



## Посібник користувача **Cisco Webex Contact Center Analyzer**

Первая публикация: 2020-12-02

Последнее изменение: 2022-12-20

### **Americas Headquarters**

Cisco Systems, Inc.  
170 West Tasman Drive  
San Jose, CA 95134-1706  
USA  
<http://www.cisco.com>  
Tel: 408 526-4000  
800 553-NETS (6387)  
Fax: 408 527-0883

ТЕХНІЧНІ ХАРАКТЕРИСТИКИ ТА ІНФОРМАЦІЯ ЩОДО ПРОДУКЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ МОЖУТЬ БУТИ ЗМІНЕНІ БЕЗ ПОВІДОМЛЕННЯ. УСІ ЗАЯВИ, ІНФОРМАЦІЯ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ В ЦЬОМУ ПОСІБНИКУ ВВАЖАЮТЬСЯ ТОЧНИМИ, АЛЕ НАДАЮТЬСЯ БЕЗ БУДЬ-ЯКИХ ЯВНИХ АБО НЕПРЯМИХ ГАРАНТІЙ. КОРИСТУВАЧІ ПОВИННІ НЕСТИ ПОВНУ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ЗАСТОСУВАННЯ БУДЬ-ЯКИХ ПРОДУКТІВ.

ЛІЦЕНЗІЯ НА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ТА ОБМЕЖЕНА ГАРАНТІЯ ДЛЯ СУПРОВІДНОГО ПРОДУКТУ НАВЕДЕНІ В ІНФОРМАЦІЙНОМУ ПАКЕТІ, ЩО НАДАЄТЬСЯ З ПРОДУКТОМ, І ДОДАНІ У ВИГЛЯДІ ПОСИЛАННЯ ДО ЦЬОГО ДОКУМЕНТА. ЯКЩО ВАМ НЕ ВДАЄТЬСЯ ЗНАЙТИ ЛІЦЕНЗІЮ ПРОГРАМНОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ АБО ОБМЕЖЕНУ ГАРАНТІЮ, ЗВ'ЯЖІТЬСЯ З ПРЕДСТАВНИКОМ CISCO, ЩОБ ОТРИМАТИ КОПІЮ.

Реалізація стиснення заголовка TCP Cisco є адаптацією програми, розробленої Університетом Каліфорнії (Берклі) (UCB) як частина загальнодоступної версії операційної системи UNIX UCB. Усі права захищено. © Регенти Університету Каліфорнії, 1981.

НЕЗВАЖАЮЧИ НА БУДЬ-ЯКІ ІНШІ ГАРАНТІЇ В ЦЬОМУ ДОКУМЕНТІ, УСІ ФАЙЛИ ДОКУМЕНТІВ ТА ПРОГРАМНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЦИХ ПОСТАЧАЛЬНИКІВ НАДАЮТЬСЯ «ЯК Є», З УСІМА НЕДОЛІКАМИ. CISCO ТА ВИЩЕНАЗВАНІ ПОСТАЧАЛЬНИКИ ВІДМОВЛЯЮТЬСЯ ВІД УСІХ ГАРАНТІЙ, ЯВНИХ ЧИ ОПОСЕРЕДКОВАНИХ, ЗОКРЕМА ЩОДО ПРИДАТНОСТІ ДЛЯ ТОРГІВЛІ ЧИ КОНКРЕТНОЇ ЦІЛІ, НЕПОРУШЕННЯ ПРАВ ТРЕТІХ ОСІБ АБО ГАРАНТІЙ, ЩО ВИНИКАЮТЬ ІЗ ДІЛОВИХ ВІДНОСИН, ВИКОРИСТАННЯ АБО ТОРГОВЕЛЬНОЇ ПРАКТИКИ.

CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКИ В ЖОДНОМУ РАЗІ НЕ НЕСУТЬ ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ЗА БУДЬ-ЯКІ НЕПРЯМІ, ОСОБЛИВІ, НАСЛІДКОВІ АБО ВИПАДКОВІ ЗБИТКИ, ЗОКРЕМА ВТРАТУ ПРИБУТКУ АБО ВТРАТУ ЧИ ПОШКОДЖЕННЯ ДАНИХ ЧЕРЕЗ ВИКОРИСТАННЯ АБО НЕМОЖЛИВІСТЬ ВИКОРИСТАННЯ ЦЬОГО ПОСІБНИКА, НАВІТЬ ЯКЩО КОМПАНІЇ CISCO АБО ЇЇ ПОСТАЧАЛЬНИКАМ БУЛО ПОВІДОМЛЕНО ПРО ЙМОВІРНІСТЬ ТАКИХ ЗБИТКІВ.

Будь-які IP-адреси та номери телефонів, які використовуються в цьому документі, не є реальними. Будь-які приклади, вихідні дані команди, схеми топології мереж та інші малюнки, додані до документа, наведені лише для ілюстрації. Будь-яке використання фактичних IP-адрес або номерів телефонів в ілюстративному вмісті є неавтентичним і випадковим.

Усі друковані та дубльовані електронні копії цього документа вважаються неконтрольованими. Останньою версією є поточна онлайн-версія.

Cisco має понад 200 офісів по всьому світу. Адреси й номери телефонів і факсів наведені на вебсайті Cisco, на сторінці [www.cisco.com/go/offices](http://www.cisco.com/go/offices).

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved



## СОДЕРЖАНИЕ

---

ВСТУПЛЕНИЕ:	<b>Передмова</b>	<b>vii</b>
	Історія змін	<b>vii</b>
	Про цей посібник	<b>x</b>
	Користувачі аналізатора	<b>xi</b>
	Пов'язана документація	<b>xi</b>
	Умовні позначення	<b>xi</b>
	Зв'язок, послуги та додаткова інформація	<b>xii</b>
	Зворотний зв'язок щодо документації	<b>xii</b>

---

ГЛАВА 1:	<b>Вступ</b>	<b>1</b>
	Webex Contact Center Analyzer	<b>1</b>
	Вимоги до системи	<b>1</b>
	Доступ до Webex Contact Center Analyzer	<b>2</b>
	Управління доступом	<b>2</b>
	Кнопки рядка заголовка аналізатора	<b>4</b>
	Сповіщення про порогове значення	<b>5</b>
	Часовий пояс	<b>7</b>
	Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель»	<b>7</b>
	Надання спільного доступу до посилань на звіти та панелі в браузері	<b>10</b>
	Доступ до звітів і панелей через посилання в браузері	<b>11</b>

---

ГЛАВА 2:	<b>Візуалізація</b>	<b>13</b>
	Запуск візуалізації	<b>13</b>
	Біржові звіти	<b>15</b>
	Бізнес-показники	<b>16</b>
	Звіт про використання	<b>16</b>

Хронологічні звіти	17
Звіти операторів	17
Відстеження оператора	49
Допоміжні звіти	55
Огляд контактного центру	58
Мультимедійні звіти	61
Команда та статистика черги	86
Звіти про використання ліцензій	87
Звіти про зворотні виклики	91
Звіти в режимі реального часу	93
Звіти операторів у режимі реального часу	93
Огляд контактного центру – у режимі реального часу	108
Мультимедійні звіти в режимі реального часу	112
Статистика команди та черги – у режимі реального часу	124
Звіти про перенесення	125
Докладний звіт про активність пропущених викликів	125
Звіт зі статистикою викликів оператора	126
Докладний звіт про операторів	128
Підсумковий звіт про оператора	129
Підсумковий звіт про програму	130
Звіт про активність CSQ за проміжком часу	131
Підсумковий звіт про виклики з CSQ, оброблені операторами	132
Звіт про CSQ з усіма полями	133
Статистика роботи оператора з кількома каналами	134
Змінення ширини стовпців у звіті	135
Перегляд докладних відомостей про частину візуалізації	135
Змінення атрибутів візуалізації	136
Змінення формату виведення візуалізації	137
Огляд створення візуалізації	138
Створення візуалізації	140
Створення складної візуалізації	144
Створення візуалізації фактичних значень	145
Створення покращеного поля	145
Видалення спільного покращеного поля	146

Надання спільного доступу до покращеного поля	146
Вибір формули для мірки	146
Визначення фільтрів	147
Фільтрування за допомогою поля	147
Фільтрування за допомогою мірки	148
Фільтрування в режимі запуску	149
Створення формули на основі змінної профілю	150
Створення та спільне використання формул	151
Створення формули для спільного використання	151
Редагування формули для спільного використання	151
Видалення формули для спільного використання	151
Створення та форматування заголовка візуалізації	152
Форматування таблиці	152
Форматування змінної профілю	152
Змінення формату дати для поля «Інтервал»	153
Форматування діаграми	154
Редагування назви візуалізації	155
Налаштування статистики звіту	155
Статистика на рівні таблиці	156
Статистика на рівні групи	156
Статистика у звітах «Відомості про оператора»	157
Експорт шаблонів звітів	157
Імпорт шаблонів звітів	158

## ГЛАВА 3:

<b>Панель</b>	<b>161</b>
Запуск панелі	161
Перегляд панелі біржових звітів	162
Бізнес-показники	162
Пропущені контакти	162
Хронологічні звіти	163
Звіти операторів	163
Огляд контактного центру	164
Звіти в режимі реального часу	164
Створення панелей	164

---

ГЛАВА 4:	<b>Змінні</b>	<b>167</b>
	Створення, редагування, перегляд і видалення змінних	<b>167</b>

---

ПРИЛОЖЕННЯ:	<b>Тип записів, доступних у кожному сховищі</b>	<b>169</b>
	Стандартні поля й мірки CSR і CAR	<b>170</b>
	Сховище сеансів клієнта (CSR)	<b>170</b>
	Сховище діяльності клієнтів (CAR)	<b>170</b>
	Стандартні поля й мірки ASR і AAR	<b>170</b>
	Репозиторій сеансів оператора (ASR)	<b>170</b>
	Сховище діяльності операторів (AAR)	<b>170</b>
	Стани оператора	<b>171</b>
	Стани виклику	<b>173</b>
	Коди причин виклику	<b>176</b>



## ВСТУПЛЕНИЕ

# Передмова

- Історія змін, на [сторониці vii](#)
- Про цей посібник, на [сторониці x](#)
- Користувачі аналізатора, на [сторониці xi](#)
- Пов'язана документація, на [сторониці xi](#)
- Умовні позначення, на [сторониці xi](#)
- Зв'язок, послуги та додаткова інформація, на [сторониці xii](#)
- Зворотний зв'язок щодо документації, на [сторониці xii](#)

## Історія змін

У цій таблиці перелічено зміни, внесені до цього посібника. Останні зміни відображаються у верхній частині.

Змінити	Див.	Дата
Оновлення опису для рівня обслуговування "Усього в черзі"	<a href="#">Рівень обслуговування черги, на сторониці 73</a>	Квітень 2023 р.
Оновлено розділ «Вимоги до системи», який тепер включає інформацію про підтримку Microsoft Windows 11.	<a href="#">Вимоги до системи, на сторониці 1</a>	Липень 2022 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано теми, які описують звіти про перенесення.	<p><a href="#">Докладний звіт про активність пропущених викликів, на странице 125</a></p> <p><a href="#">Звіт зі статистикою викликів оператора, на странице 126</a></p> <p><a href="#">Докладний звіт про операторів, на странице 128</a></p> <p><a href="#">Підсумковий звіт про оператора, на странице 129</a></p> <p><a href="#">Підсумковий звіт про програму, на странице 130</a></p> <p><a href="#">Звіт про активність CSQ за проміжком часу, на странице 131</a></p> <p><a href="#">Підсумковий звіт про виклики з CSQ, оброблені операторами, на странице 132</a></p> <p><a href="#">Звіт про CSQ з усіма полями, на странице 133</a></p> <p><a href="#">Статистика роботи оператора з кількома каналами, на странице 134</a></p>	Квітень 2022 р.
Додано тему про стани оператора, які можна переглянути в записах про діяльність.	<a href="#">Стани оператора, на странице 171</a>	Квітень 2022 р.
Додано тему про звіт «Статистика захисту від перенапруги», доступний у такому розташуванні: <a href="#">Звіти &gt; Біржові звіти &gt; Хронологічні звіти &gt; Біржові звіти &gt; Огляд контактного центру</a>	<a href="#">Статистика захисту від перенапруги, на странице 60</a>	Лютий 2022 р.
Додано тему про редагування формату дати за замовчуванням для поля «Інтервал» під час створення або редагування візуалізації.	<a href="#">Змінення формату дати для поля «Інтервал», на странице 153</a>	Лютий 2022 р.
Додано інформацію про збереження ширини стовпців у табличних звітах.	<a href="#">Змінення ширини стовпців у звіті</a>	Грудень 2021 р.
Додано ці теми	<p><a href="#">Доступ до звітів і панелей через посилання в браузері, на странице 11</a></p> <p><a href="#">Надання спільного доступу до посилань на звіти та панелі в браузері, на странице 10</a></p>	Жовтень 2021 р.



Змінити	Див.	Дата
Додано ці теми	<p>Картка доступних операторів у режимі реального часу, на сторінці 108</p> <p>Контакти в черзі в режимі реального часу, на сторінці 110</p>	Вересень 2021 р.
Додано ці теми	<p>Експорт шаблонів звітів, на сторінці 157</p> <p>Імпорт шаблонів звітів, на сторінці 158</p>	Червень 2021 р.
Додано ці звіти	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Звіт про статистику опитування після виклику IVR, на сторінці 81</li> <li>• Звіт про статистику опитування після виклику, на сторінці 83</li> </ul>	Квітень 2021 р.
Додано ці теми	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Часовий пояс, на сторінці 7</li> </ul>	Лютий 2021 р.
Додано ці звіти.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Звіт про діалоговий потік IVR і CVA, на сторінці 79</li> <li>• Звіт про відмови в черзі, на сторінці 80</li> <li>• Звіт про інтеграцію OEM з Asqueon, на сторінці 48</li> <li>• Звіт про зворотний виклик, на сторінці 91</li> </ul>	Листопад 2020 р.
Додано ці звіти.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Управління доступом, на сторінці 2</li> </ul>	Вересень 2020 р.
Додано ці теми.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сповіщення про порогове значення, на сторінці 5</li> </ul>	Серпень 2020 р.

Змінити	Див.	Дата
Додано ці звіти.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Хронологічний – <a href="#">Огляд контактного центру, на сторінці 58</a></li> <li>• Хронологічний – <a href="#">Команда та статистика черги, на сторінці 86</a></li> <li>• У режимі реального часу – <a href="#">Огляд контактного центру – у режимі реального часу, на сторінці 108</a></li> <li>• У режимі реального часу – <a href="#">Статистика команди та черги – у режимі реального часу, на сторінці 124</a></li> <li>• Дані оператора за соціальними каналами, на сторінці 24</li> <li>• Бізнес-показники, на сторінці 16</li> <li>• Звіти про використання ліцензій, на сторінці 87</li> </ul>	Липень 2020 р.
Ці теми або звіти оновлюються.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Створення візуалізації, на сторінці 140</li> <li>• Створення складної візуалізації, на сторінці 144</li> <li>• Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель», на сторінці 7</li> <li>• Обсяг контактів точки входу – CAR, на сторінці 69</li> <li>• Кнопки рядка заголовка аналізатора, на сторінці 4</li> <li>• Статистика оператора в режимі реального часу, на сторінці 107</li> <li>• Інформація про команду, на сторінці 59</li> <li>• Причина контакту, на сторінці 63</li> <li>• Інформація про команду в режимі реального часу, на сторінці 110</li> </ul>	Липень 2020 р.
Первинний випуск документа.		Липень 2019 р.

## Про цей посібник

У цьому посібнику описано, як користуватися Webex Contact Center Analyzer.

## Користувачі аналізатора

Цей документ призначений для користувачів, які використовують Cisco Webex Contact Center для управління своїми контактними центрами. Аналізатор видобуває та представляє операційні дані, щоб допомогти аналітикам поведінки користувачів визначити, як максимізувати продуктивність контактного центру.

## Пов'язана документація

Щоб переглянути список документації Webex Contact Center, див. <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Щоб переглянути довідники з API та документацію Webex Contact Center для розробників, див. <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

## Умовні позначення

У цьому посібнику використовуються такі умовні позначення.

Умовне позначення	Опис
Жирний шрифт	<p>Жирним шрифтом позначаються команди (наприклад, ті, що вводить користувач), клавіші, кнопки, назви папок і назви вкладених меню. Наприклад:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виберіть <b>Змінити</b> &gt; <b>Знайти</b>.</li> <li>• Натисніть <b>Finish</b> (Готово).</li> </ul>
Курсивний шрифт	<p>Курсивний шрифт:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Позначає новий термін. Наприклад: <i>skill-група</i> – це сукупність операторів, які мають однакові навички.</li> <li>• Підкреслює важливу інформацію. Наприклад: <u>не використовуйте</u> спосіб іменування із числовими символами.</li> <li>• Позначає аргумент, для якого потрібно вказати значення. Наприклад: IF (умова, істинне-значення, хибне-значення)</li> <li>• Позначає заголовок. Наприклад: див. Посібник користувача <i>Agent Desktop</i>.</li> </ul>

Умовне позначення	Опис
Широкий шрифт	<p>Широкий шрифт позначає:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Текст коду або інформацію, яку відображає система.</li> </ul> <p>Наприклад: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt;Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Імена файлів.</li> </ul> <p>Наприклад: <code>tserver.properties.</code></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Шляхи до каталогів.</li> </ul> <p>Наприклад: <code>C: \Program Files\Adobe</code></p>

## Зв'язок, послуги та додаткова інформація

- Щоб отримувати своєчасну актуальну інформацію від Cisco, зареєструйтесь у [Cisco Profile Manager](#) (Диспетчер профілю Cisco).
- Щоб отримати бажані наслідки для бізнесу за допомогою ефективних технологій, перейдіть на сторінку про [послуги Cisco](#).
- Щоб надіслати запит на обслуговування, відвідайте сторінку [служби підтримки Cisco](#).
- Щоб знайти безпечні програми, продукти, рішення та послуги й переглянути їх, відвідайте сторінку [Cisco Marketplace](#).
- Щоб долучитися до загальної мережі для обміну досвідом, пройти навчання й отримати сертифікат, відвідайте сайт [Cisco Press](#).
- Щоб знайти інформацію про гарантію на певний продукт або групу продуктів, перейдіть на сайт [Cisco Warranty Finder](#).

### **Bug Search Tool** (Інструмент пошуку помилок) від **Cisco**

**Bug Search Tool** (BST) від Cisco – це вебінструмент, що діє як шлюз для системи відстеження помилок Cisco. У цій системі зберігається повний перелік недоліків і вразливостей продуктів і програмного забезпечення Cisco. BST містить докладну інформацію про недоліки продуктів і програмного забезпечення.

## Зворотний зв'язок щодо документації

Коментарі щодо цього документа можна надіслати на електронну адресу [contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com).



# ГЛАВА 1

## Вступ

- [Webex Contact Center Analyzer](#), на [странице 1](#)
- [Вимоги до системи](#), на [странице 1](#)
- [Доступ до Webex Contact Center Analyzer](#), на [странице 2](#)
- [Управління доступом](#), на [странице 2](#)
- [Кнопки рядка заголовка аналізатора](#), на [странице 4](#)
- [Сповіщення про порогове значення](#), на [странице 5](#)
- [Часовий пояс](#), на [странице 7](#)
- [Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель»](#), на [странице 7](#)
- [Надання спільного доступу до посилань на звіти та панелі в браузері](#), на [странице 10](#)
- [Доступ до звітів і панелей через посилання в браузері](#), на [странице 11](#)

## Webex Contact Center Analyzer

Webex Contact Center Analyzer видобуває дані в режимі реального часу й хронологічні дані з кількох джерел і систем даних, щоб у певний спосіб відобразити дані для потреб бізнесу. Аналізатор візуально відображає тенденції, що допоможе вам розпізнавати закономірності й отримувати аналітичні дані для безперервного вдосконалення.

Стандартні візуалізації аналізатора прив'язують бізнес-дані до традиційних операційних показників, відображаючи показники як операційної, так і ділової ефективності в єдиному консолідованому поданні.

Ви можете налаштовувати свій досвід користування аналізатором, створюючи панелі, які відобразатимуть ваш вибір візуалізацій і дадуть змогу планувати створення хронологічних звітів для автоматичної розсилки отримувачем електронної пошти.

## Вимоги до системи

Webex Contact Center Analyzer підтримує версії браузера, перелічені в таблиці нижче.

Браузер	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 або вище	76.0.3809 або вище

Браузер	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
<b>Mozilla Firefox</b>	ESR 68 або ESR пізнішої версії	ESR 102.0 або ESR пізнішої версії	ESR 68 і ESR пізнішої версії	Немає даних
<b>Edge Chromium</b>	79 або вище	103.0.1264.44 або вище	79 або вище	73 або вище
<b>Chromium</b>	Немає даних	Немає даних	Немає даних	73 або вище

Виконайте такі дії:

- Увімкніть спливаючі вікна браузера.
- Установіть Adobe Flash Player (для анімаційних діаграм).

## Доступ до Webex Contact Center Analyzer

### Підготовчі дії

Переконайтеся, що ваша система відповідає вимогам, описаним у [Вимоги до системи, на сторінці 1](#). Для доступу до аналізатора потрібні права керівника або адміністратора.

### Процедура

- 
- Шаг 1** Відкрийте веббраузер і перейдіть за URL-адресою, наданою адміністратором.
- Шаг 2** На сторінці входу введіть свою адресу електронної пошти та пароль.
- Шаг 3** Клацніть «Увійти».

На домашній сторінці Webex Contact Center Analyzer відображаються чотири репозиторії, що містять комплекс усіх даних про сеанс і активність, зібраних як для операторів, так і для клієнтів. Ви можете розгорнути вид репозиторія у вигляді плитки, клацнувши «Детальніше», щоб відобразити дані за сьогодні, вчора, цього тижня, минулого тижня, цього місяця та минулого місяця.

---

## Управління доступом

Модуль «Звітність і аналітика» контролює доступ до аналізатора. Портал керування використовується для налаштування модуля звітування та аналітики.

Ви налаштуєте права доступу (перегляд, редагування або немає) до службових програм аналізатора (папок, візуалізацій і панелей) в області **Reports and Dashboard Permissions** (Дозволи звітів і панелей) у розділі **Профілі користувачів > Права доступу**.

Ви також можете налаштувати права доступу до інших об'єктів, як зазначено в наведеній нижче таблиці.

Налаштовувані елементи	Налаштовувані об'єкти	Зауваження
Профілі користувачів > Права доступу	Точки входу, Черги, Об'єкти, Команди	Якщо об'єкт обмежений, ви можете вибрати тільки Команди.
Профілі операторів > Статистика для перегляду оператора	Черги, Команди	Ви повинні застосовувати обмеження вручну відповідно до обмежень, налаштованих для параметра Профілі користувачів.
Користувач > Налаштування оператора	Об'єкт, Команди	Права доступу оператора не можуть бути більшими, ніж у вибраного значення Об'єкт.

Докладніше про настроювання прав доступу, див. у розділі «Підготовка» в [Посібнику з налаштування та адміністрування Cisco Webex Contact Center](#).

Під час створення або редагування візуалізації вибраний тип запису видає результати залежно від обмежень, застосованих до певних об'єктів, як показано в наведеній нижче таблиці.

Тип запису	Обмеження, застосовані до об'єкта
Запис про діяльність клієнта	Точки входу, черги, об'єкти, команди
Запис сеансу клієнта	Точки входу, черги, об'єкти, команди
Запис про діяльність оператора	Черги, об'єкти, команди
Запис сеансу оператора	Об'єкти, команди

Докладніше про тип записів, див. у розділі [Тип записів, доступних у кожному сховищі](#).

У наведеній нижче таблиці перелічено ресурси, до яких застосовуються права доступу, а також описано, як застосовуються обмеження залежно від ролей.

Ресурси	Ролі	Обмеження
<ul style="list-style-type: none"> <li>Звіти APS на Agent Desktop</li> <li>Панель порталу керування</li> <li>Посилання в браузері</li> </ul>	Адміністратори й керівники контактного центру Cisco відключені або не мають пов'язаних профілів операторів.	Застосовані обмеження залежать від профілів користувачів

Ресурси	Ролі	Обмеження
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Звіти APS на Agent Desktop</li> <li>• Панель порталу керування</li> <li>• Посилання в браузері</li> </ul>	Адміністратори, керівники з пов'язаними профілями операторів і всі оператори	Обмеження застосовуються до таких об'єктів: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Точки входу на основі профілів користувачів</li> <li>• Черги на основі профілів операторів</li> <li>• Об'єкти на основі налаштувань операторів</li> <li>• Команди на основі профілів операторів</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Звіти аналізатора</li> <li>• Фільтри на сторінці створення або редагування візуалізації</li> </ul>	Усі адміністратори й керівники	Застосовані обмеження залежать від профілів користувачів




Примечание Користувач адміністратора SPP не підтримується.

## Кнопки рядка заголовка аналізатора

Натисніть кнопку **Головна** в рядку заголовка аналізатора, щоб відобразити такі параметри панелі навігації: візуалізацію, панель і змінні.

Детальніше: [Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель», на сторінці 7.](#)

У рядку заголовка доступні такі параметри:

- Сповіщення про порогове значення – клацніть значок дзвіночка , щоб відобразити останні чотири непрочитані сповіщення в режимі реального часу, виділені червоним кольором.

Детальніше: [Сповіщення про порогове значення, на сторінці 5.](#)

- У розкритому списку користувача відображено такі параметри:

- Підтримка
- Зворотний зв'язок
- Довідка
- Вийти



Якщо змінити розмір вікна браузера, щоб зробити його вузьким, ім'я вашого облікового запису користувача не відобразатиметься на підписі кнопки.

## Сповіщення про порогове значення

Детальну інформацію про налаштування правил для порогових значень можна переглянути у [Посібник із налаштування та адміністрування Cisco Webex Contact Center](#).

Управління оповіщеннями передбачає виконання таких кроків:

1. Натисніть значок «Сповіщення про порогове значення», щоб відкрити вікно «Сповіщення в режимі реального часу», яке відображає список сповіщень у режимі реального часу, якщо вони є в системі.

За замовчуванням Analyzer відображає прочитані та непрочитані сповіщення в режимі реального часу для всіх типів об'єктів.

У наведеній нижче таблиці описано інформацію, яка відображається в кожному сповіщенні в режимі реального часу.

Табл. 1: Сповіщення в режимі реального часу

Дата	Час сповіщення	Тип об'єкту	Назва об'єкту	Тип сповіщення	Порогове значення	Фактичне значення
Відображає дату появи сповіщення.	Відображає час, у який з'явилося сповіщення.	Відображає джерело, звідки з'явилося сповіщення.	Відображає назву сповіщення.	Відображає тип сповіщення.	Відображає значення, у випадку перевищення якого з'являється сповіщення.	Відображає фактичне значення.

2. (Необов'язково) Використовуйте розкривні списки **Тип сповіщень** і **Тип об'єкта**, щоб змінити вибір джерела даних і створити користувацький список сповіщень у режимі реального часу.
  - **Тип сповіщень:** у розкривному списку виберіть **Усі**, щоб побачити список усіх сповіщень. Виберіть **Прочитані**, щоб відобразилися прочитані сповіщення та **Непрочитані**, щоб відобразилися непрочитані сповіщення.
  - **Тип об'єкта:** з розкривного списку виберіть «Тип об'єкта». Доступні варіанти: **Усі**, **Точка входу**, **Оператор**, **Site (Об'єкт)**, **Команда** або **Черга**.
3. (Необов'язково) Виберіть одну з таких дій:
  - Натисніть перемикач **«Зупинити автоматичне оновлення»**, щоб вимкнути поведінку системи за замовчуванням, яка оновлює список сповіщень у режимі реального часу кожні три хвилини та відображає зворотний відлік до наступного оновлення у форматі XX:CC. Мітка на перемикачі змінюється на **«Почати автоматичне оновлення»**, а лічильник відображає тривалість з моменту останнього оновлення у форматі XX:CC.
  - Клацніть кнопку **«Почати автоматичне оновлення»**, щоб знову ввімкнути поведінку системи за замовчуванням, яка оновлює список сповіщень у режимі реального часу кожні три хвилини.

Мітка перемикача повертається до «Зупинити автоматичне оновлення», і починається зворотний відлік до наступного оновлення.



**Примечание** Якщо автоматичне оновлення відбувається одночасно з вибором одного або кількох сповіщень на сторінці Сповіщення в режимі реального часу, вибір у наступному вікні автоматичного оновлення збережеться.



**Примечание** Сповіщення, позначені дзвоником біля напису «Сповіщення про порогове значення» також автоматично оновлюються кожні три хвилини. Функцію автоматичного оновлення ввімкнено за замовчуванням.

4. (Необов'язково) Кнопка «Позначити як прочитане» у верхньому лівому куті сторінки дає змогу відмітити та закрити сповіщення. Виберіть одне або кілька сповіщень і натисніть кнопку «Позначити як прочитане». З'явиться сповіщення «Прочитано», позначене сірим кольором.



**Примечание** Якщо серед «Прочитаних» з'являються нові сповіщення, вони відображаються як «Непрочитані».

5. (Необов'язково) Використовуйте розкривний список у верхньому лівому куті сторінки, щоб переключатися між вікнами «Сповіщення в режимі реального часу» та «Хронологічні сповіщення».

Деякі елементи керування у вікні «Хронологічні сповіщення» ідентичні елементам керування у вікні «Сповіщення в режимі реального часу». Надається додатковий елемент керування «Тривалість», щоб указати часові рамки, за які відображаються записи хронологічних сповіщень.

6. У вікні «Хронологічні сповіщення» скористайтеся кнопкою «Позначити як прочитане» та розкривними списками «Тип сповіщень», «Тип об'єкта» та «Тривалість», щоб керувати вибором джерела даних і створити користувацький список хронологічних сповіщень.

Варіанти розкривного списку «Тривалість»: «Вчора», «Цього тижня», «Минулого тижня», «Останні 7 днів», «Цього місяця», «Останнього місяця», «Цього року» та «Користувацький». Для параметра «Користувацький» дата початку має бути в межах трьох років від поточної дати.

У наведеній нижче таблиці описано інформацію, яка відображається в кожному хронологічному сповіщенні.

Табл. 2: Хронологічні сповіщення

Дата	Час сповіщення	Тип об'єкту	Назва об'єкту	Тип сповіщення	Порогове значення	Фактичне значення
Відображає дату появи сповіщення.	Відображає час, у який з'явилося сповіщення.	Відображає джерело, звідки з'явилося сповіщення.	Відображає назву сповіщення.	Відображає тип сповіщення.	Відображає значення, у випадку перевищення якого з'являється сповіщення.	Відображає фактичне значення.

Сповіщення електронною поштою про порушення порогових значень містять оновлену позначку часу для кожного порушення порогового значення, а часовий пояс відображається згідно з часовим поясом осередку.

## Часовий пояс

Часовий пояс – це налаштування користувача в рядку заголовка аналізатора. Виберіть часовий пояс браузера або часовий пояс осередку з розкривного списку часового поясу. Часовий пояс осередку – це часовий пояс за замовчуванням.

Запит даних і дані, що відображаються у звіті аналізатора, залежать від вибраного часового поясу.

Після запуску звіту або панелі вони відображаються у вибраному часовому поясі у верхньому правому куті сторінки звіту.

Експортовані звіти у форматі Excel або CSV містять дані за часовим поясом, який відображається у звіті у відповідному інтерфейсі.



### Примечание

Якщо під час створення звіту або панелі змінити параметр часового поясу в рядку заголовка аналізатора, оновлений часовий пояс відобразатиметься на запусчених звітах або панелях лише після оновлення сторінки вручну.

Заплановані роботи завжди виконуються в часовому поясі осередку.

У Agent Desktop не можна змінювати часовий пояс для звітів статистики ефективності оператора (APS). Звіти APS завжди відображаються в часовому поясі браузера.

Панелі на порталі управління завжди відображаються в часовому поясі браузера.



## Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель»

На сторінках «Візуалізація» та «Панель» відображаються всі каталоги візуалізацій або панелей, що дає змогу виконувати перелічені нижче завдання.

- Створювати, перейменовувати й видаляти папки або вкладені папки в батьківському каталозі.



Примечание Існує два типи папок:

- Папки лише для перегляду відображаються як  у меню «Біржові звіти».
- Користувацькі папки (які створив користувач) відображаються як  у меню «Користувацькі звіти».

- Створювати, запускати, змінювати, шукати, фільтрувати, видаляти й планувати візуалізацію або панель.



Примечание Ви не можете запускати, змінювати або планувати візуалізацію з подовженою тривалістю і коротшим інтервалом. Скиньте поля **Тривалість** та **Інтервал**, оскільки це необхідно для подальшої роботи зі звітами в режимі реального часу та хронологічними звітами. Детальніше: [Створення візуалізації, на сторінці 140](#).

- Експортувати візуалізовані хронологічні звіти у файл Microsoft Excel або CSV.




Примечание

- Якщо змінити формат дати звіту й експортувати його до файлу CSV, а потім відкрити цей файл у програмі Microsoft Excel, формат дати відобразиться відповідно до уподобань користувача у програмі Excel. Щоб побачити дати саме в тому форматі, який застосовано до звіту, відкрийте звіт у текстовому редакторі.
- Неможливо експортувати хронологічний звіт візуалізації, якщо він містить понад 2000 стовпців.

- Змінити тип перегляду: список або таблиця.

Порядок дій для виконання кожного завдання.

- Створення нової папки:
  1. На головній сторінці клацніть значок **Візуалізація** або **Панель**.
  2. Виберіть папку, всередині якої потрібно створити нову папку.
  3. Натисніть кнопку **Створити нову > папку**.
  4. У діалоговому вікні введіть ім'я папки та натисніть кнопку **ОК**.
- Фільтрування за папками, візуалізаціями або складними візуалізаціями:
  1. На головній сторінці клацніть значок **Візуалізація** або **Панель**.

2. Виберіть потрібний параметр із розкритого списку Показати.
- Здійснення пошуку:
    1. На головній сторінці клацніть значок Візуалізація або Панель.
    2. У полі Пошук папок і візуалізацій введіть ім'я візуалізації або панелі.
  - Щоб виконати інші завдання на сторінках «Візуалізація» або «Панель», натисніть значок  відповідної папки, візуалізації або панелі:

Дія	Відображається для елемента	Опис
Перейменувати папку	Папка	Перейменувати папку.
Видалити папку	Папка	Видалити папку. Видалити можна тільки порожню папку.
Запустити	Візуалізація Панель	Запускає вибраний звіт або панель.  Дані можна фільтрувати окремо за параметрами, що відображаються для візуалізацій та панелей.  Примечание Після запуску біржової панелі можна використовувати глобальні фільтри (у верхньому правому куті) для фільтрації даних.
Створити копію	Візуалізація Панель	Створює копію біржових звітів у візуалізації або на панелі.
Деталі	Візуалізація Панель	Відображає додаткові відомості про вибраний елемент, як-от назву, діапазон дат і кількість запланованих завдань для візуалізації.
Експортувати як Excel-файл	Візуалізація Панель	Відкриває діалогове вікно, у якому вибрану хронологічну візуалізацію можна зберегти як файл Microsoft Excel або CSV.
Експортувати як CSV-файл	Візуалізація Панель	Параметр експорту недоступний для візуалізацій у режимі реального часу або складних візуалізацій. Параметр експорту недоступний для детального звіту з даними в режимі реального часу.
Запланувати завдання	Візуалізація	Відкриває сторінку, на якій можна запланувати періодичний запуск вибраної візуалізації та пов'язати її зі списком електронних адрес для автоматичного розподілу.
Змінити	Користувачські звіти	Відкриває вибрану візуалізацію або панель на сторінці, де їх можна змінити.

Дія	Відображається для елемента	Опис
Видалити	Користувацькі звіти	Видаляє вибрану візуалізацію або панель. Не можна видалити візуалізацію, яка використовується на панелі.



**Примечание** Столпці «Біржовий звіт» та «Користувацький звіт» локалізовано. Локалізовані стовпці також відображаються в експортованому Excel-файлі біржових і користувацьких звітів. Якщо в стовпцях відсутній відповідний ключ пакета мов для локалізації, стовпці відобразатимуться за замовчуванням англійською мовою. Значення, які вказав користувач, не локалізуються.

## Надання спільного доступу до посилань на звіти та панелі в браузері

Ви можете ділитися посиланнями на звіти та панелі в браузері зі стандартними та преміальними операторами, які не можуть отримати доступ до аналізатора. Оператори можуть отримати доступ до звітів і панелей за посиланнями браузера.

### Процедура

- Шаг 1** Авторизуйтеся в Webex Contact Center Analyzer. Для отримання додаткової інформації зверніться до статті [Доступ до Webex Contact Center Analyzer](#).
- Шаг 2** Увімкніть візуалізацію або панель, до яких потрібно надати спільний доступ. Для отримання додаткової інформації перейдіть у розділи [Запуск візуалізації](#) та [Запуск панелі](#).
- Шаг 3** Скопіюйте URL-адресу, що відображається у браузері. Ви можете поділитися цією URL-адресою з операторами.

- Примечание**
- Оператори не мають повноважень для зміни часового поясу в аналізаторі. Звіти, доступ до яких здійснюється за допомогою посилань браузера, завжди запускаються в часовому поясі браузера. Для отримання додаткової інформації дивіться розділ [Часовий пояс](#).
  - Звіт про використання та звіти про використання ліцензії не можна отримати за допомогою посилань браузера.

# Доступ до звітів і панелей через посилання в браузері

Як стандартний оператор або оператор преміумкласу, який не має доступу до аналізатора, ви можете отримати доступ до звітів і панелей за допомогою посилань у браузері, наданих вашим адміністратором.

## Процедура

---

**Шаг 1** Клацніть посилання в браузері, надане вашим адміністратором.  
Відобразиться сторінка **Увійти** для входу у звіт або панель.

**Шаг 2** Введіть свою адресу електронної пошти й пароль.

**Шаг 3** Клацніть **Увійти**.  
Відобразиться звіт або панель.

**Примечание**

- У вас немає повноважень для зміни часового поясу в аналізаторі. Звіти, доступ до яких здійснюється за допомогою посилань браузера, завжди запускаються в часовому поясі браузера, подібно до звітів APS.
- Якщо посилання в браузері не існує, ви побачите порожню сторінку. Зверніться до адміністратора, щоб отримати правильне посилання.

**Шаг 4** Якщо ви отримали доступ до панелі, клацніть **Запустити** в її верхньому правому куті, щоб переглянути звіт.

- Щоб змінити атрибути звіту, клацніть **Налаштування**.
- Щоб відобразити або приховати статистику значень стовпців на рівні таблиці й у сегменті рядка верхнього рівня, виберіть значення з розкритого списку **Показати статистику**.
- Щоб приховати сегмент, перетягніть його до поля **Приховані сегменти**. Ця можливість недоступна для складних візуалізацій.
- Щоб показати або приховати змінну профілю, клацніть значок ока.
- Щоб експортувати звіти, клацніть **Експортувати як Excel-файл** або **Експортувати як CSV-файл** у розкритому списку **Експорт**.

**Примечание** Функція **Детальніше** недоступна для звітів, доступ до яких здійснюється за допомогою посилань у браузері, подібно до звітів APS.

---







## ГЛАВА 2




# Візуалізація

- Запуск візуалізації, на сторонице 13
- Біржові звіти, на сторонице 15
- Змінення ширини стовпців у звіті, на сторонице 135
- Перегляд докладних відомостей про частину візуалізації, на сторонице 135
- Змінення атрибутів візуалізації, на сторонице 136
- Змінення формату виведення візуалізації, на сторонице 137
- Огляд створення візуалізації, на сторонице 138
- Створення візуалізації, на сторонице 140
- Створення складної візуалізації, на сторонице 144
- Створення візуалізації фактичних значень, на сторонице 145
- Створення покращеного поля, на сторонице 145
- Видалення спільного покращеного поля, на сторонице 146
- Надання спільного доступу до покращеного поля, на сторонице 146
- Вибір формули для мірки, на сторонице 146
- Визначення фільтрів, на сторонице 147
- Створення формули на основі змінної профілю, на сторонице 150
- Створення та спільне використання формул, на сторонице 151
- Створення та форматування заголовка візуалізації, на сторонице 152
- Форматування таблиці, на сторонице 152
- Форматування змінної профілю, на сторонице 152
- Змінення формату дати для поля «Інтервал», на сторонице 153
- Форматування діаграми, на сторонице 154
- Редагування назви візуалізації, на сторонице 155
- Налаштування статистики звіту, на сторонице 155
- Експорт шаблонів звітів, на сторонице 157
- Імпорт шаблонів звітів, на сторонице 158

## Запуск візуалізації

Щоб запустити візуалізацію, виконайте такі дії:

## Процедура

- Шаг 1** Клацніть значок **Візуалізація** на панелі навігації.
- Шаг 2** Щоб знайти звіт, можна скористатися функцією «Пошук» або значком  (дерево). Коли ви натискаєте на значок дерева, відображаються всі файли в цій папці. У пошуку також відображаються всі відповідні звіти з вкладених папок.
- У разі натискання на папку або звіт їхнє точне розташування відображається в рядку навігації.
- Шаг 3** У звіті натисніть кнопку  (три крапки) і виберіть варіант **Запустити** або двічі клацніть для запуску.
- За замовчуванням можна переглянути набір біржових звітів. Для редагування звіту можна створити його копію, клацнувши **Зберегти як**, щоб зберегти його в папці. Докладніше див. у розділі [Біржові звіти](#).
- Примечание**
- Не можна запустити звіт із подовженою тривалістю та коротшим інтервалом. Скиньте поля **Тривалість** та **Інтервал**, оскільки це необхідно для подальшої роботи зі звітами в режимі реального часу та хронологічними звітами. Детальніше: [Створення візуалізації, на сторінці 140](#).
  - Якщо скопійований звіт містить понад 1000 значень фільтра, під час його запуску з'явиться повідомлення про помилку. Якщо відображається повідомлення про помилку, наприклад: «У цьому поданні відображаються записи, які містять не більше 1000 значень фільтра. Відредагуйте звіт, щоб вибрати попередньо визначені значення», відредагуйте звіт, щоб видалити кілька значень із фільтра. Звіт вміщує лише 1000 значень.
  - У звіті відображається максимум 150 000 записів, навіть якщо кількість наявних записів перевищує це число.
- Шаг 4** Після відтворення візуалізації клацніть значок  (навігація), щоб переглянути статистику її даних.
- Останній час оновлення даних візуалізації можна переглянути на вкладці **Статистика даних**.
- Якщо ви запустили візуалізацію з кількома модулями (складна візуалізація), на вкладці **Статистика даних** відобразиться розкритий список усіх модулів у візуалізації, щоб ви мали змогу переглядати відомості про кожен окремий модуль.
- Шаг 5** Перейдіть на вкладку **Деталі**, щоб відобразити перелічені далі параметри та панелі. Клацніть заголовки панелі, щоб розгорнути або згорнути її. Якщо ви запустили складну візуалізацію, відомості відображатимуться окремо залежно від того, який модуль вибрано в розкритому списку у верхній частині вкладки.
- **Час початку:** позначає час початку хронологічної візуалізації або реальний час у випадку візуалізації в режимі реального часу.
  - **Розрахувати:** визначає показники **Тривалість** і **Частота оновлення** візуалізації в режимі реального часу. Можливі значення показника «Тривалість»:
    - **Немає:** дає змогу переглянути поточну діяльність.
    - **5, 15 або 30 хвилин:** дає змогу переглянути всю діяльність, що відбулася від 30 хвилин тому до поточного моменту.

- Початок дня: дає змогу переглянути всю діяльність, що відбулася з опівночі.

Параметр «Розрахувати» визначає інтервал обчислення та кількість записів, що враховуватимуться в хронологічній візуалізації на основі часу.

Параметр «Розрахувати» визначає частоту, смугу й сукупність обчислень для візуалізації на основі зразка. Детальніше: [Створення візуалізації, на сторінці 140](#).

Якщо до будь-якого поля застосовано фільтри, для кожного поля відобразатиметься додаткова панель, щоб ви могли бачити значення, відфільтровані у візуалізацію або з неї.

**Шаг 6** Клацніть **Налаштування**, щоб відобразити сегменти й змінні, пов'язані з візуалізацією.

Ви також можете змінити Тип виводу. Детальніше: [Змінення формату виведення візуалізації, на сторінці 137](#).

**Шаг 7** Якщо візуалізація має формат діаграми:

- Базова таблиця, яка використовується для побудови діаграми, відображається під діаграмою. Клацніть посилання «Приховати таблицю», щоб приховати таблицю, і «Показати таблицю», щоб відобразити її.
- Наведіть вказівник миші на смугу, лінію, фрагмент, область або бульбашку на діаграмі, щоб відобразити інформацію про сегмент, представлений відповідним елементом.

**Шаг 8** Якщо візуалізація хронологічна, можна натиснути кнопку **Експорт** у рядку заголовка, щоб експортувати візуалізацію як файл Microsoft Excel або CSV. Складні візуалізації та візуалізації в режимі реального часу не можна експортувати.

**Примечание** Неможливо експортувати хронологічний звіт візуалізації, якщо він містить понад 2000 стовпців.

## Біржові звіти

Analyzer створює біржові звіти, які дають змогу переглядати дані в режимі реального часу або хронологічні дані. Щоб переглянути ці звіти лише для читання, перейдіть до розділу **Візуалізації**.

Враховуйте таке:

- Коли ви запитуєте дані, запит виконується в часовому поясі клієнта. Дані відображаються відповідно до часового поясу браузера. Після запуску звіту у верхньому правому куті сторінки відображається часовий пояс браузера.
- На додаток до існуючих форматів, поле **Тривалість** тепер має два нові формати: ГГ:ХХ:СС.ССС і ХХ:СС.ССС. Виберіть відповідний формат, щоб переглянути дані у форматі мілісекунд.

Наприклад:

- Якщо тривалість становить 200 мілісекунд,
  - а формат – ГГ:ХХ:СС.ССС, тоді значення буде 00:00:00.200.
  - а формат – ХХ:СС.ССС, тоді значення буде 00:00.200.

- Якщо тривалість становить 1001 мілісекунд,
  - а формат – ГГ:ХХ:СС.ССС, тоді значення буде 00:00:01.001.
  - а формат – ХХ:СС.ССС, тоді значення буде 00:01.001.



**Примечание** Аналізатор надає звітність щонайбільше за 12 місяців з останніх 13 місяців від поточної дати.  
В інтерфейсі аналізатора користувачі можуть вибрати діапазон дат Користувацька тривалість до 12 місяців з останніх 13 місяців від поточної дати.

## Бізнес-показники

### Звіт про використання

У звіті про використання показано кількість операторів, які ввійшли в систему, для кожного об'єкта, місяця та дня. У звіті також узказано одночасну кількість операторів, які ввійшли.



**Примечание** Діапазон дат Користувацька тривалість потрібно встановити в межах 12 місяців від сьогоднішньої дати.

Шлях звіту: Біржові звіти > Бізнес-показники > Звіт про використання

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Об'єкт	Назва об'єкта.	
Місяць	Відображає місяць і рік звіту.	
Дата	Відображає дату, місяць і рік звіту.	
Кількість унікальних операторів, що ввійшли	Відображає кількість операторів, які ввійшли в систему. Враховується лише один вхід для кожного оператора.	Коли кожен унікальний оператор щодня входить у систему, ця кількість збільшується.
Одночасна кількість операторів у системі	Відображає кількість операторів, які ввійшли в систему в певний час.	Якщо кількість входів за день перевищує попереднє максимальне значення, це значення призначається як максимальне.

## Хронологічні звіти

### Звіти операторів

#### Дані оператора

Звіт «Дані оператора» використовується для відображення статистики оператора. Цей звіт доступний у звітах «Аналізатор» і у звітах APS на Agent Desktop.



Примечание Поле Кількість раптових відключень наразі не використовується та залишиться незаповненим.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Ім'я оператора	Указує ім'я оператора. Варіант використання: сегмент рядка		
Інтервал	Відображає тривалість часу, за який створюється звіт «Дані оператора».		За останні сім днів
Тип мультимедійного профілю	Відображає тип змішаного профілю, налаштованого для оператора. До змішаних типів профілів належать «Змішаний», «Змішаний у режимі реального часу» й «Ексклюзивний».		
Тип каналу	Відображає тип медіа контакту, як-от голосовий зв'язок, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Кількість разів входу	Відображає загальну кількість входів у систему, у яких для оператора були налаштовані контакти певного типу каналу.	Тип каналу: голос, чат, електронна пошта	Кількість ідентифікаторів каналу оператора
Оброблені контакти	Відображає загальну кількість оброблених контактів.		Загальна кількість набраних підключених викликів + загальна кількість підключених викликів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Години роботи персоналу	Відображає загальний час, протягом якого оператор був у системі.		Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Початковий час входу	Відображає дату й час, коли оператор уперше ввійшов у систему.		Мінімальне значення позначки часу входу
Остаточний час виходу	Відображає дату й час, коли оператор востаннє вийшов із системи.		Максимальне значення позначки часу виходу
Осцирапсу (Завантаженість)	Відображає відсоток часу, витраченого оператором на виклик, як порівняти із часом у стані доступності й часом у режимі очікування.		((Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) + (загальна тривалість підключених набраних викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів)) / (максимальне значення позначки часу виходу – мінімальне значення позначки часу входу)
Кількість у режимі очікування	Відображає, скільки разів оператор переходив у стан очікування.		Загальна кількість у режимі очікування
Загальний час у режимі очікування	Відображає загальний час, проведений оператором у стані очікування.		Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Середній час у режимі очікування	Відображає середній час, протягом якого оператор перебував у стані очікування.		Загальна тривалість роботи в режимі очікування / загальна кількість у режимі очікування
Кількість доступних	Відображає, скільки разів оператор переходив у стан доступності.		Загальна кількість доступних
Загальний час у режимі доступності	Відображає загальний час, проведений оператором у стані доступності.		Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Середній час у режимі доступності	Відображає середню тривалість перебування оператора в режимі доступності.		Загальна тривалість роботи в режимі доступності / загальна кількість доступних
Кількість вхідних зарезервованих викликів	Відображає кількість разів, коли оператор переходив у стан резервування вхідних викликів.		Загальна кількість дзвінків

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Загальний час вхідних зарезервованих викликів	Відображає загальний час, протягом якого оператор перебував у стані резервування (тривалість часу, коли виклик надійшов на станцію оператора, але на нього ще не відповіли).		Загальна тривалість дзвінків
Середній час вхідних зарезервованих викликів	Відображає середню тривалість часу, коли оператор перебував у стані резервування вхідних викликів.		Загальна тривалість дзвінків / загальна кількість дзвінків
Кількість вхідних на утриманні	Відображає, скільки разів оператор перевірив вхідний виклик абонента, на утримання.		Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Загальний час вхідних на утриманні	Відображає загальний час, протягом якого вхідні виклики перебували на утриманні.		Загальна тривалість утримання
Середній час вхідних на утриманні	Відображає середній час утримання вхідних викликів.		Загальна тривалість утримання / загальна кількість викликів, переведених на утримання
Кількість вхідних підключених викликів	Відображає кількість вхідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.		Загальна кількість підключених
Загальний час вхідних підключених викликів	Відображає загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час вхідних викликів. Загальний час вхідних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.		Загальна тривалість підключених викликів
Загальний час вхідних контактів	Відображає загальний час, протягом якого оператор був підключений до вхідних викликів.		Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час вхідних контактів	Відображає середній час вхідних контактів.		(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Кількість набраних зарезервованих викликів	Відображає, скільки разів оператор перебував у стані резервування набраного виклику, який указує на те, що оператор ініціював набраний виклик, але виклик ще не підключено.		Загальна кількість дзвінків під час набору

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Загальний час набраних зарезервованих викликів	Відображає загальний час, протягом якого оператор перебував у стані резервування набраного виклику.		Загальна тривалість дзвінків під час набору
Середній час набраних зарезервованих викликів	Відображає середню тривалість часу, протягом якого оператор перебував у стані резервування набраного виклику.		Загальна тривалість дзвінків під час набору / загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних на утриманні	Відображає, скільки разів оператор перевів вихідний виклик абонента, на утримання.		Загальна кількість набраних на утриманні
Загальний час набраних на утриманні	Відображає загальний час, протягом якого вихідні виклики перебували на утриманні.		Загальна тривалість набраних на утриманні
Середній час набраних на утриманні	Відображає середній час утримання вихідних викликів.		Загальна тривалість набраних на утриманні / загальна кількість набраних на утриманні
Кількість спроб набраних викликів	Відображає, скільки разів оператор намагався здійснити набраний виклик.		Загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних підключених викликів	Відображає кількість вихідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.		Загальна кількість набраних підключених викликів
Загальний час набраних підключених викликів	Відображає загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час набраних викликів. Загальний час набраних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.		Загальна тривалість набраних підключених викликів
Загальний час набраних номерів контактів	Відображає загальний час, протягом якого оператор був підключений до вихідних викликів.		Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час набраних номерів контактів	Відображає середній час набраних номерів контактів.		(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість набраних підключених викликів



Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість раптових відключень	Відображає кількість викликів, на які було отримано відповідь (тобто відбулося з'єднання з оператором або їх було розподілено до об'єкта призначення та прийнято), але які потім були відразу перервані в межах порогового значення раптового відключення, передбаченого для підприємства.		Загальна кількість перерваних
Кількість вхідних завершених	Відображає, скільки разів оператор переходив у стан завершення після вхідного виклику.		Загальна кількість завершених
Загальний час вхідних завершених	Відображає загальний час, протягом якого оператор перебував у стані завершення вхідного виклику.		Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних завершених	Відображає середню тривалість часу, протягом якого оператор перебував у стані завершення вхідного виклику.		Загальна тривалість завершених викликів / загальна кількість завершених викликів
Кількість набраних завершених викликів	Відображає, скільки разів оператор переходив у стан завершення після вхідного виклику.		Загальна кількість набраних завершених викликів
Загальний час набраних завершених викликів	Відображає загальний час, протягом якого оператор перебував у стані завершення вхідного виклику.		Загальна тривалість набраних завершених викликів
Середній час набраних завершених викликів	Відображає середню тривалість часу, протягом якого оператор перебував у стані завершення вхідного виклику.		Загальна тривалість набраних завершених викликів / загальна кількість набраних завершених викликів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.		Загальна кількість викликів без відповіді
Загальний час викликів без відповіді	Відображає загальний час, протягом якого оператор перебував у стані «Без відповіді».		Загальна тривалість викликів без відповіді
Середній час викликів без відповіді	Відображає середню тривалість часу, коли оператор перебував у стані «Без відповіді».		Загальна тривалість викликів без відповіді / загальна кількість викликів без відповіді
Кількість консультаційних відповідей	Відображає, скільки разів оператор приймав запит на консультацію від іншого оператора й відповідав.		Загальна кількість консультацій

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Загальний час консультаційних відповідей	Відображає загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.		Загальна тривалість консультацій
Середній час консультаційних відповідей	Відображає середню тривалість часу, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.		Загальна тривалість консультацій / загальна кількість консультацій
Кількість запитів на консультацію	Відображає, скільки разів оператор надсилав запит на консультацію іншому оператору.		Загальна кількість запитів на консультацію
Загальний час запитів на консультацію	Відображає загальний час, який оператор витратив на консультації з іншими операторами.		Загальна тривалість запитів на консультацію
Середній час запитів на консультацію	Відображає середню тривалість часу, який оператор витратив на консультації з іншими операторами.		Загальна тривалість запитів на консультацію / загальна кількість запитів на консультацію
Кількість консультацій	Відображає, скільки разів оператор приймав запит на консультацію від іншого оператора й відповідав.		Загальна кількість консультаційних відповідей
Загальний час консультацій	Відображає загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.		Загальна тривалість консультаційних відповідей
Середній час на консультацію	Відображає середню тривалість часу, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.		Загальна тривалість консультаційних відповідей / загальна кількість консультаційних відповідей
Кількість конференцій	Відображає, скільки разів оператор розпочинав конференц-виклик.		Загальна кількість конференцій
Кількість запитів на вхідні СТQ	Відображає, скільки разів оператор розпочинав консультацію із черги під час обробки вхідного виклику.		Загальна кількість запитів на СТQ
Загальний час запитів на вхідні СТQ	Відображає загальний час, витрачений оператором на відповідь на запит оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.		Загальна тривалість запитів на СТQ
Кількість відповідей на вхідні СТQ	Відображає, скільки разів оператор відповів на запит іншого оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.		Загальна кількість відповідей на СТQ
Загальний час відповідей на вхідні СТQ	Відображає загальний час, витрачений оператором на відповідь на запит оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.		Загальна тривалість відповідей на СТQ

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість запитів на СТQ під час набраних викликів	Відображає, скільки разів оператор розпочинав запит під час консультацій із черги, обробляючи набраний виклик.		Загальна кількість запитів на СТQ під час набраних викликів
Загальний час запитів на СТQ під час набраних викликів	Відображає загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.		Загальна тривалість запитів на СТQ під час набраних викликів
Кількість відповідей СТQ під час набраних викликів	Відображає, скільки разів оператор відповів на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.		Загальна кількість відповідей СТQ під час набраних викликів
Загальний час відповідей СТQ під час набраних викликів	Відображає загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.		Загальна тривалість відповідей СТQ під час набраних викликів
Передача оператора	Відображає, скільки разів оператор передавав вхідний виклик іншому оператору.		Загальна кількість передач від оператора до оператора
Зміна черги оператора	Відображає, скільки разів оператор повторно поставив у чергу вхідний виклик.		Загальна кількість запитів від оператора на передавання в чергу
Передавання наосліп	Відображає, скільки разів оператор передавав вхідний виклик на зовнішній або сторонній номер набору (DN) через Interactive Voice Response (IVR) без втручання оператора.		Загальна кількість передавань наосліп
Середній час обробки вхідних викликів	Відображає середню тривалість часу, який оператор витратив на обробку вхідного виклику.		$(\text{Загальна тривалість підключених викликів} + \text{загальна тривалість завершених викликів}) / \text{загальна кількість підключених викликів}$
Середній час обробки набраних викликів	Відображає середню тривалість часу, який оператор витратив на обробку вхідного виклику.		$(\text{Загальна тривалість набраних підключених викликів} + \text{загальна тривалість набраних завершених викликів}) / \text{загальна кількість набраних підключених викликів}$

Клацніть клітинку таблиці **Профіль навичок** або **Навички**, щоб побачити значок «Детальніше». Клацніть значок, щоб запустити модальне діалогове вікно «Детальніше». Ви побачите наведені нижче дані.

Параметр	Опис
Login/Skill-Update Time (Час входу/оновлення навичок)	Відображає наступну дату й час входу оператора, профіль навичок / навички якого оновлено під час виходу, або дату й час оновлення профілю навичок / навичок оператора, який зараз увійшов у систему.
Профіль навичок	Відображає назву профілю навичок, пов'язаного з оператором.
Навички	Відображає навички оператора, як-от вільне володіння мовою або досвід роботи з продуктом. У стовпці відображено кілька навичок, зіставлених із відповідним профілем навичок, в одному рядку, розділеному комами.

### Дані оператора за соціальними каналами

Звіт про дані оператора за соціальними каналами використовується для відображення статистики для каналів Facebook і SMS.



**Примечание** Цей звіт з'являється тільки в тому разі, якщо ваше підприємство підписане на артикул соціального каналу.



**Примечание** Поле Кількість раптових відключень наразі не використовується та залишиться незаповненим.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Тип підканалу	Соціальні канали (Facebook і SMS) відображаються зі статистикою. Фільтр: Тип каналу Поле: соціальні мережі Варіант використання: сегмент рядка	
Кількість разів входу	Загальна кількість разів, коли оператор входив у систему в зазначений день.	Кількість ідентифікаторів каналу оператора

Параметр	Опис	Формула
Оброблені контакти	Загальна кількість оброблених викликів.	Загальна кількість набраних підключених викликів + загальна кількість підключених викликів
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператор був у системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Початковий час входу	Дата й час, коли оператор увійшов у систему.	Мінімальне значення позначки часу входу
Остаточний час виходу	Дата й час, коли оператор вийшов із системи.	Максимальне значення позначки часу виходу
Осцирапсу (Завантаженість)	Час, який оператор витратив на виклики, як порівняти із часом доступності й в режимі очікування.	$((\text{Загальна тривалість підключених викликів} + \text{загальна тривалість завершених викликів}) + (\text{загальна тривалість підключених набраних викликів} + \text{загальна тривалість набраних завершених викликів})) / (\text{максимальне значення позначки часу виходу} - \text{мінімальне значення позначки часу входу})$
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Загальна кількість у режимі очікування
Загальний час у режимі очікування	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Середній час у режимі очікування	Середня тривалість перебування оператора в режимі очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування / загальна кількість у режимі очікування
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператор переходив у стан доступності.	Загальна кількість доступних
Загальний час у режимі доступності	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Середній час у режимі доступності	Середня тривалість перебування оператора в режимі доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності / загальна кількість доступних
Кількість вхідних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор переходив у стан резервування вхідних викликів.	Загальна кількість дзвінків
Загальний час вхідних зарезервованих викликів	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані резервування (тривалість часу, коли виклик надійшов на станцію оператора, але на нього ще не відповіли).	Загальна тривалість дзвінків

Параметр	Опис	Формула
Середній час вхідних зарезервованих викликів	Середня тривалість часу, коли оператор перебував у стані резервування вхідних викликів.	Загальна тривалість дзвінків / загальна кількість дзвінків
Кількість вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевірив вхідний виклик абонента на утримання.	Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Загальний час вхідних на утриманні	Загальний час, протягом якого вхідні виклики перебували на утриманні.	Загальна тривалість утримання
Середній час вхідних на утриманні	Середній час утримання вхідних викликів.	Загальна тривалість утримання / загальна кількість викликів, переведених на утримання
Кількість вхідних підключених викликів	Кількість вхідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість підключених
Загальний час вхідних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час вхідних викликів. Загальний час вхідних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість підключених викликів
Загальний час вхідних контактів	Загальний час, протягом якого оператор був підключений до вхідних викликів.	Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час вхідних контактів	Середній час вхідних контактів.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Кількість набраних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор перебував у стані резервування набраного виклику, який вказує на те, що оператор ініціював набраний виклик, але виклик ще не підключено.	Загальна кількість дзвінків під час набору
Загальний час набраних зарезервованих викликів	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору
Середній час набраних зарезервованих викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператор перебував у стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору / загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевірив вихідний виклик на утримання.	Загальна кількість набраних на утриманні
Загальний час набраних на утриманні	Загальний час, протягом якого вихідні виклики перебували на утриманні.	Загальна тривалість набраних на утриманні

Параметр	Опис	Формула
Середній час набраних на утриманні	Середній час утримання вихідних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні / загальна кількість набраних на утриманні
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператор намагався здійснити набраний виклик.	Загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість набраних підключених викликів
Загальний час набраних підключених викликів	Відображає загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час набраних викликів. Загальний час набраних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Загальний час набраних номерів контактів	Загальний час, протягом якого оператор був підключений до набраних викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час набраних номерів контактів	Середній час набраних номерів контактів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість набраних підключених викликів
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, на які було отримано відповідь (тобто відбулося з'єднання з оператором або їх було розподілено та прийнято), але які потім було відразу перервано в межах порогового значення раптового переривання, передбаченого для підприємства.	Загальна кількість перерваних
Кількість вхідних завершених	Кількість разів, коли оператор переходив у стан завершення після вхідного виклику.	Загальна кількість завершених
Загальний час вхідних завершених	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних завершених	Середня тривалість часу, протягом якого оператор перебував у стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів / загальна кількість завершених викликів
Кількість набраних завершених викликів	Кількість разів, коли оператор переходив у стан завершення після вхідного виклику.	Загальна кількість набраних завершених викликів

Параметр	Опис	Формула
Загальний час набраних завершених викликів	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані завершення вихідного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів
Середній час набраних завершених викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператор перебував у стані завершення вихідного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів / загальна кількість набраних завершених викликів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Загальна кількість викликів без відповіді
Загальний час викликів без відповіді	Загальний час, протягом якого оператор перебував у стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді
Середній час викликів без відповіді	Середня тривалість часу, коли оператор перебував у стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді / загальна кількість викликів без відповіді
Кількість консультаційних відповідей	Кількість разів, коли оператор приймав запит на консультацію від іншого оператора та відповідав.	Загальна кількість консультацій
Загальний час консультаційних відповідей	Загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій
Середній час консультаційних відповідей	Середня тривалість часу, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій / загальна кількість консультацій
Кількість запитів на консультацію	Кількість разів, коли оператор надсилав запит на консультацію іншому оператору.	Загальна кількість запитів на консультацію
Загальний час запитів на консультацію	Загальний час, який оператор витратив на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію
Середній час запитів на консультацію	Середня тривалість часу, який оператор витратив на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію / загальна кількість запитів на консультацію
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператор приймав запит на консультацію від іншого оператора та відповідав	Загальна кількість консультаційних відповідей
Загальний час консультацій	Загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультаційних відповідей
Середній час на консультацію	Середня тривалість часу, який оператор витратив, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультаційних відповідей / загальна кількість консультаційних відповідей



Параметр	Опис	Формула
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператор розпочинав конференц-виклик.	Загальна кількість конференцій
Кількість запитів на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператор розпочинав консультацію із черги під час обробки вхідного виклику.	Загальна кількість запитів на СТQ
Загальний час запитів на вхідні СТQ	Загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запит іншого оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ
Кількість відповідей на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператор відповів на запит іншого оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей на СТQ
Загальний час відповідей на вхідні СТQ	Загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запит іншого оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей на СТQ
Кількість запитів на СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператор розпочинав запит під час консультацій із черги, обробляючи набраний виклик.	Загальна кількість запитів на СТQ під час набраних викликів
Загальний час запитів на СТQ під час набраних викликів	Загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ під час набраних викликів
Кількість відповідей СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператор відповів на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей СТQ під час набраних викликів
Загальний час відповідей СТQ під час набраних викликів	Загальний час, який оператор витратив, відповідаючи на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей СТQ під час набраних викликів
Передача оператора	Кількість разів, коли оператор передавав вхідний виклик іншому оператору.	Загальна кількість передач від оператора до оператора
Зміна черги оператора	Кількість разів, коли оператор повторно поставив у чергу вхідний виклик.	Загальна кількість запитів від оператора на передавання в чергу
Передавання наосліп	Кількість разів, коли оператори передавали вхідні виклики на зовнішній або сторонній номер набору (DN) через Interactive Voice Response (IVR) без втручання оператора.	Загальна кількість передавань наосліп

Параметр	Опис	Формула
Середній час обробки вхідних викликів	Середня тривалість часу, який оператор витратив на обробку вхідного виклику.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) / загальна кількість підключених викликів
Середній час обробки набраних викликів	Середня тривалість часу, який оператор витратив на обробку вихідного виклику.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / загальна кількість набраних підключених викликів

### Контакти, оброблені операторами – діаграма

Цей звіт наводить кількість контактів, які обробляє оператор. Можна фільтрувати дані за типом контакту.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: гістограма

Тип медіа	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість підключених викликів (тип каналу = телефонія) + кількість набраних підключених викликів (тип каналу = телефонія)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість підключених викликів (тип каналу = чат)
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість підключених викликів (тип каналу = електронна пошта) + кількість набраних підключених викликів (тип каналу = електронна пошта)

### Статистика набраних номерів оператора

У цьому звіті відображається інформація про кількість набраних викликів, здійснених оператором.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка обробляє виклики клієнтів.  Варіант використання: сегмент рядка	

Параметр	Опис	Формула
Інтервал	Період, за який доступна інформація про набраний виклик.	За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Початковий час входу	Дата й час, коли оператор увійшов у систему вперше протягом інтервалу.	Мінімальне значення позначки часу входу
Оброблені набрані контакти	Кількість вихідних викликів, які обробив оператор.	Загальна кількість набраних підключених викликів
Середній час обробки набраних викликів	Середній час обробки вихідних викликів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / загальна кількість набраних підключених викликів
Час набраних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтом під час набраного виклику (включає в себе тривалість утримання такого виклику).	Загальна тривалість набраних викликів
Середній час набраних підключених викликів	Середній час тривалості набраних підключених викликів.	Час набраних підключених викликів / кількість оброблених набраних контактів
Час розмови за набраними номерами	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтом під час набраного виклику.	Час набраних підключених викликів – тривалість набраних на утриманні
Кількість передавань	Кількість разів, коли виклики було переведено.	
Середня тривалість розмови з консультацією	Середня тривалість, протягом якої оператор консультувався з іншим оператором або третьою особою, поки абонент, що телефонує, був на утриманні.	Загальна тривалість консультацій / загальна кількість консультацій

Клацніть будь-яку клітинку таблиці, крім **Середня тривалість розмови з консультацією**, щоб відобразився значок **Детальніше**. Виберіть клітинку **Кількість передавань** і клацніть значок **Детальніше**, щоб запустити модальне діалогове вікно **Детальніше**. У модальному діалоговому вікні **Детальніше** відображаються записи, залучені до обчислення візуалізації. Ви побачите наведені нижче дані.

Табл. 3: Детальніше

Параметр	Опис	Формула
Час передачі виклику	Час, у який виклик було передано.	
Тип передачі	Тип передавання, як-от передавання наосліп і передавання після консультацій.	
Transferred to Number (Передано на номер)	Номер, на який було передано виклик.	
Передано до черги	Черга, до якої було передано виклик.	
Тривалість розмови з консультацією	Час, протягом якого оператор консультувався з іншим оператором або третьою особою, поки абонент, що телефонує, був на утриманні.	

Щоб додати новий стовпець у звіті, можна вибрати відповідні поля та мірки CSR з розкривного списку в лівій частині модального діалогового вікна **Детальніше**. Звіт **Детальніше** можна експортувати у форматі Microsoft Excel або CSV у потрібне місце. Щоб переглянути модальне діалогове вікно **Детальніше** в окремому вікні, клацніть значок **Запустити**.



## Примечание

Стовпці **Кількість передавань** та **Середня тривалість розмови з консультацією** наявні у звіті **My Outdial Stats–Historic** (Моя статистика набраних номерів – хронологічний) серед звітів APS на Agent Desktop. Функція **Детальніше** не застосовується до звітів APS на Agent Desktop.

## Статистика оператора

У цьому звіті наведено статистику оператора.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період, за який доступна статистика оператора	За останні 7 днів

Параметр	Опис	Формула
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.  Варіант використання: сегмент рядка	
Час входу	Дата й час, коли оператор увійшов у систему.	Мінімальне значення позначки часу входу
Оброблено	Загальна кількість оброблених взаємодій.	Оброблено = загальна кількість набраних підключених викликів + загальна кількість підключених викликів
Загальний час обробки	Сукупна кількість часу, витраченого на обробку викликів.	Загальний час обробки = (загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) + (загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна кількість набраних завершених викликів)
Середній час обробки	Середня тривалість часу, витраченого на обробку виклику (час підключених разом із часом завершених), поділена на кількість викликів із відповіддю.	Середній час обробки = (загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) + (загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна кількість набраних завершених викликів) / загальна кількість підключених викликів.

Клацніть клітинку таблиці **Профіль навичок** або **Навички**, щоб побачити значок «Детальніше». Клацніть значок, щоб запустити модальне діалогове вікно «Детальніше». Ви побачите наведені нижче дані.

Параметр	Опис
Login/Skill-Update Time (Час входу/оновлення навичок)	Відображає наступну дату й час входу оператора, профіль навичок / навички якого оновлено під час виходу, або дату й час оновлення профілю навичок / навичок оператора, який зараз увійшов у систему.
Профіль навичок	Відображає назву профілю навичок, пов'язаного з оператором.
Навички	Відображає навички оператора, як-от вільне володіння мовою або досвід роботи з продуктом. У стовпці відображено кілька навичок, зіставлених із відповідним профілем навичок, в одному рядку, розділеному комами.

## Об'єкт

У цьому звіті наведено докладні відомості про кількісні показники статистики оператора на кожному об'єкті.



Примечание Поле Кількість раптових відключень наразі не використовується та залишиться незаповненим.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва сайту	Центр обробки викликів, куди було розподілено виклик. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період, протягом якого доступна статистика оператора на кожному сайті.	За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Оброблені контакти	Загальна кількість оброблених контактів.	Загальна кількість підключених викликів + загальна кількість набраних підключених викликів
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Осцирапсу (Завантаженість)	Час, який оператори витратили на виклики, як порівняти з часом доступності та в режимі очікування.	((Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) + (загальна тривалість підключених набраних викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів)) / (максимальне значення позначки часу виходу – мінімальне значення позначки часу входу)
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператори переходили в стан очікування.	Загальна кількість у режимі очікування

Параметр	Опис	Формула
Загальний час у режимі очікування	Загальний час, проведений операторами в стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Середній час у режимі очікування	Середня тривалість перебування операторів у стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування / загальна кількість у режимі очікування
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператори переходили в стан доступності.	Загальна кількість доступних
Загальний час у режимі доступності	Загальний час, проведений операторами в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Середній час у режимі доступності	Середня тривалість перебування операторів у стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності / загальна кількість доступних
Кількість вхідних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператори переходили в стан резервування вхідних викликів.	Загальна кількість дзвінків
Загальний час вхідних зарезервованих викликів	Загальний час, коли оператори перебували в стані резервування (тривалість часу, коли виклик надійшов на станцію оператора, але на нього ще не відповіли).	Загальна тривалість дзвінків
Середній час вхідних зарезервованих викликів	Середня тривалість часу, коли оператори перебували в стані резервування вхідних викликів.	Загальна тривалість дзвінків / загальна кількість дзвінків
Кількість вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператори переводили вхідні виклики абонентів на утримання.	Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Час вхідних на утриманні	Загальний час, протягом якого вхідні виклики перебували на утриманні.	Загальна тривалість утримання
Середній час вхідних на утриманні	Середній час утримання вхідних викликів.	Загальна тривалість утримання / загальна кількість викликів, переведених на утримання
Кількість вхідних підключених викликів	Кількість вхідних викликів, підключених до операторів.	Загальна кількість підключених

Параметр	Опис	Формула
Загальний час вхідних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператори розмовляли з клієнтами під час вхідних викликів. Загальний час вхідних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість підключених викликів
Загальний час вхідних контактів	Загальний час, коли оператори були підключені до вхідних викликів.	Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Загальний середній час вхідних контактів	Середній час вхідних підключених викликів.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Кількість набраних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператори перебували в стані резервування набраного виклику (тривалість часу від моменту, коли виклик надійшов і дзвонить, до відповіді на нього).	Загальна кількість дзвінків під час набору
Загальний час набраних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору
Середній час набраних зарезервованих викликів	Середня кількість часу, проведеного операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору / загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних на утриманні	Кількість разів, коли оператори переводили набрані виклики на утримання.	Загальна кількість набраних на утриманні
Загальний час набраних на утриманні	Загальний час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні
Середній час набраних на утриманні	Середній час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні / загальна кількість набраних на утриманні
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператори намагалися набрати виклики.	Загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, підключених до операторів.	Загальна кількість набраних підключених викликів



Параметр	Опис	Формула
Загальний час набраних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператори розмовляли з клієнтами під час набраних викликів. Загальний час набраних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Загальний час набраних номерів контактів	Загальний час, коли оператори були підключені до набраних викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час набраних номерів контактів	Середній час тривалості набраних підключених викликів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість набраних підключених викликів
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, які були підключені до операторів, але відразу відключились у межах порогового значення раптового відключення, передбаченого для підприємства.	Загальна кількість перерваних
Кількість вхідних завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після вхідного виклику.	Загальна кількість завершених
Загальний час вхідних завершених	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних завершених	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів / загальна кількість завершених викликів
Кількість набраних завершених викликів	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після набраного виклику.	Загальна кількість набраних завершених викликів
Загальний час набраних завершених викликів	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення після набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів

Параметр	Опис	Формула
Середній час набраних завершених викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів / загальна кількість набраних завершених викликів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Загальна кількість викликів без відповіді
Загальний час викликів без відповіді	Загальний час, проведений операторами в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді
Середній час викликів без відповіді	Середня тривалість часу, коли оператори перебували в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді / загальна кількість викликів без відповіді
Кількість консультаційних відповідей	Кількість разів, коли оператори приймали запит на консультацію від іншого оператора та відповідали.	Загальна кількість консультацій
Загальний час консультаційних відповідей	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій
Середній час консультаційних відповідей	Середня тривалість часу, який оператори витратили, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій / загальна кількість консультацій
Кількість запитів на консультацію	Кількість разів, коли оператори надсилали запит на консультацію іншому оператору.	Загальна кількість запитів на консультацію
Загальний час запитів на консультацію	Загальний час, витрачений операторами на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію
Середній час запитів на консультацію	Середня тривалість часу, який оператори витратили на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію / загальна кількість запитів на консультацію
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператори відповіли на запити на консультацію, і разів, коли вони консультувалися з іншими операторами.	Загальна кількість консультаційних відповідей

Параметр	Опис	Формула
Загальний час консультацій	Загальний час консультаційних відповідей разом із загальним часом запитів на консультацію.	Загальна тривалість консультаційних відповідей
Середній час на консультацію	Середня тривалість консультування.	Загальна тривалість консультаційних відповідей / загальна кількість консультаційних відповідей
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори розпочинали конференц-виклик.	Загальна кількість конференцій
Кількість запитів на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператори розпочали консультацію з черги під час обробки вхідного виклику.	Загальна кількість запитів на СТQ
Загальний час запитів на вхідні СТQ	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли вхідні виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ
Кількість відповідей на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператори відповідали на запити інших оператори, що обробляли вхідні виклики, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей на СТQ
Загальний час відповідей на вхідні СТQ	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли вхідні виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей на СТQ
Кількість запитів на СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператори розпочали запити під час консультацій із черги, обробляючи набрані виклики.	Загальна кількість запитів на СТQ під час набраних викликів
Загальний час запитів на СТQ під час набраних викликів	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли набрані виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ під час набраних викликів
Кількість відповідей СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператори відповідали на запити інших оператори, що обробляли набрані виклики, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей СТQ під час набраних викликів

Параметр	Опис	Формула
Загальний час відповідей CTQ під час набраних викликів	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли набрані виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей CTQ під час набраних викликів
Передача оператора	Кількість разів, коли оператори передавали вхідні виклики іншим операторам.	Загальна кількість передач від оператора до оператора
Зміна черги оператора	Кількість разів, коли оператори повторно ставили в чергу вхідні виклики.	Загальна кількість запитів від оператора на передавання в чергу
Передавання наосліп	Кількість разів, коли оператори передавали вхідні виклики на зовнішній або сторонній номер набору (DN) через Interactive Voice Response (IVR) без втручання оператора.	Загальна кількість передавань наосліп
Середній час обробки вхідних викликів	Середня тривалість часу, який оператор витратив на обробку вхідних викликів.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) / загальна кількість підключених викликів
Середній час обробки набраних викликів	Середня тривалість часу, який оператор витратив на обробку набраних викликів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / загальна кількість набраних підключених викликів

## Діаграма об'єкта

У цьому звіті відображається подання діаграми про кількість контактів, оброблених для кожного типу каналу для об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: гістограма

параметри;	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість підключених викликів (тип каналу = телефонія) + кількість набраних підключених викликів (тип каналу = телефонія)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість підключених викликів (тип каналу = чат)

параметри;	Опис	Формула
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість підключених викликів (тип каналу = електронна пошта) + кількість набраних підключених викликів (тип каналу = електронна пошта)

## Команда

У цьому звіті відображається інформація про тип каналу, який використовується кожним оператором у команді. У звіті відображаються перелічені нижче відомості про діяльність кожного оператора в команді з моменту першого входу.



Примечание Поле Кількість раптових відключень наразі не використовується та залишиться незаповненим.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період, за який доступні відомості про дії оператора.	За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка.	
Оброблені контакти	Загальна кількість оброблених контактів.	Загальна кількість підключених викликів + загальна кількість набраних підключених викликів
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу

Параметр	Опис	Формула
Осцирапсу (Завантаженість)	Час, який оператори витратили на виклики, як порівняти з часом доступності та в режимі очікування.	$\frac{((\text{Загальна тривалість підключених викликів} + \text{загальна тривалість завершених викликів}) + (\text{загальна тривалість підключених набраних викликів} + \text{загальна тривалість набраних завершених викликів}))}{(\text{максимальне значення позначки часу виходу} - \text{мінімальне значення позначки часу входу})}$
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператори переходили в стан очікування.	Загальна кількість у режимі очікування
Загальний час у режимі очікування	Загальний час, проведений операторами в стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Середній час у режимі очікування	Середня тривалість перебування операторів у стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування / загальна кількість у режимі очікування
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператори переходили в стан доступності.	Загальна кількість доступних
Загальний час у режимі доступності	Загальний час, проведений операторами в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Середній час у режимі доступності	Середня тривалість перебування операторів у стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності / загальна кількість доступних
Кількість вхідних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператори переходили в стан резервування вхідних (тривалість часу, коли виклик надійшов на станцію оператора, але на нього ще не відповіли).	Загальна кількість дзвінків
Загальний час вхідних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування.	Загальна тривалість дзвінків
Середній час вхідних зарезервованих викликів	Середня тривалість часу, коли оператори перебували в стані резервування вхідних викликів.	Загальна тривалість дзвінків / загальна кількість дзвінків
Кількість вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператори переводили вхідні виклики абонентів на утримання.	Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Час вхідних на утриманні	Загальний час, протягом якого вхідні виклики перебували на утриманні.	Загальна тривалість утримання
Середній час вхідних на утриманні	Середній час утримання вхідних викликів.	Загальна тривалість утримання / загальна кількість викликів, переведених на утримання

Параметр	Опис	Формула
Кількість вхідних підключених викликів	Кількість вхідних викликів, підключених до операторів.	Загальна кількість підключених
Загальний час вхідних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператори розмовляли з клієнтами під час вхідних викликів. Загальний час вхідних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість підключених викликів
Загальний час вхідних контактів	Загальний час, коли оператори були підключені до вхідних викликів.	Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Загальний середній час вхідних контактів	Середній час вхідних підключених викликів.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Кількість набраних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператори перебували в стані резервування набраного виклику (час після початку виклику й до відповіді на нього).	Загальна кількість дзвінків під час набору
Загальний час набраних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору
Середній час набраних зарезервованих викликів	Середня кількість часу, проведеного операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору / загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних на утриманні	Кількість разів, коли оператори переводили набрані виклики на утримання.	Загальна кількість набраних на утриманні
Загальний час набраних на утриманні	Загальний час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні
Середній час набраних на утриманні	Середній час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні / загальна кількість набраних на утриманні
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператори намагалися набрати виклики.	Загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, підключених до операторів.	Загальна кількість набраних підключених викликів

Параметр	Опис	Формула
Загальний час набраних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час набраних викликів. Загальний час набраних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Загальний час набраних номерів контактів	Загальний час, протягом якого оператор був підключений до набраних викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час набраних номерів контактів	Середній час набраних номерів контактів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість набраних підключених викликів
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, які були підключені до операторів, але відразу відключились у межах порогового значення раптового відключення, передбаченого для підприємства.	Загальна кількість перерваних
Кількість вхідних завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після вхідного виклику.	Загальна кількість завершених
Загальний час вхідних завершених	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних завершених	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів / загальна кількість завершених викликів
Кількість набраних завершених викликів	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після набраного виклику.	Загальна кількість набраних завершених викликів
Загальний час набраних завершених викликів	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення після набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів
Середній час набраних завершених викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів / загальна кількість набраних завершених викликів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Загальна кількість викликів без відповіді



Параметр	Опис	Формула
Загальний час викликів без відповіді	Загальний час, проведений операторами в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді
Середній час викликів без відповіді	Середня тривалість часу, коли оператори перебували в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді / загальна кількість викликів без відповіді
Кількість консультаційних відповідей	Кількість разів, коли оператори відповідали на запити на консультацію від інших операторів.	Загальна кількість консультацій
Загальний час консультаційних відповідей	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій
Середній час консультаційних відповідей	Середня тривалість часу, який оператори витратили, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій / загальна кількість консультацій
Кількість запитів на консультацію	Кількість разів, коли оператори надсилали запити на консультацію іншим операторам.	Загальна кількість запитів на консультацію
Загальний час запитів на консультацію	Загальний час, витрачений операторами на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію
Середній час запитів на консультацію	Середня тривалість часу, який оператори витратили на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію / загальна кількість запитів на консультацію
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператори відповіли на запити на консультацію, і разів, коли вони консультувалися з іншими операторами.	Загальна кількість консультаційних відповідей
Загальний час консультацій	Загальна кількість часу, яку оператори витратили, консультуючи інших операторів, а також відповідаючи на запити на консультації.	Загальна тривалість консультаційних відповідей
Середній час на консультацію	Середня тривалість консультування.	Загальна тривалість консультаційних відповідей / загальна кількість консультаційних відповідей
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори розпочинали конференц-виклики.	Загальна кількість конференцій
Кількість запитів на вхідні CTQ	Кількість разів, коли оператори ініціювали запити на звернення до черги, обробляючи вхідні виклики.	Загальна кількість запитів на CTQ

Параметр	Опис	Формула
Загальний час запитів на вхідні СТQ	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли вхідні виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ
Кількість відповідей на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператори відповідали на запити інших оператори, що обробляли вхідні виклики, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей на СТQ
Загальний час відповідей на вхідні СТQ	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли вхідні виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей на СТQ
Кількість запитів на СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператори розпочали запити під час консультацій із черги, обробляючи набрані виклики.	Загальна кількість запитів на СТQ під час набраних викликів
Загальний час запитів на СТQ під час набраних викликів	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли набрані виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ під час набраних викликів
Кількість відповідей СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператори відповідали на запити інших оператори, що обробляли набрані виклики, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей СТQ під час набраних викликів
Загальний час відповідей СТQ під час набраних викликів	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити інших оператори, що обробляли набрані виклики, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей СТQ під час набраних викликів
Передача оператора	Кількість разів, коли оператори передавали вхідні виклики іншим операторам.	Загальна кількість передач від оператора до оператора
Зміна черги оператора	Кількість разів, коли оператори повторно ставили в чергу вхідні виклики.	Загальна кількість запитів від оператора на передавання в чергу
Передавання наосліп	Кількість разів, коли оператори передавали вхідні виклики на зовнішній або сторонній номер набору (DN) через Interactive Voice Response (IVR) без втручання оператора.	Загальна кількість передавань наосліп
Середній час обробки вхідних викликів	Середня тривалість часу, який оператор витратив на обробку вхідних викликів.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) / загальна кількість підключених викликів

Параметр	Опис	Формула
Середній час обробки набраних викликів	Середня тривалість часу, який оператор витратив на обробку набраних викликів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / загальна кількість набраних підключених викликів

### Діаграма команди

У звіті відображаються відомості про тип каналу кожного оператора у форматі діаграми.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість підключених викликів (тип каналу = телефонія) + кількість набраних підключених викликів (тип каналу = телефонія)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість підключених викликів (тип каналу = чат)
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість підключених викликів (тип каналу = електронна пошта) + кількість набраних підключених викликів (тип каналу = електронна пошта)

### Статистика команди

У цьому звіті наведено докладну статистику команди.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Назва команди Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Загальна кількість у режимі очікування

Параметр	Опис	Формула
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператор переходив у стан доступності.	Загальна кількість доступних
Кількість підключених	Кількість вхідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість підключених
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператори приймали запит на консультацію від іншого оператора та відповідали.	Загальна кількість консультацій
Кількість завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення.	Загальна кількість завершених
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Загальна кількість викликів без відповіді
Кількість набраних	Кількість операторів, з якими триває з'єднання за набраним викликом або які завершують його.	Загальна кількість набраних викликів

### Звіт про інтеграцію OEM з Acqueon

Webex Contact Center інтегровано з Acqueon, що дає можливість проводити кампанії для перегляду й керувати ними. Цей звіт дає адміністраторам і керівникам змогу переглядати статистику кампаній і оцінювати їхню ефективність. Він доступний лише клієнтам Webex Contact Center, які придбали артикул Acqueon.

У цьому звіті вказується:

- назва кампанії;
- позначка дати й часу викликів кампанії;
- невдача або успішність викликів для кожного набраного контакту та стан завершення.

**Шлях звіту:** Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів > Звіт про інтеграцію OEM з Acqueon

Тип виводу: таблиця

Табл. 4: Звіт про інтеграцію OEM з Acqueon

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Campaign Name (Назва кампанії)	Назва кампанії.		
Дата	Дата, коли набрано виклик кампанії.		
Ім'я оператора	Ім'я оператора, пов'язаного з викликом.		

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва команди	Назва команди, до якої належить оператор.		
Call Time (Час виклику)	Час, коли набрано виклик кампанії.		
Статус	Стан, що вказує на успішність виклику кампанії.		
Wrap-up Status (Стан завершення)	Стан завершення виклику кампанії.		

## Відстеження оператора

У цьому звіті представлено, до якого сайту або команди належить оператор, з детальним статистичним звітом.



**Примечание** Поле Кількість раптових відключень наразі не використовується та залишиться незаповненим.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Відстеження оператора

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період, за який доступні відомості про дії оператора.	За останні сім днів
Назва сайту	Центр обробки викликів, куди було розподілено виклик. Варіант використання: сегмент рядка	
Назва команди	Група операторів на певному об'єкті, які обробляють певний тип виклику. Варіант використання: сегмент рядка	
Кінцевий пристрій оператора (DN)	Номер набору, який оператор використовував для входу в Agent Desktop Варіант використання: сегмент рядка	

Параметр	Опис	Формула
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Початковий час входу	Дата і час, коли оператор увійшов в систему вперше. Цей стовпець відображається лише у зведених звітах рівня оператора.	Мінімальне значення позначки часу входу
Остаточний час виходу	Дата й час, коли оператор вийшов із системи. Цей стовпець відображається лише у зведених звітах рівня оператора.	Максимальне значення позначки часу виходу
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператор був у системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Осцирапсу (Завантаженість)	Час, який оператори витратили на виклики, як порівняти з часом доступності та в режимі очікування.	$\frac{((\text{Загальна тривалість підключених викликів} + \text{загальна тривалість завершених викликів}) + (\text{загальна тривалість підключених набраних викликів} + \text{загальна тривалість набраних завершених викликів}))}{(\text{максимальне значення позначки часу виходу} - \text{мінімальне значення позначки часу входу})}$
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Загальна кількість у режимі очікування
Загальний час у режимі очікування	Загальний час, проведений операторами в стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператор переходив у стан доступності.	Загальна кількість доступних
Загальний час у режимі доступності	Загальний час, проведений операторами в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Середній час у режимі доступності	Середній час, коли оператори перебували в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності / загальна кількість доступних
Кількість вхідних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор переходив у стан резервування вхідних викликів.	Загальна кількість дзвінків
Загальний час вхідних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування.	Загальна тривалість дзвінків

Параметр	Опис	Формула
Середній час вхідних зарезервованих викликів	Середній час, проведений операторами в стані резервування.	Загальна тривалість дзвінків / загальна кількість дзвінків
Кількість вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевів вхідний виклик абонента на утримання.	Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Загальний час вхідних на утриманні	Загальний час, протягом якого вхідні виклики перебували на утриманні.	Загальна тривалість утримання
Кількість вхідних підключених викликів	Кількість вхідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість підключених
Загальний час вхідних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час вхідних викликів. Загальний час вхідних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість підключених викликів
Загальний час вхідних контактів	Загальний час, протягом якого оператор був підключений до вхідних викликів.	Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній загальний час вхідних контактів	Середній час вхідних контактів.	(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Кількість набраних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор перебував у стані резервування набраних.	Загальна кількість дзвінків під час набору
Загальний час набраних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору / загальна кількість дзвінків під час набору
Середній час набраних зарезервованих викликів	Середній час, коли оператори перебували в стані резервуванні набраних.	Загальна тривалість дзвінків під час набору / загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість набраних на утриманні	Кількість разів, коли оператор переводив набраний виклик на утримання.	Загальна кількість набраних на утриманні
Загальний час набраних на утриманні	Загальний час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні
Середній час набраних на утриманні	Середній час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні / загальна кількість набраних на утриманні
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість набраних підключених викликів

Параметр	Опис	Формула
Загальний час набраних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв із клієнтами під час набраних викликів. Загальний час набраних підключених викликів не включає час перебування в режимі очікування, тривалість утримання або час консультації.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Загальний час набраних номерів контактів	Загальний час, протягом якого оператор був підключений до набраних викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання
Середній час набраних номерів контактів	Середній час набраних номерів контактів.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість набраних підключених викликів
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, які були підключені до оператора, але відразу відключились у межах порогового значення раптового відключення, передбаченого для підприємства.	Загальна кількість перерваних
Кількість вхідних завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після вхідного виклику.	Загальна кількість завершених
Загальний час вхідних завершених	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних завершених	Відсоток часу, коли оператори знаходились у стані завершення після вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів / загальна кількість завершених викликів
Кількість набраних завершених викликів	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після набраного виклику.	Загальна кількість набраних завершених викликів
Загальний час набраних завершених викликів	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення після набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів
Середній час набраних завершених викликів	Середній час, протягом якого оператори перебували в стані завершення набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів / загальна кількість набраних завершених викликів
Причина	Ідентифікатор причини	Кількість причин



Параметр	Опис	Формула
Середній час у режимі очікування	Середній час, коли оператори перебували в режимі очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування / загальна кількість у режимі очікування
Середній час вхідних на утриманні	Середній час утримання вхідних викликів.	Загальна тривалість утримання / загальна кількість викликів, переведених на утримання
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператор намагався здійснити набраний виклик.	Загальна кількість дзвінків під час набору
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Загальна кількість викликів без відповіді
Загальний час викликів без відповіді	Загальний час, проведений операторами в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді
Середній час викликів без відповіді	Середній час, коли оператори перебували в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді / загальна кількість викликів без відповіді
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператори приймали запит на консультацію від іншого оператора та відповідали.	Загальна кількість консультацій
Загальний час консультацій	Загальний час, який оператори витратили, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультацій
Середній час консультації	Середній час, який оператори витратили, відповідаючи на запити на консультацію.	Загальна тривалість консультаційних відповідей / загальна кількість консультаційних відповідей
Кількість запитів на консультацію	Кількість разів, коли оператор надсилав запит на консультацію іншому оператору.	Загальна кількість запитів на консультацію
Загальний час запитів на консультацію	Загальний час, витрачений операторами на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію
Середній час запитів на консультацію	Середній час, витрачений операторами на консультації з іншими операторами.	Загальна тривалість запитів на консультацію / загальна кількість запитів на консультацію
Кількість консультаційних відповідей	Загальна кількість разів, коли оператори відповіли на запити на консультацію, і разів, коли вони консультувалися з іншими операторами.	Загальна кількість консультаційних відповідей
Загальний час консультаційних відповідей	Загальний час консультаційних відповідей і загальний час запитів на консультацію.	Загальна тривалість консультаційних відповідей

Параметр	Опис	Формула
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператор розпочинав конференц-виклик.	Загальна кількість конференцій
Кількість запитів на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператори розпочали консультацію із черги під час обробки вхідного виклику.	Загальна кількість запитів на СТQ
Загальний час запитів на вхідні СТQ	Загальний час, витрачений операторами на відповідь на запит оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ
Кількість відповідей на вхідні СТQ	Кількість разів, коли оператори відповіли на запит іншого оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей на СТQ
Загальний час відповідей на вхідні СТQ	Загальний час, витрачений операторами на відповідь на запит оператора, який обробляв вхідний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей на СТQ
Кількість запитів на СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператори розпочали запит під час консультацій із черги, обробляючи набраний виклик.	Загальна кількість запитів на СТQ під час набраних викликів
Загальний час запитів на СТQ під час набраних викликів	Загальний час, витрачений операторами на відповідь на запит оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість запитів на СТQ під час набраних викликів
Кількість відповідей СТQ під час набраних викликів	Кількість разів, коли оператори відповіли на запит іншого оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна кількість відповідей СТQ під час набраних викликів
Загальний час відповідей СТQ під час набраних викликів	Загальний час, витрачений операторами на відповідь на запит оператора, який обробляв набраний виклик, під час консультацій із черги.	Загальна тривалість відповідей СТQ під час набраних викликів
Передача оператора	Кількість разів, коли оператор передавав вхідний виклик іншому оператору.	Загальна кількість передач від оператора до оператора
Зміна черги оператора	Кількість разів, коли оператор повторно поставив у чергу вхідний виклик.	Загальна кількість запитів від оператора на передавання в чергу

Параметр	Опис	Формула
Передавання наосліп	Кількість разів, коли оператор передавав вхідний виклик на зовнішній або сторонній номер набору (DN) через Interactive Voice Response (IVR) без втручання оператора.	Загальна кількість передавань наосліп
Середній час обробки вхідних викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	(загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) / загальна кількість підключених викликів
Середній час обробки набраних викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення набраного виклику.	(Загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / загальна кількість набраних підключених викликів

## Допоміжні звіти

### Звіт у режимі очікування

#### Допоміжні виклики оператора в режимі очікування

Цей звіт містить відомості про час оператора в режимі очікування.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Допоміжні звіти > Звіти в режимі очікування

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період, за який доступні відомості про дії оператора.	За останні 7 днів
Кодове ім'я в режимі очікування	Відповідне кодове ім'я Варіант використання: сегмент стовпця	
Кількість	Кількість значень, які визначають умову включення записів.	Кількість унікальних ідентифікаторів запису
Тривалість	Час, протягом якого оператор працював.	Загальна тривалість активності

#### Допоміжні виклики об'єкта в режимі очікування

У цьому звіті відображається інформація про час перебування оператора в режимі очікування для об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Допоміжні звіти > Звіти в режимі очікування

Тип виводу: таблиця

Параметр	Визначення	Формула
Назва сайту	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період.	За останні 7 днів
Кодове ім'я в режимі очікування	Відповідне кодове ім'я. Варіант використання: сегмент стовпця	
Кількість	Кількість записів.	Кількість унікальних ідентифікаторів запису
Тривалість	Загальна кількість часу.	Загальна тривалість активності

#### Допоміжні виклики команди в режимі очікування

У цьому звіті відображено інформацію про час перебування оператора в режимі очікування для команди.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Допоміжні звіти > Звіти в режимі очікування

Тип виводу: таблиця

Параметр	Визначення	Формула
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період.	За останні 7 днів
Кодове ім'я в режимі очікування	Назва застосованого коду Варіант використання: сегмент стовпця	
Кількість	Загальна кількість викликів.	Кількість унікальних ідентифікаторів запису
Тривалість	Загальний час.	Загальна тривалість активності

#### Звіти про завершені

##### Допоміжні завершені виклики оператора

У цьому звіті наведено ім'я оператора та причину застосування коду завершення.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Допоміжні звіти > Звіти про завершені

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Назва коду завершення	Назва застосованого коду завершення. Варіант використання: сегмент стовпця	
Кількість	Кількість значень у вказаному діапазоні.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Тривалість	Кількість секунд активної взаємодії.	Загальна тривалість завершених викликів

### Допоміжні завершені виклики об'єкта

Цей звіт містить відомості про об'єкт і код завершення, який використовують оператори на певному об'єкті.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Допоміжні звіти > Звіти про завершені

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва сайту	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Назва коду завершення	Назва застосованого коду завершення. Варіант використання: сегмент стовпця	
Кількість	Кількість значень для конкретної умови.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Тривалість	Час, протягом якого оператор працював.	Загальна тривалість завершених викликів

### Допоміжні завершені виклики команди

У цьому звіті представлено назву команди та код завершених викликів, який використовується операторами, що належать до певної команди.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Допоміжні звіти > Звіти про завершені

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка	

Параметр	Опис	Формула
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Назва коду завершення	Назва застосованого коду завершення. Варіант використання: сегмент стовпця	
Кількість	Кількість значень.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Тривалість	Час, протягом якого оператор працював.	Загальна тривалість завершених викликів

## Огляд контактного центру

### Картка середнього рівня обслуговування

На цій круговій діаграмі відображено середній рівень обслуговування, який включає всі канали.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Огляд контактного центру

Тип виводу: діаграма

### Контактні дані в черзі

Цей звіт дає змогу отримати інформацію про контактні дані за чергою.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Огляд контактного центру

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Назва черги	Остання черга, у якій перебував контакт. Варіант використання: сегмент рядка		
Контактів: #	Загальна кількість контактів.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Середній час очікування в черзі	Середнє значення загальної тривалості черги.	Поточний стан: підключено, завершено	Середнє значення тривалості перебування в черзі

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Найдовший контакт у черзі	Найдовший час, який контакт провів у черзі. Це значення обчислюється після того, як стан виклику змінюється із запаркованого на підключений або завершений. Розглядаються виклики, що надійшли за останні 24 години, окрім тих, які наразі перебувають у черзі.	Поточний стан: підключено, завершено	Максимальна тривалість черги
Пропущених контактів: #	Кількість контактів, які були пропущені.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

#### Картка з найдовшим контактом у черзі

У цьому звіті відображається контакт, який наразі перебуває в черзі найдовше. Це значення заповнюється зі звіту про знімки контакту, який зараз запарковано в черзі на найдовшу тривалість.

Цей звіт дає змогу отримати інформацію про найбільшу тривалість контакту, тип каналу та ім'я черги.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Огляд контактного центру

Тип виводу: картка

#### Інформація про команду

Цей звіт дає змогу отримати відомості про команду.



**Примечание** Столбець «Соціальні мережі» відображається лише за умови наявності підписки на артикул соціального каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Огляд контактного центру

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Інтервал	Період, за який ви сформували звіт.	За останні сім днів
Назва команди	Назва команди.	
Ім'я оператора	Ім'я оператора.	

Параметр	Опис	Формула
Загальна кількість входів	Загальна кількість входів оператора в систему протягом указанного інтервалу.	Кардинальність ідентифікатора сеансу оператора  (Кардинальність забезпечує загальну кількість унікальних ідентифікаторів сеансу операторів.)
Початковий час входу	Позначка часу першого входу в систему під час зазначеного інтервалу.	Мінімальне значення позначки часу входу
Остаточний час виходу	Позначка часу останнього виходу із системи під час зазначеного інтервалу.	Максимальне значення позначки часу виходу
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли стан оператора змінювався на «У режимі очікування».	Загальна кількість у режимі очікування
Оброблено контактів: #	Кількість контактів, які були оброблені під час сеансів, що почалися протягом зазначеного інтервалу. Сюди входять контакти з каналів усіх типів.	Загальна кількість підключених
Оброблено викликів: #	Кількість контактів із каналу типу «Телефонія», які було оброблено.	Кількість підключених голосових
Оброблено чатів: #	Кількість контактів із каналу типу «Чат», які було оброблено.	Кількість підключених у чаті
Оброблено електронних листів: #	Кількість контактів із каналу типу «Електронна пошта», які було оброблено.	Кількість підключених електронних листів
Оброблено підключень через соціальні мережі: #	Кількість контактів із каналу типу «Соціальні мережі», які було оброблено.	Кількість підключень через соціальні мережі + кількість вихідних підключень через соціальні мережі

### Статистика захисту від перенапруги

Механізм захисту від перенапруги надає вашій організації можливість налаштовувати максимальну кількість активних викликів (вхідних і вихідних), які можуть одночасно оброблятися контактним



центром у будь-який момент. Механізм захисту від перенапруги працює на двох рівнях – на рівні центру обробки даних (DC) і на рівні осередку.

- На рівні DC дзвінки відхиляються, коли кількість голосових викликів перевищує порогове значення, установлене для DC.
- На рівні осередку виклики відхиляються, якщо кількість голосових викликів перевищує максимальну межу, налаштовану для осередку, яка залежить від ліцензій, придбаних вашою організацією.

У звіті «Статистика захисту від перенапруги» наведено відомості про виклики, які контактний центр отримував, обробляв, пропускав і відхиляв через обмеження захисту від перенапруги, установлені на рівні осередку.

Шлях звіту: Головна > Візуалізація > Біржові звіти > Хронологічні звіти > Огляд контактного центру

Тип виводу: таблиця

Ім'я	Опис
Дата	Позначає дату й час вхідного виклику.
Ідентифікатор сеансу	Унікальний ідентифікатор, пов'язаний із кожним вхідним викликом.
Точка входу	Точка входу, куди надійшов виклик.
Назва сайту	Назва об'єкта або місцезнаходження.
Назва черги	Назва черги.
Оброблений	Позначає, чи був виклик оброблений, за допомогою прапорця.
Пропущений	Позначає, чи був виклик пропущений, за допомогою прапорця.
Відхилений	Позначає, чи був виклик відхилений, за допомогою прапорця.
Причина	Причина, чому виклик був пропущений або відхилений.

#### Статистика

У звіті також наводиться статистика загальної кількості викликів, які були оброблені, відхилені або пропущені.

## Мультимедійні звіти

### Обсяг оператора

У цьому звіті відображається кількість клієнтів, з якими працював оператор, і середній показник задоволеності клієнтів Cisco (CSAT).

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент профілю		
Оброблені	Загальна кількість оброблених взаємодій.	Тип припинення: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Середній час обробки	Середній час, що витрачається на обробку виклику.		(Загальна тривалість утримання + загальна тривалість у підключеному стані + загальна тривалість завершених) / кількість ідентифікаторів сеансів контакту (тип припинення = звичайні)
Середній CSAT	Середня оцінка задоволеності клієнтів.		Середня оцінка CSAT

Обсяг оператора – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про тип вмісту, який обробляється оператором. Дані можна фільтрувати за типом вмісту або датою.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія, тип припинення = звичайні)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат, тип припинення = звичайні)

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = звичайні)
Контактів оброблено	Загальна кількість оброблених контактів.	Тип припинення: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

### Зв'язок через DNIS

Цей звіт представляє DNIS контакту для клієнта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

параметри;	Опис	Формула
Інтервал	Період	За останні 7 днів
DNIS	Номер DNIS для вхідного виклику. Примечание DNIS не відображається для контакту в чаті.	Сегмент рядка
Тип каналу	Тип медіа контакту.	Сегмент рядка
Кількість контактів	Відображає кількість контактів.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

### Причина контакту

У цьому звіті відображається, з якої причини клієнт звернувся до кол-центру.



**Примечание** Столбець «Соціальні мережі» відображається лише за умови наявності підписки на артикул соціального каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

параметри;	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		За останні 7 днів

параметри;	Опис	Фільтри	Формула
Назва черги	Назва черги, де зберігаються виклики під час очікування обробки оператором. Виклики переводяться з точки входу в чергу, а потім розподіляються між операторами.		Назва черги
Причина контакту	Ідентифікатор причини.		Причина контакту
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Тип каналу: телефонія	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Тип каналу: чат	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Тип каналу: електронна пошта	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Соціальні мережі	Загальна кількість оброблених взаємодій у соціальних каналах.	Тип каналу: соціальні мережі	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

#### Причина контакту – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про обсяг контактів для кожної точки входу й типу каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат)
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта)

#### Обсяг контактів

У цьому звіті відображається інформація про кількість оброблених контактів на основі значення DNIS.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Визначення	Формула
DNIS	Цифри DNIS, що надходять разом із викликом. DNIS, або Послуга ідентифікації набраного номера, – це послуга, що надається телефонною компанією, у межах якої вона передає рядок цифр, що вказує на номер, який набрав абонент, здійснюючи виклик.  Примечание DNIS не відображається для контакту в чаті.  Варіант використання: сегмент рядка	
Назва точки входу	Назва точки входу.  Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.  Варіант використання: сегмент рядка	
Контакти	Ідентифікатор контакту.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

### Обсяг контактів – діаграма

У цьому звіті наведено кількість оброблених контактів на основі значення DNIS для типу каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат)
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта)

## CSR – учора

У цьому звіті відображається запис сеансу контакту (CSR) за попередній день.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
ANI	Цифри автоматичної ідентифікації номера (ANI), що надходять разом із викликом. ANI – це послуга, що надається телефонною компанією, яка дає змогу побачити номер телефону абонента, що телефонує.	Значення ANI
DNIS	Цифри послуги ідентифікації набраного номера (DNIS), що надходять разом із викликом. DNIS – це послуга, яку надає телефонна компанія і яка дає змогу отримати рядок цифр, що вказує номер абонента, що телефонує.	Значення DNIS
Черга	Назва черги, де зберігаються виклики під час очікування обробки оператором. Виклики передаються з точки входу в чергу і в подальшому розподіляються між операторами.	Значення остаточної назви черги
Site (Об'єкт)	Центр обробки викликів, куди було розподілено виклик.	Значення назви об'єкту
Команда	Група операторів на певному об'єкті, які обробляють певний тип виклику.	Значення назви команди
Оператор	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики, повідомлення в чатах або електронні листи клієнтів	Значення імені оператора
Час початку виклику	Позначка часу початку контакту.	Значення позначки часу початку контакту
Час завершення виклику	Позначка часу завершення контакту.	Значення позначки часу завершення контакту
Тривалість виклику	Підключена тривалість виклику від.	Значення часу завершення виклику – час початку виклику
Час IVR	Період часу, протягом якого виклик мав стан IVR.	Значення тривалості IVR
Час у черзі	Кількість часу, який контакт провів у черзі.	Значення тривалості перебування в черзі
Час підключення	Тривалість стану підключення (розмови) у рамках цієї взаємодії.	Значення тривалості підключених
Час утримання	Час, протягом якого виклик перебував на утриманні.	Значення тривалості утриманих

Параметр	Опис	Формула
Час завершених викликів	Сукупна тривалість періоду, проведеного операторами в стані завершення після обробки взаємодій.	Значення тривалості завершених викликів
Час обробки	Загальна тривалість періоду, протягом якого оператор обробляє виклик, включно з часом завершених.	Час завершених викликів + Час підключених викликів
Час консультації	Час, який оператор витратив на консультації з іншим оператором під час обробки виклику.	Значення тривалості консультацій
Час конференції	Час, який оператор провів у конференції з абонентом та іншим оператором.	Значення тривалості конференцій
Час запиту СТQ	Загальний час, витрачений на переведення до черги на консультацію під час взаємодії.	Значення тривалості СТQ
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевірив вхідний виклик абонента на утримання.	Значення кількості утриманих
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператори починали консультацію з іншим оператором або кимось за зовнішнім номером під час обробки виклику.	Значення кількості консультацій
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператор встановлював конференц-виклик з абонентом та іншим оператором.	Значення кількості конференцій
Кількість передавань наосліп	Кількість разів, коли виклик передавався за допомогою передавання наосліп за такими сценаріями: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор передав виклик іншому оператору без попередніх консультацій.</li> <li>• Оператор передав виклик до іншої черги без попередніх консультацій.</li> <li>• Оператор передав виклик на зовнішній номер набору (DN) без попередніх консультацій.</li> <li>• Виклик передано на кінцеву точку (EP) через потік без втручання оператора.</li> </ul>	Значення кількості передавань наосліп
Кількість запитів на СТQ	Це кількість консультацій, переданих до черги в рамках взаємодії.	Значення кількості СТQ

Параметр	Опис	Формула
Кількість передавань	Вказує, скільки разів було передано виклики: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Від одного оператора іншому</li> <li>• Через потік</li> <li>• До черги</li> <li>• До DN або EP</li> <li>• До EP через діяльність GoTo</li> </ul>	Значення кількості передавань
Помилки передавань	Вказує, скільки разів не вдалося здійснити передавання.	Значення кількості передавань
Тип обробки	Вказує, як оброблено виклик: короткий, пропущений, нормальний.	Значення типу обробки
Call Direction (Напрямок виклику)	Позначає, яким є виклик – вхідним чи вихідним. <b>Примечание</b> Клацніть клітинку в таблиці <b>Call Direction</b> (Напрямок виклику), щоб з'явився значок Drill Down (Детальніше). Клацніть значок, щоб запустити модальне діалогове вікно «Детальніше». Ви побачите наведені нижче параметри.  <b>Termination Reason</b> (Причина припинення) – вказує причину припинення виклику. Наприклад, клієнт завершив виклик.  <b>Termination Party</b> (Сторона, яка припинила виклик) – вказує, хто припинив виклик або де його припинено. Наприклад, у тих випадках, коли оператор або клієнт припинили виклик або виклик було припинено в системі або в черзі.	Значення напрямку виклику
Тип припинення	Текстовий рядок із зазначенням способу припинення виклику.	Значення типу припинення
Позначка запису	Позначка, яка вказує на те, чи було записано контакт.	Значення is записано
Завершення	Код завершення, який оператор дав для взаємодії.	Значення кодового імені завершення
Ідентифікатор сеансу	Унікальний рядок для ідентифікації сеансу контакту.	Значення ідентифікаторів сеансу контактів



## Обсяг контактів точки входу – CAR

У цьому звіті відображається інформація про точку входу, через яку клієнта було спрямовано до оператора з IVR.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва точки входу	Назва точки входу. Варіант використання: сегмент рядка		
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Від точки входу	Кількість викликів, які надійшли в цю чергу після того, як їх було розподілено з точки входу за сценарієм керування викликами IVR.	Стан активності: іvr-підключено Попередній стан: іvr-підключено	Кількість унікальних ідентифікаторів запису
Передано на	Кількість викликів, які було передано до цієї точки входу оператором, що натиснув кнопку «Черга» і вибрав точку входу з розкритого списку, а потім клацнув «Передати».	Попередній стан: підключено Стан активності: іvr-підключено	Кількість унікальних ідентифікаторів запису
IVR завершено	Точка виходу IVR/AA.	Попередній стан: іvr-підключено Стан активності: завершено	Кількість унікальних ідентифікаторів запису

## Обсяг контактів точки входу – діаграма

У цьому звіті відображається точка входу контактів.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат)

Параметр	Опис	Формула
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта)

### Вхідні, короткі контакти – точка входу

У цьому звіті відображається кількість викликів, які було завершено без з'єднання з оператором.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва точки входу	Назва точки входу. Варіант використання: сегмент профілю		
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент профілю		
Вхідні	Кількість типів вхідних звернень.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Короткі	Кількість викликів, завершених протягом передбаченого для підприємства порогового значення короткого виклику без з'єднання з оператором.	Тип припинення: короткий_виклик	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Час IVR	Тривалість виклику в IVR.		Загальна тривалість IVR

### Діаграма черги пропущених

У цьому звіті відображається кількість пропущених викликів для кожної черги.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Тип припинення: пропущені Тип каналу: телефонія	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Тип припинення: пропущені Тип каналу: чат	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Тип припинення: пропущені Тип каналу: електронна пошта	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

## Черга пропущених

У цьому звіті відображається інформація про кількість викликів, які перебували в системі, але припинилися, перш ніж їх було розподілено оператору або іншому ресурсу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва черги	Назва черги. Варіант використання: сегмент рядка	Остаточний ідентифікатор черги = не в групі «0»	
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	Остаточний ідентифікатор черги = не в групі «0»	
Завершено	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не враховуються.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип обробки = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = швидко_відключені)
% пропущених	Відсоток викликів, які було пропущено.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип обробки = пропущені) / загальна кількість контактів
Пропущені	Кількість викликів, пропущених протягом інтервалу звіту. Пропущений виклик – це виклик, який було припинено без розподілення до місця призначення, але який перебував у системі довше часу, визначеного пороговим значенням короткого виклику, передбаченим для підприємства.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Середній час поставлених у чергу	Сукупна кількість часу, коли виклики перебували в черзі, очікуючи на надсилання оператору або в інший ресурс. Оскільки час перебування в черзі розраховується після виходу виклику з неї, цей показник для виклику, який досі перебуває в черзі, не відображається у звіті.		Загальна тривалість черги / загальна кількість черг
Середній час пропущених	Сукупна кількість часу, коли виклики перебували в системі довше, ніж час, визначений пороговим значенням короткого виклику, але припинялися до розподілу оператору або в інший ресурс.		Загальна тривалість черги (чи оброблено контакт = 1) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)

### Обсяг контактів у черзі – діаграма

У цьому звіті з діаграмою відображається інформація про кількість типів каналів, які ввійшли до черги, для певного типу каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія, тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія, тип припинення = звичайні) + загальна кількість контактів (тип каналу = телефонія, тип припинення = швидко_відключені)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат, тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат, тип припинення = звичайні) + загальна кількість контактів (тип каналу = чат, тип припинення = швидко_відключені)
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = звичайні) + загальна кількість контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = швидко_відключені)

### Обсяг контактів у черзі

У цьому звіті відображається кількість типів каналів, які потрапили в чергу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва черги	Назва черги Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Усього	Загальна кількість контактів.	Загальна кількість контактів
Поставлені в чергу	Кількість викликів, які потрапили в чергу в цей інтервал.	Загальна кількість викликів у черзі

## Рівень обслуговування черги

У цьому звіті відображається інформація про рівень обслуговування для черги.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва черги	Назва черги Варіант використання: сегмент рядка		
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Рівень обслуговування, %	Кількість викликів, на які було отримано відповідь у межах порогового рівня обслуговування, передбаченого для черги або навички.		Рівень обслуговування, % = сума в межах рівня обслуговування / усього.
Загальна кількість викликів (точка входу)	Загальна кількість викликів від контактів, які потрапили до системи Webex Contact Center через всі точки входу за вибрану тривалість.		Загальна кількість контактів
Завершені	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не враховуються.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + загальна кількість контактів (тип припинення = швидко_відключені)

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Пропущені	Кількість викликів, пропущених протягом інтервалу звіту. Пропущений виклик – це виклик, який було припинено без розподілення до місця призначення, але який перебував у системі довше часу, визначеного пороговим значенням короткого виклику, передбаченим для підприємства.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, що були спрямовані з черги оператора чи в доступний ресурс.	Тривалість у підключеному стані: > 0	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори ініціювали конференц-виклик оператору або на зовнішній номер.		Загальна кількість конференцій
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли виклик від абонента, що телефонує, було переведено на утримання.		Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Середній час пропущених	Сукупна кількість часу, коли виклики перебували в системі довше, ніж час, визначений пороговим значенням короткого виклику, але припинялися до розподілу оператору або в інший ресурс.		Загальна тривалість черги (чи оброблено контакт != 1) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)
Середня швидкість відповіді	Загальний час викликів із відповіддю, поділений на загальну кількість викликів із відповіддю.		Загальна тривалість черги (чи оброблено контакт = 1) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість у підключеному стані > 0)

### Обсяг контактів на об'єкті – діаграма

У цьому звіті відображається кількість типів контакту для кожного об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу=телефонія, тип припинення=пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансів контакту (тип каналу=телефонія, тип припинення=звичайні) + загальна кількість контактів (тип каналу=телефонія, тип припинення=швидко_перервані)

Параметр	Опис	Формула
Чат	Тип медіа контакту в чаті.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат, тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат, тип припинення = звичайні) + загальна кількість контактів (тип каналу = чат, тип припинення = швидко_відключені)
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = звичайні) + загальна кількість контактів (тип каналу = електронна пошта, тип припинення = швидко_відключені)

### Контактні дані об'єктів

Цей звіт містить відомості про всіх операторів у команді для об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва сайту	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка	Ідентифікатор об'єкта не в групі «0»	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	Ідентифікатор об'єкта не в групі «0»	
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Завершено	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не враховуються.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + загальна кількість контактів (тип припинення = швидко_відключені)
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, на які було отримано відповідь (тобто відбулося з'єднання з оператором або їх було розподілено та прийнято), але які потім було відразу перервано в межах порогового значення раптового переривання, передбаченого для підприємства.	Тип припинення: швидко_відключені	Загальна кількість контактів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, що були спрямовані з черги оператора чи в доступний ресурс.	Тип припинення: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Кількість конференцій			Загальна кількість конференцій
% пропущених	Відсоток викликів, які було пропущено.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) / загальна кількість контактів
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли виклик від абонента, що телефонує, було переведено на утримання.		Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Час викликів із відповіддю	Загальний час між моментом потрапляння в чергу й моментом відповіді на виклик (шляхом з'єднання з оператором або іншим ресурсом) в інтервал звіту. Оскільки час відповіді на виклик обчислюється після відповіді на нього, час відповіді на виклики, які очікують на відповідь, не відображається у звіті.	Чи оброблено контакт: = 1	Загальна тривалість черги
Час підключення	Інтервал між часом, коли на виклики відповів оператор або інший ресурс, і часом, коли вони були припинені. Оскільки час підключення не обчислюється до припинення виклику, час підключення для виклику, що триває, не відображається у звіті.		Загальна тривалість утримання + загальна тривалість підключених викликів

### Контактні дані команд

У цьому звіті відображається інформація про кількість типів контактів для команди.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка		
Інтервал	Період		За останні 7 днів



Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Завершені	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не враховуються.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + загальна кількість контактів (тип припинення = раптово_відключені)
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, на які було отримано відповідь (тобто відбулося з'єднання з оператором або їх було розподілено та прийнято), але які потім було відразу перервано в межах порогового значення раптового переривання, передбаченого для підприємства.	Тип припинення: раптово_відключені	Загальна кількість контактів
Викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, що були спрямовані з черги оператору чи в доступний ресурс.	Тип припинення: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори ініціювали конференц-виклик оператору або на зовнішній номер.		Загальна кількість конференцій
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли виклик від абонента, що телефонує, було переведено на утримання.		Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Час викликів із відповіддю	Загальний час між моментом потрапляння в чергу й моментом відповіді на виклик (шляхом з'єднання з оператором або іншим ресурсом) в інтервал звіту. Оскільки час відповіді на виклик обчислюється після відповіді на нього, час відповіді на виклики, які очікують на відповідь, не відображається у звіті.	Чи оброблено контакт: = 1	Загальна тривалість черги

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Час підключення	Інтервал між часом, коли на виклики відповів оператор або інший ресурс, і часом, коли вони були припинені. Оскільки час підключення не обчислюється до припинення виклику, час підключення для виклику, що триває, не відображається у звіті.		Загальна тривалість утримання + загальна тривалість підключених викликів

## Звіт про обсяги

У цьому звіті представлено кількість типів каналів для команди.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.		Тип каналу
Запропоновані	Загальна кількість запропонованих контактів.		Сума запропонованих
Оброблено	Загальна кількість оброблених взаємодій.	Тип припинення: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Середній час обробки	Середній час, що витрачається на обробку виклику.		(Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утриманих викликів + загальна тривалість завершених викликів) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів

## Звіт про обсяги – діаграма

Цей звіт відображає кількість контактів, запропонованих або оброблених для певного типу каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Запропоновані	Загальна кількість запропонованих контактів.		Сума запропонованих

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Оброблено	Загальна кількість оброблених взаємодій.	Тип припинення: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

## Звіти про самообслуговування

### Звіт про діалоговий потік IVR і CVA

У цьому звіті відображаються операційні показники самообслуговування. Інформація про звіти самообслуговування та аналітику складається з таких даних:

- Кількість пропущених викликів у режимі самообслуговування.
- Кількість пропущених викликів у черзі.



**Примечание** Самообслуговування вмикається шляхом додавання віртуального оператора до потоку викликів у Flow Designer. Коли клієнт звертається до контакт-центру, віртуальний оператор обробляє контакт в IVR. Додаткову інформацію про налаштування віртуального помічника див. в розділі [Віртуальний оператор у Посібнику з налаштування та адміністрування Cisco Webex Contact Center](#).

**Шлях звіту:** Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти > Звіти про самообслуговування > Звіт про діалоговий потік IVR і CVA.

Тип виводу: таблиця

Табл. 5: Звіт про діалоговий потік IVR і CVA

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період, за який повідомляються дані аналітики самообслуговування.		
Назва точки входу	Список точок входу для виклику IVR.		
Усього викликів IVR	Загальна кількість викликів IVR, оброблених віртуальним оператором.		
Пропущених викликів у режимі самообслуговуванні	Кількість викликів IVR, перерваних на етапі IVR.		
Виклики, переведені до черги	Кількість викликів IVR, переведених до черги.		

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Відсоток переведення до черги	Відсоток викликів IVR, переведених до черги.		$100 * (\text{Виклики, переведені до черги} / \text{загальна кількість викликів IVR})$

Клацніть будь-яку клітинку таблиці (крім клітинки **Відсоток переведення до черги**), щоб побачити значок **Детальніше**. Клацніть значок, щоб запустити модальне діалогове вікно **Детальніше**. У модальному діалоговому вікні **Детальніше** відображаються записи, які використовуються в обчисленні візуалізації. Ви побачите наведені нижче дані.

Табл. 6: Детальніше

Параметр	Опис
Назва дії	Відображає назву дії, як-от CVA, запит на відтворення, меню та черга.
Кількість викликів, завершених у цій дії	Відображає загальну кількість викликів, завершених у цій дії.

Щоб додати новий стовпець у звіті, можна вибрати відповідні поля та мірки з розкривного списку в лівій частині модального діалогового вікна **Детальніше**. Звіт **Детальніше** можна експортувати у форматі Microsoft Excel або CSV у потрібне місце. Щоб переглянути модальне діалогове вікно **Детальніше** в окремому вікні, клацніть значок **Запустити**.

Ви можете розгорнути клітинку таблиці **Назва дії**, щоб відобразити послідовність дій. Цей звіт **Детальніше** є звітом другого рівня. Ви побачите наведені нижче дані.

Табл. 7: Детальніше

Параметр	Опис
Назва точки входу	Відображає точку входу для цієї конкретної дії.
Позначка часу	Відображає дату й час переведення виклику на самообслуговування.
Ідентифікатор виклику	Відображає ідентифікаційний номер виклику.
Послідовність дій	Відображає послідовність дій, пов'язаних із викликом. Дії включають DTMF, назву запиту, назву черги, пропущені виклики, завершені виклики, CVA, меню, завершені та пропущені виклики в режимі самообслуговування.

## Звіт про відмови в черзі

У цьому звіті відображається інформація про варіанти відмови від очікування в черзі, вибрані клієнтом.

Коли клієнт звертається до контакт-центру, віртуальний оператор обробляє контакт в IVR. В IVR для клієнта передбачена можливість відмовитися від очікування в черзі. У цьому звіті вказується:

- Кількість відмов.
- Інші дані, пов'язані з викликом.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти > Звіти про самообслуговування > Звіт про відмови в черзі

Тип виводу: таблиця

Табл. 8: Звіт про відмови в черзі

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Дата	Відображає дату.		
Назва черги	Черга, у якій перебував контакт на момент відмови.		
Кількість відмов	Кількість контактів із клієнтами, які відмовилися від певної черги в указану дату.		

Клацніть клітинку таблиці **Кількість відмов**, щоб побачити значок **Детальніше**. Клацніть значок, щоб запустити модальне діалогове вікно **Детальніше**. У модальному діалоговому вікні **Детальніше** відображаються записи, які використовуються в обчисленні візуалізації. Ви побачите наведені нижче дані.

Табл. 9: Детальніше

Параметр	Опис	Формула
Час виклику	Відображає час, коли виклик було підключено.	
ANI	Відображає номер ANI, пов'язаний із викликом.	
DNIS	Відображає номер DNIS, пов'язаний із викликом.	
Послідовність робочого процесу	Відображає послідовність дій, які відбулися під час виклику.	

Щоб додати новий стовпець у звіті, можна вибрати відповідні поля та мірки з розкривного списку в лівій частині модального діалогового вікна **Детальніше**. Звіт **Детальніше** можна експортувати у форматі Microsoft Excel або CSV у потрібне місце. Щоб переглянути модальне діалогове вікно **Детальніше** в окремому вікні, клацніть значок **Запустити**.

## Звіт про статистику опитування після виклику IVR

Webex Contact Center інтегровано із Cisco Webex Experience Management, щоб пропонувати клієнтам пройти опитування після викликів і збирати їхні відгуки.



**Примечание** Якщо звіт не відображається, зверніться до служби підтримки Cisco, оскільки відповідну позначку функції, імовірно, доведеться активувати.

Звіт про статистику опитування після виклику IVR дає адміністраторам і керівникам змогу переглядати статистику опитування після виклику для оцінки ефективності опитувань. Цим звітом можуть користуватися клієнти, які мають доступ до віджета Webex Experience Management.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти > Звіти про самообслуговування > Звіт про статистику опитування після виклику IVR

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період, протягом якого повідомляються дані опитування після виклику Webex Experience Management.		
Total Calls (Загальна кількість викликів)	Загальна кількість голосових викликів, після яких клієнту запропоновано пройти опитування протягом певного інтервалу		
Survey Opt-in Number (Кількість тих, хто погодився на опитування)	Кількість клієнтів, які погодилися на додане опитування.  Примечание Якщо під час отримання відомостей про вподобання абонента щодо участі виникла помилка, то відповідні дані не враховуються під час розрахунку значення «Кількість тих, хто погодився на опитування»		

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Survey Opt-in Stats (Статистика щодо тих, хто погодився на опитування)	Відсоток клієнтів, які погодились на подане опитування.		(кількість тих, хто погодився на опитування / усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування) X 100
Survey Response Rate (Кількість відповідей на опитування)	Відсоток голосових викликів, для яких була отримана відповідь на опитування після виклику. Це обчислюється як відсоток від кількості тих, хто погодився на опитування.		
Survey Completion Rate (Відсоток проходження опитування)	Відсоток запитань, на які відповіли клієнти. Це розраховується як відсоток від загальної кількості запитань, поставлених клієнтам.		

Значення «Статистика» для Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування та Кількість тих, хто погодився на опитування – це сума всіх значень за певний період.

Значення «Статистика» для параметра Статистика щодо тих, хто погодився на опитування – це відсоток на основі підсумкових значень Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування і Кількість тих, хто погодився на опитування.

Значення «Статистика» для параметра Кількість відповідей на опитування – це відсоток на основі підсумкових значень Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування та загальної кількості клієнтів, які відповіли на опитування.

Значення «Статистика» для параметра Відсоток проходження опитування – це відсоток на основі підсумкових значень Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування та загальної кількості клієнтів, які завершили проходження опитування.



**Примечание** Якщо в разі голосового виклику отримано дані кількох опитувань, записуються лише відомості про останнє опитування.

## Звіт про статистику опитування після виклику

Webex Contact Center інтегровано із Cisco Webex Experience Management, щоб пропонувати клієнтам пройти опитування після викликів і збирати їхні відгуки.



**Примечание** Якщо звіт не відображається, зверніться до служби підтримки Cisco, оскільки відповідну позначку функції, імовірно, доведеться активувати.

Звіт про статистику опитування після виклику доступний для клієнтів, які мають доступ до віджета Webex Experience Management.

Звіт про статистику опитування після виклику дає адміністраторам і керівникам змогу переглядати статистику опитування після виклику для оцінки ефективності опитувань. Цей звіт містить дані як для вбудованих, так і для відкладених опитувань. Вбудоване опитування – це опитування, яке пропонується пройти клієнту, коли голосовий виклик із ним закінчується. Відкладене опитування – це опитування, яке пропонується пройти пізніше за допомогою SMS або електронної пошти.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Мультимедійні звіти > Звіти про самообслуговування > Звіт про статистику опитування після виклику

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період, протягом якого повідомляються дані опитування після виклику Cisco Webex Experience Management.		
Type of Survey (Тип опитування)	Тип опитування, який вибрали клієнти (вбудоване або відкладене).		
Total Contacts with Survey (Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування)	Загальна кількість клієнтів, яким було запропоновано пройти певний тип опитування (вбудоване й відкладене).		



Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Survey Opt-in Number (Кількість тих, хто погодився на опитування)	Загальна кількість клієнтів, які погодилися на кожен тип опитування (вбудоване й відкладене).  Примечание Якщо під час отримання відомостей про вподобання абонента щодо участі виникла помилка, то відповідні дані не враховуються під час розрахунку значення «Кількість тих, хто погодився на опитування».		
Survey Opt-in Stats (Статистика щодо тих, хто погодився на опитування)	Відсоток клієнтів, які погодилися пройти опитування (вбудоване й відкладене).		(кількість тих, хто погодився на опитування / усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування) x 100

Значення «Статистика» для Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування та Кількість тих, хто погодився на опитування – це сума всіх значень за певний період.

Значення «Статистика» для параметра Статистика щодо тих, хто погодився на опитування – це відсоток на основі підсумкових значень Усього контактів, яким було запропоновано пройти опитування і Кількість тих, хто погодився на опитування.



**Примечание** Якщо в разі голосового виклику отримано дані кількох опитувань, записуються лише відомості про останнє опитування.

## Команда та статистика черги

### Картка середнього часу обробки

У цьому звіті відображається середній час загальної кількості оброблених контактів (для голосового каналу, електронної пошти та чата).

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Статистика команди та черги

Тип виводу: картка

### Картка середнього часу завершених

У цьому звіті відображається інформація про середній час завершення для кожного окремого каналу й для каналів загалом.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Статистика команди та черги

Тип виводу: таблиця

### Командна статистика

Цей звіт містить командну статистику.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Статистика команди та черги

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Наводить період, за який збирається командна статистика.		За останні 7 днів
Назва команди	Наводить назву команди.		
Ім'я оператора	Указує ім'я оператора.		
Оброблено контактів: #	Наводить кількість контактів, які обробив оператор.		
Загальна кількість оброблених	Наводить загальну кількість контактів, які обробив оператор для типу каналу виклику.		Сума оброблених вхідних контактів + оброблені набрані виклики
Inbound Contacts Handled (Оброблені вхідні контакти)	Наводить загальну кількість вхідних контактів, які обробив оператор для типу каналу виклику.		

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Callbacks Handled (Оброблені зворотні виклики)	Наводить кількість зворотних викликів, які обробив оператор для типу каналу виклику.		
Outdials Handled (Оброблені набрані виклики)	Наводить загальну кількість набраних викликів, які обробив оператор для типу каналу виклику.		
Середній час обробки	Наводить середній час, який оператор витратив на оброблені контакти.		Загальна тривалість завершених викликів + загальна тривалість підключених викликів / оброблено контактів: #
Середній час завершених	Наводить середній час, витрачений на завершення оброблених контактів.		Загальна тривалість завершених викликів / загальна кількість завершених викликів



Примечание Стовпці Загальна кількість оброблених, Оброблені вхідні контакти, Оброблені зворотні виклики та Оброблені набрані виклики доступні у звіті «Командна статистика», який належить до звітів APS у Agent Desktop.

## Картка загальної кількості оброблених

У цьому звіті відображається загальна кількість оброблених контактів із розподілом за типом каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Статистика команди та черги

Тип виводу: картка

## Звіти про використання ліцензій

### Звіт про використання ліцензії – контактний центр **Webex** ТМЗК

У цьому звіті наведено відомості про максимальну кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора, що спостерігається щоденно. Його можна переглянути в Agent Desktop. Це свідчить про використання артикула платного вхідного виклику через ТМЗК. У звіті також наводиться максимальна кількість одночасних безкоштовних голосових викликів, що спостерігається щоденно, для осередку. Це свідчить про використання артикула безкоштовного вхідного виклику через ТМЗК. Надається розбивка максимальної кількості одночасних безкоштовних голосових викликів, щоб показати складові викликів, для яких відбулося з'єднання з оператором, підключення до системи IVR і черги.

У цьому звіті надаються дані щодо використання протягом дня за вибраний місяць. За замовчуванням вибрано поточний місяць. У розкритому списку можна вибрати відповідний місяць із попередніх тридцяти шести місяців. Дні місяця в таблиці наведено в порядку зростання.

Для звітів про використання ліцензій можна вибрати часовий пояс UTC (часовий пояс білінгу). За замовчуванням вибрано часовий пояс UTC. Якщо прапорець навпроти часового поясу UTC не встановлено, у звіті відображатимуться дані часового поясу аналізатора, налаштовані в рядку заголовка аналізатора. Під час експорту звіту про використання ліцензій експортований звіт відображається у вибраному часовому поясі.

Значення Статистика для параметра Максимальна кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора вважається використанням артикула платного вхідного виклику через ТМЗК у разі щомісячного виставлення рахунків.

Значення Статистика для параметра Максимальна кількість одночасних безкоштовних викликів вважається використанням артикула безкоштовного вхідного виклику через ТМЗК у разі щомісячного виставлення рахунків.



**Примечание** Якщо жоден оператор не входить у систему протягом певного періоду, у записі звіту за цей конкретний період наведено нуль. Якщо оператор увійшов у систему, але не здійснював жодних викликів до виходу з системи, для запису «Максимальна кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора» встановлюється значення один.



**Примечание** У разі використання браузера Mozilla Firefox необхідно ввести дату вручну у форматі PPPP-MM.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти про використання ліцензій

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Дата	Наводить дату щоденного звіту.	
Максимальна кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора	Наводить максимальну кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора за день.	
Максимальна кількість одночасних безкоштовних викликів	Наводить максимальну кількість одночасних викликів за безкоштовними набраними номерами за день.	
Безкоштовні голосові виклики – оператори	У цих стовпцях наведено розбивку максимальної кількості одночасних безкоштовних голосових викликів, щоб показати складові викликів, для яких відбулося з'єднання з оператором, підключення до IVR і черги.	
Безкоштовні голосові виклики – IVR		
Безкоштовні голосові виклики – черга		

Параметр	Опис	Формула
Одночасні платні виклики	Наводить загальну кількість одночасних викликів, підключених до платних набраних номерів, коли досягнуто максимальної кількості одночасних безкоштовних викликів.	
Платні голосові виклики – оператори	У цих стовпцях наведено розбивку одночасних платних викликів, щоб показати складові викликів, для яких відбулося з'єднання з оператором, підключення до IVR і черги.	
Платні голосові виклики – IVR		
Платні голосові виклики – черга		

Можна вибрати певний DN з розкритого списку **Виберіть DN**. Для розкритого списку «Виберіть DN» за замовчуванням встановлено значення **Усі DN з викликами**. Значення за замовчуванням агрегує дані виклику для всіх DN (безкоштовних і платних).

DN, наведені в розкритому списку **Виберіть DN**, включають платні та безкоштовні DN, які обробили принаймні один виклик за вибраний місяць.

Коли ви вибираєте платний DN у розкритому списку **Виберіть DN**, відображаються записи стовпців **Максимальна кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора**, **Одночасні платні виклики** і **Платні голосові виклики** (зокрема відомості про оператора, IVR і чергу). У стовпцях **Максимальна кількість одночасних безкоштовних викликів** і **Безкоштовні голосові виклики** відображається значення Н/Д.

Коли ви вибираєте безкоштовний DN у розкритому списку **Виберіть DN**, відображаються записи стовпців **Максимальна кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора**, **Максимальна кількість одночасних безкоштовних викликів** і **Безкоштовні голосові виклики** (розбивка за даними щодо оператора, IVR і черги). У стовпцях **Одночасні платні виклики** і **Платні голосові виклики** відображається значення Н/Д.

Для отримання даних щодо кількох DN, клацніть пункт **Користувацький вибір** у розкритому списку **Виберіть DN**, щоб відкрити модальне діалогове вікно **DN-Custom Selection** (Користувацький вибір DN). Ви можете вибрати кілька DN у розкритому списку **Список DN**, установивши прапорець поруч із DN. Цей список включає платні та безкоштовні DN. Ви можете вибрати певну групу DN, що включає як платні, так і безкоштовні DN. Вибраний список DN також відображається у полі **DN picked** (Вибрані DN).

## Хронологічний звіт про використання ліцензій – контактний центр **Webex** ТМЗК

У цьому звіті наведено відомості про максимальну кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора, що спостерігається щомісяця. Його можна переглянути в Agent Desktop. Переглянути дані за дванадцять місяців поспіль можна будь-коли. Доступні дані за останні тридцять шість місяців. У звіті зазначено сезонність використання ліцензії ТМЗК.

Для звітів про використання ліцензій можна вибрати часовий пояс UTC (часовий пояс білінгу). За замовчуванням вибрано часовий пояс UTC. Якщо прапорець навпроти часового поясу UTC не встановлено, у звіті відобразатимуться дані часового поясу аналізатора, налаштовані в рядку заголовка

аналізатора. Під час експорту звіту про використання ліцензій експортований звіт відображається у вибраному часовому поясі.

Підсумкове значення максимальної кількості одночасних доступних голосових сеансів оператора вказано для артикула платного вхідного виклику через ТМЗК.

Підсумкове значення максимальної кількості одночасних безкоштовних викликів вказано для артикула безкоштовного вхідного виклику через ТМЗК.



Примечание У разі використання браузера Mozilla Firefox необхідно ввести дату вручну у форматі PPPP-ММ.

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти про використання ліцензій

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Місяць	Відображення місяця та року місячного звіту.	
Максимальна кількість одночасних доступних голосових сеансів оператора	Відображення максимальної кількості одночасних доступних голосових сеансів оператора в місяць.	
Максимальна кількість одночасних безкоштовних викликів	Відображення максимальної кількості одночасних викликів на безкоштовні набрані номери в місяць.	
Безкоштовні голосові виклики – оператори	У цих стовпцях наведено розбивку максимальної кількості одночасних безкоштовних голосових викликів, щоб показати складові викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором, IVR і черги.	
Безкоштовні голосові виклики – IVR		
Безкоштовні голосові виклики – черга		
Одночасні платні виклики	Відображення загальної кількості одночасних викликів, підключених до платних номерів набору, коли досягнуто максимальної кількості одночасних безкоштовних викликів.	
Платні голосові виклики – оператори	У цих стовпцях наведено розбивку одночасних платних викликів, щоб показати складові викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором, IVR і черги.	
Платні голосові виклики – IVR		
Платні голосові виклики – черга		

## Звіти про зворотні виклики

### Звіт про зворотний виклик

Клієнт контактного центру може погодитися на зворотний виклик від оператора, коли клієнт відвідує вебсайт контактного центру, спілкується з ботом або очікує в черзі. Потік зворотних викликів ввічливості налаштовується розробником потоку. Докладніше див. у розділі «Зворотний виклик ввічливості» в [Посібнику з налаштування та адміністрування Cisco Webex Contact Center](#).

Шлях звіту: Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти про зворотні виклики

Тип виводу: таблиця

Табл. 10: Звіт про зворотний виклик

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва черги	Назва останньої черги, пов'язаної зі зворотним викликом.		
Тип зворотного виклику	Тип зворотного виклику. Тип зворотного виклику може бути «Ввічливість» або «Веб».		
Джерело зворотного виклику	Джерело зворотного виклику. Можливі джерела зворотного виклику: вебвиклик, чат або IVR.		
Час запиту зворотного виклику	Час, на який клієнт запитав зворотний виклик.		
Час підключення зворотного виклику	Час, коли відбулося з'єднання оператора й клієнта під час зворотного виклику.		
Номер для зворотного виклику	Номер на основі ANI або номера, налаштованого в робочому процесі.		

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Ім'я бажаного оператора	<p>Ім'я бажаного оператора, який зробив зворотний виклик до контакту в черзі.</p> <p><b>Примечание</b> У цьому стовпці відображається значення «Немає даних», якщо контакт не поставлено в чергу до бажаного оператора за допомогою дії Queue to Agent (Черга до оператора) у Конструкторі потоків.</p> <p>Додаткову інформацію див. в документації щодо дії <a href="#">Queue To Agent</a> (Черга до оператора).</p> <p>Якщо бажаний оператор не може здійснити зворотний виклик, у стовпці «Ім'я оператора» відображається значення «Немає даних».</p>		
Ім'я оператора	Ім'я оператора, що здійснив зворотний виклик.		
Назва команди	Назва команди, до якої належить оператор.		
Стан останнього зворотного виклику	<p>Стан останнього зворотного виклику.</p> <p><b>Стан зворотного виклику</b></p> <p><b>Успішно:</b> коли зворотний виклик було підключено.</p> <p><b>Not Processed</b> (Не оброблено): оператор отримав запит на зворотний виклик, але цей запит очікує на обробку.</p> <p><b>Збій:</b> коли було здійснено спробу зворотного виклику, але підключення не було встановлено.</p>		



## Звіти в режимі реального часу



### Примечание

Звіти в режимі реального часу мають певні інтервали оновлення. Під час запуску звіту в режимі реального часу ви можете мати більше можливостей для фільтрування. Наведіть курсор на заголовок таблиці, щоб побачити значок **Hamburger Menu** (Меню «Гамбургер»). Клацніть значок Меню «Гамбургер», щоб відкрити розкривне меню фільтра. У розкривному меню фільтра можна вибрати відповідні об'єкти або скасувати вибір. Щоб побачити оригінальний вибір фільтра, можна закрити й знову відкрити розкривне меню фільтра.

Якщо під час вибору або скасування вибору відповідних об'єктів у розкривному списку фільтра з'являється вікно оновлення звіту, це означає:

- Тепер у цьому вікні оновлення встановлено всі прапорці в розкривному списку фільтра.
- Щоб продовжити вибирати фільтр, необхідно дочекатися завершення оновлення, а потім закрити й знову відкрити розкривний список фільтрів.

Фільтри можна вибирати між інтервалами оновлення.

## Звіти операторів у режимі реального часу

Проміжні звіти оператора відображають сукупні та похідні значення на рівні об'єкту, команди або оператора.

### Звіт про інтервал – оператор

#### Інтервали оператора в режимі реального часу

Цей звіт містить сукупне та похідне значення, коли оператора підключено до певного типу каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Інтервал	Період	У режимі реального часу – 30 хвилин
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	

Параметр	Опис	Формула
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Осцирапсу (Завантаженість)	Час, який оператори витратили на виклики, як порівняти з часом доступності та в режимі очікування.	(загальна тривалість набраних завершених викликів + загальна тривалість завершених викликів) + (загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість підключених викликів) / (загальна тривалість роботи в режимі доступності + загальна тривалість роботи в режимі очікування + загальна тривалість викликів без відповіді) + (загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів + загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів)
Total Calls (Загальна кількість викликів)	Загальна кількість викликів усіх типів походження.	Загальна кількість набраних підключених викликів + загальна кількість підключених викликів
Час у режимі очікування	Загальний час, проведений операторами в стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Час доступності	Загальний час, проведений операторами в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Час вхідних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування (час від початку виклику до відповіді на нього).	Загальна тривалість дзвінків
Час вхідних підключених викликів	Загальний час, протягом якого оператор розмовляв з абонентом, що телефонує.	Загальна тривалість підключених викликів
Час вхідних контактів	Загальна тривалість виклику, на який відповідає оператор, зокрема час утримання.	Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Час вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевів вхідний виклик абонента на утримання.	Загальна тривалість утримання

Параметр	Опис	Формула
Час вхідних підключених викликів	Загальний час, витрачений оператором на розмову з абонентом, що телефонує.	Загальна тривалість підключених викликів
Час вхідних завершених викликів	Загальний час, проведений операторами в стані завершення вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних підключених викликів	Середній час вхідних підключених викликів.	(загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Середній час обробки вхідних викликів	Середня тривалість часу, протягом якого оператори перебували в стані завершення вхідного виклику.	(загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) / (загальна кількість підключених викликів)
Час викликів без відповіді	Загальний час, проведений операторами в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператор перебував у стані резервування набраного виклику (час від початку виклику до відповіді на нього).	Загальна кількість набраних викликів
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість набраних підключених викликів
Час набраних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору
Час набраних на утриманні	Загальний час утримання набраних викликів.	Загальна тривалість набраних на утриманні
Час набраних підключених викликів	Кількість часу, витраченого операторами на підключення до набраних викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Час набраних завершених викликів	Загальний час, протягом якого оператори перебували в стані завершення вихідного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів
Середній час набраних підключених викликів	Середній час вихідних підключених викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів / загальна кількість набраних підключених викликів

Параметр	Опис	Формула
Середній час обробки набраних викликів	Середня тривалість часу, витраченого на обробку набраного виклику (сума загального часу набраних підключених викликів і загального часу набраних завершених викликів, поділена на кількість набраних підключених викликів).	(загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / (загальна кількість набраних викликів + загальна кількість набраних підключених викликів)
Тривалість входу	Загальний час роботи оператора.	Максимальне значення позначки часу виходу – мінімальне значення позначки часу входу

Клацніть клітинку таблиці **Профіль навичок** або **Навички**, щоб побачити значок «Детальніше». Клацніть значок, щоб запустити модальне діалогове вікно «Детальніше». Ви побачите наведені нижче дані.

Параметр	Опис
Login/Skill-Update Time (Час входу/оновлення навичок)	Відображає наступну дату й час входу оператора, профіль навичок / навички якого оновлено під час виходу, або дату й час оновлення профілю навичок / навичок оператора, який зараз увійшов у систему.
Профіль навичок	Відображає назву профілю навичок, пов'язаного з оператором.
Навички	Відображає навички оператора, як-от вільне володіння мовою або досвід роботи з продуктом. У стовпці відображено кілька навичок, зіставлених із відповідним профілем навичок, в одному рядку, розділеному комами.

#### Інтервали оператора в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про час підключення оператора до типу вмісту.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Кількість підключених	Кількість електронних листів, чатів і викликів за допомогою телефонії, які були розподілені й прийняті.	Загальна кількість підключених

#### Статистика набраних номерів оператора в режимі реального часу

Цей звіт відображає кількість набраних викликів, здійснених оператором, у режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Час входу	Дата й час, коли оператор увійшов у систему.	Мінімальне значення позначки часу входу
Оброблені набрані контакти	Кількість оброблених вихідних викликів.	Загальна кількість набраних підключених викликів
Середній час обробки набраних викликів	Середній час обробки вихідних викликів.	$\frac{\text{Час набраних підключених викликів} + \text{час набраних завершених викликів}}{\text{набрані виклики}}$ <p>Час набраних підключених викликів = загальна тривалість набраних підключених викликів.</p> <p>Час набраних завершених викликів = загальна тривалість набраних завершених викликів.</p> <p>Набрані виклики = кількість спроб набору + кількість набраних оброблених контактів</p> <p>Кількість спроб набору = загальна кількість набраних викликів.</p>
Час набраних підключених викликів	Загальна кількість часу, протягом якого оператор розмовляв з абонентом під час набраного виклику.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Середній час набраних підключених викликів	Середній час тривалості набраних підключених викликів.	Час набраних підключених викликів / кількість оброблених набраних контактів

Параметр	Опис	Формула
Час розмови за набраними номерами	Загальна кількість часу, протягом якого оператор розмовляв з абонентом під час набраного виклику.	Час набраних підключених викликів + тривалість набраних на утриманні  Тривалість набраних на утриманні = Загальній тривалості набраних на утриманні

## Інтервали об'єкта в режимі реального часу

У цьому звіті представлені відомості щодо об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва сайту	Назва об'єкта.	Сегмент рядка
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.	Сегмент рядка
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Осцирапсу (Завантаженість)	Час, який оператори витратили на виклики, як порівняти з часом доступності та в режимі очікування.	((загальна тривалість набраних завершених викликів + загальна тривалість завершених викликів) + (загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість підключених викликів)) / години роботи персоналу
Усього контактів	Загальна кількість викликів	Загальна кількість набраних підключених викликів + загальна кількість підключених викликів
Час у режимі очікування	Загальний час, проведений операторами в стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Час доступності	Загальний час, проведений операторами в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Час вхідних зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор переходив у стан резервування вхідних викликів.	Загальна тривалість дзвінків
Час вхідних підключених викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування (час від початку виклику до відповіді на нього).	Загальна тривалість підключених викликів

Параметр	Опис	Формула
Час вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевів вхідний виклик абонента на утримання.	Загальна тривалість утримання
Час вхідних контактів	Кількість вхідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання
Час вхідних завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після вхідного виклику.	Загальна тривалість завершених викликів
Середній час вхідних підключених викликів	Кількість операторів, з якими зараз триває з'єднання за вхідним викликом.	(загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість утримання) / загальна кількість підключених викликів
Середній час обробки вхідних викликів	Середня тривалість часу, витраченого на обробку вхідного виклику.	(загальна тривалість підключених викликів + загальна тривалість завершених викликів) / (загальна кількість підключених викликів)
Час викликів без відповіді	Загальний час, проведений операторами в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператор намагався здійснити набраний виклик.	Загальна кількість набраних викликів
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість набраних підключених викликів
Час набраних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування набраного виклику.	Загальна тривалість дзвінків під час набору
Час набраних на утриманні	Кількість разів, коли оператор переводив набраний виклик на утримання.	Загальна тривалість набраних на утриманні
Час набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна тривалість набраних підключених викликів
Час набраних завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після набраного виклику.	Загальна тривалість набраних завершених викликів
Середній час набраних підключених викликів	Середній час тривалості набраних підключених викликів.	Загальна тривалість набраних підключених викликів / загальна кількість набраних підключених викликів

Параметр	Опис	Формула
Середній час обробки набраних викликів	Середня тривалість часу, витраченого на обробку набраного виклику.	(загальна тривалість набраних підключених викликів + загальна тривалість набраних завершених викликів) / (загальна кількість набраних викликів + загальна кількість набраних підключених викликів)

#### Інтервали об'єкта в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається кількість типів контакту «прийняті» для об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість підключених	Кількість типів контактів із відповіддю.	Тип каналу: чат, телефонія, електронна пошта, соціальні мережі	Загальна кількість підключених

#### Інтервали команди в режимі реального часу

У цьому звіті наведено докладні показники на рівні команди та об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Назва команди Варіант використання: сегмент рядка	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу



Параметр	Опис	Формула
Оскупансу (Завантаженість)	Час, який оператори витратили на виклики, як порівняти з часом доступності та в режимі очікування.	(Сумарний загальний час набраних завершених викликів + сумарний загальний час завершених викликів + сумарний загальний час набраних підключених викликів + сумарний загальний час доступних викликів + сумарний загальний час утримання) / години роботи персоналу
Total Calls (Загальна кількість викликів)	Загальна кількість викликів	Загальна кількість набраних підключених викликів + загальна кількість доступних викликів
Час у режимі очікування	Загальний час, проведений операторами в стані очікування.	Загальна тривалість роботи в режимі очікування
Час доступності	Загальний час, проведений операторами в стані доступності.	Загальна тривалість роботи в режимі доступності
Час вхідних зарезервованих викликів	Загальний час, проведений операторами в стані резервування (час від початку виклику до відповіді на нього).	Загальна тривалість дзвінків
Час вхідних контактів	Час, коли виклик надійшов на станцію оператора.	Сумарний загальний час доступних
Час вхідних на утриманні	Кількість разів, коли оператор перевірив вхідний виклик абонента на утримання.	Сумарний загальний час утримання
Час вхідних підключених викликів	Загальний час, проведений операторами в стані підключення.	Сумарний загальний час доступних викликів + сумарний загальний час утримання
Час вхідних завершених викликів	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення після вхідного виклику.	Сумарний загальний час завершених викликів
Середній час вхідних підключених викликів	Середній час підключення операторів до вхідних викликів.	(Сумарний загальний час доступних викликів + сумарний загальний час утримання) / загальна кількість підключених
Середній час обробки вхідних викликів	Середній час, витрачений операторами на обробку викликів.	(Сумарний загальний час доступних викликів + сумарний загальний час утримання + сумарний загальний час завершених викликів) / (загальна кількість підключених викликів + загальна кількість доступних викликів)
Час викликів без відповіді	Загальний час, проведений операторами в стані «Без відповіді».	Загальна тривалість викликів без відповіді

Параметр	Опис	Формула
Кількість спроб набраних викликів	Кількість разів, коли оператор намагався здійснити набраний виклик.	Загальна кількість набраних викликів
Кількість набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Загальна кількість набраних підключених викликів
Час набраних зарезервованих викликів	Кількість операторів, які зараз перебувають у стані резервування (час від початку виклику до відповіді на нього).	Сумарний загальний час дзвінків за набраними викликами
Час набраних на утриманні	Кількість операторів у стані підключення, які перевели на утримання абонентів, що телефонують.	Сумарний загальний час утримання набраних викликів
Час набраних підключених викликів	Кількість набраних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Сумарний загальний час набраних підключених викликів
Час набраних завершених викликів	Загальний час, проведений операторами в стані завершення набраного виклику.	Сумарний загальний час набраних завершених викликів
Середній час набраних підключених викликів	Середня кількість часу, проведеного операторами в стані резервування набраного виклику.	Сумарний загальний час набраних підключених викликів / загальна кількість набраних підключених викликів
Середній час обробки набраних викликів	Середній час обробки набраних викликів.	(Сумарний загальний час набраних підключених викликів + сумарний загальний час набраних завершених викликів) / (загальна кількість набраних викликів + загальна кількість набраних підключених викликів)

### Звіт про інтервали команди в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається кількість типів контактів із відповіддю для команди.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Кількість підключених	Кількість типів контактів із відповіддю.	Загальна кількість підключених

## Статистика команди в режимі реального часу

У цьому звіті відображається докладна статистика команди в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Група операторів на певному об'єкті, які обробляють певний тип виклику. Варіант використання: сегмент рядка	
Ім'я оператора	Ім'я оператора, тобто особи, яка відповідає на виклики клієнтів. Варіант використання: сегмент рядка	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Усього входів	Кількість операторів, які зараз увійшли в систему.	Кількість ідентифікаторів сеансу
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності: у режимі очікування)
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператор переходив у стан доступності.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності: доступний)
Кількість підключених	Кількість викликів, наразі підключених до оператора.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності: підключений)
Кількість консультацій	Кількість операторів, які наразі консультуються з іншим оператором.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності: ДоступнийКонсультація, ПідключенийКонсультація, ОчікуєКонсультація, ЗавершеноКонсультація)
Кількість завершених	Кількість разів, коли оператори переходили в стан завершення.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності: завершено)
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності: БезВідповіді)

Параметр	Опис	Формула
Кількість набраних	Кількість здійснених набраних викликів.	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (чи було набрано $\geq 1$ , стан активності: підключений)

## Звіт про знімки – оператор

## Оператор у режимі реального часу

Цей звіт є детальним підсумком статистики оператора.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора		Сегмент рядка
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.		Сегмент рядка
Усього входів	Загальна кількість входів оператора в систему.		Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Стан активності: У режимі очікування, у режимі очікування	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість доступних	Кількість операторів, поточний стан яких «Доступний».	Стан активності: доступний, доступний	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор знаходився в стані резервування (коли на вхідний виклик ще не відповіли).	Стан активності: триває дзвінок, триває дзвінок	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість підключених	Кількість викликів, наразі підключених до оператора.	Стан активності: підключений, підключений	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператор мав стан «Консультації».	Стан активності: Доступні консультації, доступні-консультації, ПідключенийКонсультації	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператор розпочинав конференц-виклик.	Стан активності: Конференція, конференція	Загальна кількість конференцій

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість завершених	Кількість разів, коли оператор мав стан «Завершено».	Стан активності: завершено, завершено	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Стан активності: без відповіді, без-відповіді	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (Стан активності = БезВідповіді)
Кількість набраних	Кількість операторів, з якими триває з'єднання за набраним викликом або які завершують його.	Набраних: >= 1	Кількість набраних

## Стан оператора – об'єкт у режимі реального часу

Цей звіт являє собою стан оператора як члена команди в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Site Name (Назва об'єкта)	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Усього входів	Кількість операторів, які зараз увійшли в систему.		Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Стан активності: У режимі очікування, у режимі очікування	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість доступних	Кількість операторів, поточний стан яких «Доступний».	Стан активності: Доступний, доступний	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів )
Кількість зарезервованих викликів	Кількість операторів, які зараз перебувають у стані резервування (час від початку виклику до відповіді на нього).	Стан активності: Триває дзвінок, триває дзвінок	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість підключених	Кількість викликів, наразі підключених до оператора.	Стан активності: підключений, підключений	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість консультацій	Кількість разів, коли оператор мав стан «Консультації».	Стан активності: ДоступніКонсультації, доступні-консультації, ПідключенийКонсультації	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператор розпочинав конференц-виклик.	Стан активності: Конференція, конференція	Загальна кількість конференцій
Кількість завершених	Кількість разів, коли оператор мав стан «Завершено».	Стан активності: Завершено, завершено	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Стан активності: БезВідповіді, без-відповіді	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість набраних	Кількість операторів, з якими триває з'єднання за набраним викликом або які завершують його.	Набраних: >= 1	Кількість набраних

### Стан оператора – команда в режимі реального часу

У цьому звіті відображається інформація про стан оператора в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Усього входів	Кількість операторів, які зараз увійшли в систему.		Кількість ідентифікаторів сеансу операторів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість у режимі очікування	Кількість разів, коли оператор переходив у режим очікування.	Стан активності: у режимі очікування, у режимі очікування	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів (стан активності = у режимі очікування)
Кількість доступних	Кількість разів, коли оператор переходив у стан доступності.	Стан активності: доступний, доступний	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість зарезервованих викликів	Кількість разів, коли оператор переходив у стан резервування вхідних викликів.	Стан активності: триває дзвінок, триває дзвінок	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість підключених	Кількість вхідних викликів, за якими відбулося з'єднання з оператором.	Стан активності: підключений, підключений	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість консультацій	Загальний час, витрачений операторами на консультації з іншими операторами.	Стан активності: ДоступніКонсультації, доступні-консультації, ПідключенийКонсультації	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператор розпочинав конференц-виклик.	Стан активності: конференція, конференція	Загальна кількість конференцій
Кількість завершених	Кількість операторів, які наразі перебувають у стані завершення.	Стан активності: завершено, завершено	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість викликів без відповіді	Кількість разів, коли операторові не вдалося відповісти на вхідний запит, через що не вдалося підключити контакт до оператора.	Стан активності: БезВідповіді, без-відповіді	Кількість ідентифікаторів сеансу операторів
Кількість набраних	Кількість операторів, з якими триває з'єднання за набраним викликом або які завершують його.	Набраних: >= 1	Кількість набраних

### Статистика оператора в режимі реального часу

У цьому звіті представлено статистику операторів у режимі реального часу. Він містить дані оператора, як-от час входу, тип каналу тощо.



**Примечание** Столбець «Соціальні мережі» відображається лише за умови наявності підписки на артикул соціального каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора.	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.	
Ідентифікатор каналу	Ідентифікатор типу каналу.	
Поточний стан	Поточний стан контакту. Це поле доступне тільки в сховищі сеансів клієнта (CSR) і винятково для візуалізацій у режимі реального часу.	
Початковий час входу	Дата й час, коли оператор увійшов у систему.	Мінімальне значення позначки часу входу
Оброблені виклики	Загальна кількість оброблених взаємодій шляхом голосового зв'язку.	Кількість набраних підключених викликів + кількість підключених викликів
Оброблені чати	Загальна кількість оброблених взаємодій у чаті.	Кількість набраних підключених викликів (тип каналу: чат) + кількість підключених викликів (тип каналу: чат)
Оброблені електронні листи	Загальна кількість оброблених взаємодій електронною поштою.	Кількість набраних підключених викликів (тип каналу: електронна пошта) + кількість підключених викликів (тип каналу: електронна пошта)
Оброблені підключення через соціальні мережі	Загальна кількість оброблених взаємодій у соціальних каналах.	Кількість підключень через соціальні мережі + кількість вихідних підключень через соціальні мережі

## Огляд контактного центру – у режимі реального часу

### Картка доступних операторів у режимі реального часу

У цьому звіті відображається кількість операторів у стані **Доступний** для певної команди в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: картка

### Картка середнього рівня обслуговування в режимі реального часу

На цій діаграмі з індикаторами відображається відсоток контактів, які були оброблені в межах рівня обслуговування, налаштованого для черги.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру



Тип виводу: діаграма

### Відомості про контакти в черзі – сьогодні в реальному часі

Цей звіт містить контактні дані контактів від початку дня з розбивкою за чергою.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.  Варіант використання: сегмент рядка		
Назва черги	Назва черги.		
Контактів: #	Загальна кількість контактів від початку дня.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Оброблено контактів: #	Кількість контактів, оброблених від початку дня.	Тип обробки: звичайні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Найдовший оброблений контакт із черги	Найдовший час, яку контакт провів у черзі від початку дня.  Це значення обчислюється після того, як стан виклику змінюється із запаркованого на підключений або завершений.	Поточний стан: підключено, завершено	Максимальна тривалість черги
Пропущених контактів: #	Кількість пропущених контактів від початку дня.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

### Контактні дані, які наразі є в черзі, у режимі реального часу

Цей звіт містить контактні дані тих контактів, які зараз перебувають у черзі.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.  Варіант використання: сегмент рядка		
Назва черги	Назва черги.		
Контактів, що очікують у черзі: #	Кількість контактів, які очікують у черзі.	Поточний стан: запарковано	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Середній час очікування в черзі	Середній час очікування в черзі для всіх активних викликів.	Поточний стан: підключено, завершено	Середнє значення Тривалість Черги

#### Картка середнього часу очікування в черзі

У цьому звіті наведено середній час очікування в черзі для всіх викликів, що наразі активні.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: картка

#### Контакти в черзі в режимі реального часу

У цьому звіті наведено кількість контактів із клієнтами, що перебувають у черзі в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: картка

#### Картка найдовшого контакту в черзі – у режимі реального часу

У цьому звіті відображається контакт, який наразі перебуває в черзі найдовше. Це значення заповнюється зі звіту про знімки контакту, який зараз запарковано в черзі на найдовшу тривалість.

Цей звіт містить назву черги й тривалість контакту, який найдовше очікує в черзі.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: звіт

#### Інформація про команду в режимі реального часу

Цей звіт надає відомості про команду в режимі реального часу.



**Примечание** Столбець «Соціальні мережі» відображається лише за умови наявності підписки на артикул соціального каналу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Назва команди.	
Ім'я оператора	Ім'я оператора.	
Загальна кількість входів	Загальна кількість контактів, які увійшли в систему.	Кардинальність ідентифікатора сеансу оператора  (Кардинальність забезпечує загальну кількість унікальних ідентифікаторів сеансу операторів.)
Початковий час входу	Час першого входу.	Мінімальне значення позначки часу входу
Остаточний час виходу	Час останнього виходу з системи.	Максимальне значення позначки часу виходу
Години роботи персоналу	Загальний час, протягом якого оператори перебували в системі.	Загальна кількість годин за позначкою часу оновлення в режимі реального часу – загальна кількість годин за позначкою часу входу
Кількість у режимі очікування	Загальна кількість разів перебування в стані очікування.	Загальна кількість у режимі очікування
Оброблено контактів: #	Кількість оброблених контактів.	Загальна кількість підключених
Оброблено викликів: #	Кількість викликів, які були оброблені.	Кількість підключених голосових
Оброблено чатів: #	Кількість чатів, які були оброблені.	Кількість набраних підключених у чаті
Оброблено електронних листів: #	Кількість електронних листів, які були оброблені.	Кількість підключених електронних листів
Оброблено підключень через соціальні мережі: #	Загальна кількість оброблених взаємодій у соціальних каналах.	Кількість підключень через соціальні мережі + кількість вихідних підключень через соціальні мережі

Картка всіх пропущених контактів у режимі реального часу

У звіті наводиться загальна кількість пропущених контактів у режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти &gt; Звіти в режимі реального часу &gt; Огляд контактного центру

Тип виводу: картка

## Мультимедійні звіти в режимі реального часу

### Звіти про інтервали

#### Пропущені – діаграма

У цьому звіті відображаються всі пропущені виклики, які було завершено в режимі реального часу до з'єднання з об'єктом призначення.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Пропущені	Кількість викликів, пропущених протягом інтервалу звіту. Пропущений виклик – це виклик, який було завершено до з'єднання з об'єктом призначення, але який перебував у системі довше, ніж час, визначений пороговим значенням для коротких викликів, передбаченим для підприємства.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

#### Пропущені в режимі реального часу

У цьому звіті відображається інформація про кількість викликів, що були в системі, перш ніж стали пропущеними.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Назва черги	Назва черги. Варіант використання: сегмент рядка		
Ідентифікатор черги	Ідентифікатор черги. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
% пропущених	Відсоток викликів, які було пропущено.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) / загальна кількість контактів

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Завершено	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики – ні.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = швидко_відключені)
Пропущені	Кількість викликів, пропущених протягом інтервалу звіту. Пропущений виклик – це виклик, який було припинено без розподілення до місця призначення, але який перебував у системі довше часу, визначеного пороговим значенням короткого виклику, передбаченим для підприємства.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Пропущені з SL	Кількість викликів, які були припинені під час перебування в черзі в межах порогового рівня обслуговування, передбаченого для черги або навички.		Сума взаємодій у межах рівня обслуговування (тип припинення: пропущені)
Усього	Загальна кількість викликів усіх типів походження.		Загальна кількість контактів
Час поставлених у чергу	Сукупна кількість часу, коли виклики перебували в черзі, очікуючи на надсилання оператору або в інший ресурс. Оскільки час перебування в черзі розраховується після виходу виклику з неї, цей показник для виклику, який досі перебуває в черзі, не відображається у звіті.		Загальна тривалість черги
Час пропущених	Сукупна кількість часу між тим, коли виклики надійшли в чергу, і коли на них відповіли (шляхом підключення до оператора або іншого ресурсу) протягом інтервалу звіту. Оскільки час відповіді на виклик обчислюється після відповіді на нього, час відповіді на виклики, які очікують на відповідь, не відображається у звіті.	Чи оброблено контакт: != 1	Загальна тривалість черги
Середній час поставлених у чергу	Загальна кількість часу перебування викликів у черзі, поділена на загальну кількість викликів, що були поставлені в чергу.		Загальна тривалість черги / загальна кількість черг

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Середній час пропущених	Загальна кількість часу, протягом якого виклики перебували в системі, перш ніж стали пропущеними, розділена на загальну кількість пропущених викликів.		Загальна тривалість черги (чи оброблено контакт != 1) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)

## Інтервали точки входу в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається кількість вхідних викликів.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Вхідні	Кількість типів вхідних звернень.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

## Вхідні, короткі, IVR у режимі реального часу – точка входу

Цей звіт наводить кількість типів каналів, які були в IVR.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Назва точки входу	Назва точки входу. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Вхідні	Представляє вхідний виклик.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Короткий	Кількість викликів, завершених протягом передбаченого для підприємства порогового значення короткого виклику без з'єднання з оператором.	Тип припинення: короткий_виклик	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Час IVR	Кількість викликів у системі IVR.		Загальна тривалість IVR

## Рівень обслуговування черги в режимі реального часу

У цьому звіті наведено кількість типів каналів, доступних у режимі реального часу в чергах. Детальний звіт, що складається з даних про пропущені виклики, рівень обслуговування, завершені виклики та інші параметри.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва черги	Назва черги. Варіант використання: сегмент рядка		
Інтервал	Період		За останні 7 днів
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
На рівні обслуговування, %	Кількість викликів, на які відповіли в межах порогового рівня обслуговування, передбаченого для черги або навички (в інтервалі навичок за звітом про чергу), поділена на загальну кількість викликів (включно з пропущеними викликами).		(На рівні обслуговування) / загальна кількість
% викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, поділена на кількість викликів, які потрапили в чергу, за вирахуванням коротких викликів.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0)
Усього	Загальна кількість викликів усіх типів походження.		Загальна кількість контактів
Завершено	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не враховуються.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = швидко_відключені)

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Пропущені	Кількість викликів, пропущених протягом інтервалу звіту. Пропущений виклик – це виклик, який було припинено без розподілення до місця призначення, але який перебував у системі довше часу, визначеного пороговим значенням короткого виклику, передбаченим для підприємства.	Тип припинення: пропущені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)
Викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, що були спрямовані з черги оператора чи в доступний ресурс.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключення > 0)
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори ініціювали конференц-виклик оператору або на зовнішній номер.		Загальна кількість конференцій
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли виклик від абонента, що телефонує, було переведено на утримання.		Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Середній час пропущених	Загальний час, протягом якого виклики перебували в системі, перш ніж стали пропущеними, розділена на загальну кількість пропущених викликів.		Загальна тривалість черги (чи оброблено контакт = 1) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)
Середня швидкість відповіді	Загальний час викликів із відповіддю, поділений на загальну кількість викликів із відповіддю.		Загальна тривалість черги (тривалість підключених > 0) / кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0)

#### Рівень обслуговування черги в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про загальну кількість голосових взаємодій, що обробляються в межах рівня обслуговування в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Оброблено викликів у межах рівня обслуговування	Загальна кількість оброблених взаємодій шляхом голосового зв'язку.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (рівень обслуговування > 0)

#### Статистика черг у режимі реального часу

У цьому звіті відображаються відомості про черги в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Звіти операторів > Звіти про інтервали



Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва черги	Назва черги, де зберігаються виклики під час очікування обробки оператором. Виклики переміщуються з точки входу до черги, а потім розподіляються між операторами. Варіант використання: сегмент рядка	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	
Рівень обслуговування, %	Кількість викликів, на які відповіли в межах порогового рівня обслуговування, передбаченого для черги або навички (в інтервалі навичок за звітом про чергу), поділена на загальну кількість викликів (включно з пропущеними викликами).	Рівень обслуговування, % = сума в межах рівня обслуговування / загальна кількість контактів
У черзі	Кількість черг, до яких потрапив контакт.	Кількість черг
Найдовший час у черзі	Найдовший час, протягом якого контакт був у кожній черзі, указаній у звіті.	Максимальна тривалість черги

Контактні дані об'єктів у режимі реального часу

У цьому звіті відображається кількість контактів, доступних в усіх чергах об'єкта.

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Інтервал	Період	У режимі реального часу – 30 хвилин
Назва черги	Назва черги. Варіант використання: сегмент рядка	
Назва сайту	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка	
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка	

Параметр	Опис	Формула
Завершені	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики – ні.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість у підключеному стані > 0) + кількість ідентифікаторів сеансів контакту (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансів контакту (тип припинення = раптово_перервані)
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, на які було отримано відповідь (тобто відбулося з'єднання з оператором або їх було розподілено та прийнято), але які потім було відразу перервано в межах порогового значення раптового переривання, передбаченого для підприємства.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = раптово_перервані)
Викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, що були спрямовані з черги оператора чи в доступний ресурс.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключення > 0)
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори ініціювали конференц-виклик оператору або на зовнішній номер.	Загальна кількість конференцій
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли виклик від абонента, що телефонує, було переведено на утримання.	Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Час викликів із відповіддю	Загальний час між моментом потрапляння в чергу й моментом відповіді на виклик (шляхом з'єднання з оператором або іншим ресурсом) в інтервал звіту. Оскільки час відповіді на виклик обчислюється після відповіді на нього, час відповіді на виклики, які очікують на відповідь, не відображається у звіті.	Загальна тривалість черги (тривалість у підключеному стані > 0)
Час підключення	Інтервал між часом, коли на виклики відповів оператор або інший ресурс, і часом, коли вони були припинені. Оскільки час у підключеному стані не обчислюється до припинення виклику, час у підключеному стані для виклику, що триває, не відображається у звіті.	Загальна тривалість утримання + загальна тривалість підключених викликів

#### Контактні дані об'єктів у режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті представлені відомості про сайт.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Завершено	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа входять виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не входять до цього числа.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = швидко_відключені)

### Контактні дані команди в режимі реального часу

Цей звіт наводить дії операторів, пов'язані з чергами, об'єктами та командами.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Інтервал	Період		У режимі реального часу – 30 хвилин
Назва черги	Назва черги. Варіант використання: сегмент рядка		
Назва сайту	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка		
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
Завершені	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа включені виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики – ні.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = швидко_відключені)

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Кількість раптових відключень	Кількість викликів, на які було отримано відповідь (тобто відбулося з'єднання з оператором або їх було розподілено до об'єкта призначення та прийнято), але які потім були відразу перервані в межах порогового значення раптового відключення, передбаченого для підприємства.	Тип припинення: раптово_відключені	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Викликів із відповіддю	Кількість викликів із відповіддю, що були спрямовані з черги оператора чи в доступний ресурс.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключення > 0)
Кількість викликів на утриманні	Кількість разів, коли виклик від абонента, що телефонує, було переведено на утримання.		Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Кількість конференцій	Кількість разів, коли оператори ініціювали конференц-виклик оператору або на зовнішній номер.		Загальна кількість конференцій
Час викликів із відповіддю	Загальний час між моментом потрапляння в чергу й моментом відповіді на виклик (шляхом з'єднання з оператором або іншим ресурсом) в інтервал звіту. Оскільки час відповіді на виклик обчислюється після відповіді на нього, час відповіді на виклики, які очікують на відповідь, не відображається у звіті.	Тривалість у підключеному стані > 0	Загальна тривалість черги
Час підключення	Інтервал між часом, коли на виклики відповів оператор або інший ресурс, і часом, коли вони були припинені. Оскільки час підключення не обчислюється, доки виклик не буде припинено, час підключення активного виклику не відображається у звіті.		Загальна тривалість утримання + загальна тривалість підключених викликів

#### Контактні дані команди в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про кількість викликів, які були завершені на рівні команди в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про інтервали

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Формула
Завершено	Кількість викликів, які завершилися протягом інтервалу звіту. До їх числа входять виклики з відповіддю, а також пропущені й перервані виклики. Передані та короткі виклики не входять до цього числа.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тривалість підключених > 0) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені) + кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = швидко_відключені)

## Звіти про знімки



**Примечание** У полі Тривалість підключених звіту про знімки вказуються нулі, коли виклик тривав. У полі Тривалість підключених звіту про знімки вказується значення тільки після завершення виклику.

## Найдовший контакт у черзі

У звіті про найдовший контакт у черзі вказується найбільша тривалість часу, протягом якого контакту довелося очікувати в певній черзі. У звіті вказується час, протягом якого контакт очікував у черзі. У звіті також вказується контакт, який у даний час найдовше очікує в черзі.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис
Ідентифікатор черги	Унікальний ідентифікатор черги.
Назва черги	Назва черги.
Тип каналу	Тип медіа черги, як-от телефонія, електронна пошта або чат.
Найдовший час контакту в черзі	Найдовший час, протягом якого контакт очікував у черзі.
Наразі найдовший контакт у черзі	Контакт, який у даний час найдовше очікує в черзі.

## Точка входу знімка IVR у режимі реального часу – діаграма

Цей звіт відображає кількість викликів, доступних на даний момент в IVR.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про знімки

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
В IVR	Кількість викликів, які наразі наявні в системі IVR.	Поточний стан: іvr-підключено	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

## Точка входу знімка в режимі реального часу

У цьому звіті наведено докладні відомості про виклики в точці входу або в черзі.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва точки входу	Назва точки входу, яка є цільовою площадкою для викликів клієнтів у системі Webex Contact Center. Варіант використання: сегмент рядка		
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат. Варіант використання: сегмент рядка		
В IVR	Кількість викликів, які наразі наявні в системі IVR.	Поточний стан: іvr-підключено	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
У черзі	Кількість викликів, що наразі перебувають у чергах, зазначених у звіті. У випадку зі звітами про точки входу це число являє собою кількість викликів, що наразі перебувають у чергах, які формує точка входу.	Поточний стан: запарковано	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Підключено	Кількість викликів, наразі підключених до оператора.	Поточний стан: підключено, на утриманні, утримання-завершено, консультацію-завершено, консультація	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

## Точка входу знімка в режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про тип контакту.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про знімки

Тип виводу: гистограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Голос	Тип медіа контакту для телефонії.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія та поточний стан = підключено)
Чат	Тип медіа контакту в чаті.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат і поточний стан = підключено)

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Електронна пошта	Тип медіа контакту електронної пошти.		Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта й поточний стан = підключено)
У черзі	Кількість черг, до яких увійшов контакт.	Поточний стан: запарковано	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Підключено	Загальна кількість оброблених викликів.	Поточний стан: підключено, на утриманні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

### Черга знімків у режимі реального часу – діаграма

У цьому звіті відображається інформація про знімок рівня обслуговування.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про знімки

Тип виводу: гістограма

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
У черзі	Кількість викликів, що наразі перебувають у чергах, зазначених у звіті. У випадку зі звітами про точки входу це число являє собою кількість викликів, що наразі перебувають у чергах, які формує точка входу.	Поточний стан: запарковано	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Підключено	Кількість викликів, наразі підключених до оператора.	Поточний стан: підключено, на утриманні	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів

### Рівень обслуговування черги знімків у режимі реального часу

У цьому звіті відображається інформація про рівень обслуговування на рівні команди, черги й об'єкта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Мультимедійні звіти > Звіти про знімки

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Назва черги	Назва черги. Варіант використання: сегмент рядка		
Назва сайту	Назва об'єкта. Варіант використання: сегмент рядка		
Назва команди	Назва команди. Варіант використання: сегмент рядка		

Параметр	Опис	Фільтри	Формула
Тип каналу	Тип медіа контакту, як-от телефонія, електронна пошта або чат.  Варіант використання: сегмент рядка		
У черзі	Кількість викликів, що наразі перебувають у чергах, зазначених у звіті. У випадку зі звітами про точки входу це число являє собою кількість викликів, що наразі перебувають у чергах, які формує точка входу.	Поточний стан: запарковано	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Підключено	Кількість викликів, наразі підключених до оператора.	Поточний стан: підключено, на-утриманні, утримання-завершено, консультація, консультацію-завершено	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Поточний рівень обслуговування, %	Відсоток викликів у черзі, які ще не досягли порогового рівня обслуговування, передбаченого для черги.		Поточний рівень обслуговування, % = на рівні обслуговування / усього  Усього = кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Операторів у системі	Кількість операторів, які наразі ввійшли в цю команду або в усі команди на цьому об'єкті. На рівні черги це число – це кількість операторів, які ввійшли до всіх команд на об'єктах, що обслуговують цю чергу.		Кількість ідентифікаторів оператора

## Статистика команди та черги – у режимі реального часу

### Картка середнього часу обробки в режимі реального часу

У цьому звіті відображено середній час обробки як для всіх каналів, так і для кожного окремо в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Статистика команди та черги

Тип виводу: картка

### Статистика команди в режимі реального часу

У звіті відображено статистику команди в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Статистика команди та черги



Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва команди	Назва команди.	
Ім'я оператора	Ім'я оператора.	
Поточний стан	Відображає стан оператора, наприклад «Доступний», «У режимі очікування» або «Без відповіді».	
Оброблено контактів: #	Кількість оброблених контактів.	Загальна кількість ідентифікаторів сеансів контакту
Середній час обробки	Середній час, необхідний для обробки контакту.	Загальна тривалість контакту протягом заданого інтервалу/Кількість оброблених контактів за вказаний інтервал
Середній час завершених	Середній час, необхідний для завершення контакту.	Загальний час завершених протягом заданого інтервалу/Загальна кількість завершених протягом заданого інтервалу

#### Таблиця стану команди в режимі реального часу

На цій круговій діаграмі показано розбивку кількості операторів, які ввійшли в систему, за поточним станом.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Огляд контактного центру

Тип виводу: діаграма

#### Картка всіх оброблених викликів у режимі реального часу

У цьому звіті відображається загальна кількість контактів, які обробляються в режимі реального часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти в режимі реального часу > Статистика команди та черги

Тип виводу: картка

## Звіти про перенесення

Звіти про перенесення є додатковими. Залежно від потреб бізнесу, ви можете зв'язатися з командою Cisco із забезпечення якості технічних рішень, щоб увімкнути ці звіти.

#### Докладний звіт про активність пропущених викликів

Докладний звіт про активність пропущених викликів містить інформацію про пропущені виклики.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Час початку виклику	Позначка часу початку контакту.	Значення позначки часу початку контакту
Номер абонента, якому телефонують	Цифри DNIS, що надходять разом із викликом. Телефонна компанія надсилає рядок цифр, який містить номер телефону абонента, що телефонує, за допомогою послуги ідентифікації набраного номера (DNIS).	Значення DNIS
Call ANI (Виклик з ANI)	Цифри ANI, що надходять разом із викликом. Телефонна компанія надсилає рядок цифр, який містить номер телефону абонента, що телефонує, за допомогою послуги автоматичної ідентифікації номера (ANI).	Значення ANI
CSQ спрямованих викликів	Назва черги, у яку додано виклик під час очікування відповіді оператора.	Значення назви першої черги
Оператор	Ім'я оператора, якому надійшов виклик, преш ніж його було пропущено.	Значення імені оператора
Навички викликів	Навички, пов'язані із чергою, у яку перенаправлено виклик.	Значення навичок
Час пропуску виклику	Дата й час, коли виклик було пропущено.	Значення позначки часу завершення контакту
Час до пропуску	Кількість часу, що минув від моменту надходження виклику до системи до його пропуску.	Час пропуску виклику – час початку виклику

## Звіт зі статистикою викликів оператора

У звіті зі статистикою викликів оператора представлено статистику кожного набраного й отриманого оператором виклику.



Примечание Деталі викликів враховуються до останнього оператора, який обробляє виклик.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора. Використовується як сегмент рядка.	

Параметр	Опис	Формула
Кінцевий пристрій оператора (DN)	Кінцева точка (номер телефону, адреса електронної пошти або дескриптор чата), на яку оператор отримував виклики, електронні листи або повідомлення в чаті. Використовується як сегмент рядка.	
Total Inbound (Загальна кількість вхідних викликів)	Загальна кількість викликів, які прийняв оператор.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (напрямок виклику = вхідні)
Avg Talk Time Inbound (Середній час розмови для вхідних викликів)	Середній час, протягом якого оператор розмовляв з абонентом, що телефонує.	Середня тривалість підключення (напрямок виклику = вхідні)
Avg Hold Time Inbound (Середній час на утриманні для вхідних викликів)	Середній час, протягом якого оператор переводив вхідний виклик на утримання.	Середня тривалість утримання (напрямок виклику = вхідні)
Avg Work Time Inbound (Середній час роботи після вхідного)	Середній час, протягом якого оператор був зайнятий після відключення або передавання вхідного виклику.	Середня тривалість завершених (напрямок виклику = вхідні)
Вихідні виклики	Виклики, які здійснив оператор. До них відносяться як підключені виклики, так і спроби їх здійснити.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (напрямок виклику = вихідні)
Avg Call Time Outbound (Середній час виклику для вихідних викликів)	Середній час, протягом якого оператор здійснював вихідний виклик.	Середня тривалість підключення (напрямок виклику = вихідні)
Max Call Time Outbound (Максимальний час виклику для вихідних)	Максимальний час, протягом якого оператор здійснював вихідний виклик.	Максимальна тривалість підключення (напрямок виклику = набрані)
Transfer In (Передані до)	Виклики, які були передані оператору.	Загальна кількість переданих оператору
Transfer Out (Передані від)	Виклики, які передав оператор.	Загальна кількість переданих від оператора до оператора + загальна кількість переданих від оператора до DN + загальна кількість переданих від оператора до черги + загальна кількість переданих від оператора до точки входу
Проведення конференцій	Конференц-виклики, у яких брав участь оператор.	Загальна кількість конференцій

## Докладний звіт про операторів

Детальний звіт про оператора містить інформацію про автоматичне розподілення викликів (ACD) і виклики без ACD, отримані або набрані операторами.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора.	Значення імені оператора
Внутрішній номер	Кінцевий пристрій (номер телефону, адреса електронної пошти або дескриптор чата), на який оператор отримував виклики, електронні листи або повідомлення в чаті.	Значення кінцевого пристрою оператора (DN)
Час початку виклику	Дата й час початку виклику.	Значення позначки часу початку контакту
Час завершення виклику	Дата й час завершення виклику.	Значення позначки часу завершення контакту
Тривалість	Час, що минув між початком виклику та його завершенням.	Час завершення виклику – час початку виклику
Called Number (Номер абонента, якому телефонують)	Цифри DNIS, що надходять разом із викликом. Телефонна компанія надсилає рядок цифр, який містить номер телефону абонента, що телефонує, за допомогою послуги ідентифікації набраного номера (DNIS).	Значення DNIS
Call ANI (Виклик з ANI)	Цифри ANI, що надходять разом із викликом. Телефонна компанія надсилає рядок цифр, який містить номер телефону абонента, що телефонує, за допомогою послуги автоматичної ідентифікації номера (ANI).	Значення ANI
Call Routed CSQ (CSQ спрямованих викликів)	Назва черги, у якій утримувалися виклики в очікуванні оператора.	Значення назви першої черги
Other CSQs (Інші CSQ)	Назва остаточної черги, у якій виклик чекав на оператора, якщо використовувалося кілька черг.	Значення остаточної назви черги
Call Skills (Навички викликів)	Навички, пов'язані з чергою, що обробляла виклик.	Значення навичок
Час розмови	Час, що минув між підключенням оператора до виклику та відключенням або передаванням виклику без урахування часу утримання.	Значення тривалості підключених

Параметр	Опис	Формула
Час утримання	Загальний час, протягом якого оператор залишає виклики на утриманні.	Значення тривалості утриманих
Work Time (Робочий час)	Загальний час, протягом якого оператор був зайнятий після відключення або передавання виклику.	Значення тривалості завершених викликів
Call Direction (Напрямок виклику)	Указує, яким був виклик – вхідним чи вихідним.	Значення напрямку виклику

## Підсумковий звіт про оператора

Звіт «Підсумковий звіт про оператора» містить один рядок для кожного оператора. Кожен рядок містить короткий огляд дій оператора.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора. Використовується як сегмент рядка.	
Оброблені виклики	<p>Кількість викликів, які було підключено до оператора.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Якщо оператор установив конференц-зв'язок з іншим оператором, значення збільшується на одиницю для оператора, з яким проводять конференцію.</li> <li>• Якщо оператор передав виклик, а його було передано назад, значення збільшується на два.</li> </ul>	Кількість назв кодів завершення
Представлені виклики	<p>Кількість викликів, які було надіслано операторові, незалежно від того, чи він прийняв їх.</p> <p>Якщо виклик було з'єднано з оператором, передано іншому оператору, а потім передано назад вихідному оператору, значення для оригінального оператора збільшиться на два (один раз за кожне представлення виклику).</p>	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Коефіцієнт обробки	Співвідношення оброблених і представлених викликів.	Оброблені виклики / представлені виклики
Середній час обробки	Середній час обробки всіх викликів, які обробив оператор.	Загальний час обробки / оброблені виклики

Параметр	Опис	Формула
Середній час розмови	Середній час, затрачений оператором на виклики.	Середня тривалість підключення
Максимальний час розмови	Максимальний час, який оператор витратив на розмову.	Максимальна тривалість підключення
Середній час утримання	Середній час, на який оператор ставить виклик на утримання.	Середня тривалість утримання
Максимальний час утримання	Максимальний час, на який оператор ставив виклик на утримання.	Максимальна тривалість утримання
Середній час роботи	Середній час, протягом якого оператор був зайнятий після відключення або передавання виклику.	Середня тривалість завершених
Максимальний час роботи	Максимальний час, протягом якого оператор був зайнятий після переривання або передачі виклику.	Максимальна тривалість завершених

## Підсумковий звіт про програму

У зведеному звіті про застосування представлена статистика викликів для кожного застосування. Він містить інформацію про представлені, оброблені, пропущені, вхідні та вихідні виклики. Він також містить інформацію про тривалість розмови, робочий час і час пропущених.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва точки входу	Назва точки входу. Використовується як сегмент рядка.	
Представлені виклики	Кількість викликів, які були прийняті додатком, включно з внутрішніми викликами. Він містить інформацію про кількість викликів, які були оброблені додатком, і кількість викликів, які були пропущено під час активної роботи додатку.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Оброблені виклики	Кількість викликів, які були оброблені додатком, включно з внутрішніми викликами.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = нормальний)
Середня швидкість відповіді	Середній час у черзі, перш ніж оператор відповів на виклик. Виклики, які не було прийнято оператором, в цей розрахунок не входять.	Середнє значення тривалості перебування в черзі
Середня тривалість розмови	Середній час, затрачений оператором на виклики.	Середня тривалість підключення

Параметр	Опис	Формула
Середній робочий час	Середній час, протягом якого оператор був зайнятий після відключення або передавання виклику.	Середня тривалість завершених
Пропущені виклики	Кількість викликів, які були пропущені додатком.	Кількість типів припинення (тип припинення = пропущені)
Середній час пропущених	Середня тривалість викликів до того, як вони були пропущені.	Середня тривалість перебування в черзі (тип припинення = пропущені)

## Звіт про активність CSQ за проміжком часу

Звіт про активність «Черга обслуговування контактів» (CSQ) за проміжком часу містить інформацію про рівні обслуговування, а також кількість і відсоток представлених, оброблених, пропущених і виведених із черги викликів. У ньому представлена інформація за 30- або 60-хвилинний інтервал у звітному періоді. Звіт можна фільтрувати за певним проміжком часу для одного або кількох днів. На відміну від інших звітів, часова частина інтервального фільтра в цьому звіті розглядається як проміжок часу.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва першої черги	Назва черги. Використовується як сегмент рядка.	
Інтервал	Період. Використовується як сегмент рядка.	
Час початку	Позначка часу початку контакту.	Мінімальна позначка часу початку контакту
Час завершення	Позначка часу завершення контакту.	Максимальна позначка часу завершення контакту
Представлені виклики	Кількість викликів, які було спрямовано в чергу, незалежно від того, чи відповів на них оператор.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів
Оброблені виклики	Кількість викликів, оброблених чергою.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні)
Пропущені виклики < SL	Кількість викликів, пропущених за час, указаний у полі «Рівень обслуговування».	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (у межах рівня обслуговування = 1, тип припинення = пропущені)

Параметр	Опис	Формула
Пропущені виклики	Кількість викликів, які було спрямовано в чергу або пропущено.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)
Відсоток пропущених	Відсоток викликів, які було спрямовано в чергу та пропущено.	Пропущені виклики / Представлені виклики

## Підсумковий звіт про виклики з CSQ, оброблені операторами

У підсумковому звіті про виклики з CSQ, оброблені операторами, наведено інформацію про виклики, які оброблялися в кожній черзі для кожного оператора. Оператор може обробляти виклики для кількох черг. Цей звіт містить відомості про середній і загальний час розмови для оброблених викликів, середній і загальний робочий час після викликів, загальний час дзвінка спрямованих викликів, кількість викликів на утриманні, середній і загальний час утримання викликів, поставлених на утримання, а також кількість викликів без відповіді.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва першої черги	Назва черги. Використовується як сегмент рядка.	
Ім'я оператора	Ім'я оператора. Використовується як сегмент рядка.	
Оброблені виклики	Кількість викликів, на які відповів оператор у черзі протягом звітного періоду.	Кількість назв кодів завершення
Середня тривалість розмови	Середній час, витрачений оператором на виклики в черзі.	Середня тривалість підключення
Загальний час розмови	Загальний час, витрачений оператором на виклики в черзі.	Загальна тривалість підключених викликів
Avg Work Time (Середній робочий час)	Середній час, який оператор провів після відключення або передавання викликів у черзі.	Середня тривалість завершених
Загальний час роботи	Загальний час, який оператор витратив після відключення або передачі викликів у черзі.	Загальна тривалість завершених викликів
Загальний час дзвінка	Час, що минув між моментом, коли пролунав дзвінок, і моментом, коли на виклик відповів оператор, виклик було передано іншому оператору або перервано.	Загальна тривалість дзвінків
Середній час дзвінка	Середній час між моментом, коли пролунав дзвінок, і моментом, коли на виклик відповів оператор, виклик було передано іншому оператору або перервано.	Середня тривалість дзвінків



Параметр	Опис	Формула
Виклики на утриманні	Виклики, які оператор перевів на утримання.	Загальна кількість викликів, переведених на утримання
Середній час утримання	Середній час для викликів, які оператор перевів на утримання.	Середня тривалість утримання
Загальний час утримання	Загальний час для викликів, які оператор перевів на утримання.	Загальна тривалість утримання

## Звіт про CSQ з усіма полями

У звіті про CSQ з усіма полями наведено дані, пов'язані з чергою, наприклад статистика викликів, рівень обслуговування та ключові поля, як-от середній час черги, середня швидкість відповіді, оброблені та пропущені виклики на рівні обслуговування. У цьому звіті об'єднано поля всіх звітів, пов'язаних із чергою.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Назва черги	Назва черги. Використовується як сегмент рядка.	
На рівні обслуговування, %	Кількість викликів, на які було отримано відповідь у межах порогового рівня обслуговування, передбаченого для черги.	На рівні обслуговування / представлені виклики
Представлені виклики	Кількість викликів, які були спрямовані в чергу, незалежно від того, чи оператор прийняв виклик.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія)
Оброблені виклики	Кількість викликів, оброблених чергою.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні, тип каналу = телефонія)
Відсоток оброблених викликів	Відсоток викликів, оброблених чергою.	Оброблені виклики / представлені виклики
Середній час оброблених	Середній час усіх викликів, оброблених чергою.	Загальний час обробки / оброблені виклики
Max Connected Time (Макс. час підключення)	Максимальний час, який витратив оператор на виклики, оброблені чергою.	Максимальна тривалість підключення
Пропущені виклики	Кількість викликів, спрямованих у чергу або пропущених.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = пропущені)

Параметр	Опис	Формула
Відсоток пропущених викликів	Відсоток викликів, які було спрямовано в чергу та пропущено.	Пропущені виклики / Представлені виклики
Середній час пропущених	Середній час, протягом якого виклики перебували в черзі, перш ніж стати пропущеними.	Середня тривалість перебування в черзі (тип припинення = пропущені)
Max Abandoned Time (Макс. час пропущених)	Максимальний час, протягом якого виклик перебував у черзі, перш ніж стати пропущеним.	Максимальна тривалість черги (тип припинення = пропущені)
Середня швидкість відповіді	Середній час у черзі, перш ніж оператор відповів на виклик.	Час викликів із відповіддю / викликів із відповіддю

## Статистика роботи оператора з кількома каналами

Підсумковий звіт про роботу оператора з кількома каналами представляє статистику про роботу оператора за такими каналами: вхідні й вихідні виклики, чати й електронна пошта.

Шлях звіту: Біржові звіти > Звіти про перенесення

Тип виводу: таблиця

Параметр	Опис	Формула
Ім'я оператора	Ім'я оператора. Використовується як сегмент рядка.	
In Calls Presented (Представлені вхідні виклики)	Кількість викликів, які були відправлені операторові, незалежно від того, чи прийняв їх оператор.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = телефонія, напрямок виклику = вхідні)
In Calls Handled (Оброблені вхідні виклики)	Кількість викликів, які було підключено до оператора.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип припинення = звичайні, тип каналу = телефонія, тип напрямку виклику = вхідні)
Середній час обробки	Середній час обробки всіх викликів, які обробив оператор.	Середня тривалість завершених (тип каналу = телефонія, напрямок виклику = вхідні)
Максимальний час розмови за набраними номерами	Максимальний час розмови з-поміж усіх викликів, який обробив оператор.	Максимальна тривалість підключення (тип каналу = телефонія, напрямок виклику = набрані)
Середній час розмови за набраними номерами	Середній час розмови з-поміж усіх викликів, які обробив оператор.	Середня тривалість підключення (тип каналу = телефонія, напрямок виклику = набрані)
Представлені чати	Кількість чатів, представлених операторові.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = чат)

Параметр	Опис	Формула
Оброблені чати	Кількість чатів, які обробив оператор.	Кількість назв кодів завершення (тип каналу = чат)
Chat Active Time Max (Максимальний час активності в чаті)	Максимальний час, протягом якого оператор перебував у чаті.	Максимальна тривалість підключення (тип каналу = чат)
Chat Active Time Avg (Середній час активності в чаті)	Середній час, протягом якого оператор перебував у чаті.	Середня тривалість підключення (тип каналу = чат)
Emails Presented (Представлені електронні листи)	Кількість повідомлень електронної пошти, представлених операторові.	Кількість ідентифікаторів сеансу контактів (тип каналу = електронна пошта)
Оброблені електронні листи	Кількість повідомлень електронної пошти, на які оператор відповів і переадресував. Дата й час надсилання визначає, чи потрапляє повідомлення електронної пошти в інтервал.	Кількість назв кодів завершення (тип каналу = електронна пошта)

## Змінення ширини стовпців у звіті

За замовчуванням ширина стовпця в табличних звітах вирівнюється за довжиною заголовка стовпця. Ширину стовпця можна змінювати безпосередньо під час створення звітів. Якщо змінити ширину стовпця, на комп'ютері буде збережено оновлену ширину для вашого ідентифікатора користувача. Ширина стовпця залишатиметься незмінною, навіть якщо оновити браузер або вийти із системи та знову зайти в неї за допомогою того самого браузера. Щоб скинути ширину стовпця до стандартної, потрібно очистити кеш браузера.

Якщо змінена ширина стовпця менша за ширину заголовка стовпця, з'явиться значок із трьома крапками.



**Примечание** Якщо змінити ширину стовпця, оновлена ширина не зберігатиметься для сповіщень про порогове значення.

## Перегляд докладних відомостей про частину візуалізації

Після запуску графічного відображення у форматі таблиці можна деталізувати певний компонент візуалізації, щоб переглянути всі записи, які були задіяні в обчисленні цієї частини візуалізації, і виконати подальшу аналітику набору даних.



**Примечание** Функція деталізації недоступна для звітів, доступ до яких здійснюється за допомогою посилань браузеру, а також для звітів APS у Agent Desktop.

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть клітинку таблиці, а потім клацніть значок **Деталізація**.
- На панелі «Деталізація» відображаються записи, які застосовуються в обчисленні візуалізації.
  - Якщо деталізувати ідентифікатор сеансу (будь то ідентифікатор сеансу контакту чи оператора), буде деталізовано дії, з яких складається цей сеанс.
- Шаг 2** Щоб додати поле або змінну профілю, клацніть запис із розкривного списку «Поля» чи «Мірки», щоб додати новий стовпець.
- Примечание** Якщо вибрати поле чи мірку, які вже існують у таблиці, це не додасть поле знову.
- Шаг 3** Щоб експортувати дані звіту як файл Microsoft Excel або CSV, натисніть кнопку «Експортувати». Параметр експорту недоступний для звіту про деталізацію з даними в режимі реального часу.
- Шаг 4** Щоб переглянути панель «Деталізація» в окремому вікні, клацніть значок «Запустити».

## Змінення атрибутів візуалізації

Після запуску візуалізації ви можете змінити її атрибути й повторно запустити її.

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть **Налаштування**.
- Шаг 2** Щоб відобразити або приховати статистику значень стовпців на рівні таблиці й у сегменті рядка верхнього рівня, виберіть значення з розкривного списку **Показати статистику**.
- Шаг 3** Якщо потрібно, щоб візуалізація негайно оновилася, виберіть **Redraw instantly** (Сформувати заново відразу). В іншому випадку візуалізація оновиться тільки після натискання кнопки **Застосувати**.
- Шаг 4** Щоб показати або приховати змінну профілю, клацніть значок ока.
- Шаг 5** Щоб приховати сегмент, перетягніть його до поля **Приховані сегменти**. Ця можливість недоступна для складних візуалізацій.
- Шаг 6** Щоб змінити положення сегмента, перетягніть його в інше місце, або в межах поточного поля «Сегменти», або в інше поле «Сегменти». Ця можливість недоступна для складних візуалізацій.
- Шаг 7** Щоб відфільтрувати сегмент, виконайте такі дії:
- Виберіть параметр **Є в** або **Немає в** і задайте значення, які потрібно включити або виключити. Детальніше: [Фільтрування за допомогою поля, на сторінці 147](#)
  - Виберіть регулярний вираз, щоб ввести вираз, який потрібно включити або виключити.

**Примечание** Зміни завжди відтворюються негайно, коли ви фільтруєте сегмент і коли ви показуєте або приховуєте змінну профілю.

**Шаг 8** Якщо візуалізація має вигляд діаграми, клацніть значок **Налаштування**, щоб змінити візуалізацію.

## Змінення формату виведення візуалізації

### Процедура

**Шаг 1** Клацніть **Налаштування**.

**Шаг 2** Виберіть формат із розкритого списку. Можливі формати:

Формат	Опис
Таблиця	Відображення даних у рядках і стовпцях.
Теплова карта	Відображення значень у клітинках таблиці в різних відтінках червоного. Білим кольором і найтемнішим відтінком червоного кольору позначено клітинки з винятками. <b>Примечание</b> Теплові карти не можна створювати для необроблених звітів (звіти без сегментів рядків або стовпців) або для звітів, які містять лише сегменти рядків. Розкритий список <b>Тип виводу</b> не надає можливості генерувати теплові карти для таких звітів.
Теплова карта рядків	Відображення значень у клітинках кожного рядка таблиці в різних відтінках червоного, зокрема найтемнішим відтінком позначено найбільші значення в рядку. <b>Примечание</b> Теплові карти рядків не можна створювати для необроблених звітів (звіти без сегментів рядків або стовпців) або для звітів, які містять лише сегменти рядків. Розкритий список <b>Тип виводу</b> не надає можливості генерувати теплові карти рядків для таких звітів.
Теплова карта стовпця	Відображення значень у клітинках кожного стовпця таблиці в різних відтінках червоного, зокрема найтемнішим відтінком позначено найбільші значення в стовпці.
Лінійна діаграма	Порівняння значень як точок, з'єднаних лініями.
Гістограма	Порівняння значень, що відображаються як горизонтальні стовпці.
Діаграма з областями	Порівняння значень, що відображаються як затінені ділянки.
Кругова діаграма	Порівняння значень, що відображаються як фрагменти кругової діаграми.

Формат	Опис
Анімаційна діаграма	Порівняння значень, що відображаються як анімовані бульбашки, лінії або смуги, за певний період. Потрібен Adobe Flash Player. Анімаційні діаграми не підтримують візуалізації в режимі реального часу
Спарклайн-діаграма	Стисле відтворення варіацій даних у вигляді мініатюрних діаграм у клітинках таблиці задля виявлення тенденцій.

Примечание Анімаційні діаграми більше не підтримуються.

- Під час створення звіту параметр **Анімаційна діаграма** недоступний у розкритому списку **Тип виводу**.
- Під час редагування наявного звіту з анімаційною діаграмою параметр **Анімаційна діаграма** позначено сірим кольором у розкритому списку **Тип виводу**. Параметри **Зберегти** та **Перегляд** недоступні.
- Під час запуску наявного звіту з анімаційною діаграмою в інтерфейсі користувача відображається така помилка:

Не вдалося відтворити анімаційні діаграми, оскільки вони більше не підтримуються. Збережіть звіт в іншому форматі.

## Огляд створення візуалізації

У цій главі описано, як створювати візуалізації за допомогою інтуїтивно зрозумілого інтерфейсу з можливістю перетягування.

### Процедура

**Шаг 1** Візуалізація може бути таких типів:

- Запис сеансу клієнта
- Запис про діяльність клієнта
- Запис про діяльність оператора
- Запис сеансу оператора

**Шаг 2** Укажіть період, який має бути відображено у візуалізації. Це обмежує кількість записів, які будуть враховуватися під час виконання візуалізації.

**Шаг 3** Інтервал обчислення для хронологічного звіту може бути як на основі часу, так і на основі зразка.

- Для візуалізації на основі часу виберіть інтервал часу.
- Для візуалізації на основі зразка задайте загальну кількість записів, які необхідно розглянути, частоту (кількість записів, які потрібно врахувати в кожному інтервалі) і смугу (кількість записів, які потрібно врахувати в кожному обчисленні), а також чи будуть обчислення сукупними.

**Шаг 4** Укажіть, що ви намагаєтеся порівняти в межах візуалізації. Це може бути порівняння продуктивності різних операторів або точок входу. Аналізатор підтримує сегментацію лише за полями, а не за мірками. Наприклад, допускається сегментація за типом припинення або іменем оператора, а сегментація за кількістю викликів не допускається.

**Шаг 5** Визначте показники, які ви хочете бачити у візуалізації, щоб порівняти різні сегменти. Змінні профілювання завжди є числовими значеннями й можуть бути створені з полів, мірок або інших змінних профілювання.

- **Поле:** поля можна використовувати для створення кількостей записів, які відповідають заданим умовам. Наприклад, ви можете створити змінну профілювання, яка забезпечить кількість записів із типом припинення, що дорівнює звичайному.
- **Мірка:** мірки можуть бути використані для створення підсумовувань, середніх значень або кількостей. Підсумовування та середні значення не потребують додаткового введення. Кількості працюють так само, як і поля, отже вимагають зазначення умов. Наприклад, використання доходу як основи для змінної профілювання дає змогу створити суму доходу, середній дохід або кількість записів, у яких значення доходу більше, менше або дорівнює цій сумі.
- **Existing Profile Variable (Наявна змінна профілю):** змінні профілювання можуть бути створені з інших змінних профілювання за допомогою арифметичних формул. Наприклад, якщо у вас уже є змінна профілювання під назвою «Середній дохід», що містить середнє значення доходу, та інша змінна профілювання під назвою «Оброблені виклики», що містить кількість записів, у яких тип припинення дорівнює звичайному, ви можете створити змінну профілювання, що містить середній дохід за виклик, поділивши середній дохід на оброблені дзвінки.

**Шаг 6** Цей крок ще більше обмежує налаштування заповнення, щоб вони включали лише ті записи, які відповідають заданим умовам.

**Шаг 7** Візуалізація може відобразитись у вигляді таблиці або діаграми. Наразі підтримуються такі типи діаграм: гістограма, кругова, лінійна, з областями й анімаційна. Крім того, ви можете задати параметри відображення, як-от заголовки, кольори, а також ширину й стилі рамок.

**Шаг 8** Візуалізації можуть бути виконані на вимогу, заплановані до одноразового виконання або заплановані до періодичного виконання. Результати візуалізацій, запланованих до виконання, надсилаються на зазначені адреси електронної пошти у вигляді вебпосилання або вкладеного файлу CSV.

**Примечание** Для запланованих звітів застосовуються такі обмеження:

- Максимальний розмір файлу вкладень електронної пошти не повинен перевищувати 10 МБ.
- Максимальна кількість підтримуваних стовпців дорівнює 2000.

Визначити графік виконання можна одним із таких способів:

- **Execute now (Виконати зараз):** використовуйте запуск зі сторінки перегляду.
- **Execute once and email (Виконати один раз і надіслати електронною поштою):** використовуйте планувальник. Укажіть час та інформацію про адресу електронної пошти.
- **Повторення:** використовуйте планувальник і вкажіть шаблон повторення (наприклад, щодня о 09:00).

**Примечание** Фільтри в змінних профілю та фільтри на лівій панелі на сторінці візуалізації відрізняються. Фільтри в змінних профілю застосовуються лише до вибраних змінних профілю цієї візуалізації, а не до всієї візуалізації. Фільтри на лівій панелі на сторінці візуалізації застосовуються до всієї візуалізації.

**Примечание** Для звітів із сегментами рядків сортування даних можна виконувати лише в межах відповідної групи сегментів рядків. Наприклад, у звіті «Дані оператора» «Ім'я оператора» – це поле сегмента першого рядка. Коли імена операторів сортуються в першому стовпці, дані, що відображаються в наступних стовпцях, пов'язані тільки з вибраним оператором.

## Створення візуалізації

Щоб створити візуалізацію, виконайте перелічені нижче кроки.

### Процедура

- Шаг 1** Виберіть Візуалізація > Створити нову > Візуалізація.  
Відкриється сторінка створення візуалізації.  
На вкладці Модулі відображаються дві панелі, які можна розгорнути або згорнути, клацнувши їхні заголовки.
- Шаг 2** Виберіть параметр із розкривного списку Тип. Можливими значеннями є Запис сеансу клієнта, Запис про діяльність клієнта, Запис про діяльність оператора або Запис сеансу оператора.  
До звітів можна додавати змінні й сегменти.
- Шаг 3** Задайте період візуалізації, вибравши параметр із розкривного списку Час початку на вкладці Модулі.
- Щоб створити візуалізацію в режимі реального часу, виберіть пункт У режимі реального часу.
  - Щоб створити хронологічну візуалізацію, виберіть попередньо визначений діапазон дат.
  - Щоб указати бажані дати початку й завершення, виберіть пункт Користувацький.
    - Якщо ви вибрали пункт У режимі реального часу, перейдіть до пункту [Шаг 8, на сторінці 141](#).
    - Якщо ви вибрали пункт Користувацький, виберіть значення з розкривних списків Дата початку й Дата завершення.
    - Якщо ви вибрали пункт Точна дата, введіть дату в полі, що з'явиться, або клацніть його й виберіть дату за допомогою елементів керування календаря.
    - Якщо ви вибрали один з інших варіантів – День року, День місяця, 7 днів, День тижня або Останній день – використовуйте елементи керування, що з'являться, щоб вибрати потрібні параметри.



**Примечание** Якщо задати довгий діапазон дат, запуск візуалізації може зайняти багато часу. У цьому випадку, можливо, буде краще запланувати візуалізацію, а не запускати її в режимі реального часу.

Якщо попередньо визначений діапазон дат, який вам потрібно вибрати, недоступний у розкритому списку, збільште інтервал обчислення. Невеликі інтервали обчислення (наприклад, щогодини) з великими діапазонами дат (наприклад, минулого місяця) генерують більшу кількість даних, ніж можна відобразити. Тому вибір таких параметрів не допускається.

- Шаг 4** Щоб відредагувати мітку модуля, Клацніть значок «Змінити» (✎) і в діалоговому вікні **Змінити модуль** введіть новий текст мітки.
- Шаг 5** Можна фільтрувати діапазон дат, вибравши параметр із розкритого списку **У тому числі**. Можливими значеннями є **Днів тижня, Днів місяця, Тижнів місяця або Місяців року**. Виберіть дні тижня, дні місяця, тижні або місяці, які потрібно відобразити у візуалізації.
- Шаг 6** Якщо ви створюєте візуалізацію на основі часу, виберіть часовий інтервал із розкритого списку **Інтервал** на панелі **Розрахувати**. Можливими значеннями є **Немає, 15 хвилин, 30 хвилин, Щогодини, Щодня, Щотижня або Щомісяця**.
- Доступні параметри відрізняються залежно від довжини діапазону дат. Невеликі інтервали обчислення (наприклад, 15 хвилин, 30 хвилин або щогодини) недоступні, якщо задано тривалий діапазон дат (наприклад, минулого місяця).
- Шаг 7** Якщо ви створюєте візуалізацію на основі зразків, виберіть параметр **Перший** або **Останній** у розкритому списку **Записи** на панелі **Розрахувати**, а в текстовому полі введіть загальну кількість записів, які потрібно врахувати у візуалізації.
- Крім того, ви можете визначати такі параметри:
- Частота:** кількість записів, які потрібно врахувати за інтервал.
  - Смуга:** кількість записів, які потрібно врахувати за одне обчислення.
  - Кумулятивний:** для обчислення кількості записів.
- Шаг 8** Якщо як період візуалізації ви вибрали параметр **У режимі реального часу**, виберіть значення з розкритих списків, які стануть доступними на панелі **Розрахувати**.

Параметр	Опис
Тривалість	<p>Виберіть <b>Немає</b>, щоб отримати знімок поточної діяльності контактного центру.</p> <p>– АБО –</p> <p>Виберіть певний інтервал (5, 10, 15 або 30 хвилин), щоб переглянути дані від останніх 5, 10, 15 або 30 хвилин до поточного моменту.</p> <p>– АБО –</p> <p>Виберіть <b>Початок дня</b>, щоб переглянути всі дії, які відбулися з опівночі.</p> <p>– АБО –</p> <p>Виберіть <b>Користувацький</b>, щоб переглянути дані за період від максимум чотирнадцяти днів тому до поточного моменту.</p>

Параметр	Опис
Частота оновлення	Задайте значення, як часто будуть оновлюватися дані у візуалізації. Якщо як тривалість ви зазначили «Початок дня» або «Користувацький», виберіть «Хвилини». В іншому випадку виберіть «Секунди».
Інтервал	Якщо як тривалість ви зазначили «Початок дня» або «Користувацький», з'явиться розкритий список <b>Інтервал</b> , у якому можна вибрати інтервал часу («Немає», «15 хвилин», «30 хвилин» або «Щогодини»).
Перегляд історії (Д-Г-Х)	Якщо як тривалість ви вказали «Користувацький», відобразяться параметри перегляду історії. Введіть кількість днів, годин і хвилин від поточного моменту, щоб відобразити у візуалізації хронологічні дані за цей період. Можна задати період тривалістю до 14 днів.

**Шаг 9** Щоб задати сегменти рядків або сегменти стовпців, клацніть значок **Add Row Segments or Column Segments** (Додати сегменти рядків або сегменти стовпців). Перетягніть поле або покращене поле, перелічені в області полотна. Повторіть цей крок для кожного сегмента, який потрібно додати.

**Примечание** Поля можна додавати як Сегменти рядків або як Сегменти стовпців. У діаграмах використовується тільки перший сегмент.

**Шаг 10** Щоб об'єднати кілька значень змінної сегментації в одну групу, можна створити покращене поле:

- Клацніть значення правою кнопкою миші й виберіть **Створити покращене поле**.
- Задайте параметри для однієї або кількох груп у діалоговому вікні, що з'явиться. Наприклад, можна створити три групи точок входу, де кожна група представляє окрему лінійку продуктів або бізнес-підрозділ.

**Шаг 11** Щоб створити змінну профілю, виконайте такі дії:

- Клацніть значок **Add Profile Variable** (Додати змінну профілю). Перетягніть поле, мірку або формулу, перелічені в діалоговому вікні **Змінна нового профілю**, і виконайте одну з таких дій:
  - Введіть ім'я змінної профілю в текстовому полі **Ім'я** або залиште текст за замовчуванням. Це ім'я відобразатиметься в заголовку стовпця та мітках осей.
  - Якщо ви скористалися полем для створення змінної профілю, ви можете вказати записи, які хочете включити до підрахунку, перетягнувши елемент зі списку **Поля** в область **Фільтри** діалогового вікна **Змінна нового профілю** та вибравши записи, які потрібно включити. Докладніше див. у розділі **Фільтрування за допомогою поля**. Якщо ви скористалися міркою для створення змінної профілю, виберіть обчислення, які потрібно виконати, з розкритого списку **Формула**. Докладніше див. у розділі **Вибір формули для мірки**. Можна задати умову для включення записів, перетягнувши елемент зі списків **Поля** або **Мірки** в область діалогового вікна **Фільтри**. Докладніше див. у розділі **Фільтрування за допомогою мірки**.

- Примечание**
- Ви також можете створити нову формулу на основі змінної профілю, яка існує у візуалізації.
  - Якщо як змінну профілю ви вибрали глобальну змінну, лише вибрана глобальна змінна зі списків **Поля** або **Мірки** може бути використана як фільтр змінної профілю. Докладніше про глобальні змінні (раніше – змінні пов'язаних із викликом даних) див. у розділі «Маршрутизація контактів» у **Посібнику з налаштування та адміністрування Cisco Webex Contact Center**.

- Шаг 12** Щоб задати формат змінної профілю, клацніть її правою кнопкою миші й виберіть у контекстному меню параметр **Формат числа**. Докладніше див. у розділі [Форматування змінної профілю](#). Наприклад, якщо ви створили змінну профілю **Conversion Rate** (Коефіцієнт конверсії), ви можете вибрати **Відсоток** як формат.
- Шаг 13** Продовжуйте створювати стільки змінних профілю, скільки забажаєте. У наведеному нижче прикладі створено три змінні профілю, а дані сегментовано у верхніх рядках **Ідентифікатор черги** та **Ім'я оператора**.
- Примечание** Якщо ви створюєте анімаційну діаграму, ви повинні включити принаймні три змінні профілю.
- Щоб змінити порядок змінної профілю або сегмента, перетягніть їхню мітку в інше положення.
  - Щоб переключитися між сегментами стовпців і рядків, перетягніть мітку сегмента з поля «Сегменти стовпців» до поля «Сегменти рядків» або «Сегменти серій» чи навпаки.
  - Щоб видалити змінну профілю або сегмент, клацніть «Видалити».
- Примечание** Ви не можете видалити змінну профілю, яка використовується в іншій змінній профілю.
- Шаг 14** Щоб відобразити або приховати статистику значень стовпців на рівні таблиці й у сегменті рядка верхнього рівня, виберіть значення з розкритого списку **Показати статистику**.
- Шаг 15** Щоб визначити статистику значень стовпців на рівні таблиці й у сегменті рядка верхнього рівня, клацніть **Налаштувати**. Докладніше про **Налаштувати статистику звіту** див. у розділі [Налаштування статистики звіту, на сторінці 155](#).
- Шаг 16** Щоб дізнатися приблизно, наскільки великою буде візуалізація, коли її буде запущено, збережіть її, клацніть **Більше** й натисніть кнопку **Інформація**.
- Шаг 17** Можна створити фільтр, щоб обмежити кількість записів, які візуалізація враховує за замовчуванням. Щоб створити фільтр, виконайте такі дії:
- Клацніть **Додати фільтр** на вкладці **Модулі**. Виберіть поле або мірку з відображуваних списків і клацніть **Зберегти**.  
– АБО –  
Клацніть сегмент у візуалізації правою кнопкою миші й виберіть **Create Filter** Створити фільтр.
  - Коли на вкладці **Модулі** з'явиться новий фільтр, укажіть, які значення включити або виключити, або, у випадку мірки, установіть умову, якій повинні відповідати дані.  
**Примечание** Не можна вибрати понад 100 значень усередині поля фільтра. Якщо вибрано понад 100 значень, з'явиться повідомлення про помилку. Щоб видалити значення, скористайтеся кнопкою **X**.
- Шаг 18** Задайте формат виведення візуалізації. Докладніше див. у розділі [Змінення формату виведення візуалізації](#).
- Шаг 19** Якщо ви створюєте складну візуалізацію, додайте принаймні один додатковий модуль, перш ніж зберегти її.
- Шаг 20** Щоб зберегти візуалізацію, натисніть кнопку **Зберегти** й у діалоговому вікні, що з'явиться, виконайте такі дії:
- Виберіть папку.  
Щоб створити нову папку, клацніть **Нова папка** й введіть її ім'я.
  - Введіть ім'я візуалізації та клацніть **ОК**.

**Шаг 21** Клацніть **Перегляд**, щоб переглянути візуалізацію.

**Примечание** Якщо ви створюєте візуалізацію типу **Запис сеансу клієнта**, де **Інтервал** використовується як **Сегмент рядка**, а **Contact Start Timestamp** (Позначка часу початку контакту) і **Contact End Timestamp** (Позначка часу завершення контакту) – як **Змінні профілю** з розкритого списку **Мірки**, виберіть із розкритого списку **Формула** такі значення:

- **Minimum Contact Start Timestamp** (Мінімальна позначка часу початку контакту) для Позначка часу початку контакту;
- **Maximum Contact End Timestamp** (Максимальна позначка часу завершення контакту) для Позначка часу завершення контакту.

## Створення складної візуалізації

Складна візуалізація містить два або більше модулів, які відображаються поруч. Усі модулі в межах візуалізації повинні мати однакові сегменти рядків або рядів, сегменти стовпців і змінні профілю, але можуть мати різні діапазони дат, інтервали та фільтри.

Можна створити складну візуалізацію в такий спосіб:

- Під час створення візуалізації додайте перед її збереженням принаймні один додатковий модуль (хронологічний або в режимі реального часу).
- Відредагуйте наявну візуалізацію, яка має лише один модуль, додавши нові модулі (тільки хронологічні).

Однак, якщо ви збережете візуалізацію з кількома модулями, пізніше ви зможете видалити всі модулі, крім одного, зберегти візуалізацію та додати більше модулів (тільки хронологічних) пізніше.



**Примечание** Модулі в режимі реального часу можна додати до складної візуалізації тільки під час її створення та перед її збереженням. Не можна редагувати наявну візуалізацію, щоб додати модуль у режимі реального часу.

Складні візуалізації не можна запланувати або експортувати. Крім того, вони не підтримують функцію зведення в режимі виконання.

### Процедура

**Шаг 1** Щоб додати модуль під час створення візуалізації, натисніть **Додати** у верхній частині вкладки **Модулі**. У діалоговому вікні, що з'явиться, введіть назву модуля та натисніть **ОК**.

Натисніть **Додати** ще раз для кожного додаткового модуля, який потрібно додати.

Після додавання модуля на сторінці створення візуалізації паралельно відобразатимуться складові візуалізації. Можна вибрати різні діапазони дат, інтервали та фільтри для кожного модуля.

**Примечание** Вибирайте значення інтервалу, відмінне від **Немає**. Якщо не вибрано значення інтервалу **Немає**, значення інтервалу відображаються як такі, що належать до 1970 року.

- Шаг 2** Щоб відобразити параметри, які можна налаштувати для кожного модуля, виберіть модуль із розкритого списку у верхній частині вкладки **Модулі**.
- Шаг 3** Щоб відредагувати мітку модуля, Клацніть значок «Змінити» (✎) і в діалоговому вікні **Змінити модуль** введіть новий текст мітки.

У розкритому списку на вкладці «Модулі» відображаються зміни міток.

## Створення візуалізації фактичних значень

Якщо необхідно відобразити фактичні значення в базі даних без агрегації, у візуалізацію не слід включати інтервал часу або сегментацію, а для всіх змінних профілю необхідно налаштувати формулу «Значення».



**Примечание** Значення параметра не відобразатиметься у візуалізації, яка вже містить інтервал часу або сегментацію.

Щоб створити візуалізацію фактичних значень із бази даних без агрегації, виконайте такі дії:

1. Натисніть **Візуалізація > Створити нову > Візуалізація**.
2. Виберіть **Тип**. Можливими значеннями є: **Запис сеансу клієнта**, **Запис про діяльність клієнта**, **Запис про діяльність оператора** або **Запис сеансу оператора**.
3. Задайте період візуалізації.
4. Щоб додати змінну профілю:
  - Натисніть **Додати змінні профілю** та перетягніть поле або мірку в діалоговому вікні «Змінна нового профілю».
  - У розкритому списку **Формула** виберіть **Значення**. Повторіть цю дію для кожної додаткової змінної профілю, яку потрібно додати, а потім натисніть **Зберегти**, щоб зберегти візуалізацію. Потім можна натиснути **Перегляд**.

## Створення покращеного поля

1. Клацніть сегмент у візуалізації правою кнопкою миші й виберіть **Створити покращене поле**.
2. Задайте налаштування для групи, як описано в таблиці нижче.

Параметр	Опис
Група за замовчуванням	Введіть ім'я (наприклад, «Інші точки входу») для групи, до якої входять усі змінні, не включені до визначених груп.

Параметр	Опис
Групи	Щоб визначити групу, введіть ім'я в полі Ім'я групи: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Виберіть значення з розкритого списку.</li> <li>• Введіть значення та натисніть клавішу <b>Enter</b>.</li> </ul>

3. Натисніть Зберегти.

## Видалення спільного покращеного поля

Щоб видалити спільне покращене поле:

1. Натисніть кнопку Додати, щоб додати поле «Сегменти стовпців», «Сегменти рядків» або «Сегменти серій» і відобразити діалогове вікно «Новий сегмент».
2. Виберіть потрібне покращене поле й натисніть кнопку Видалити.

Якщо покращене поле не використовується, його буде видалено.

## Надання спільного доступу до покращеного поля

Щоб покращене поле можна було використовувати надалі, виконайте такі дії:

1. Клацніть сегмент покращеного поля, доданий до візуалізації, і виберіть Зберегти в контекстному меню.
2. Введіть назву покращеного поля та натисніть кнопку ОК.

Збережене покращене поле тепер відобразатиметься в діалоговому вікні «Новий сегмент», і його можна буде вибрати, коли ви та інші розробники візуалізацій створюватимете або редагуватимете візуалізацію.

## Вибір формули для мірки

У наведеній нижче таблиці описано формули, доступні під час використання мірки для створення змінної профілю.

Формула	Що обчислює
Середнє	Середнє значення.
Сума	Загальне значення.

Формула	Що обчислює
Кількість	Кількість значень. Якщо вибрати цю формулу, у діалоговому вікні відобразяться налаштування для визначення умови включення записів до кількості. Детальніше: <a href="#">Фільтрування за допомогою мірки, на сторінці 148</a> .
Мінімум	Найменше значення.
Максимум	Найбільше значення.
Значення	Фактичне значення в базі даних без агрегації.
Середнє геометричне	N-й корінь (де n – кількість числових значень у межах заданого діапазону) добутку значень.
Ексцес	Показник того, чи демонструють дані гостру або пласку вершину відносно нормального розподілу.
Медіана	Середнє значення.
Дисперсія сукупності	Дисперсія набору унікальних значень.
Асиметрія	Наскільки медіана віддалена від середнього значення.
Стандартне відхилення	Квадратний корінь дисперсії.
Сума квадратів	Сума квадратів значень.
Дисперсія	Середнє значення квадратичних різниць між кожним значенням і середнім значенням.

## Визначення фільтрів

### Фільтрування за допомогою поля

Коли ви запускаєте візуалізацію, на панелі налаштувань відображаються елементи керування, які дають змогу вказати, які записи потрібно включити до візуалізації, а які виключити.

Ці елементи керування відображаються під час створення або зміни візуалізації, коли ви виконуєте такі дії:

- Перетягніть поле в область **Фільтри** діалогового вікна, яке з'являється під час створення або редагування змінної профілю.
- Натискаєте **Додати фільтр** і вибираєте поле зі списку в діалоговому вікні.
- Клацаєте правою кнопкою миші сегмент у візуалізації та вибираєте **Створити фільтр**.

1. Щоб вказати, які значення полів потрібно включити або виключити, виконайте одну з таких дій:

- Клацніть перемикач **регулярного виразу**, а потім введіть регулярний вираз у текстовому полі, щоб указати значення, які слід включити або виключити. Натисніть **Зберегти**.

Нижче наведено приклади регулярних виразів:

- **agent.\*** включає всі значення полів, що починаються з фрази `agent`.
- **agent.\*h** включає всі значення полів, що починаються з фрази `agent` і закінчуються літерою `h`.

Докладнішу інформацію про стандартні регулярні вирази див. тут: <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html>.

- Клацніть перемикач **is in** або **is not in**, виберіть значення зі списку, які потрібно включити або виключити, а потім натисніть **Зберегти**. Крім того, ви можете ввести назву значення в текстове поле та натиснути **Зберегти**.
2. Щоб відфільтрувати список доступних значень, введіть один або кілька символів у текстовому полі. Значення, які відповідатимуть введеному тексту, з'являться в списку для вибору. Зірочку `*` можна використовувати як символ узагальнення для представлення одного або кількох символів.
  3. Щоб указати пусте значення, натисніть **Додати**.
  4. Щоб видалити вказане значення, виберіть значення та натисніть **Видалити**.

## Фільтрування за допомогою мірки

В аналізаторі відображаються елементи керування для визначення записів, які потрібно включити до візуалізації або виключити з неї на основі значення мірки. Для цього потрібно виконати такі дії:

- Перетягніть поле в область **Фільтри** діалогового вікна, яке з'являється під час створення або редагування змінної профілю.
- Натисніть кнопку **Додати фільтр** на панелі «Модулі» (або на панелі «Деталі», якщо редагуєте одномодульну візуалізацію) і виберіть мірку зі списку в діалоговому вікні, що з'явиться.

1. Щоб установити умову для мірки, виконайте одну з таких дій:

- Щоб обмежити виведення даних між мінімальним і максимальним значеннями, у розкритому списку «Компаратор» виберіть пункт **Між**, а потім введіть мінімальне та максимальне значення в текстові поля «Мін.» і «Макс.».

<	менше
<=	менше або дорівнює
=	дорівнює
!=	не дорівнює
>=	більше або дорівнює
>	більше





## Примечание

Мінімальне значення включається, а максимальне – ні.

- Щоб обмежити дані на основі одностороннього порівняння, виберіть оператор із розкривного списку «Компаратор» і введіть значення в текстове поле «Значення».

У наведеному далі прикладі для мірки «Total Revenue» (Загальний дохід) застосовується умова (більше ніж 0) для створення змінної профілю «Converted» (Переведено).

## Фільтрування в режимі запуску

Інтерфейс користувача аналізатора надає можливості для фільтрування під час виконання звіту в режимі виконання.

Фільтри можна вибирати під час створення або редагування візуалізації, а також під час створення її копії.

Під час запуску візуалізації фільтри відображаються у верхньому правому куті сторінки візуалізації. Візуалізацію можна фільтрувати, не редагуючи звіти, вибравши відповідні фільтри.

Щоб додати фільтр до звіту, який відображається в режимі виконання під час створення візуалізації, виконайте такі дії:

1. Перейдіть на головну сторінку аналізатора. Клацніть значок **Візуалізація** на панелі навігації.
2. Щоб створити нову візуалізацію, виберіть **Створити новий > Візуалізація**.
3. На сторінці створення візуалізації виберіть і перетягніть необхідні поля до панелі **Сегменти рядків**. Додані поля відображаються як фільтри в списку прапорців **Показати фільтр у режимі виконання** разом із фільтрами за замовчуванням. Фільтри за замовчуванням:
  - Поля **Тривалість** та **Інтервал** для хронологічного звіту. Поле **Інтервал** з'являється як фільтр, лише якщо його вибрано як **Сегмент рядка**.
  - Поле **Тривалість** для звіту в режимі реального часу.
4. Виберіть необхідний фільтр у списку прапорців **Показати фільтр у режимі виконання**, установивши відповідний прапорець.  
За замовчуванням усі фільтри в списку прапорців **Показати фільтр у режимі виконання** знято.
5. Виберіть необхідні поля **Змінні профілю** та **Стовпець** і збережіть нову візуалізацію у відповідній папці.

Фільтри відображаються у верхньому правому куті візуалізації. Тепер візуалізацію можна фільтрувати, не редагуючи звіти, вибравши відповідні фільтри.



## Примечание

Докладніше про створення візуалізації див. у розділі [Створення візуалізації, на сторінці 140](#).

Щоб додати фільтр у режимі виконання під час створення копії візуалізації, виконайте такі дії:

1. Перейдіть до пункту Головна > Візуалізація > Біржовий звіт. Виберіть відповідний біржовий звіт і натисніть кнопку «Три крапки», щоб відобразити його параметри. Виберіть параметр Створити копію.
2. Виберіть відповідний фільтр зі списку прапорців Показати фільтр у режимі виконання, який відображається на лівій панелі сторінки візуалізації.  
За замовчуванням усі фільтри в списку прапорців Показати фільтр у режимі виконання встановлено.
3. Збережіть новий звіт у відповідній папці.
4. Під час запуску візуалізації фільтри відображаються в її верхньому правому куті.



**Примечание** Докладніше про створення копії візуалізації див. у розділі [Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель», на сторінці 7.](#)

Щоб додати фільтр у режимі виконання під час редагування візуалізації, виконайте такі дії:

1. Перейдіть на сторінку візуалізації. Натисніть кнопку «Три крапки», а потім виберіть параметр Змінити, щоб відредагувати візуалізацію.
2. Виберіть необхідний фільтр зі списку прапорців Показати фільтр у режимі виконання, який відображається на лівій панелі сторінки візуалізації.  
За замовчуванням усі фільтри в списку прапорців Показати фільтр у режимі виконання вибрано.
3. Збережіть новий звіт у відповідній папці.
4. Під час запуску візуалізації фільтри відображаються в її верхньому правому куті.



**Примечание** Докладніше про редагування візуалізації див. у розділі [Завдання, які потрібно виконати на сторінках «Візуалізація» та «Панель», на сторінці 7.](#)



**Примечание** Можна додати максимум п'ять фільтрів для відображення у звіті в режимі виконання.  
Складні візуалізації (які мають два або більше модулів) не підтримують фільтри, відображені у верхньому правому куті сторінки візуалізації. Якщо ви редагуєте наявний звіт з одним модулем, щоб додати інший модуль, список прапорців Показати фільтр у режимі виконання відобразатиметься сірим.

## Створення формули на основі змінної профілю

Щоб створити формулу, можна застосувати математичну формулу до наявної змінної профілю.

Щоб створити формулу на основі наявної змінної профілю, виконайте такі дії:

1. Клацніть правою кнопкою миші змінну профілю у візуалізації та виберіть пункт **Нова формула** в контекстному меню.
2. У діалоговому вікні **Нова формула**, що з'явиться, введіть назву змінної профілю в текстове поле «Назва».
3. Виберіть математичний символ: +, -, × або ÷.
4. У текстовому полі праворуч від математичного символу виконайте одну з таких дій:
  - Введіть числове значення.
  - Виберіть назву наявної змінної профілю з розкритого списку.

## Створення та спільне використання формул

Після створення змінної профілю можна надати доступ до її формули на панелі «Формули» для використання вами та іншими дизайнерами візуалізації.

### Створення формули для спільного використання

Щоб створити формулу для спільного використання:

1. Створіть змінну профілю. Детальніше: [Створення візуалізації, на сторінці 140](#).
2. Клацніть правою кнопкою миші змінну профілю та виберіть **Зберегти**.
3. Введіть назву формули та натисніть кнопку **ОК**.

Цю формулу буде збережено на панелі формул.

### Редагування формули для спільного використання

Щоб змінити формулу для спільного використання, виконайте такі дії:

1. Клацніть **Додати змінні профілю**, а потім двічі клацніть ім'я формули з переліку на панелі формул.
2. Ви можете змінювати значення або додавати додаткові поля й мірки.
3. Натисніть **Зберегти**.

### Видалення формули для спільного використання

Щоб видалити формулу для спільного використання, виконайте такі дії:

1. Натисніть кнопку **Додати** в полі **ЗмінніПрофілю**, а потім двічі клацніть назву формули, зазначеної на панелі **Формули**.
2. Клацніть «Видалити».

Якщо наразі формула не використовується, її буде видалено.

## Створення та форматування заголовка візуалізації

Щоб створити та відформатувати заголовок візуалізації під час її створення або редагування виконайте такі дії:

1. Клацніть текст «Клацніть, щоб додати заголовок» у рамці візуалізації та введіть новий заголовок.
  - Щоб відредагувати заголовок, натисніть на нього та введіть новий заголовок.
  - У розділі **Форматування** виберіть пункт **Заголовок** із розкривного списку та введіть текст заголовка.
2. Щоб налаштувати формат заголовка, виберіть у розкривному списку на вкладці **Форматування** пункт **Заголовок**, щоб відобразити параметри форматування, які можна налаштувати, наприклад розмір, стиль і колір рамки; вирівнювання тексту та колір; поля; заповнення; а також розмір, сімейство, стиль і товщину шрифту.

## Форматування таблиці

Щоб налаштувати формат таблиці, виконайте такі дії:

1. Виберіть **Форматування**, а потім у розкривному списку виберіть **Таблиця**.
2. Щоб налаштувати формат таблиці, змініть один із наведених нижче параметрів.

Параметр	Опис
Колір фону	Виберіть колір фону за допомогою вікна вибору кольору або введіть його HTML-код (шістнадцятковий).
Розмір рамки	Введіть значення в пікселях, щоб змінити ширину рамки.
Стиль рамки	Виберіть значення з розкривного списку, щоб задати стиль рамки навколо таблиці, або виберіть <b>Немає</b> , якщо рамка навколо таблиці не потрібна.
Колір рамки	Виберіть колір рамки за допомогою вікна вибору кольору або введіть його HTML-код.

## Форматування змінної профілю

Щоб змінити вирівнювання тексту, формат числа або підпис змінної профілю, виконайте такі дії:

1. Виконайте одну з таких дій:
  - Клацніть змінну профілю правою кнопкою миші, щоб відобразити контекстне меню.
  - Виберіть змінну профілю з розкривного списку на панелі **Форматування**, щоб відобразити параметри формату числа й підпису на вкладці.

2. Змініть будь-який із параметрів, описаних у наведеній нижче таблиці.

Параметр	Опис
Підпис	Щоб змінити підпис, клацніть текст підпису, який відображається на вкладці <b>Форматування</b> , щоб вибрати його, і введіть потрібний підпис.  Це налаштування доступне лише на вкладці <b>Форматування</b> .
Формат числа	Клацніть правою кнопкою миші, щоб указати, чи потрібно формувати дані як ціле число, число, валюту, відсоток, дату й час або тривалість, і в межах цієї категорії вкажіть бажаний спосіб відображення даних.  Наприклад, якщо вибрати «Відсоток», можна вибрати один із таких варіантів формату: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ##.##% (12.34%)</li> <li>• ##% (12%)</li> </ul>
Вирівнювання тексту	Щоб змінити вирівнювання тексту в стовпці, виберіть значення з розкривного списку: «За лівим краєм», «По центру» або «За правим краєм».  Це налаштування доступне тільки з контекстного меню.

## Змінення формату дати для поля «Інтервал»

Ви можете змінювати формат дати за замовчуванням (мм/дд/рррр) поля Інтервал під час створення або змінення візуалізації.

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть правою кнопкою миші поле Інтервал, щоб відкрити контекстне меню **Вибрати формат дати**.
- Шаг 2** Виберіть необхідний формат дати з такого списку:
- мм/дд/рррр
  - мм/дд/рр
  - м/д/р
  - дд/мм/рр
  - д/м/р
  - рррр/мм/дд
  - рррр-мм-дд

**Шаг 3** Натисніть **Зберегти**.

**Примечание** Якщо експортувати звіт у форматі CSV та відкрити його в Microsoft Excel, дата відобразатиметься відповідно до формату дати, встановленого в Microsoft Excel. Щоб відобразити дати саме в тому форматі дати, який застосовано до поля **Інтервал** у візуалізації, відкрийте експортований CSV-звіт у текстовому редакторі.

## Форматування діаграми

Щоб налаштувати формат діаграми, виконайте такі дії:


1. Виберіть **Форматування > Діаграма**.
2. Змініть один із наведених нижче параметрів.

Параметр	Опис
Колір фону	Виберіть колір фону за допомогою вікна вибору кольору або введіть його HTML-код.
Розмір рамки	Введіть значення в пікселях, щоб змінити ширину рамки навколо діаграми.
Стиль рамки	Виберіть значення з розкривного списку, щоб задати стиль рамки навколо діаграми, або виберіть пункт <b>Немає</b> , якщо рамка не потрібна.
Колір рамки	Виберіть колір рамки за допомогою вікна вибору кольору або введіть його HTML-код.
Градентна заливка	Щоб додати градієнт для ліній, областей або прямокутників на лінійній діаграмі, діаграмі з областями або гістограмі відповідно, виберіть напрямок градієнта кольору з розкривного списку.
Накладення	Щоб відображати значення даних, розташовані один над одним на лінійній діаграмі, діаграмі з областями або гістограмі, виберіть <b>Звичайний</b> , щоб об'єднати за значеннями даних, або <b>Відсоток</b> , щоб об'єднати за відсотками.
Мітки осей	Виберіть значення з розкривного списку, щоб показати або приховати підписи осей.
Осі у зворотному напрямку	Виберіть «True» або «False» із розкривного списку, щоб вказати, чи потрібно інвертувати осі.
Мітки даних	Виберіть значення з розкривного списку, щоб показати або приховати мітки даних.

Параметр	Опис
Обертання міток даних	Виберіть значення з розкритого списку, щоб задати кут повороту міток даних: «Немає», «45°», «90°» або «-90°».

## Редагування назви візуалізації

Щоб змінити назву візуалізації, виконайте одну з таких дій:

1. Клацніть Візуалізація >  > Редагувати у контекстному меню.
2. Клацніть кнопку **EditVisualizationName** (Редагувати назву візуалізації) і на вкладці «Форматування» виберіть у розкритому списку пункт «Візуалізація», щоб редагувати поля.

## Налаштування статистики звіту

Під час створення або редагування візуалізації можна налаштувати статистику звіту як на рівні таблиці, так і для групи сегментів рядків верхнього рівня. Параметр **Налаштувати** доступний для візуалізацій, для яких лише змінні профілю встановлені як сегменти стовпців. Додаткову інформацію про сегменти рядків і стовпців наведено в розділі [Створення візуалізації](#).

Наведені нижче формули статистики для кожного зі стовпців звіту можна визначити в діалоговому вікні **Налаштувати статистику звіту**.

Формула	Розрахунок
НЕМАЄ	Для статистики стовпців не визначено формул. Примечание Якщо для всіх стовпців у візуалізації вибрано НЕМАЄ, не відобразатиметься статистика на рівні таблиці або групи.
СЕР	Середнє значення для стовпця.
КІЛЬКІСТЬ	Кількість записів у стовпці зі значеннями, відмінними від null.
МІН	Найменше значення у стовпці.
МАКС	Найбільше значення у стовпці.
СУМА	Сума всіх значень у стовпці.
Примечание Для стовпця, який має поле формули, можна також вибрати попередньо визначену формулу, щоб отримати лише статистику на рівні таблиці.	



## Примечание

- Ви можете переглядати налаштовану статистику звіту в поданні аналізатора, а також експортовані звіти у форматі MS Excel. Налаштована статистика звіту не відображається в експортованих звітах у форматі CSV.
- Щоб переглянути визначену формулу для статистики стовпця, наведіть вказівник миші на комірки **Статистика** стовпця в поданні аналізатора.
- Визначену формулу для статистики стовпця можна побачити в комірках **Статистика** стовпця в експортованих звітах MS Excel. Комірки «Статистика» містять текст у форматі <Summary Value>(<Summary formula>).
- Для звітів на основі значень можна налаштувати лише статистику на рівні таблиці. Якщо стовпець у звіті на основі значень має поле типу «Рядок», можна визначити формулу статистики для цього стовпця як «НЕМАЄ» або «КІЛЬКІСТЬ». Якщо стовпець має поле типу «Ціле число» («Мірки»), можна визначити формули так, як показано в таблиці.

## Статистика на рівні таблиці

Це статистика в нижньому колонтитулі звіту. Статистику можна відобразити, установивши прапорець **Рівень таблиці** в розкритому списку **Показати статистику**. За замовчуванням цей прапорець установлюється, коли ви створюєте нову візуалізацію.

Якщо для сегментованих звітів установити прапорець **Рівень таблиці**, але не визначити формули статистики, за замовчуванням тип агрегації поля стовпця встановлюється як формула статистики для цього стовпця, за винятком таких сценаріїв:

- Якщо в стовпці є поле формули, за замовчуванням формула статистики рівня таблиці для стовпця визначається як **КОРИСТУВАЦЬКИЙ**.
- Якщо в стовпці є поле тривалості, за замовчуванням формула статистики рівня таблиці для стовпця визначається як **НЕМАЄ**.
- Якщо в стовпці є поле з типом агрегації **КІЛЬКІСТЬ**, за замовчуванням формула статистики на рівні таблиці для стовпця визначається як **СУМА**, яка є сумою всіх окремих значень.

Якщо для звітів на основі значень установити прапорець **Рівень таблиці**, але не визначити формули статистики, за замовчуванням формула статистики на рівні таблиці встановлюється як **НЕМАЄ**.

## Статистика на рівні групи

Це статистика стовпців, що визначається в групі сегментів рядків верхнього рівня. Відображення статистики на рівні групи доступне для візуалізацій, які мають щонайменше два сегменти рядків. Статистику на рівні групи можна відобразити, установивши прапорець поряд з іменем сегмента рядків верхнього рівня в розкритому списку **Показати статистику**. За замовчуванням цей прапорець знімається, коли ви створюєте нову візуалізацію.

Якщо встановити прапорець для статистики на рівні групи, але не визначити її формули, за замовчуванням значенням формули статистики на рівні групи буде «НЕМАЄ» для всіх стовпців.





Примечание Статистика на рівні групи не застосовується до звітів на основі значень.

## Статистика у звітах «Відомості про оператора»

У звітах Відомості про оператора можна переглядати статистику на рівні таблиці та на рівні групи. Формули статистики на рівні таблиці та рівні групи визначаються на основі типу агрегації стовпців, за винятком таких сценаріїв:

- Якщо в стовпці є поле формули, за замовчуванням формула статистики на рівні таблиці для стовпця визначається як CUSTOM, а формула статистики на рівні групи визначається як NONE.
- Якщо в стовпці є поле тривалості, за замовчуванням формули статистики на рівні таблиці та на рівні групи для стовпця визначаються як NONE.
- Якщо в стовпці є поле з типом агрегації COUNT, за замовчуванням формули статистики на рівні таблиці та на рівні групи для стовпця визначаються як SUM, що є сумою всіх окремих значень.

## Експорт шаблонів звітів

Шаблони звітів можна експортувати як один файл або як папки, що містять кілька файлів. Файл або папки експортуються з аналізатора на комп'ютер. Експорт шаблонів звітів дає змогу повторно використовувати їх для кількох осередків.

### Експорт файлу

Щоб експортувати файл шаблону із сервера аналізатора, виконайте такі дії:

1. На головній сторінці клацніть значок Візуалізація.
2. Виберіть файл шаблону, який потрібно експортувати.
3. Натисніть кнопку з трьома крапками.
4. Виберіть із розкритого списку пункт Експортувати шаблон. Якщо файл експортовано успішно, відобразиться таке повідомлення:

Шаблон звіту успішно експортовано та розміщено в папці Завантаження.



Примечание Не можна експортувати звіт із подовженою тривалістю та коротшим інтервалом. Скиньте поля Тривалість та Інтервал, оскільки це необхідно для подальшої роботи зі звітами в режимі реального часу та хронологічними звітами. Детальніше: [Створення візуалізації, на сторінці 140](#).

Файл зберігається у форматі .JSON.

5. Натисніть Close (Закрити).

### Експорт папки

Щоб експортувати папку із сервера аналізатора, виконайте такі дії:

1. На головній сторінці клацніть значок Візуалізація.
2. Виберіть папку шаблону, який потрібно експортувати.
3. Натисніть кнопку з трьома крапками.
4. Виберіть із розкритого списку пункт Експортувати шаблони.



## Примечание

- Одночасно можна експортувати до 25 шаблонів.
- Під час експорту папки вкладені папки не експортуються. Вкладені папки необхідно експортувати окремо.
- Якщо до шаблонів звітів застосовано фільтри, пов'язані значення та змінні видаляються під час експорту. Однак назви фільтрів зберігаються.

5. Натисніть **Export** (Експортувати). Якщо файл експортовано успішно, відобразиться таке повідомлення:

Усі шаблони звітів у папці успішно збережено та поміщено в папку Завантаження як файл .zip.

## Імпорт шаблонів звітів

Шаблони звітів можна імпортувати як один файл або як папку, що містить кілька файлів. Файл або папку можна імпортувати з комп'ютера в аналізатор. Функція імпорту доступна тільки адміністраторам, які ввійшли в інтерфейс користувача аналізатора.



## Примечание

Версії шаблонів залежать від розгортання. Шаблони звітів контактного центру Webex 1.0 можна імпортувати лише до контактному центру Webex 1.0. Аналогічно, шаблони звітів контактного центру Webex можна імпортувати лише до контактному центру Webex.

Під час імпорту одного файлу шаблону на його основі створюється відповідна візуалізація.



## Примечание

Щоб уникнути конфліктів імен, позначки часу додаються, коли в цільовій папці існує звіт з однаковим іменем.

### Імпорт файлу

Щоб імпортувати файл шаблону в аналізатор, виконайте такі дії:

1. На головній сторінці клацніть значок Візуалізація.
2. Клацніть Імпорт.
3. Клацніть Переглянути, щоб вибрати файл (формат .CSV), який потрібно імпортувати.
4. Клацніть Імпорт. Якщо файл було імпортовано успішно, відобразиться таке повідомлення:

Файл успішно імпортовано.

5. Натисніть **Close** (Закрити).

#### Імпорт папки

Щоб імпортувати папку шаблону в аналізатор, виконайте такі дії:

1. На головній сторінці клацніть значок Візуалізація.
2. Клацніть Імпорт.
3. Клацніть Переглянути, щоб вибрати папку (формат .zip), яку потрібно імпортувати.



---

**Примечание** Загальна кількість шаблонів у файлі .zip не може перевищувати 25.

---

4. Клацніть Імпорт. Якщо папку було імпортовано успішно, відобразиться таке повідомлення:  
Папку успішно імпортовано.
5. Натисніть **Close** (Закрити).





## ГЛАВА 3

# Панель

Панель – це комбінація звітів, яка використовується для візуалізації на одному екрані.

На панелі можна виконувати такі завдання:

- [Запуск панелі, на сторінці 161](#)
- [Перегляд панелі біржових звітів, на сторінці 162](#)
- [Створення панелей, на сторінці 164](#)

## Запуск панелі



Щоб запустити панель, виконайте такі дії:



---

**Примечание** Переконайтеся, що на панелях є принаймні одна візуалізація. Детальніше: [Створення панелей, на сторінці 164](#).

---

1. Клацніть значок **Панель** на панелі навігації.
2. Щоб знайти звіт, можна скористатися функцією «Пошук» або клацніть значок «Дерево» . Коли ви натискаєте на значок дерева, відображаються всі файли в цій папці. У пошуку також відображаються всі відповідні звіти з вкладених папок. Натисніть кнопку  у контекстному меню виберіть пункт **Запустити**.

У разі натискання на папку або звіт їхнє точне розташування відображається в рядку навігації.

3. Щоб переглянути візуалізацію, клацніть **Запустити**.

Після того як візуалізацію буде відтворено, натисніть кнопку **Налаштування**, щоб переглянути **Змінні профілю** та **Сегменти**, що використовуються в даних візуалізації.



---

**Примечание** Можливість фільтрування недоступна під час створення складних звітів на панелі.

---

# Перегляд панелі біржових звітів

## Бізнес-показники

### Пропущені контакти

На панелі «Пропущені контакти» відображається кількість контактів, пропущених за певний період. Ви можете відфільтрувати дані на панелі відповідно до інтервалу й тривалості, як зазначено тут:

- **Інтервал** – відображає інтервали, наприклад 10 хвилин, 30 хвилин, щогодини, щодня, щотижня та щомісяця.
- **Тривалість** – показує тривалість, наприклад сьогодні, учора, цього тижня, минулого тижня, останні 7 днів, цього місяця, минулого місяця та цього року.

Параметр	Опис
Усього пропущених контактів	<p>Загальна кількість контактів, які були пропущені. Тут також відображається кількість контактів, пропущених для різних каналів (чат і голосові повідомлення). Контакти можуть бути пропущені за такими сценаріями:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Під час IVR.</li> <li>2. Під час очікування в черзі (QWT).</li> <li>3. Під час послідовного QWT.</li> <li>4. Під час паралельного QWT. Застосовується лише для UCCX.</li> <li>5. Коли оператор не приймає виклик.</li> </ol>
Основна причина пропусків	<p>Відсоток загальної кількості контактів, пропущених під час очікування в черзі (QWT).</p> <p>Наприклад, якщо загальна кількість контактів за день становить 1000, і з них 100 контактів було пропущено, тоді для цих 100 пропущених контактів QWT може підпадати під такі категорії:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 10 викликів менш ніж за 1 хвилину.</li> <li>• 25 викликів у діапазоні від 1 до 5 хвилин.</li> <li>• 50 викликів у діапазоні від 5 до 10 хвилин.</li> <li>• 15 викликів за понад 10 хвилин.</li> </ul> <p><b>Примечание</b> Для наведеного вище прикладу основна причина пропусків показує 65 % (якщо дивитися на пропущені виклики за максимальний період), а QWT – понад 5 хвилин.</p>
Коефіцієнт зворотного виклику / оновленого чата	Загальний відсоток клієнтів, які зв'язались або за допомогою голосових викликів, або через чат.

Параметр	Опис
Подорож клієнта	<p>Діаграма Санкі показує, на якому етапі контакт було пропущено. На цій діаграмі відображається вертикальна смуга, що представляє різні точки входу, черги, час очікування та операторів.</p> <p>Вигляд залежить від вибраного типу каналу. Під час наведення курсора на етапи відображається додаткова інформація, зокрема кількість пропущених контактів і кількість контактів, які обробляються кожним оператором.</p>
Тенденція контактів	На діаграмі з областями відображається тенденція оброблених і пропущених контактів для кожного типу каналу відповідно до вибраної тривалості.
Пропущені контакти за етапами	На кільцевій діаграмі відображається, на якому етапі контакти було пропущено.
Дані про пропущений контакт	<p>У табличному поданні відображаються відомості про кожен пропущений контакт для вибраної тривалості.</p> <p><b>ANI</b></p> <p>Позначає номер телефону абонента, пов'язаний з абонентом, що телефонує, якщо це голосові виклики, і адресу електронної пошти, якщо це чат.</p> <p><b>DNIS</b></p> <p>Позначає номер телефону оператора, пов'язаний з оператором.</p> <p><b>Час першого контакту</b></p> <p>Позначає час, коли контакт надійшов до контактного центру.</p> <p><b>Стадія пропуску</b></p> <p>Позначає, на якому етапі контакт було пропущено, наприклад: IVR, у черзі або в оператора під час дзвінка.</p> <p><b>Передачі</b></p> <p>Позначає, скільки разів контакт було передано.</p> <p><b>Загальний час очікування</b></p> <p>Позначає час, протягом якого контакт очікував, перш ніж його було пропущено. Сюди входить час IVR / самообслуговування та QWT.</p> <p><b>Час повторення виклику</b></p> <p>Позначає час, коли абонент, що телефонує, передзвонив (здійснив повторний виклик) протягом зазначеної тривалості (наразі це одна година).</p>

## Хронологічні звіти

Ці звіти недоступні для користувачів Cloud Connect.

### Звіти операторів

#### Панель продуктивності оператора

У цьому звіті відображається інформація про середню тривалість підключення та максимальну тривалість підключення для операторів у їхній команді.

Шлях звіту: Панель > Біржові звіти > Хронологічні звіти > Звіти операторів

Тип виводу: гістограма

Фільтрувати можна за назвою розгортання, іменем оператора, назвою команди, інтервалом (за замовчуванням – щоденно) і типом каналу.

## Огляд контактного центру

Кількість оброблених командами контактів

У цьому звіті показана загальна кількість контактів за типом каналу, які обробила кожна команди в цьому розгортанні, щоб ви могли порівняти команди.

Шлях звіту: Панель > Біржові звіти > Хронологічні звіти > Огляд контактного центру

Тип виводу: лінійна діаграма

Фільтрувати можна за назвою розгортання, інтервалом (за замовчуванням – щоденно), назвою команди та типом каналу.

## Звіти в режимі реального часу



**Примечание** Ці панелі недоступні для користувачів Cloud Connect.

Щоб переглянути всі відомості, які використовуються в цих панелях, перегляньте відповідний звіт у розділі [Перегляд панелі біржових звітів, на сторінці 162](#).

## Створення панелей

### Процедура

- Шаг 1** Клацніть **Панель > Створити нову панель**.
- Шаг 2** Перетягніть візуалізацію в область полотна. Ви можете додати стільки візуалізацій, скільки хочете відобразити на панелі.
- Шаг 3** Щоб змінити положення візуалізації, перетягніть її на нове місце. Щоб змінити формат візуалізації, виберіть панель **Форматування**, а потім у розкритому списку виберіть візуалізацію, яку потрібно змінити.
- Шаг 4** Змінити розмір візуалізації можна так:
  - Перетягніть край або кут, щоб зменшити або збільшити розмір.
  - Клацніть **Форматування**, виберіть ім'я візуалізації з розкритого списку й змініть значення **Ширина** і **Висота**.
- Шаг 5** Щоб видалити візуалізацію з панелі, клацніть «X».



- Шаг 6** Щоб ввести ім'я візуалізації, натисніть **Клацніть, щоб додати назву**. Щоб змінити назву, введіть нову назву й клацніть символ прапорця.
- Шаг 7** Щоб змінити формат візуалізації, клацніть **Форматування** та виберіть назву з розкритого списку на вкладці, щоб відобразити параметри форматування, які можна налаштувати, наприклад стиль рамки, вирівнювання тексту, розмір шрифту, колір і товщину.
- Шаг 8** Щоб зберегти панель, клацніть **Зберегти** й виберіть папку.  
Щоб створити нову папку, клацніть **Нова папка** й введіть її ім'я. Введіть ім'я панелі й клацніть **ОК**.
- Шаг 9** Можна попередньо переглянути панель, клацнувши **Перегляд**.
- Шаг 10** Щоб змінити ім'я панелі, клацніть **Edit Dashboard Name** (Змінити ім'я панелі) для виділення наявного тексту, а потім введіть нове ім'я та натисніть кнопку «Застосувати».
-





## ГЛАВА 4

# Змінні

---

Змінні використовуються у фільтрах звітів під час їх створення. Змінну можна створити, визначивши набір значень. Після створення змінної її можна повторно використовувати як фільтр для певного поля та пов'язаного типу запису.


- [Створення, редагування, перегляд і видалення змінних, на сторінці 167](#)

## Створення, редагування, перегляд і видалення змінних

Ось як створити змінну:

### Процедура

---

- Шаг 1** Клацніть **Змінні > Створити**.
  - Шаг 2** Введіть назву змінної.
  - Шаг 3** Виберіть значення в розкритому списку **Пов'язана колонка**.
  - Шаг 4** Визначте показники в полі **Значення** і додайте текст у полі **Опис**.
  - Шаг 5** Визначте значення змінної в полі **Область застосування**. Область застосування може мати такі значення:
    - **USER** (Користувач) – змінну визначає та використовує тільки користувач.
    - **GLOBAL** (Глобальна) – змінну можна використовувати в різних організаціях. Установіть перемикач **Is Value Shared?** (Спільна змінна) у потрібне положення, щоб спільно використовувати змінну в різних організаціях або обмежити використання в межах вашої організації.
  - Шаг 6** Натисніть **Зберегти**.
- Клацніть , щоб переглянути, редагувати, скопіювати або видалити змінну.
-





## ПРИЛОЖЕНИЕ **A**

### Тип записів, доступних у кожному сховищі

У наведеній нижче таблиці описано типи записів, які зводяться в кожному сховищі сеансів і діяльності клієнтів і операторів.

Тип запису	Опис	Приклади
Запис про діяльність клієнта	Представляє атомарний крок робочого процесу клієнта	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Клієнт в IVR або черзі, розмовляє з оператором, на утриманні</li> <li>• Клієнт на головній сторінці, сторінці продукту, сторінці оформлення замовлення</li> </ul>
Запис сеансу клієнта	Представляє робочий процес клієнта, що складається з послідовності його дій	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Дзвінок клієнта в кол-центр</li> <li>• Відвідування клієнтом вебсайту</li> <li>• Клієнт відвідує вебсайт і спілкується з оператором</li> <li>• Клієнт надсилає електронний лист і оператор відповідає</li> </ul>
Запис про діяльність оператора	Представляє атомарний крок робочого процесу оператора	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор у режимі очікування, доступний, розмовляє, завершує виклик</li> <li>• Оператор не в мережі, набирає номер, розмовляє, вводить примітки</li> <li>• Оператор у режимі очікування, доступний, спілкується, завершує виклик</li> <li>• Оператор не в мережі, читає електронний лист, відповідає, завершує виклик</li> </ul>

Тип запису	Опис	Приклади
Запис сеансу оператора	Представляє робочий процес оператора, що складається з послідовності його дій	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оператор обробляє службовий виклик і фіксує інцидент</li> <li>• Оператор здійснює вихідний виклик і домовляється про зустріч</li> <li>• Оператор спілкується з клієнтом і відповідає на запитання</li> <li>• Оператор читає електронний лист клієнта й відповідає на нього</li> </ul>

У наведених нижче розділах докладно описано вміст записів.

- Стандартні поля й мірки **CSR** і **CAR**, на сторінці 170
- Стандартні поля й мірки **ASR** і **AAR**, на сторінці 170
- Стани оператора, на сторінці 171
- Стани виклику, на сторінці 173
- Коди причин виклику, на сторінці 176

## Стандартні поля й мірки **CSR** і **CAR**

### Сховище сеансів клієнта (**CSR**)

Стандартні поля та мірки, агреговані в **CSR**, описані в перелічених нижче розділах.

### Сховище діяльності клієнтів (**CAR**)

Стандартні поля та мірки, агреговані в **CAR**, описані в перелічених нижче розділах.

## Стандартні поля й мірки **ASR** і **AAR**

### Репозиторій сеансів оператора (**ASR**)

Зведені в **ASR** стандартні поля описано в наведеній нижче таблиці.



Примечание

Поле **Disconnected Count** (Кількість перерваних) наразі не використовується та не заповнюється в **ASR**.

### Сховище діяльності операторів (**AAR**)

Зведені в **AAR** стандартні поля описано в наведеній нижче таблиці.

# Стани оператора

Табл. 11: Стани оператора

Стан	Опис
доступний	Генерується, коли оператор готовий приймати й відповідати на перенаправлені запити від контактів. Після входу оператора в систему він повинен вибрати <b>Доступний</b> з розкривного списку, щоб приймати запити на голосові виклики, а також обмін повідомленнями в чаті, за допомогою електронної пошти й у соціальних мережах.
доступний-консультація	Генерується, коли цільовий оператор, який перебуває в стані <b>Доступний</b> , приймає запит на консультацію та додається до виклику.
ДоступнийЗарезервованоКонсультацію	Генерується, коли оператору подають запит на консультацію, а цільовий оператор перебуває в стані <b>Доступний</b> .
конференцію-завершено	Генерується, коли конференц-виклик завершується. Цей стан генерується для обох операторів – того, хто ініціював запит на консультацію, і того, хто отримує виклик. Стан <b>Конференцію завершено</b> відображається, коли цільовий оператор виходить із конференц-виклику, доки оператор, який ініціював запит на конференцію, не клацне <b>Продовжити</b> , щоб зняти клієнта з утримання.
конференція	Генерується, коли триває конференц-виклик.
підключений	Генерується, коли оператор приймає запит і підключається до клієнта.
підключений-консультація	Генерується, коли цільовий оператор приймає запит на консультацію та підключається до консультаційного виклику.
ПідключенийЗарезервованоКонсультацію	Генерується, коли запит на консультацію пересилається до медіапотоку для виконання операцій, пов'язаних із викликом, ініціюючи консультаційний виклик.

Стан	Опис
консультацію-завершено	Генерується, коли консультаційний виклик завершується. Цей стан генерується для обох операторів – того, хто ініціював запит на консультацію, і того, з ким консультувалися. Стан <b>Консультацію завершено</b> відображається, коли цільовий оператор виходить із консультаційного виклику, доки оператор, який ініціював запит на консультацію, не клацне <b>Продовжити</b> , щоб зняти клієнта з утримання.
консультація	Генерується, коли триває консультаційний виклик.
ctq-готово/ctq-зарезервовано/ctq-прийнято	Генерується після ініціювання запиту на звернення до черги, коли цільовий оператор доступний для консультаційного виклику, що перебуває в черзі.
у-режимі-очікування	Генерується, коли оператор входить у систему, але не готовий приймати будь-які перенаправлені запити. Коли оператор здійснює вхід на робочий стіл, за замовчуванням встановлено стан <b>У режимі очікування</b> .
у-режимі-очікування-консультація	Генерується, коли цільовий оператор, який перебуває в стані <b>У режимі очікування</b> , приймає запит на консультацію та додається до виклику.
УрежиміОчікуванняЗарезервованоКонсультацію	Генерується, коли оператору подають запит на консультацію, а цільовий оператор перебуває в стані <b>У режимі очікування</b> .
виконано-вихід	Генерується, коли оператор виходить із робочого стола.
не-відповідає	Генерується, коли оператор не відповідає на перенаправлені запити від контактів і переходить у стан <b>RONA</b> .
на-утриманні	Генерується, коли оператор переводить клієнта на утримання, натискаючи кнопку <b>Утримувати</b> . Стан <b>Виклик на утриманні</b> відображається поруч із таймером. Оператор може клацнути <b>Продовжити</b> , щоб зняти виклик з утримання.
дзвінок	Генерується, коли спливаюче вікно вхідного виклику відображається в нижньому правому куті робочого стола.
завершення	Генерується, коли оператор натискає кнопку <b>Завершити</b> , <b>Передати</b> або <b>Надіслати</b> під час активної взаємодії з клієнтом. Стан <b>Завершення</b> відображається, доки не буде подано причини завершення.



Стан	Опис
vt-transfer	Генерується після того, як оператор передає виклик до точки входу або черги за допомогою функції передавання всліпу.
skillUpdate	Генерується, коли з порталу керування надходить сповіщення про оновлення навичок або профілю навичок оператора.

## Стани виклику

Табл. 12: Послідовності подій аналізатора

Подія	Приведення	Наступна очікувана подія: <b>Y</b> = прийнято, <b>N</b> = не прийнято																		
		новий іvr- підключено	іvr- підключено	зберігено	підключено	на- уривані	консультант	консультант	конференція	конференція	звернуто	записано	перехід	запит	моніторинг	моніторинг	звернуто	новий іvr- підключено	іvr- підключено	звернуто
немає контакту з клієнтом	Немає взаємодії з клієнтом	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
новий іvr- підключено	Нова взаємодія починається з клієнтів	N	Y	Y	Y	Y	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	Y
іvr- підключено	екземпляр іvr- підключено	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y
іvr- завершено	екземпляр іvr- завершено	N	Y	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
зберігено в зберігальному стані	Виклик зберігено в зберігальному стані	N	Y	Y	Y	Y	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y

Подія	Привітання	Наступна очікувана подія: <b>Y</b> = прийнято, <b>N</b> = не прийнято																			
		новий іvr- іvr- зривом підключи підключ на- утримані консуль консуль конфер конфе зривом за пере запит- моні моні зривані новили- підключ зривом чено утримані зривом тація тація зривом енція реңціо- пис- дано на-моні торинг- торинг- зривом -сг-ат чено зривом розго-во торинг- розго-во зривом рибуги нагстаю																			
підключити	Новий виклик	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	N	N	Y
підключити	Активний виклик з клієнтом	N	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
утримані	Виклик на утримані з клієнтом	Y	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	
утримані	Виклик передано зі стану «втримані» назад у стан «виклик»	Y	N	N	N	N	Y	N	N	N	Y	N	Y	Y	Y	Y	N	N	Y	Y	
консультація	Виклик передано в стан «консультація»	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	N	N	N	Y	N	N	N	Y	Y	
консуль таїновриво	Виклик передано зі стану «консультація» назад у стан «виклик»	N	N	N	Y	Y	N	Y	Y	N	Y	N	Y	N	Y	N	N	N	Y	Y	



		Наступна очікувана подія: <b>Y</b> = прийнято, <b>N</b> = не прийнято																			
Подія	Прив'язка	новий	ivr-	ivr-	зверго	підлючи	підклю	на-	урманя	консуль	консуль	конфер	конфе	зверго	за	пере	запит-	моні	моні	звергня	оновити-
		підклю	зверго		чєно	урманя	зверго	тація	зверго	енція	ренцію-	пис-	дано	на-моні	торинг-	торинг-	зверго	рибути			
		чєно									зверго	розго-аю	торинг-	розго-аю	зверго	рибути					
моні	Моніторинг виклику	N	N	N	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	N	Y	
торинг-завершено	Звергнення виконано	N	N	N	N	Y	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	Y	Y	
оновити-срг-атрибути	оновити-срг-атрибути	N	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	Y	

**Примечание**

Розробник потоку використовує інтерфейс користувача розробника потоку для створення та публікації сценаріїв керування викликами для керування вхідними контактами телефонії. Адміністратор зіставляє опубліковані сценарії потоку зі стратегією маршрутизації. Коли вхідний виклик досягає точки входу, механізм управління потоком визначає стратегію маршрутизації і виконує відповідний сценарій потоку, запускаючи окремі дії управління потоком, які є частиною сценарію потоку.

## Коди причин виклику

Табл. 13: Коди причин виклику

Коди причин	Причина	Опис
400	Неправильний запит	Запит не може бути розпізнано сервером через неправильно сформований синтаксис.
401	Не авторизовано	Запит вимагає аутентифікації користувача.
403	Заборонено	Запит є зрозумілим для сервера, але в його виконанні відмовлено. Авторизація не допомагає. Не повторюйте запит.
404	Не знайдено	ID користувача не існує на домені, зазначеному в Запит-URI або домен в Запит-URI не збігається з жодним з доменів, які обробляються одержувачем запиту.

Коди причин	Причина	Опис
405	Спосіб не допускається	Зазначений метод в Рядку-Запитів є зрозумілим, але не є допустимим для адреси, визначеної URI-Запитів. Відповідь повинна містити поле з заголовком Дозволити, що містить список допустимих методів для вказаних адрес.
406	Не допускається	Ресурс, визначений запитом, створює відповіді з характеристиками вмісту, неприйнятними для надісланого в запиті поля заголовка Прийняти.
407	Потрібна автентифікація проксі-сервера	Цей код схожий на 401 (Не авторизовано), але вказує на те, що клієнт повинен спочатку автентифікуватися за допомогою проксі.
408	Тайм-аут запиту	Сервер не може видати відповідь протягом періоду тайм-ауту, встановленого адміністратором.
410	Відсутній	Запитуваний ресурс більше не доступний на сервері та адреса переадресації не відома.
413	Розмір запита занадто великий	Сервер не може обробити запит, оскільки розмір основної частини запиту перевищує значення, яке сервер може обробити. Сервер може припинити з'єднання, щоб клієнт не міг продовжувати виконання запиту.
414	Запит-URI занадто довгий	Запит не може бути оброблено сервером, оскільки URI-запит довше за значення, яке сервер здатний обробити.
415	Непідтримуваний тип медіафайлу	Сервер не може обробити запит, оскільки розмір основної частини запиту має формат, який не підтримується сервером для запитуваного методу.
416	Непідтримувана схема URI	Сервер не може обробити запит, оскільки схема URI в URI-запиту невідома серверу.
420	Неправильне розширення	Розширення протоколу, вказане в полі «Необхідне-Проксі» або полі заголовка «Необхідно», незрозуміле для сервера.
421	Необхідно зазначити розширення	Сервер оператора користувача (UAS) потребує зазначення певного розширення для обробки запиту, але це розширення не відображається в полі заголовка «Підтримувані» в запиті.
423	Занадто короткий інтервал	Сервер не може обробити запит, оскільки час закінчення запиту на ресурс занадто короткий. Ця відповідь може бути використана реєстратором для відхилення реєстрації, якщо час закінчення терміну дії поля заголовка «Контакт» був занадто малим.

Коди причин	Причина	Опис
480	Тимчасово недоступний	Успішно встановлено зв'язок із кінцевою системою користувача, але користувач наразі недоступний (наприклад, користувач міг не увійти в систему або не було активовано функцію «Не турбувати»).
481	Виклику/транзакції не існує	До UAS надійшов запит, який не збігається з жодним існуючим діалогом або транзакцією.
482	Виявлено цикл	Сервер виявив цикл.
483	Занадто багато перемикачів	Сервер не може обробити запит, оскільки запит містить поле заголовка Макс-Переадресацій з нульовим значенням.
484	Адреса неповна	URI-Запиту є неповним. Додаткова інформація повинна бути надана у фразі причини.
485	Неоднозначний	URI-Запиту неоднозначний.
486	Зайнятий	Успішно встановлено зв'язок із кінцевою системою користувача, але в даний час користувач не бажає або не може приймати виклики в цій кінцевій системі.
487	Запит призупинено	Запит призупинено запитом BYE або CANCEL.
488	Неприпустимий	Відповідь має те саме значення, що й код причини 606 (Неприпустимий), але вона стосується лише конкретного ресурсу, адресованого URI-Запиту, і запит може бути успішним за інших умов.
491	Запит у режимі очікування	Запит надходить до UAS, який має запит у режимі очікування в тому ж діалозі.
493	Нерозбірливий	Запит надходить до UAS, який містить зашифровану основу багатоцільових інтернет-поштових розширень (MIME), для якої отримувач не володіє відповідним ключем дешифрування, або не надає його.
500	Внутрішня помилка сервера	На сервері сталася несподівана ситуація, через яку на сервері не було виконано запит.
501	Не реалізовано	Сервер не підтримує функціонал, необхідний для виконання запиту.
502	Помилка на шлюзі	Сервер, діючи як шлюз або проксі-сервер, отримує неприпустиму відповідь від нижнього сервера, до якого він отримав доступ для виконання запиту.

Коди причин	Причина	Опис
503	Служба недоступна	Сервер тимчасово не може обробити запит через тимчасове перевантаження або обслуговування сервера.
504	Час очікування сервера	Сервер не отримав своєчасної відповіді від зовнішнього сервера, з яким було встановлено зв'язок для обробки запиту.
505	Версія не підтримується	Сервер не підтримує версію протоколу SIP, яка використовується в запиті, або відмовляється підтримувати її.
513	Повідомлення завелике	Сервер не може обробити запит, оскільки довжина повідомлення перевищила його можливості.
600	Зайнятий всюди	Успішно встановлено зв'язок із кінцевою системою користувача, але користувач зайнятий і не бажає приймати виклик у цей момент.
603	Відхилено	Успішно встановлено зв'язок із пристроєм користувача, але користувач не бажає або не може взяти участь.
604	Не існує	Користувача, який вказаний в URI-Запита, не існує.
606	Не допускається	Успішно встановлено зв'язок з оператором користувача, але не допускаються певні аспекти опису сеансу, як-от запитуваний носій, пропускна здатність або стиль адресації.
mCCG	Тайм-аут на mCCG	Тайм-аут відбувається, якщо голосовий контролер відправляє запит в залежні служби і не отримує відповіді в зазначений час.

### Аналіз перебігу виклику (CPA) – причини виявлення умов

CPA використовується для визначення стану обробки виклику, наприклад, зайнятості і перехоплення оператора, і аналізу виклику після його підключення. Умови обробки виклику можуть бути пов'язані з такими причинами:

- Причини попереднього підключення
  - зайнято1: лінія виклику визначена як зайнята.
  - зайнято2: лінія виклику визначена як зайнята.
  - без\_відповіді/без-відповіді: На лінії виклику немає відповіді.
  - зворотній\_дзвінок\_відсутній/зворотній-дзвінок-відсутній: зворотній дзвінок на лінії не отримано.

- sit\_немає\_схеми/sit-немає-схеми: у спеціальних інформаційних тонах (SIT) виявлено тон «немає схеми» для лінії виклику.
  - sit\_перехоплення\_оператора/sit-перехоплення-оператора: у SIT виявлено тон «перехоплення оператора» для лінії виклику.
  - sit\_вакантна\_схема/sit-вакантна-схема: у SIT виявлено тон «вакантна схема» для лінії виклику.
  - sit\_зміна\_порядку/sit-зміна-порядку: у SIT виявлено тон «зміна порядку» для лінії виклику.
- Причини після підключення
    - голос: на лінії виклику виявлено голос.
    - автовідповідач/автовідповідач: на лінії виклику виявлено автовідповідач.
    - перерва\_ритму/перерва-ритму: зв'язок із лінією виклику втрачено через перерву ритму.
    - ced: на лінії виклику виявлено факсимільний апарат або модем.
    - sng: на лінії виклику виявлено факсимільний апарат або модем.