

Отчеты

 Доступы

Доступ к разделу регулируется в системной роли, в **разделе "Пользователи" - Вкладка "Роли"**, полномочием **"Просмотр отчётов"**

Перейти в раздел "Отчеты" можно через [Основное меню](#), при нажатии на кнопку



Раздел "Отчеты" - в данном разделе отображаются отчеты по всем сегментам

Обращения								
Сегмент	Группа	Кол-во обращений, шт.	Отвеченные обращения, шт.	Неотвеченные обращения, шт.	Средняя оценка	Среднее время в очереди	Максимальное время в очереди	
Демо-проект		2	2	0		00:00:20	00:00:20	
Демо-проект	1 линия 7700	2	2	0		00:00:20	00:00:20	
Физические лица		67	67	0	3.4	12:09:49	49:05:13	
Физические лица	<Исходящие>	1	1	0		49:03:36	49:03:36	
Физические лица	Все операторы	1	1	0	4.0	00:00:21	00:00:21	
Физические лица	Персональные менеджеры	40	40	0	3.5	10:59:29	49:05:13	
Физические лица	Тестовый канал	25	25	0	2.9	13:02:59	28:27:28	


о
о
б
р
а
щ
е
н
и
я
м
,
с
г
р
у
п
п
и
р
о
в
к
о
й
п
о
с
е
г
м
е
н
т
а
м
и
г
р
у
п
п
а
м
р
а
с
п
р
е
д
е
л
е
н
и
я
в
н
у
т
р
и
с
е
г

М
е
н
та

Ф
и
л
ь
т
р:
П
е
р
и
од

Э
к
с
п
о
р
т:
е
с
ть

Д
а
н
н
ы
о
т
ч
е
т
о
т
о
б
р
а
ж
а
е
т
к
о
л
и
ч
е
с
т
в
о
п
о
л
ь
з
о

 Онлайн

Сегодня ▾

День ▾


Дата	Онлайн	Активно
06.04.2024	15	14

В
а
т
е
л
е
й
в
с
т
а
т
у
с
е
"
О
н
л
а
й
н
",
"
А
к
т
и
в
е
н
"
и
"
Н
е
п
р
и
н
и
м
а
ю
ч
а
т
ы
"
п
о
в
с
е
й
с
и
с
т
е
ме

Ф
и
л
ь
т
р:
П
е
р
и
од

Г
р
у
п
п
и
р
о
в
к
а
Д
а
н
н
ы
х:
Ч
а
с
/
Д
е
н
ь
/
Н
е
д
е
л
я
/
М
е
с
яц

Э
к
с
п
о
р
т:
е
с
ть

 Отклонения

В
д
а
н
н
о
м
о
т
ч
е
т
е
о
т
о
б
р
а
ж
е
н
ы
в
с
е
о
т
к
л
о
н
е
н
и
я
п
о
в
с
е
м
с
е
г
м
е
н
т
а
м

Вчера ▾	Тип	Сегмент	Группы распределения	Пользователи
Тип				
Все				
Обращение завершено без ответа оператора				
Время неактивности Оператора				
Низкая оценка от клиента				
Клиент ушел после распределения на оператора				
Клиент ушел на этапе очереди				
Время первого ответа Оператора				
Время ответа Оператора (в течение обращения)				
Обращение	Тип	Пользователь	Почта	
11712	Клиент ушел после распределения на оператора	Иванова Мария	*****	
11711	Клиент ушел на этапе очереди	Иванова Мария	*****	

Ф
и
л
ь
т
р:
П
е
р
и
о
д,
Т
и
п
о
б
р
а
щ
е
н
и
я,
С
е
г
м
е
н
т,
Г
р
у
п
п
ы
р
а
с
п
р
е
д
е
л
е
н
и
я,
П
о
л
ь
з
о
в
а
т
е
л
и

Экспорт:

В данный момент отчет отображается в режиме просмотра

Статусы

Вчера	Тип	Сегмент	Группы распределения	Пользователи	Очистить
Дата	Тип	Имя	Почта		
05.04.2024	Активен	Иванова Мария	ivanova.maria@company.ru		
05.04.2024	Неактивен	Иванова Мария	ivanova.maria@company.ru		
05.04.2024	Активен	Иванова Мария	ivanova.maria@company.ru		
05.04.2024	Неактивен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Активен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Активен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Неактивен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Активен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Неактивен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Активен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Неактивен	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		
05.04.2024	Неприветливо чаты	Алабичева Юлия	alabicheva.yulia@company.ru		

В
с
е
х
п
о
л
ь
з
о
в
а
т
е
л
е
й
в
с
и
с
т
е
ме

Ф
и
л
ь
т
р:
П
е
р
и
о
д,
С
е
г
м
е
н
т,
Г
р
у
п
п
ы
р
а
с
п
р
е
д
е
л
е
н
и
я,
П
о
л
ь
з
о
в
а
т
е
л
и

Э
к
с
п
о
р
т:
е
с
ть