

# Операторы

## 1. Описание

Предназначен для просмотра информации по операторам.

Состоит из:

1. Выпадающий список с множественным выбором "Операторы";
2. Выпадающий список с множественным выбором "Skills";
3. Таблица "Текущий статус оператора";
4. Блок "Среднее время разговора оператора";
5. Блок "Среднее время удержания оператором";
6. Блок "Статусы";
7. Таблица "Операторы"

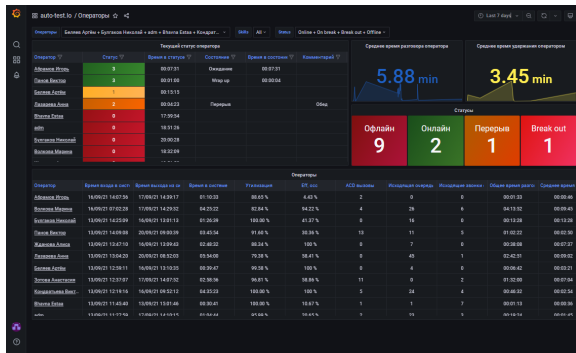


Рис.1. Дашборд "Операторы"

### 1.1. Выпадающий список с множественным выбором "Операторы"

Предназначен для выборки оператора(-ов) информацию по которому нужно посмотреть.

### 1.2. Выпадающий список с множественным выбором "Skills"

Предназначен для выборки навыка(-ов) информацию по которому нужно посмотреть.

### 1.3. Таблица "Текущий статус оператора"

Информация о статусе, в котором состоит оператор на данный момент, отображается в этой таблице.

Состоит из колонок:

- **Оператор** - имя оператора;
- **Статус** - статус, в котором находится оператор в данный момент;
- **Время в статусе** - количество времени, в котором данный оператор находится в указанном статусе;
- **Состояние** - состояния, в котором в данный момент находится оператор;
- **Время в состоянии** - количество времени, в котором данный оператор находится в указанном состоянии;
- **Комментарий** - указывает причину перерыва, которую выбирает оператор, когда переходит в режим паузы;
- **ID** - номер идентификатора пользователя.

Существуют такие статусы:

- **Офлайн** - 0, красный
- **Онлайн** - 3, зелёный
- **Перерыв** - 2, оранжевый;
- **Break out** - принудительно выводит в офлайн. Переводит в этот статус, когда оператор пропустил максимально допустимое количество звонков, которое

- 1. Описание
  - 1.1. Выпадающий список с множественным выбором "Операторы"
  - 1.2. Выпадающий список с множественным выбором "Skills"
  - 1.3. Таблица "Текущий статус оператора"
  - 1.4. Блок "Среднее время разговора оператора"
  - 1.5. Блок "Среднее время удержания оператором"
  - 1.6. Блок "Статусы"
  - 1.7. Таблица "Операторы"

указывается в поле "Максимальное количество звонков без ответа" на странице детали "Параметры дозвона" команды, в которой состоит данный оператор,

Существуют такие состояния:

- **Распределение** - соединен с абонентом, соединяет с оператором;
- **Занят** - звонок соединен с оператором и абонентом;
- **Ожидание** - ожидает соединения с абонентом;
- **Пост обработка** - оператор вносит данные по звонку;
- **Wgar up** - пауза между звонками. Время продолжительности этого статуса указывается в поле "Длительность паузы между звонками\*" на странице детали "Параметры дозвона" команды в которой состоит оператор;
- **Исходящий звонок** - когда оператор вручную совершает звонок;
- **Перерыв** - оператор в режиме паузы;
- **Пропущенный** - 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.

#### 1.4. Блок "Среднее время разговора оператора"

Отображает среднее время разговора оператора за выбранный период. Учитывается время разговора всех оператор за выбранный период.

#### 1.5. Блок "Среднее время удержания оператором"

Отображает среднее время удержания звонка на паузе оператором за выбранный период. Учитываются данные по всех операторам.

#### 1.6. Блок "Статусы"

Отображает количество операторов в статусах:

- Оффлайн
- Онлайн
- Перерыв
- Break out

#### 1.7. Таблица "Операторы"

Отображает общую статистику по входящей очереди в разрезе самых операторов.

Состоит из:

- **Оператор** - имя оператора;
- **Время входа в систему** - время, когда оператор впервые за день вошел в систему;
- **Время выхода из системы** - время последнего выхода оператора из системы;
- **Время в системе** - отображает количество времени, которое оператор был в статусе онлайн, или статусе перерыв;
- **Утилизация** - отображает процентное соотношение времени в статусе онлайн до времени в системе;
- **Eff,осс** - отображает процентное соотношение времени обработки звонка (разговор + удержание + постобработка) до времени в статусе онлайн;
- **ACD вызовы** - количество звонков, которые попали к оператору с входной очереди;
- **Исходящая очередь** - количество звонков, которые попадали к оператору с исходящих очередей, ;
- **Исходящие звонки с внутр.номера** - количество звонков, которые оператор осуществил с помощью ручного набора номера;
- **Общее время разговора** - общее время, которое оператор провел в разговоре (с момента соединения абонента с оператором до окончания разговора);
- **Среднее время разговора** - среднее время разговора данного оператора;
- **Сумма удержания** - общее время которое оператор удерживал звонок(-и) на паузе;
- **Среднее время удержания** - среднее время удержания звонка на паузе данным оператором;

- **Время перерыва** - количество времени, которое оператор провел в статусе перерыва;
- **agent\_id** - номер идентификатора пользователя.