time (Inbound)</b>	Среднее время обработки входящих вызовов	Среднее время обработки входящих вызовов (включая постобработку) всеми операторами группы.
<b>Number of Calls Made</b>	Количество сделанных вызовов	Общее количество исходящих вызовов, обработанных всеми операторами группы.
<b>Average Handling Time (Outbound)</b>	Среднее время обработки исходящих вызовов	Среднее время обработки исходящих вызовов (включая постобработку) всеми операторами группы.
<b>Number of Surveys</b>	Количество опросов	Количество результатов опросов о качестве обслуживания вызовов, обработанных операторами группы.
<b>First Call Resolution %</b>	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.
<b>Contact Satisfaction</b>	Удовлетворенность клиента	Средняя оценка, данная клиентами по результатам всех опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
<b>Net Promoter Score</b>	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными операторами группы. Методика расчета показателя доступна на <a href="http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/">http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/</a> .

## 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.)
<b>Occupancy %</b>	Загрузка в %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени работы.
<b>Number of Calls Handled</b>	Количество обработанных вызовов	Количество входящих вызовов, обработанных оператором. Для email: общее число входящих email, обработанных оператором, включая отвеченные, закрытые без ответа, переведенные.
<b>Average Handling Time (inbound)</b>	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки входящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания.
<b>Number of Calls Made</b>	Количество сделанных вызовов	Количество исходящих вызовов, сделанных оператором, включая вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
<b>Average Handling Time (outbound)</b>	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.
<b>Total Logon Time</b>	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
<b>Total Working Time</b>	Общее время работы	Время работы, включающее нахождение в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» + время нахождения в состоянии «Готов»
<b>Call Rejects / No Answer</b>	Отклоненные / неотвеченные вызовы	Количество вызовов, отклоненных и/или неотвеченных оператором.
<b>Initiated Transfers</b>	Переадресованные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.
<b>Number of Surveys</b>	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
<b>First Call Resolution %</b>	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.
<b>Contact Satisfaction</b>	Удовлетворенность клиента	Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
<b>Net Promoter Score</b>	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика

		расчета показателя доступна на <a href="http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/">http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/</a> .
<b>Ready %</b>	Готов %	Процент времени нахождения в состоянии «Готов» по отношению к Общему времени в системе.
<b>Busy (Inbound) %</b>	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».
<b>Busy (Outbound) %</b>	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».
<b>Ringling %</b>	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).
<b>After Call Work %</b>	Поствызывная обработка %	Процент времени нахождения в состоянии «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени в системе.



## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ БЛОКОВ СЦЕНАРИЯ / Scenario Block Execution Frequency

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

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

## ОПЕРАТОР: 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).

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
<b>Occupancy %</b>	Загрузка в %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени работы.
<b>Number of Calls Handled</b>	Количество обработанных вызовов	Количество входящих вызовов, обработанных оператором. Для email: общее число входящих email, обработанных оператором, включая отвеченные, закрытые без ответа, переведенные.
<b>Average Handling Time (inbound)</b>	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее значение для следующих показателей обработки входящих вызовов: время разговора + поствызывная обработка + время удержания.
<b>Number of Calls Made</b>	Количество сделанных вызовов	Количество исходящих вызовов, сделанных оператором, включая вызовы, сделанные в рамках кампании обзвона.
<b>Average Handling Time (outbound)</b>	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.
<b>Total Logon Time</b>	Общее время в системе	Общее время нахождения в системе за заданный интервал времени.
<b>Total Working Time</b>	Общее время работы	Время работы, включающее нахождение в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» + время нахождения в состоянии «Готов»
<b>Call Rejects / No Answer</b>	Отклоненные / неотвеченные вызовы	Количество вызовов, отклоненных и/или неотвеченных оператором.
<b>Initiated Transfers</b>	Переадресованные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.
<b>Number of Surveys</b>	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
<b>First Call Resolution %</b>	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.
<b>Contact Satisfaction</b>	Удовлетворенность клиента	Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
<b>Net Promoter Score</b>	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна на <a href="http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/">http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/</a> .

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Ready %</b>	Готов %	Процент времени нахождения в состоянии «Готов» по отношению к Общему времени в системе.
<b>Busy (Inbound) %</b>	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».
<b>Busy (Outbound) %</b>	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».
<b>Average Ringing Time</b>	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).
<b>After Call Work %</b>	Поствызывная обработка %	Процент времени нахождения в состоянии «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени в системе.

## ОПЕРАТОР: ОБРАБОТКА EMAIL / Agent Email

Основные показатели по работе оператора с e-mail. Данные включают в себя количественные и временные значения.

Очередность расположения параметров отчета в таблице ниже соответствует порядку, в котором они представлены в шаблоне отчета (на англ. яз.).

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

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Avg Reply Time</b>	Среднее время ответа	Среднее время ответа на <i>входящие</i> email: считается от момента попадания email в р.м. оператора или в его персональную очередь до отправки <u>первого</u> ответа.
<b>Avg In-focus Time</b>	Среднее время в фокусе	Среднее время в течении которого email были <u>выбраны</u> в <i>Списке активных обращений</i> (находился в активной работе у оператора). Подсчитывается только для email, на которые был оправлен ответ.
<b>Avg Out-of-focus Time</b>	Среднее время вне фокуса	Среднее время, в течении которого email <u>находились</u> в <i>Списке активных обращений</i> , исключая время «В Фокусе». Подсчитывается только для email, на которые был оправлен ответ.
<b>Avg ACW Time</b>	Среднее время постобработки	Среднее время нахождения оператора в состоянии Постобработка при работе с email.
<b>Outbound Sent</b>	Исходящие: обработанные	Общее количество исходящих email, <i>отправленных</i> оператором в течении заданного интервала времени.  Включает как новые исходящие email , так и ответы в переписке по запросам.
<b>Outbound Discarded</b>	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.)
<b>Date</b>	Дата	Время начала данной деятельности. Относится только к тем видам деятельности, которые попадают в интервал времени, заданный при составлении отчета.
<b>Activity</b>	Работа	Вид деятельности, которой занимался оператор. Может быть следующих типов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ready / Готов</li> <li>• Not Ready / Не готов</li> <li>• Inbound / Входящий</li> <li>• Outbound / Исходящий</li> <li>• Conference / Конференция</li> </ul>
<b>Duration</b>	Длительность	Время, проведенное оператором за данного рода деятельностью. Включает в себя как время непосредственной обработки обращения, так и время постобработки.
<b>Details</b>	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»).
<b>Talk Time</b>	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.
<b>Hold Time</b>	Время ожидания	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.
<b>Service</b>	Сервис	Название сервиса, в котором работал оператор. Показывается только для обработки обращений клиентов.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>External Number</b>	Номер сервиса	Для входящих обращений: показывает номер, набранный клиентом (DNIS) или email получателя. Для исходящих обращений: внутренний номер оператора или email отправителя.
<b>Disposition</b>	Статус: система	Для обработки обращений клиентов показывает, чем закончилось обращение с точки зрения системы. <b>Полный перечень Статусов по данному отчету приведен в Приложении 2.</b>
<b>Agent disposition</b>	Статус: оператор	Для обработки обращений клиентов показывает статус, предоставленный оператором.
<b>Media type</b>	Тип обращения	Для обработки обращений клиентов показывает тип обращения: входящий, исходящий, email, чат и т.п.
<b>Case</b>	Запрос	Для обработки обращений клиентов показывает номер Запроса, с которым связано данное обращение. В настоящее время используется только для обращений по email.

## СЕРВИС: ПОКАЗАТЕЛИ РАБОТЫ / Service Metrics

Суммарные количественные и средние временные показатели работы Сервиса обработки входящих обращений (голос и чат).

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
<b>Number of Calls Received</b>	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.
<b>Received as Transfers</b>	Поступили как переводы	Количество вызовов, поступивших в данный сервис, в результате переводов.
<b>Service Level</b>	SLA	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).
<b>Self Service</b>	Самообслуживание	Количество вызовов, обслуженных в IVR (при выполнении блока «Самообслуживание обеспечено» сценария обработки вызова).
%	%	Процент вызовов, обработанных в IVR, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
<b>Abandoned in IVR</b>	Потеряно в IVR	Количество вызовов, завершенных в любой точке меню IVR до момента постановки вызова в очередь.
%	%	Процент вызовов, потерянных в IVR, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис.
<b>Queued</b>	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.



ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Abandoned</b>	Потерянные	Количество вызовов, потерянных по истечении целевого времени ответа. Включает вызовы, потерянные во время звонка. Включает вызовы, выбравшие опцию «Виртуальная очередь/Обратный звонок»: 1) не отвеченные при исходящем звонке 2) отвечаенные при исходящем звонке, но заверенные до момента соединения с оператором.
%	%	Процент вызовов, потерянных по истечении целевого времени ответа, по отношению к общему числу вызовов, поступивших в данный сервис. За исключением вызовов, потерянных в течении целевого времени ответа.
<b>Abandonment Time, Average</b>	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).
<b>Overflow</b>	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.
<b>Answered</b>	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.
<b>Average Speed of Answer</b>	Средняя скорость ответа	Среднее время, в течении которого вызовы ожидали ответа оператора. Включает время нахождения в очереди и время звонка.
<b>Average Handling Time (Inbound)</b>	Среднее время обработки (входящие вызовы)	Среднее время обработки входящих вызовов операторами. Включает время удержания клиента и время постобработки вызова.
<b>Average Talk Time (Inbound)</b>	Среднее время разговора (входящие вызовы)	Среднее время разговора для отвеченных вызовов.
<b>Average Hold Time (Inbound)</b>	Среднее время удержания (входящие вызовы)	Среднее время удержания клиента в течении разговора оператора и клиента.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Average Wrap-up Time (Inbound)</b>	Среднее время поствызывной обработки (входящие вызовы)	Среднее время поствызывной обработки.
<b>Number of Calls Made</b>	Исходящие вызовы	Количество сделанных исходящих вызовов, связанных с данным сервисом, включая вызовы, неотвеченные клиентами.
<b>Average Handling Time (Outbound)</b>	Среднее время обработки (исходящие вызовы)	Среднее время обработки операторами исходящих ответвленных вызовов. Включает время удержания клиента и время постобработки вызова. Не включает время набора номера.
<b>Average Talk Time (Outbound)</b>	Среднее время разговора (исходящие вызовы)	Среднее время разговора для исходящих вызовов, связанных с данным сервисом.
<b>Average Wrap-up Time (Outbound)</b>	Среднее время поствызывной обработки (исходящие вызовы)	Среднее время поствызывной обработки, для исходящих вызовов, связанных с данным сервисом.
<b>Number of Surveys</b>	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами (входящими и исходящими), обработанными операторами группы.
<b>First Call Resolution %</b>	Коэффициент оперативности%	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.
<b>Contact Satisfaction</b>	Оценка клиентов	Средняя оценка, данная клиентами по результатам всех опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
<b>Net Promoter Score</b>	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными операторами группы. Методика расчета показателя доступна на <a href="http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/">http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/</a> .

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

## EMAIL СЕРВИС / Email Service

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

Очередность расположения параметров отчета в таблице ниже соответствует порядку, в котором они представлены в шаблоне отчета (на англ. яз.).

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

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

<b>Processed – Closed</b>	Обработанные: закрытые	Общее количество <i>email</i> , <i>закрытых</i> операторами без ответа в течении заданного интервала.
<b>Processed – Transferred</b>	Обработанные: переадресация	Общее количество <i>email</i> , <i>переадресованных</i> операторами на другие сервисы в течении заданного интервала.
<b>Processed – Service Changed</b>	Обработанные: переназначенные	Общее количество <i>email</i> , <i>переназначенных</i> оператором: когда оператор, обрабатывающий <i>email</i> , вручную изменил сервис (переназначил) и продолжил с ним работу.
<b>Remaining</b>	Осталось	Общее количество входящих <i>email</i> , оставшихся <i>необработанными</i> к концу заданного интервала времени.
<b>Avg Reply Time</b>	Среднее время ответа	Среднее время ответа для входящих <i>email</i> : считается от момента попадания <i>email</i> в очередь до отправки <u>первого</u> ответа.
<b>Replied in SL %</b>	Отвечено в течении SL,%	Процент <i>email</i> , <u>первый</u> ответ по которым был отправлен в течении заданного SL ( <i>Service Level – Уровень Сервиса</i> ) по отношению ко всем отвеченным <i>email</i> . <b>Обратите внимание:</b> при подсчете времени ответа не учитываются нерабочие часы для данного сервиса.
<b>Outbound Sent</b>	Исходящие: обработанные	Общее количество исходящих <i>email</i> , <i>отправленных</i> в течении заданного интервала времени.  Включает как новые исходящие <i>email</i> , 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.

Очередность расположения параметров отчета в таблице ниже соответствует порядку, в котором они представлены в шаблоне отчета (на англ. яз.).

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
<b>Date</b>	Дата	Для <i>входящих</i> email: дата <u>поступления</u> email в сервис. Для <i>исходящих</i> email: дата <u>отправления</u> email.
<b>Time</b>	Время	Для <i>входящих</i> email: время <u>поступления</u> email в сервис. Для <i>исходящих</i> email: время <u>отправления</u> email. Время приводится в формате <i>UTC (Universal Coordinated Time - Всемирное координированное время)</i> . Московское время отличается от UTC на + 3 часа.
<b>Type</b>	Тип	Указывает <i>тип</i> email: Inbound - Входящий Outbound – Исходящий.
<b>From</b>	От	Отображает содержание поля "From/ От" в email.
<b>Original Destination</b>	Кому	Отображает <i>адрес</i> , на который был отправлен email.
<b>Connected to</b>	Получен	Для <i>входящих</i> email: указывает сотрудника, <u>получившего</u> email.
<b>Service/ Campaign</b>	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.
<b>Transferred from</b>	Переадресован от	Указывает оператора, <u>от которого</u> поступил переадресованный email.
<b>Agent disposition</b>	Статус	<i>Статус</i> email, проставленный оператором.
<b>Action</b>	Состояние	Указывает, чем завершилась обработка email. Могут быть следующие состояния: Replied/ Ответен: 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

		<p>обработку; последующая обработка отображается в виде отдельной строки в отчете);</p> <p>Sent/ Отправлен: Исходящий email отправлен оператором;</p> <p>Discarded/ Отменен: Отправка исходящего email была отменена оператором.</p>
<b>Queue time</b>	Время в очереди	Время, в течении которого email находился в <i>очереди</i> данного сервиса.
<b>In Focus</b>	В фокусе	Время, в течении которого данный email был <u>выбран</u> в <i>Списке активных обращений</i> (находился в активной работе у оператора).
<b>Out of Focus</b>	Вне фокуса	Общее время, в течении которого данный email <u>находился</u> в <i>Списке активных обращений</i> , исключая время «В Фокусе».
<b>Handle time</b>	Время обработки	<p>Для <i>входящих</i> email: время между поступлением email в систему и временем отправки первого ответа (или закрытия email или переадресации на внешний адрес).</p> <p>Для <i>исходящих</i> email: время между началом создания письма и его отправкой.</p> <p><b>Обратите внимание:</b> 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.</p> <p>Время подсчитывается, как календарное, без учета часов работы сервиса (например: письмо было получено в 16 часов, а ответ был отправлен в 10 утра следующего дня; ночью сервис не работал. Время обработки будет подсчитано как 18 часов).</p>
<b>Wrap-up time</b>	Время постобработки	Время нахождения оператора в состоянии Постобработка при работе с данным email.
<b>Case ID</b>	Номер запроса	Номер <i>запроса</i> , связанного с данным email.
<b>Thread ID</b>	Номер переписки	Номер переписки, к которой относится данное письмо.
<b>Subject</b>	Тема	Содержание поля «Тема» данного email.
<b>In SL</b>	SL	<p>Показывает, был ли email обработан согласно требованиям <i>SL (Service Level/ Уровень обслуживания)</i>, заданным для данного сервиса.</p> <p>Возможные значения: Yes/ Да; No/ Нет; пустое значение.</p> <p>Пустое значение ставится в том случае, если результатом обработки email является не отправленный ответ, а иные состояния.</p> <p><b>Обратите внимание:</b> данный показатель не учитывает время, вне заданных часов работы сервиса (в отличии от показателя <i>Время обработки</i>).</p>

<b>Global ID</b>	Global ID	Номер <i>Глобального идентификатора обращения (Global interaction identifier)</i> .
------------------	-----------	---



## Приложение №1 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition

Используется в отчетах:

### ВЫЗОВ ПОДРОБНО/ Call Detail

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
<b>Caller Terminated</b>	Завершен вызывающим	<i>Входящий</i> вызов/чат завершен клиентом (после того, как был отвечен оператором).
<b>Callee Terminated</b>	Завершен вызываемым	Вызов/чат завершен вызываемой стороной.
<b>Rejected / Busy</b>	Отклонен / Занято	<i>Исходящий</i> вызов не был завершен, т.к. вызываемая сторона была занята или не ответила в установленный промежуток времени.
<b>Network Busy</b>	Сеть занята	<i>Исходящий</i> вызов не был завершен, т.к. сеть перегружена.
<b>System Disconnected</b>	Завершен системой	Вызов/чат был завершен системой.
<b>Abandoned in IVR</b>	Потерян в IVR	Вызов был завершен клиентом в IVR.
<b>Abandoned in queue</b>	Потерян в очереди	<i>Входящий</i> вызов/чат завершен клиентом, находясь в очереди. Для того, чтобы отличить обычные потерянные вызовы от неактуальных потерянных, смотрите поле <i>In SLA / Отвечает SLA</i> .
<b>Abandoned ringing</b>	Потерян во время звонка	<i>Входящий</i> вызов/чат завершен клиентом в течении интервала с момента распределения вызова на оператора до его ответа (или до того, как завершилось время <i>No Answer / Без ответа</i> ).
<b>No Answer</b>	Без ответа	<i>Входящий</i> вызов/чат завершен во время звонка по истечении времени <i>Без ответа</i> ( т.е. без распределения на другого оператора).
<b>Transferred by XXXX</b>	Переведен XXXX	Обращение <i>переведено</i> с внутреннего номера XXXX.
<b>Continued</b>	Продолжено	Участник голосовой/чат конференции, указанный в поле From/От, <i>вышел</i> из конференции. Сама конференция с оставшимися участниками была <i>продолжена</i> (запись об этом содержится в следующей строке отчета).
<b>Self Service</b>	Самообслуживание	Обработка вызова была <i>завершена</i> в IVR. Запрашиваемый сервис был предоставлен (согласно данным из блока Self-Service Provided Сценария обработки обращения).

## Приложение №2 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition

Используются в отчетах:

### ОПЕРАТОР: РАБОТА / Agent Activity

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