



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



support@cloudcontact.ru



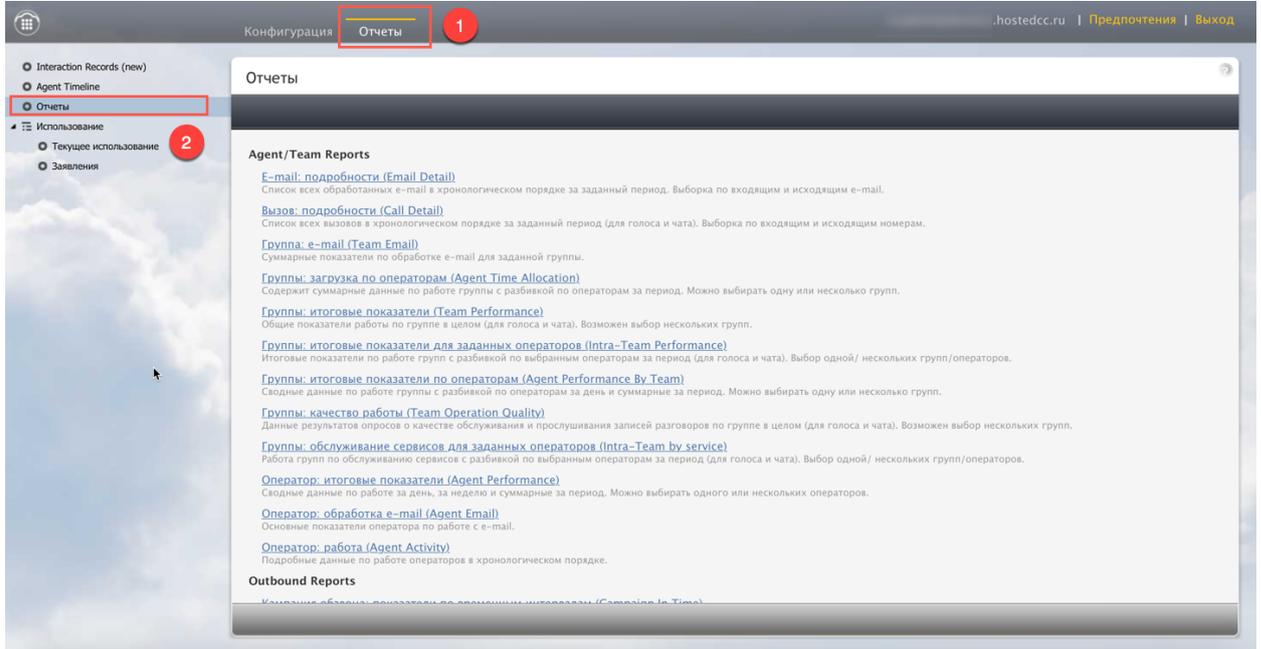
+7 (495) 927-01-41

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).

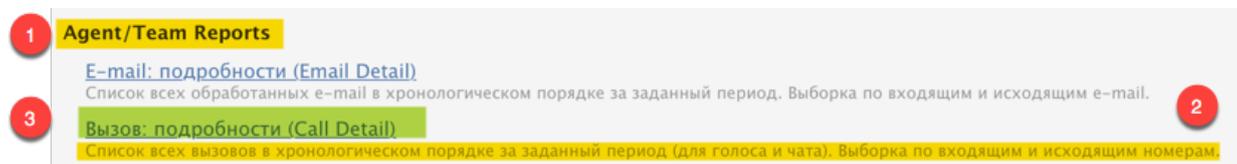


В данной секции представлены все *предустановленные* (стандартные) отчеты *Облачного контакт центра*, разделенные по *группам*.

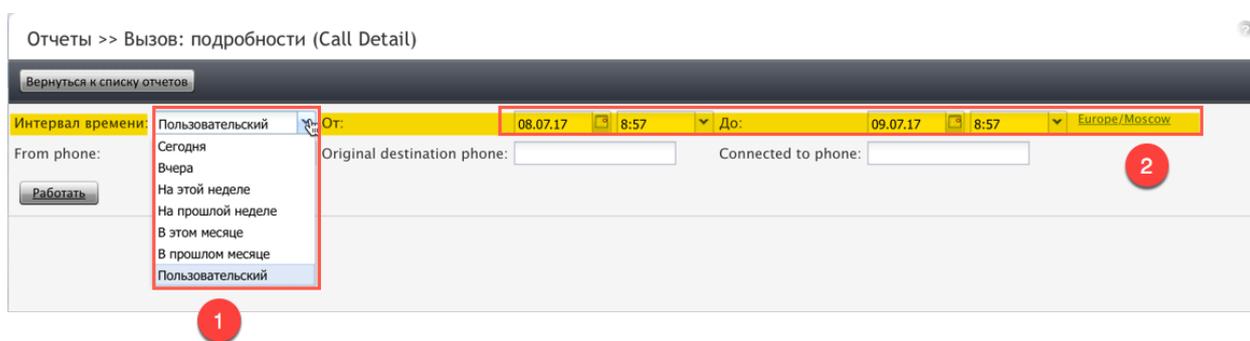
Построение отчета

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).

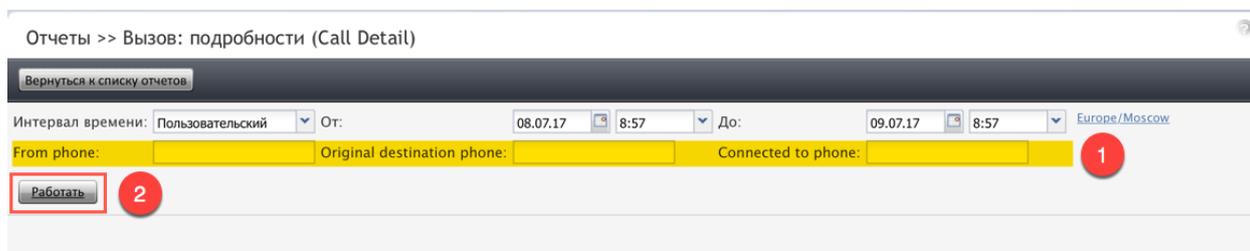
Для построения отчета нажмите на его название (3).



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.)
Agent/Team Reports	Отчеты по Операторам/ Группам	
Agent Activity	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.
Agent Email	Оператор: обработка эл. почты	Основные показатели по работе оператора с e-mail. Данные включают в себя количественные и временные значения.
Agent Performance	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).
Agent Performance By Team	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.
Agent Time Allocation	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.
Call Detail	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.
Email Detail	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.
Intra-Team by service	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.

Intra-Team Performance	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.
Team Email	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.
Team Operation Quality	Группа: качество работы	Данные результатов опросов о качестве обслуживания и прослушивания записей разговоров по группе в целом (для голоса и чата).
Team Performance	Группы: итоговые показатели	Общие показатели работы по группе в целом (для голоса и чата). Возможен выбор нескольких групп.
Outbound Reports	Исходящий обзвон	
Campaign In Time	Кампания обзвона: показатели за интервалы времени	Набор основных показателей работы кампании, разбитый по заданным интервалам времени. Возможен выбор нескольких групп.
Telemarketing Compliance	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.
Scenario Reports	Сценарии обслуживания	
Scenario Block Disconnects	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.
Scenario Block Execution Frequency	Сценарий: использование блоков	Показывает количество использований блоков выбранного сценария. Данные включают количественные и процентные показатели.
Service Reports	Работа Сервиса	
Dispositions In Time	Сервис: статусы обращений	Суммарное количество статусов обращений по выбранному сервису, разбитое по заданным интервалам времени (для голоса, e-mail и чата).
Email Service	Email сервис	Ключевые показатели работы сервиса обработки e-mail. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
Requested Skills	Использование навыков	Показывает востребованность навыков по каждому сервису. Данные включают количественные, временные и процентные значения.
Service In Time	Сервис: работа по дням	Основные показатели работы Сервиса по обработке входящих обращений, сгруппированные по дням (для голоса и чата).
Service Metrics	Сервис: показатели работы	Суммарные количественные и средние временные показатели работы Сервиса обработки входящих обращений (голос и чат).
Service Staffing and Overflow	Сервис: собственный персонал и аутсорсинг	Количество входящих вызовов, обслуженных собственным персоналом и направленных на аутсорсинг (для голоса и чата).

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

Virtual Queue (Callback)	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.)
Date	Дата	* Для <i>Входящих</i> обращений – дата, когда обращение поступило на сервис. * Для <i>Внутренних и Исходящих</i> обращений – дата начала вызова.
Time	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.
Type	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).
IVR	IVR	Время нахождения вызова в IVR (Автоинформаторе).
Queue time	Время в очереди	Время нахождения вызова в Очереди сервиса.
Dialing/Ringing	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.
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).
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.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

From	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.
Original Destination	Назначение	Назначение обращения. Для <i>Входящих</i> вызовов: номер, первоначально набранный клиентом. Для <i>Чатов</i> : название Сценария, в который попало обращение.
Connected To	Ответил	Сотрудник/ клиент, 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: <i>VOICE</i> – Голос <i>CHAT</i> – Чат.
In SL	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).
Global ID	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.)
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.

ГРУППА: 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.

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 %	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	Удовлетворенность клиента	Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов, рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна на http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/
Call Rejects	Отклоненные вызовы	Количество входящих вызовов, отклоненных оператором.
Initiated Transfers	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.)
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 Handled	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 %	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	Удовлетворенность клиента	Средняя оценка, данная клиентами по результатам всех опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными операторами группы. Методика расчета показателя доступна на http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/ .

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 в %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени работы.
Number of Calls Handled	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	Переадресованные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	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	Удовлетворенность клиента	Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика

		расчета показателя доступна на http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/ .
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».
Ringling %	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.

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.)
Block Type	Тип блока	Тип блока, использованного в сценарии.
Block Title	Название блока	Название блока, используемого в сценарии.
Exit	Выход	Тип выхода из блока (завершения блока).
Visits	Использование	Для блока – общее количество его использования. Для выхода – общее количество данного типа 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 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.)
Occupancy %	Загрузка в %	Процент времени на обработку вызовов. Определяется как отношение времени нахождения в состояниях «Занят» + «Поствызывная обработка» по отношению к Общему времени работы.
Number of Calls Handled	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	Переадресованные вызовы	Количество вызовов, переадресованных оператором.
Number of Surveys	Количество опросов	Количество опросов, связанных с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
First Call Resolution %	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	Удовлетворенность клиента	Средний показатель удовлетворенности клиента по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени.
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными оператором за заданный интервал времени. Методика расчета показателя доступна на http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/ .

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

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».
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.

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

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

Avg Reply Time	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.
Avg In-focus Time	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.
Avg Out-of-focus Time	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.
Avg ACW Time	Среднее время постобработки	Среднее время нахождения оператора в состоянии Постобработка при работе с email.
Outbound Sent	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.
Outbound Discarded	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: <ul style="list-style-type: none"> • 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 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.
Service	Сервис	Название сервиса, в котором работал оператор. Показывается только для обработки обращений клиентов.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

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, предоставленный оператором.
Media type	Тип обращения	Для обработки обращений клиентов показывает тип обращения: входящий, исходящий, email, чат и т.п.
Case	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.)
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.
Received as Transfers	Поступили как переводы	Количество вызовов, поступивших в данный сервис, в результате переводов.
Service Level	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).
Self Service	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.
Abandoned in IVR	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.
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.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

Abandoned	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.
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.

ОБЛАЧНЫЙ КОНТАКТ-ЦЕНТР | СТАНДАРТНЫЕ ОТЧЕТЫ.

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 ответвленных 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 поствызывной 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 %	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.
Contact Satisfaction	Оценка клиентов	Средняя оценка, данная клиентами по результатам всех опросов, связанных с вызовами, обработанными операторами группы.
Net Promoter Score	Показатель лояльности клиентов	Показатель лояльности клиентов рассчитанный по всем опросам, связанным с вызовами, обработанными операторами группы. Методика расчета показателя доступна на http://www.netpromoter.com/why-net-promoter/know/ .

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 <i>Всего</i>). 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.

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.)
Received	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>).
Received New	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>).
Received by transfer	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>).
Received by service change	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.
Carried Over	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.
Carried Over New	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.
Processed - Total	Обработанные: всего	Общее количество <i>входящих</i> email, обработанных операторами за заданный интервал времени. Включает ответченные, закрытые, переведенные и email с изменением сервиса.
Processed - Replied	Обработанные: ответченные	Общее количество <i>входящих</i> email, ответченных операторами за заданный интервал времени (включая переадресованные email). Обратите внимание: 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.

Processed – Closed	Обработанные: закрытые	Общее количество <i>email</i> , <i>закрытых</i> операторами без ответа в течении заданного интервала.
Processed – Transferred	Обработанные: переадресация	Общее количество <i>email</i> , <i>переадресованных</i> операторами на другие сервисы в течении заданного интервала.
Processed – Service Changed	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.
Remaining	Осталось	Общее количество входящих <i>email</i> , оставшихся <i>необработанными</i> к концу заданного интервала времени.
Avg Reply Time	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.
Replied in SL %	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> . Обратите внимание: при подсчете времени ответа не учитываются нерабочие часы для данного сервиса.
Outbound Sent	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.)
Date	Дата	Для <i>входящих</i> email: дата <u>поступления</u> email в сервис. Для <i>исходящих</i> email: дата <u>отправления</u> email.
Time	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.
Type	Тип	Указывает <i>тип</i> email: Inbound - Входящий Outbound – Исходящий.
From	От	Отображает содержание поля "From/ От" в email.
Original Destination	Кому	Отображает <i>адрес</i> , на который был отправлен email.
Connected to	Получен	Для <i>входящих</i> email: указывает сотрудника, <u>получившего</u> 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, <u>от которого</u> поступил переадресованный email.
Agent disposition	Статус	<i>Статус</i> email, предоставленный оператором.
Action	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>
Queue time	Время в очереди	Время, в течении которого email находился в <i>очереди</i> данного сервиса.
In Focus	В фокусе	Время, в течении которого данный email был <u>выбран</u> в <i>Списке активных обращений</i> (находился в активной работе у оператора).
Out of Focus	Вне фокуса	Общее время, в течении которого данный email <u>находился</u> в <i>Списке активных обращений</i> , исключая время «В Фокусе».
Handle time	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>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.</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>
Wrap-up time	Время постобработки	Время нахождения оператора в состоянии Постобработка при работе с данным email.
Case ID	Номер запроса	Номер <i>запроса</i> , связанного с данным email.
Thread ID	Номер переписки	Номер переписки, к которой относится данное письмо.
Subject	Тема	Содержание поля «Тема» данного email.
In SL	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>Обратите внимание: данный показатель не учитывает время, вне заданных часов работы сервиса (в отличии от показателя <i>Время обработки</i>).</p>

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

Приложение №1 СИСТЕМНЫЕ СТАТУСЫ / Disposition

Используется в отчетах:

ВЫЗОВ ПОДРОБНО/ Call Detail

Название (англ.)	Название (рус.)	Описание (рус.)
Caller Terminated	Завершен вызывающим	<i>Входящий</i> вызов/чат завершен клиентом (после того, как был отвечен оператором).
Callee Terminated	Завершен вызываемым	Вызов/чат завершен вызываемой стороной.
Rejected / Busy	Отклонен / Занято	<i>Исходящий</i> вызов не был завершен, т.к. вызываемая сторона была занята или не ответила в установленный промежуток времени.
Network Busy	Сеть занята	<i>Исходящий</i> 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	<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> .
Abandoned ringing	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> .
No Answer	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.
Transferred by XXXX	Переведен XXXX	Обращение <i>переведено</i> с внутреннего номера XXXX.
Continued	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).
Self Service	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.)
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 оператором до ответа клиента.
Transferred	Переведен	На удаленной стороне был совершен перевод вызова (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.