

Перечень стандартных отчетов Call-центра Oktell.

Стандартная статистика Call-центра Oktell (журнал звонков).

Статистика

Журнал звонков Диаграммы Настройка

Фильтр:

Дата: 11.11.2024 - 16.01.2025 Задача: Не выбрана

Время: 8:00 - 20:00 Оператор: Не выбран

Тип: Любой С комментарием:

Продолжительность: 00:00:00 Номер абонента:

Запись звонка

Показать

Дата/Время	Тип	Номер	Проект. Задача	Оператор	В разговоре
26.12.2024 09:48:08	Исходящий	79012345678	!_Автоинформатор. Автоинформирование	IVR	00:19 (19)
05.12.2024 10:35:52	Входящий	89775443805	!!!_Презентация решения Oktell. Incoming	Еременко Данила	05:42 (342)
05.12.2024 10:35:45	Входящий	89775443805	!!!_Презентация решения Oktell. IVR	IVR	00:07 (7)
05.12.2024 10:35:45	Входящий	89775443805	!!!_Презентация решения Oktell. Incoming	IVR	00:21 (21)
04.12.2024 09:00:22	Исходящий	89531198988	!_Автоинформатор. Автоинформирование	IVR	00:18 (18)
26.11.2024 16:37:07	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. operators1	Вячеслав	00:07 (7)
26.11.2024 16:36:16	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. operators1	Вячеслав	00:08 (8)
26.11.2024 16:30:14	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. operators1	Вячеслав	00:09 (9)
26.11.2024 16:24:09	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	Вячеслав	00:07 (7)
26.11.2024 16:24:09	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	IVR	00:02 (2)
26.11.2024 16:22:54	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	Вячеслав	00:18 (18)
26.11.2024 16:22:54	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	IVR	00:03 (3)
26.11.2024 16:17:13	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	IVR	00:02 (2)
26.11.2024 16:17:13	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	Вячеслав	00:26 (26)
26.11.2024 16:13:57	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	Вячеслав	01:08 (68)
26.11.2024 16:13:57	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	IVR	00:02 (2)
26.11.2024 16:03:04	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	IVR	00:03 (3)
26.11.2024 16:03:04	Входящий	80002	МедЦентр тест очереди. Проект	Вячеслав	00:04 (4)

Абоненты Комментарий

Встроенный плеер

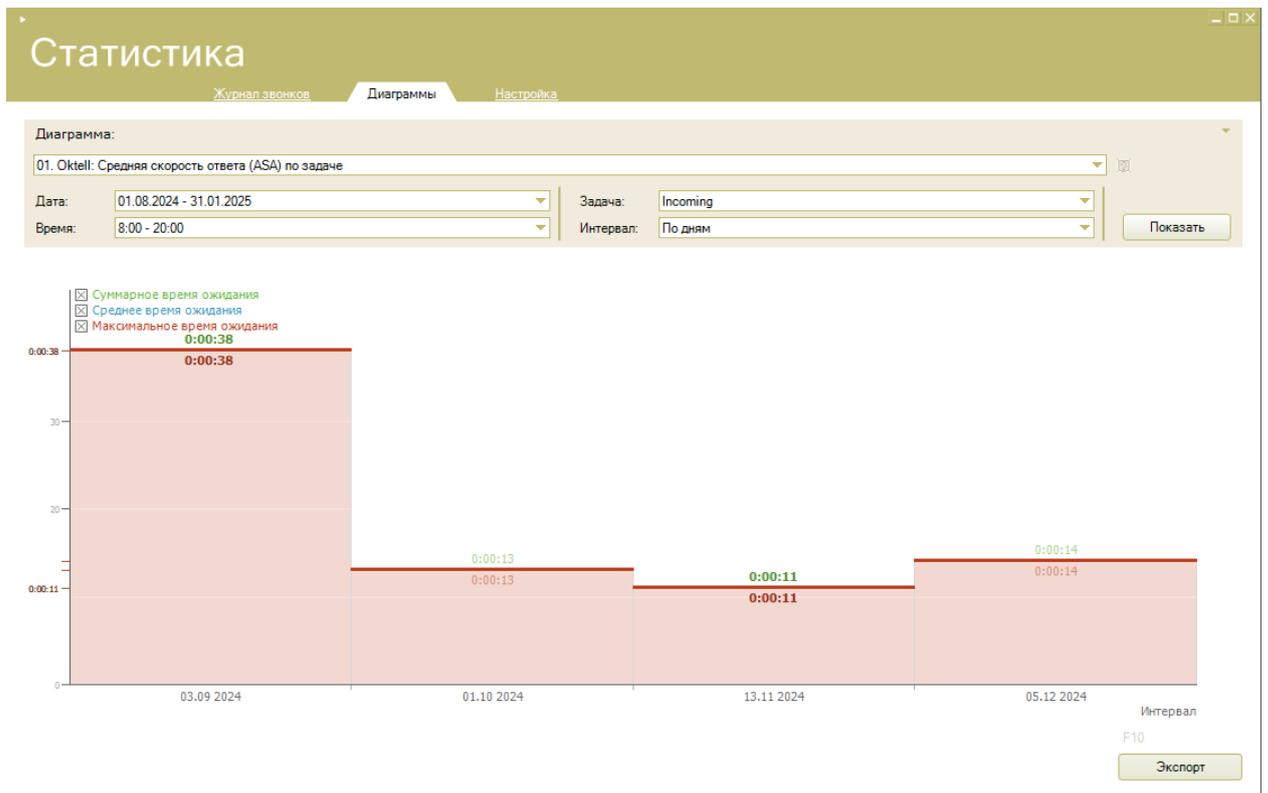
Выгрузка данных в excel

Экспорт F10

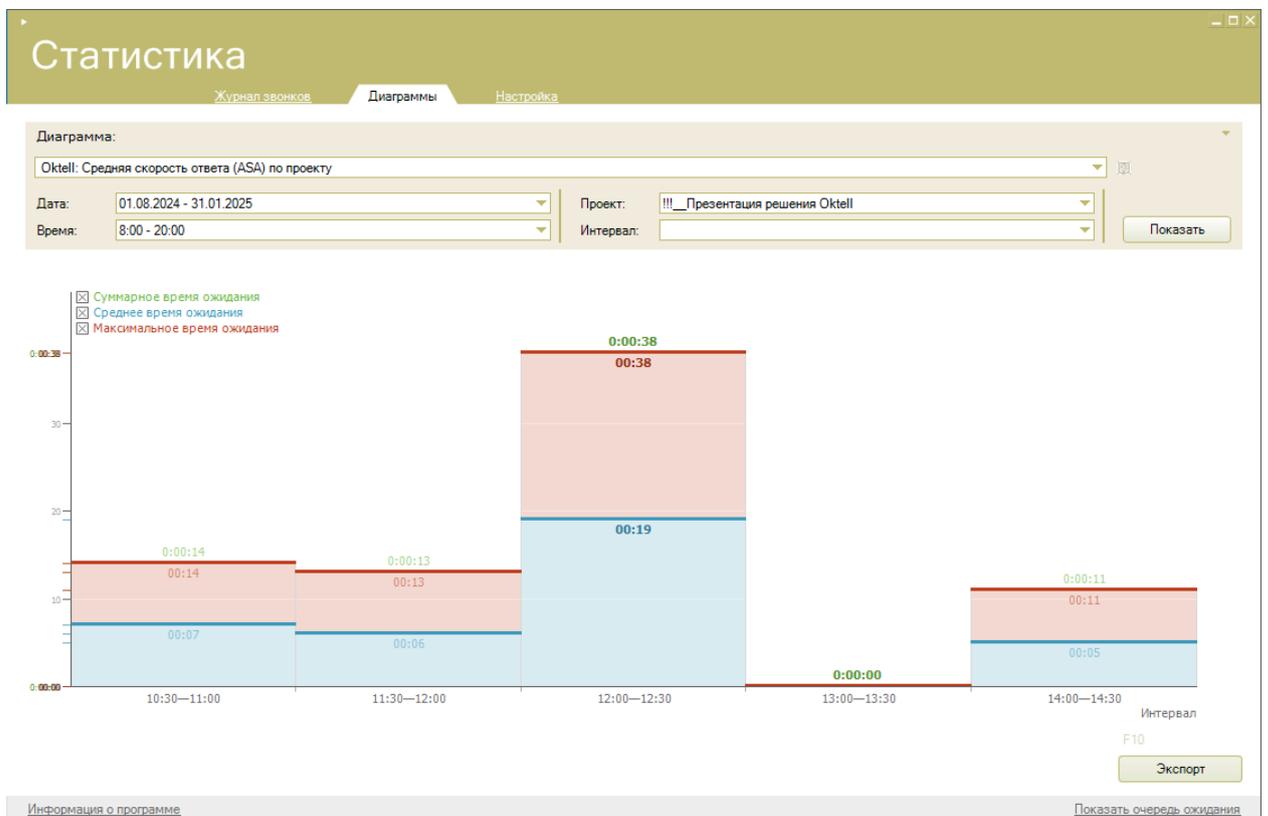
Показать очередь ожидания

Пользователям так же доступны предустановленные отчеты, отображающие основные параметры работы контактного центра:

1. Средняя скорость ответа по задаче (Average Speed of Answer) поинтервально. Отображает суммарное, среднее и максимальное время проведения абонентами в очереди в каждом интервале по отдельно взятой задаче;

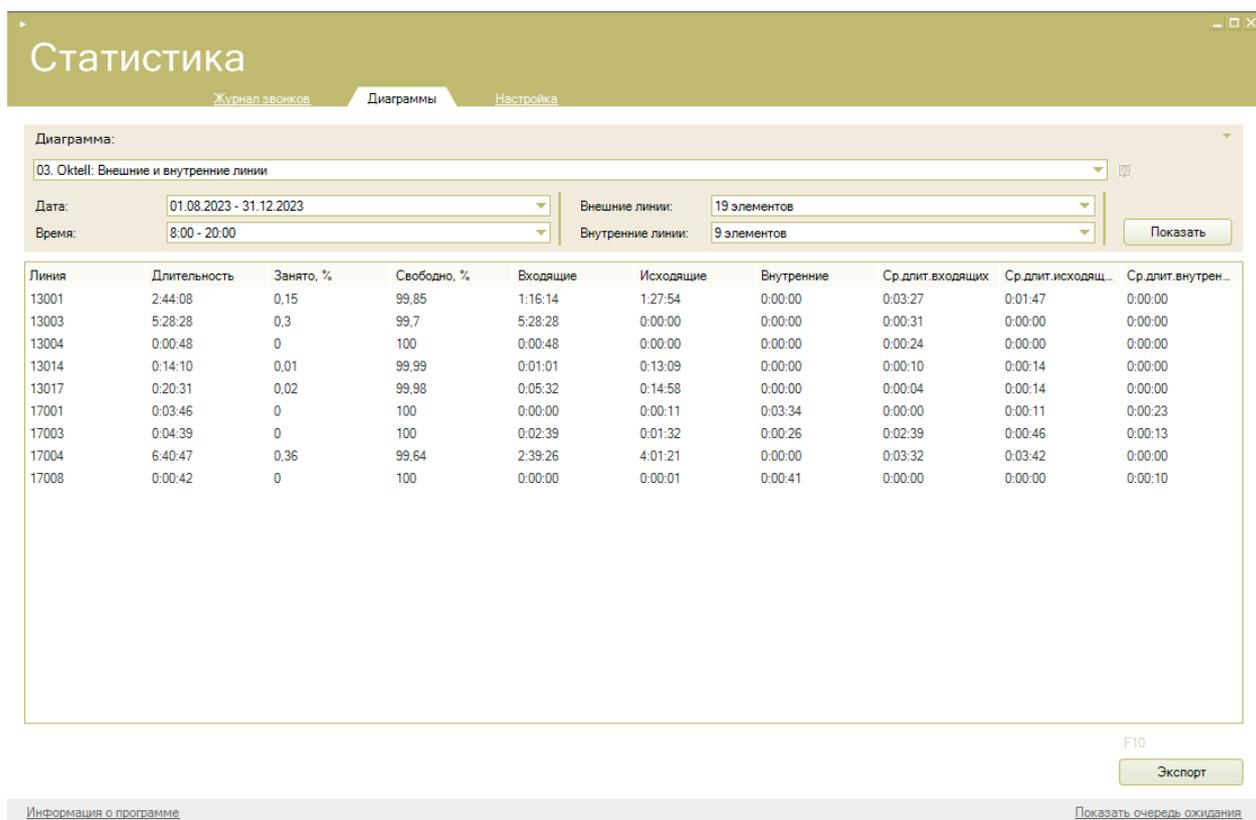


2. Средняя скорость ответа по проекту (Average Speed of Answer) поинтервально. Отображает суммарное, среднее и максимальное время проведения абонентами в очереди в каждом интервале в разрезе проекта;

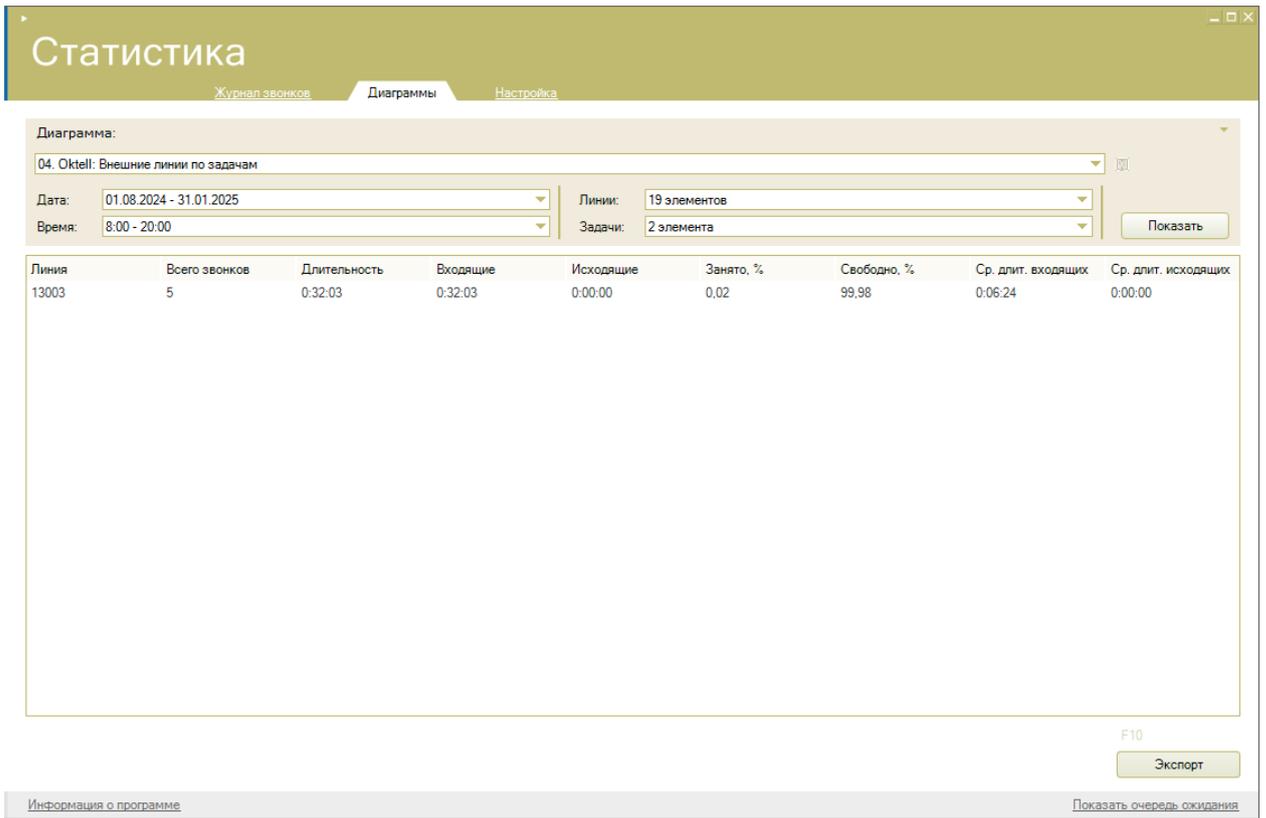


3. Показатели по внутренним и внешним линиям. Отображает такие показатели как: длительность занятости линии, процент занятости и свободного времени, длительность

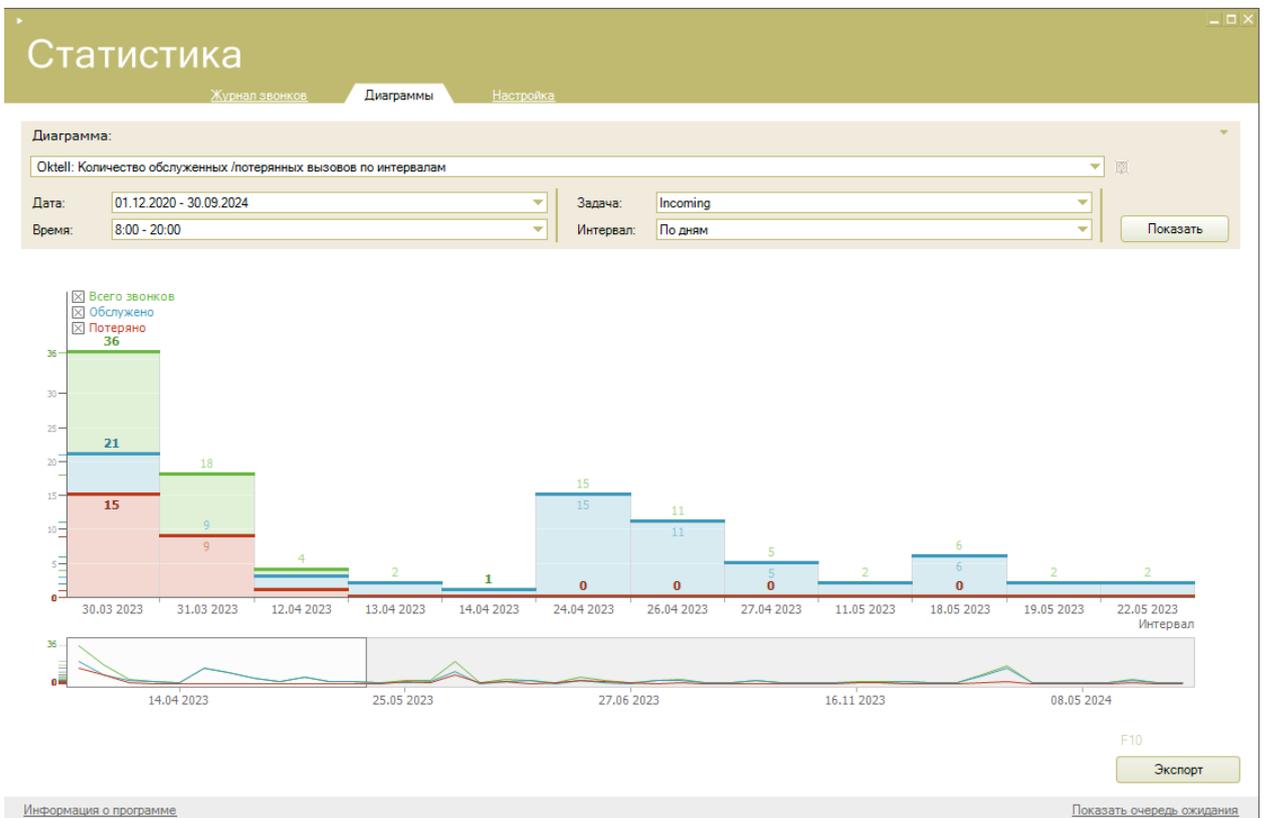
входящих, исходящих и внутренних вызовов, а также средняя длительность входящих, исходящих и внутренних вызовов;



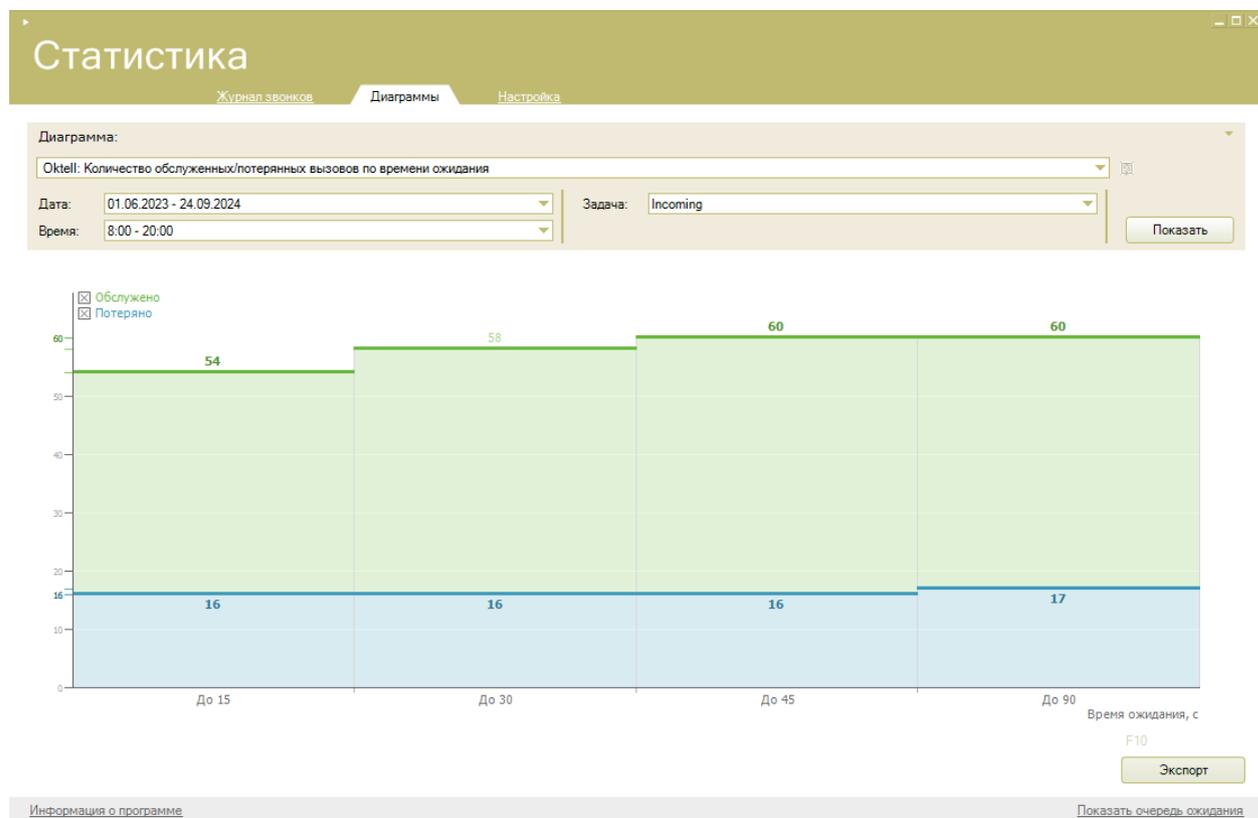
4. Показатели по внешним линиям в разрезе задачи. Отображает такие показатели как: количество звонков по каждой линии в рамках определенного проекта, длительность занятости каждой линии, длительность входящих и исходящих вызовов, процент занятости и свободного времени;



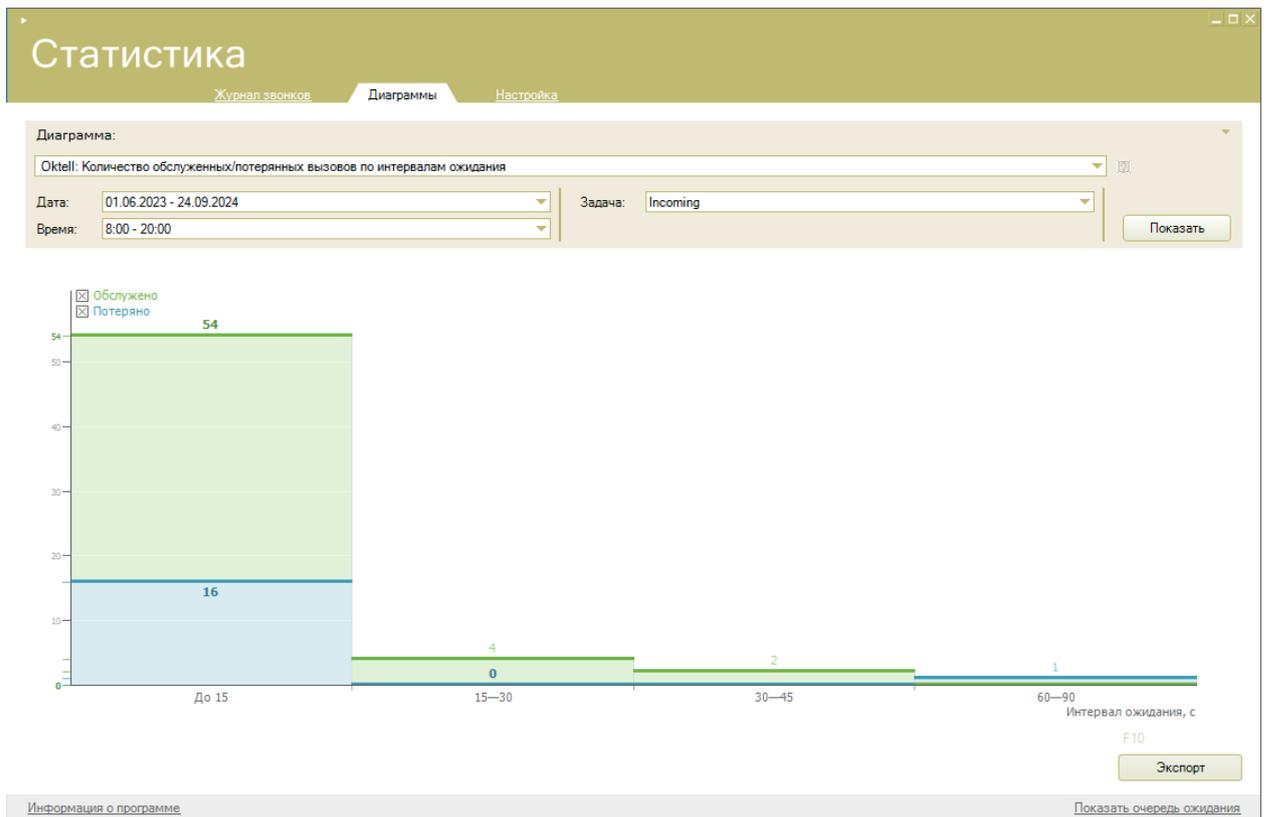
5. Глубина очереди по интервалам. Отображает глубину очереди по задачам по интервалам;
6. Обслуженные/потерянные звонки по интервалам и задаче. Отображает общее количество, количество обслуженных и потерянных вызовов по задаче в каждый промежуток времени;



7. Количество обслуженных/потерянных вызовов по времени ожидания. Отображает количество обслуженных и потерянных вызовов по задаче в зависимости от времени ожидания в очереди;



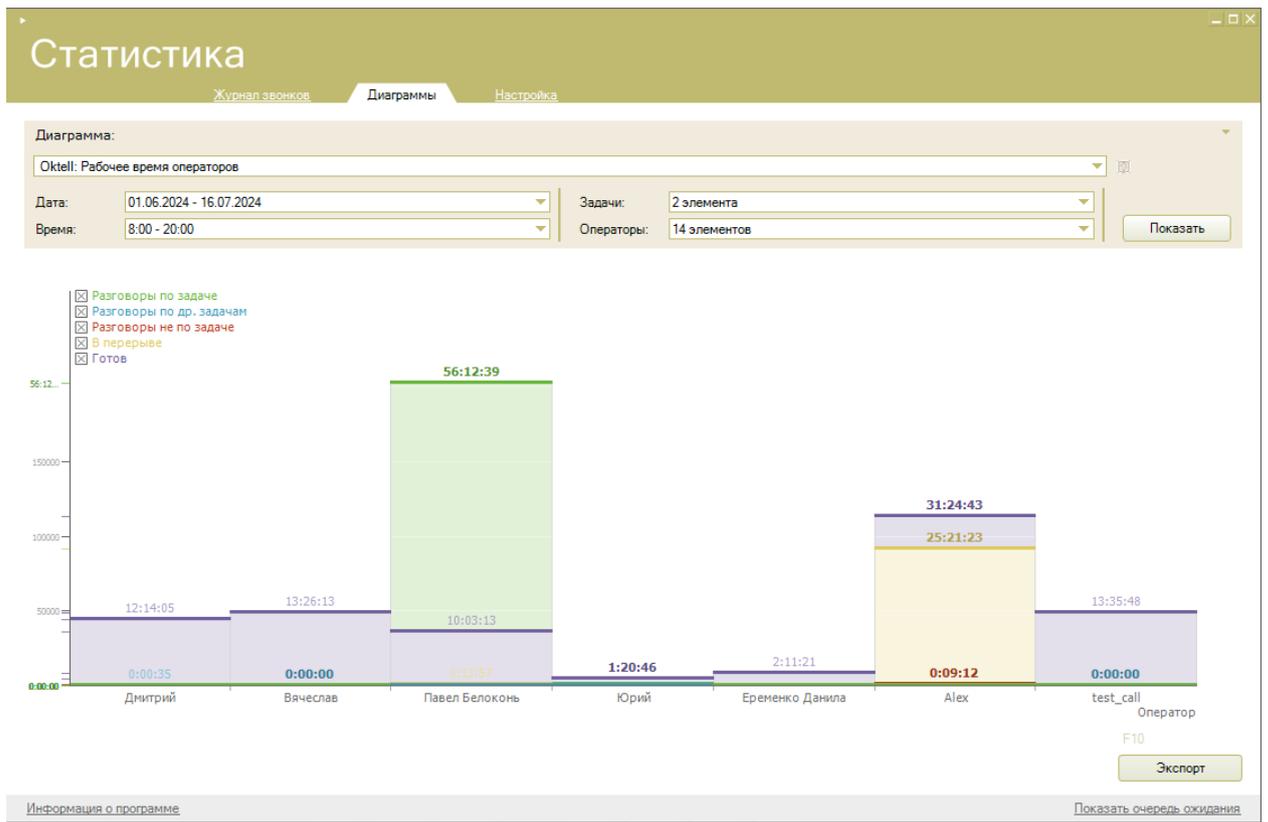
8. Количество обслуженных/потерянных вызовов по интервалам ожидания. Отображает количество обслуженных и потерянных вызовов по задаче в зависимости от промежутков времени ожидания в очереди;



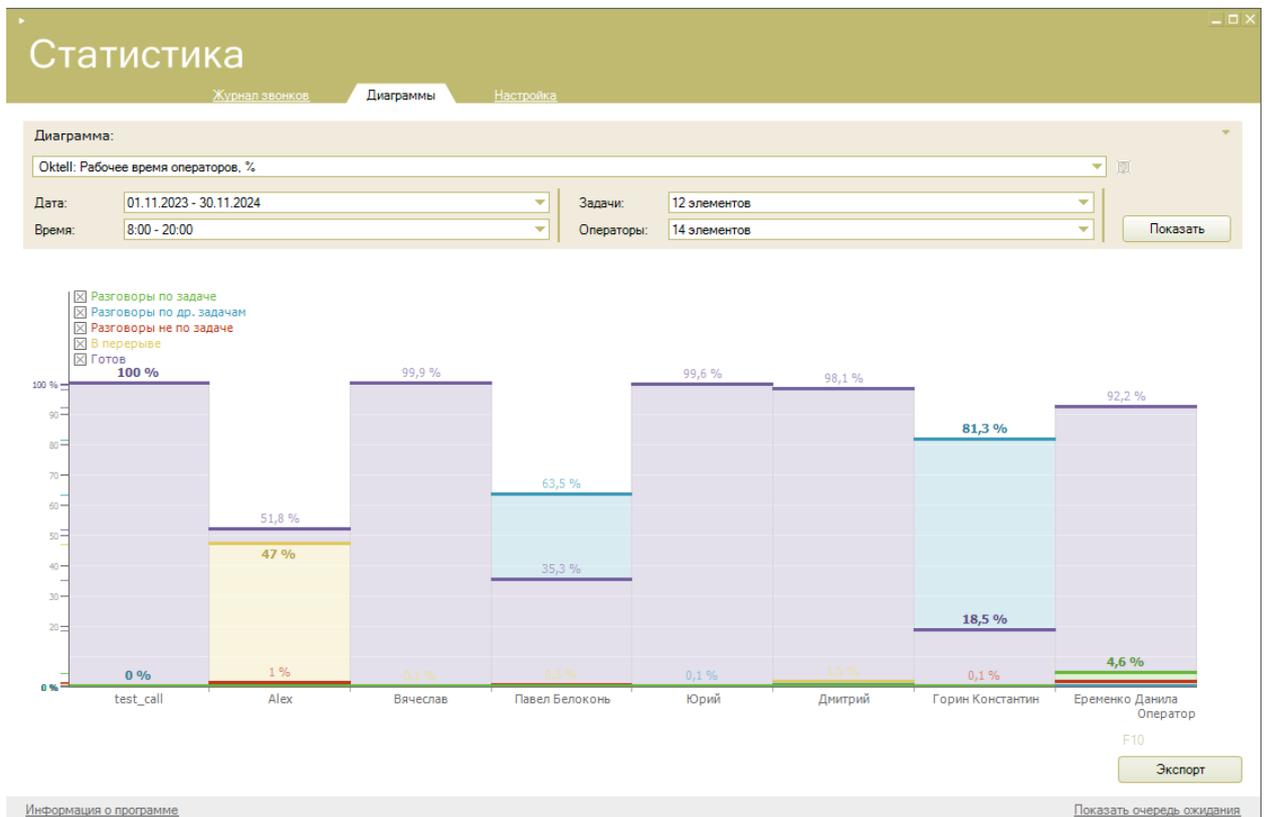
9. Показатели обслуживания по входящим задачам call-центра. Отображает общее количество, обслуженных и потерянных вызовов, а также процент обслуженных и потерянных вызовов по задаче для каждого интервала. В том числе, в зависимости от метода расчета, отображаются дополнительные показатели такие как: количество вызовов, отвеченных до X сек. и процент таких вызовов;

10. Статистика по задаче и операторам с возможностью отображения пользовательских результатов звонков. Отображает общее количество, обслуженных и потерянных вызовов, а также процент обслуженных и потерянных вызовов и среднее время разговора по задаче каждого оператора, в том числе отображается общее количество, обслуженных и потерянных вызовов, а так же процент обслуженных и потерянных вызовов всех операторов по данной задаче;

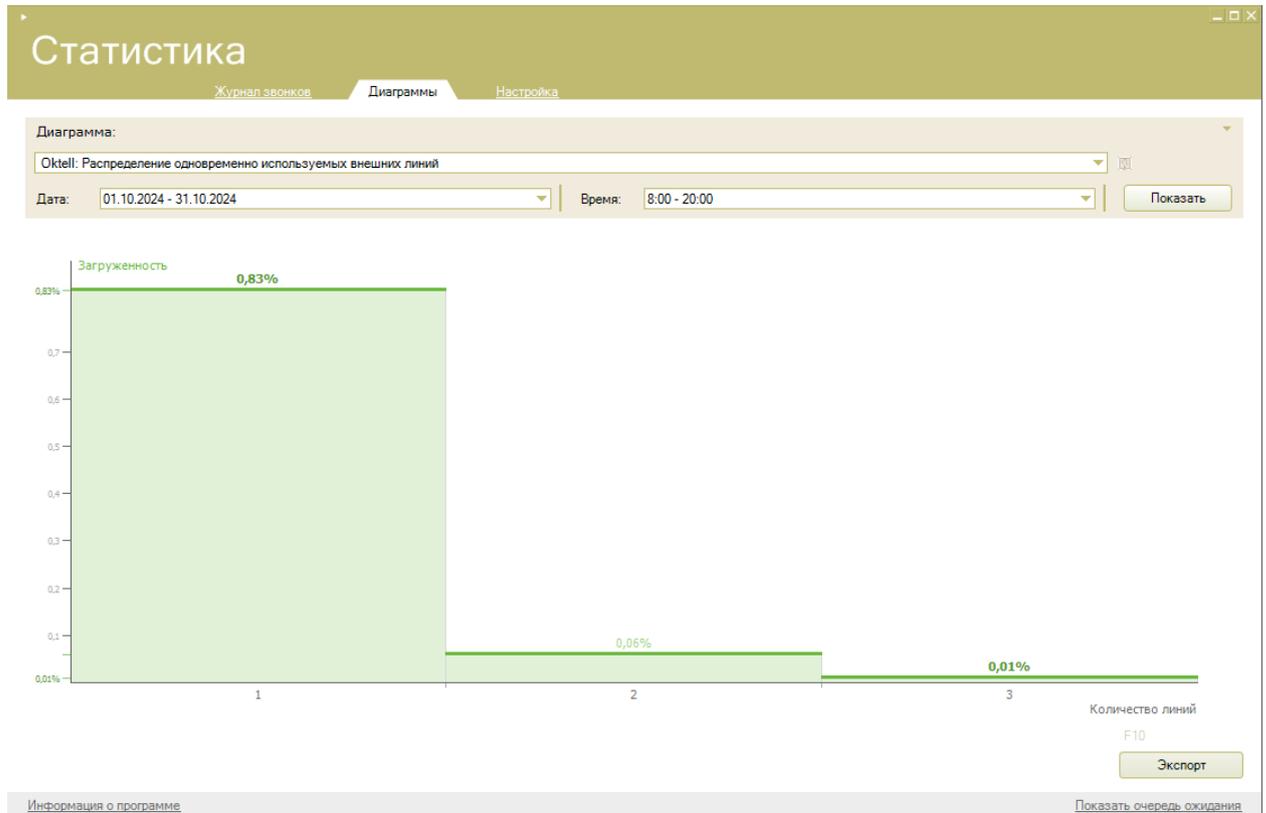
11. Распределение времени работы операторов. Отображает для каждого оператора его общее время нахождения в call-центре в состояниях "Готов", "В перерыве", а также разговоры по выбранным задачам, другим (не выбранным задачам) и иные разговоры (не по задачам);



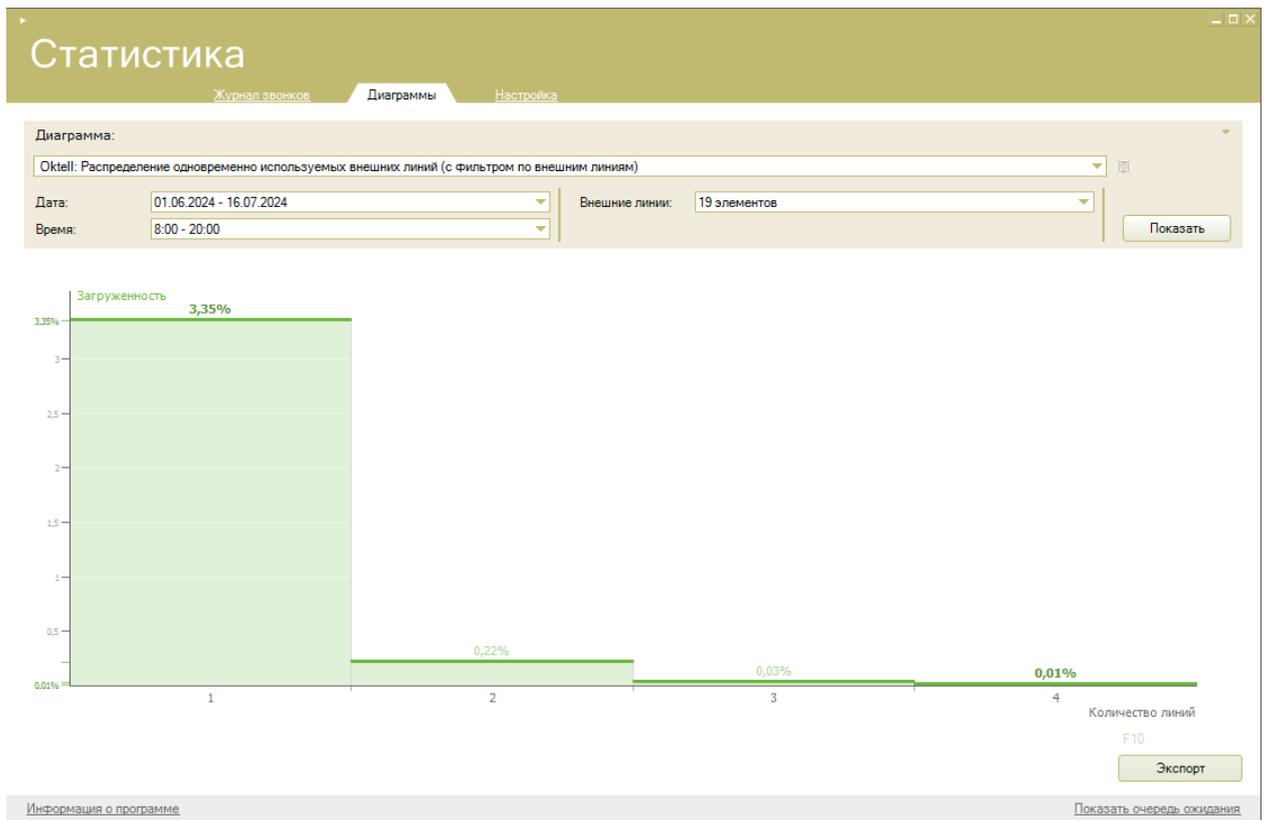
12. Распределение времени работы операторов в процентах от времени нахождения в call-центре. Отображает для каждого оператора его общее время нахождения в call-центре в состояниях "Готов", "В перерыве", а также разговоры по выбранным задачам, другим (не выбранным задачам) и иные разговоры (не по задачам) в процентном соотношении;



13. Распределение одновременно используемых внешних линий. Отображает распределение одновременно используемых внешних линий в процентах от общего заданного промежутка времени всех дней, заданных в интервале;



14. Распределение одновременно используемых внешних линий (с фильтром по внешним линиям). Отображает распределение одновременно используемых выбранных внешних линий в процентах от общего заданного промежутка времени всех дней, заданных в интервале;



15. Распределение одновременно используемых внешних линий (с фильтром по задачам). Отображает распределение одновременно используемых внешних линий по выбранным задачам в процентах от общего заданного промежутка времени всех дней, заданных в интервале;

16. Результаты обслуживания звонков по операторам. Отображает результаты обслуживания звонков по задаче для каждого оператора и по всей задаче в целом. Потерянные звонки по задаче;

Статистика

[Журнал звонков](#) **Диаграммы** [Настройка](#)

Диаграмма:
 16. Oktell: Результаты обслуживания звонков по операторам

Дата: 20.01.2024 - 20.12.2024 Задача: Incoming
 Время: 8:00 - 20:00 Операторы: 14 элементов [Показать](#)

Оператор	Всего звонков	Успех	Неуспех	Успех, %	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11
Потеряно по задаче	4	0	4	0,00											
Alex	13	13	0	100,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Еременко Данила	25	21	4	84,00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Всего	39	34	5	87,18	0										

F10 [Экспорт](#)

[Информация о программе](#) [Показать очередь ожидания](#)

17. Среднее время владения разговорами. Отображает среднее время владения разговорами операторов в процентах по задачам;

Статистика АТС

[Журнал](#) **Диаграммы** [Шкала времени](#)

Фильтр:
 Дата: 16.01.2024 - 16.01.2025 Внутренний абонент: Все сотрудники и номера
 Время: 8:00 - 20:00 Внешний номер:
 Тип: Все С комментарием:
 Время в разговоре: 00:00:01 Показывать данные по задачам [Найти](#) / [Отменить](#)

Показатель: **Общее число звонков** Вид: **По операторам** [Показать](#)

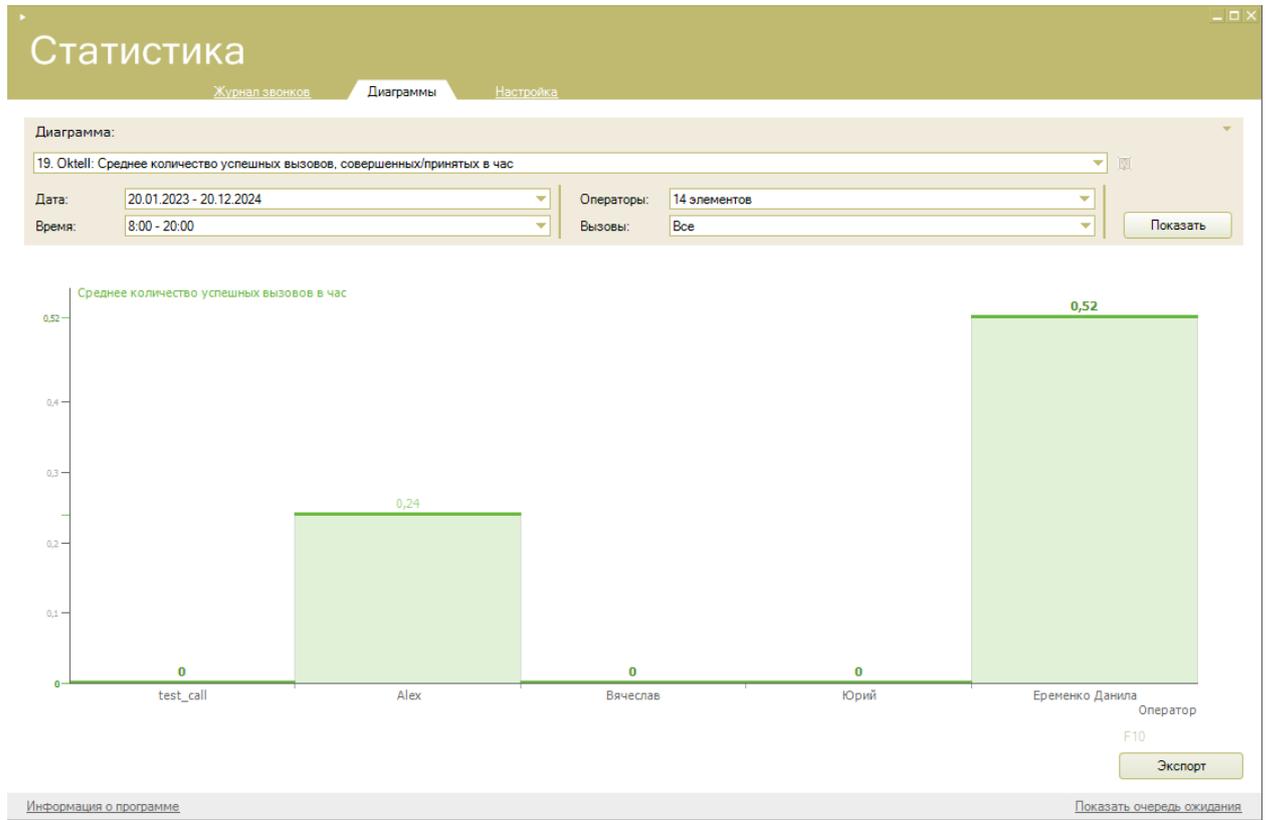
Общее число звонков по операторам с 16.01.2024 по 16.01.2025

Оператор	Число звонков	Процент
Манин Данила	1504	36,21%
IVR	1091	26,26%
Alex	664	15,98%
Горин Константин	265	6,38%
Данила (ФМС)	249	5,99%
Павел Белоконь	265	6,38%
Вячеслав	43	1,04%
Дмитрий	9	0,22%
Тест Вячеслав	5	0,12%
Данила (ФМС)	1	0,02%

15.30.11
Выборка данных завершена

[Информация о программе](#) [Помощь и поддержка](#)

18. Среднее количество успешных вызовов, совершенных/принятых в час. Отображает среднее количество успешных вызовов, совершенных или принятых в час каждым оператором в зависимости от рабочего времени, не учитывая время, проведенное в перерыве;



19. Шкала времени. Отображает общее количество звонков за указанный период в разрезе указанных часов.

Статистика АТС

Журнал | Диаграммы | **Шкала времени**

Фильтр:

Дата: 16.01.2024 - 16.01.2025 | Внутренний абонент: Все сотрудники и номера

Время: 8:00 - 20:00 | Внешний номер:

Тип: Все | С комментарием:

Время в разговоре: 00:00:01 | Показывать данные по задачам

Найти

Отменить

Таблица интенсивности звонков:

	2024-01-16	2024-01-17	2024-01-18	2024-01-19	2024-01-20	2024-01-21	2024-01-22	2024-01-23	2024-01-24	2024-01-25	2024-01-26	2024-01-27
до 8:00												
08:00-09:00												
09:00-10:00							4		2		1	
10:00-11:00			2				1		2	1	1	
11:00-12:00		4	11		2		2		4			
12:00-13:00	8	3	4	5					1	1	1	
13:00-14:00	13	1		3	1		4					3
14:00-15:00	1	1		9	5	12	3		1			
15:00-16:00	1	3	1	8		6				2		
16:00-17:00		2		11	12	2		1	4			
17:00-18:00	3	14		37	8	9			17	6		
18:00-19:00		1		2	7	6		5	2	1		
19:00-20:00				13	3	2						
после 20:00	2	2			5							1

Информация о программе | Показать очередь ожидания