

Оператор

1. Описание

Этот дашборд отображает информацию по оператору. Выбрать оператора можно, как в выпадающем списке операторов вверху дашборда, так и в таблицах "Текущий статус оператора", или "Операторы", дашборда "Операторы" нажав на имя оператора.

Состоит из:

1. Выпадающий список "Оператор";
2. Таблица "Перерывы за сегодня"
3. Таблица "Журнал статусов"
4. Таблица "Звонки"

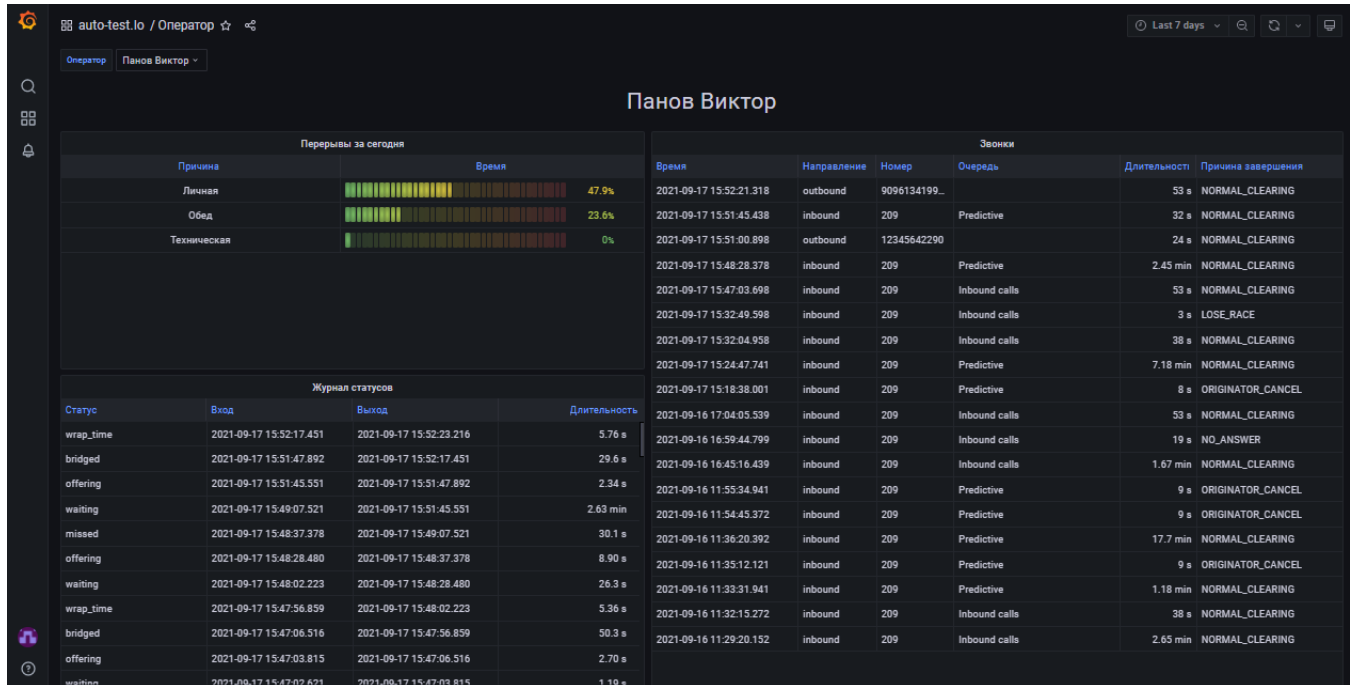


Рис.1. Дашборд "Оператор"

1.1. Выпадающий список "Оператор"

Предназначен для выборки оператора информацию по которому необходимо посмотреть.

1.2. Таблица "Перерывы за сегодня"

Отображает информацию о перерывах оператора за сегодняшний день.

Состоит из колонок:

- **Причина** - отображает название причин перерыва, которые доступны данному оператору. Список возможных перерывов настраивается на странице "Статус агентов";
- **Время** - отображает процентное соотношение количество времени проведенного оператором в данном перерыве до максимально возможного количества времени в этом перерыве, посредством отображения в индикаторе прогресса.

1.3. Таблица "Журнал статусов"

Отображает информацию по статусам, в которых пребывал оператор.

Состоит из колонок:

- **Статус** - название статуса;
- **Вход** - время перехода в этот статус;

- **Выход** - время выхода из этого статуса;
- **Длительность** - количество времени пребывания оператора в данном статусе.

Статусы бывают:

- Ожидание (*waiting*) - ожидает соединения с абонентом;
- Распределение (*offering*) - соединен с абонентом, соединяет с оператором;
- Занят (*bridged*) - звонок соединен с оператором и абонентом;
- Постобработка (*processing*) - оператор вносит данные по звонку;
- Завершение / Wrap up (*wrap_time*) - пауза между звонками. Время продолжительности этого статуса указывается в поле "Длительность паузы между звонками*" на странице детали "Параметры дозвона" команды в которой состоит оператор;
- Пропущенный (*missed*) - переходит в этот статус, когда оператор пропустил звонок. Время продолжительности этого статуса указывается в поле "Время ожидания при отсутствии ответа оператора*" на странице детали "Параметры дозвона" команды в которой состоит оператор.
- Перерыв (*pause*) - оператор в режиме паузы;
- Принудительный перерыв (*break_out*) - принудительно выводит в оффлайн. Переводит в этот статус, когда оператор пропустил максимально допустимое количество звонков, которое указывается в поле "Максимальное количество звонков без ответа" на странице детали "Параметры дозвона" команды, в которой состоит данный оператор;
- Онлайн (*online*) - оператор в режиме Online;
- Оффлайн (*offline*) - оператор в режиме Offline.

1.4. Таблица "Звонки"

Отображает информацию о каждом звонке, который был с участием данного оператора.

Состоит из:

- **Время** - время начала разговора;
- **Направление** - разделяют входящее(inbound) и исходящее (outbound) направление
- **Номер** - номер абонента;
- **Очередь** - название очереди, с которой был звонок;
- **Длительность** - количество времени
- **Причина завершения** - название причины завершения звонка. Список возможных причин завершения можно посмотреть [здесь](#).