Отчёт "Обращения"

Данный отчет это свод выборки обращений в соответствии с фильтром, которую можно посмотреть в динамике или группировать по ряду группировок

Фильтр: Период, Каналы, Тип чата, Категории, Группы (Группы распределения) , Операторы (на которого было назначего), Приняли (операторы, которые приняли), Средняя оценка

Экспорт: Есть

Отображение информации

Отчет можно разделить на две части

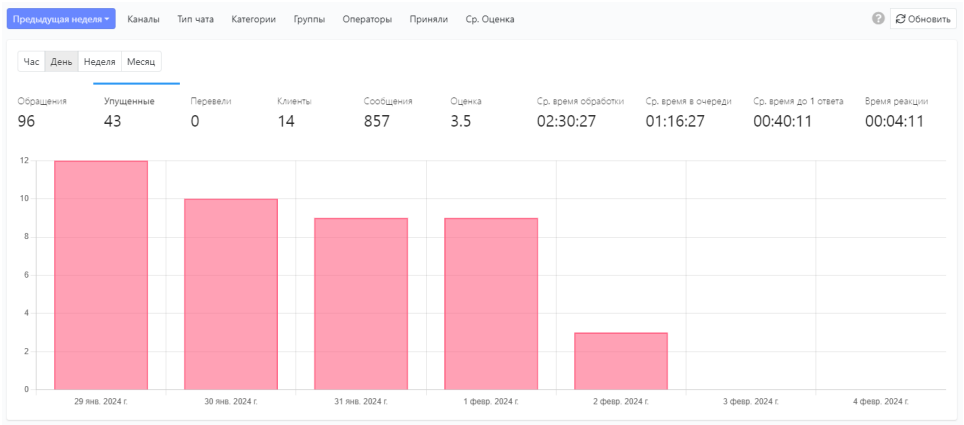
Графическая часть

В графической части можно посмотреть динамику показателя на выбранном промежутке времени

1. Фильтр - в данных графика учитывается данные фильтра. Как минимум период, который указан в фильтре

2. Шкала графика: по часам / дням / неделям / месяцам

3. Показатели - какой именно показатель отображается на графике:

- **Обращения** - количество принятых обращений
- **Упущенные** - количество упущенных обращений
- П**еревели** - количество переведенных обращений
- **Клиенты** - количество уникальных клиентов, создавших обращения
- **Сообщения** - суммарное количество сообщений во всех обращениях и событий по обращениям (например, учитыв типа "Назначено на группу ...", "Назначено на ...", "... закрыл обращение")
- **Оценка** - среднее арифметическое всех оценок по обращениям, округлённое до целого числа всегда в меньшую ст
- **Среднее время обработки** - время, прошедшее с момента создания обращения до момента его закрытия. Вычисля арифметическое по всем обращениям
- **Среднее время в очереди** - время, прошедшее с момента создания обращения до момента назначения его на опер Вычисляется среднее арифметическое по всем обращениям.
- **Среднее время до 1 ответа** - время, прошедшее с момента создания обращения до момента первого ответа на обр (автоответы при этом не учитываются). Вычисляется среднее арифметическое по всем обращениям.
- **Среднее время реакции** - время, прошедшее с момента назначения обращения на оператора до момента первого о обращение (автоответы при этом не учитываются). Вычисляется среднее арифметическое по всем обращениям. Г только в выгрузке отчёта в форматах XLSX/CSV.

На данном примере график общего количества упущенных обращений/день за предыдущую неделю