

Отчеты в сегменте

Отчеты позволяют строить отчеты по основным KPI за определенный период времени.

Общая функциональность:

- Построение отчетов за определенный период.
- Группировка данных по времени, проектам, каналам, операторам.
- Фильтр данных по проектам, каналам, операторам.
- Отображение данных в виде графиков и таблиц.
- Выгрузка данных в виде таблиц Excel.

Основные показатели:

- Количество обращений.
- Количество сообщений.
- Длительность обращения.
- Время отклика на обращение после назначения на оператора.

Группировка:

- По времени: день, неделя, месяц
- По каналам.
- По категориям.
- По группам.
- По операторам.

Фильтры:

- По проекту.
- По каналу.
- По категории.
- По группе.
- По оператору.

Вид отображения:

- Графики
- Сводные таблицы

Экспорт данных:

- В формате таблицы Excel.
- В формате CSV для машинной обработки.