

Руководство по настройке Sherlock Platform Администрирование модуля Аналитика

Книга содержит руководство по работе с отчетами Sherlock Platform.

1	ВВЕДЕНИЕ	5
2	ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ РАБОТЫ С МОДУЛЕМ АНАЛИТИКА.....	6
2.1	Фильтрация данных в отчете	7
2.2	Создание отчета	7
2.3	Экспорт отчета в PDF	8
2.4	Экспорт отчета в Excel	9
2.5	Печать отчета	9
3	ПАНЕЛЬ ФИЛЬТРАЦИИ «НАСТРОЙКИ ОТЧЕТА». ОБЗОР ПАРАМЕТРОВ ДЛЯ РАЗЛИЧНЫХ ОТЧЕТОВ.....	9
3.1	Общий обзор параметров фильтрации	9
3.2	Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги»	16
4	РАЗДЕЛ «СВОДКА»	22
4.1	Отчет «Общий обзор»	22
4.1.1	Панель фильтрации	22
4.1.2	Показатели отчета	22
4.2	Отчет «Каналы и диалоги»	23
4.2.1	Панель фильтрации	23
4.2.2	Показатели отчета	23
4.3	Отчет «Очереди»	25
4.3.1	Панель фильтрации	25
4.3.2	Показатели отчета	26
4.4	Отчет «Средняя нагрузка чат-центра»	27
4.4.1	Панель фильтрации	28
4.4.2	Показатели отчета	28
4.5	Отчет «Оценки диалогов».....	30
4.5.1	Панель фильтрации	30
4.5.2	Показатели отчета	31
4.6	Отчет «System Queue Status»	33
4.6.1	Панель фильтрации	33
4.6.2	Показатели отчета	34
5	РАЗДЕЛ «ДИАЛОГИ».....	35
5.1	Отчет «По периодам»	35
5.1.1	Панель фильтрации	35
5.1.2	Вкладка «Отчет»	37
5.1.3	Вкладка «Результаты»	39
5.2	Отчет «По времени реакции»	39
5.2.1	Панель фильтрации	40
5.2.2	Графики и данные отчета	41
5.3	Отчет «Причины обращений»	44
5.3.1	Панель фильтрации	45
5.3.2	Графики и данные отчета	46

5.4	Отчет «Оценки диалогов».....	51
5.4.1	Панель фильтрации	52
5.4.2	Вкладка «Отчет».....	53
5.4.3	Вкладка «Результаты»	57
5.5	Отчет «Реестр диалогов»	57
5.5.1	Панель фильтрации	58
5.5.2	Вкладка «Отчёт».....	59
5.5.3	Вкладка «Выгрузки в Excel».....	59
5.6	Отчет «Выгрузка диалогов».....	60
5.6.1	Панель фильтрации	61
5.6.2	Вкладка «Отчёт».....	63
5.6.3	Вкладка «Выгрузки в Excel».....	64
5.7	Отчет «Статистика сообщений».....	65
5.7.1	Панель фильтрации	66
5.7.2	Графики и данные отчета	67
6	РАЗДЕЛ «БОТЫ»	70
6.1	Отчет «KPI ботов»	70
6.1.1	Панель фильтрации	70
6.1.2	Таблица «KPI ботов».....	71
6.1.3	График по количеству диалогов.....	72
6.1.4	График по оценкам	74
6.2	Отчет «Статистика по сценариям»	75
6.2.1	Панель фильтрации	76
6.2.2	«Общая таблица».....	77
6.2.3	Графики «Детализация по дням – количество запросов» и «Детализация по дням – количество вызовов»	77
6.2.4	График «Детализация по сценариям».....	79
6.2.5	«Таблица с детализацией».....	80
6.3	Отчет «Произвольные запросы».....	80
6.3.1	Панель фильтрации	81
6.3.2	«Общая таблица».....	82
6.3.3	График «Детализация по дням – количество запросов»	82
6.3.4	График «Детализация по дням – количество вызовов»	83
6.3.5	«Таблица с детализацией».....	84
7	РАЗДЕЛ «ОПЕРАТОРЫ»	84
7.1	Отчет «KPI операторов»	84
7.1.1	Панель фильтрации	85
7.1.2	Вкладка «Отчёт».....	85
7.1.3	Вкладка «Результаты»	89
7.2	Отчет «Смены операторов»	89

7.2.1	Панель фильтрации	90
7.2.2	«Таблица смен операторов»	91
8	РАЗДЕЛ «КЛИЕНТЫ»	91
8.1	Отчет «Количество и активность»	91
8.1.1	Панель фильтрации	92
8.1.2	Вкладка «Данные»	92
8.1.3	Вкладка «Графики»	93
9	РАЗДЕЛ «ПРОИЗВОЛЬНЫЕ ОТЧЁТЫ»	96
10	РАЗДЕЛ «ТЕСТЫ И КОНКУРСЫ»	97
10.1	Отчет «Прохождение тестов»	97
10.1.1	Панель фильтрации	97
10.2	Отчет «Вопросы тестов»	98
10.2.1	Панель фильтрации	98
11	РАЗДЕЛ «НЕЙРОННЫЕ СЕТИ»	99
11.1	Отчет «Обзор результатов»	99
11.1.1	Панель фильтрации	99
11.1.2	Вкладка «Графики»	100
11.1.3	Вкладка «Итоги»	100
11.1.4	Вкладка «Детализация»	101
12	РАЗДЕЛ «ЗАДАЧИ»	101
12.1	Выгрузка задач	101
12.1.1	Панель фильтрации	101
12.1.2	Показатели отчета	102
13	ГЛОССАРИЙ	103

1 Введение

С помощью модуля **Аналитика** осуществляется анализ данных в различных областях системы.

Модуль **Аналитика** позволяет:

- формировать отчеты в соответствующих разделах модуля
- отображать необходимые данные в отчетах по заданным параметрам с помощью панели фильтрации
- экспортировать данные отчетов в формате PDF и формате Excel
- отправлять на печать данные отчетов

Аналитика в Sherlock Platform строится на основе оперативных данных, рассчитываемых «на лету», и статистических данных, пересчитываемых раз в сутки.

Модуль **Аналитика** разделен на 9 разделов:

1. Сводка – раздел предназначен для обзорного анализа статистики по ключевым направлениям платформы.
2. Диалоги – раздел предназначен для анализа различных показателей обработки диалогов.
3. Боты – раздел предназначен для анализа различных показателей работы бот-платформы.
4. Операторы – раздел предназначен для анализа различных показателей работы операторов.
5. Клиенты – раздел предназначен для анализа данных по клиентам.
6. Произвольные отчеты – раздел предназначен для анализа различных показателей, используя персональные отчеты. Отчеты настраиваются индивидуально, учитывая потребности компании.
7. Тесты и конкурсы – раздел предназначен для отраслевого решения. В общем модуле Аналитика данный раздел является неактуальным.
8. Нейронные сети – раздел предназначен для анализа различных показателей работы нейронной сети.
9. Задачи – раздел предназначен для анализа (выгрузки) задач из модуля Задачи.


Каждый раздел модуля включает в себя перечень отчетов, в которых отображены данные для соответствующей вкладки платформы.

Примечание: *подробное описание конкретных отчетов для каждого раздела модуля Аналитика приведено ниже в настоящем Руководстве в соответствующих разделах.*

Кроме аналитики для оперативной работы предназначен экран Супервизора, отражающий основные текущие метрики работы операторов.

Примечание: *подробное описание экрана Супервизора приведено в Руководстве по работе с экраном Супервизора.*

2 Общие принципы работы с модулем Аналитика

Чтобы перейти в модуль **Аналитика**, нажмите на иконку  на панели слева (См. Рисунок 2.1).

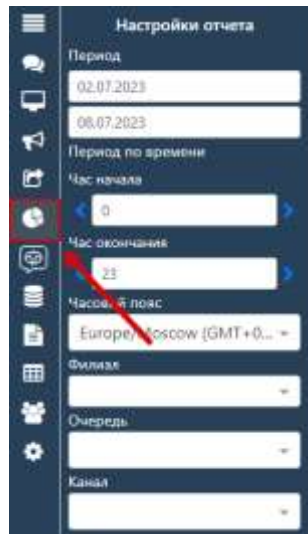


Рисунок 2.1 Иконка перехода в модуль Аналитика

Интерфейс модуля **Аналитика** выглядит следующим образом (См. Рисунок 2.2):

- (1) – Сверху в левой части экрана расположена **Панель фильтрации «Настройки отчета»** (далее – **Панель фильтрации**).
- (2) – В центральной части экрана расположены основные разделы модуля в виде вкладок. Ниже под разделами (вкладками) расположены ссылки, при клике на которые осуществляется переход на различные веб-страницы. На каждой веб-странице есть возможность сформировать соответствующий отчет.



Рисунок 2.2 Модуль Аналитика


Для того чтобы скрыть/раскрыть **Панель фильтрации**, нажмите на иконку , расположенную в левом верхнем углу экрана. На рисунке ниже представлен интерфейс модуля **Аналитика** со скрытой **Панелью фильтрации** (См. Рисунок 2.3).



Рисунок 2.3 Панель фильтрации скрыта

2.1 Фильтрация данных в отчете

Фильтрация данных используется для отображения отчетов по заданным параметрам в центральной части экрана.


! В каждом разделе для разных отчетов отображается индивидуальная **Панель фильтрации**. Подробное описание различных элементов панели фильтрации см. в разделе [3. Панель фильтрации «Настройки отчета»](#). [Обзор параметров для различных отчетов](#), а также в соответствующих разделах настоящего Руководства.

! Некоторые параметры на **Панели фильтрации** повторяются для разных видов отчетов. В случае заполнения таких параметров, указанные значения сохраняются при переходе из одного отчета в другой (если значения параметров не были сброшены). Таким образом, вы можете использовать идентичные фильтры для разных отчетов.

Примечание: *исключением является поле «Группировать график» на панели фильтрации. Для каждого отчета данный параметр имеет уникальный список вариантов, поэтому при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.*

2.2 Создание отчета

Для создания отчета выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Аналитика**, для этого нажмите на иконку  на панели слева. По умолчанию, Вы попадете в раздел «Сводка».
2. Выберите необходимый раздел (вкладку) и кликните на него левой клавишей мыши.
3. Выберите отчет, который вам необходимо сформировать и кликните на него левой клавишей мыши.
4. При необходимости воспользуйтесь панелью фильтрации для данного отчета.
5. Нажмите на кнопку **Сформировать отчет** (См. Рисунок 2.4).
6. Откроется страница с отчетом.

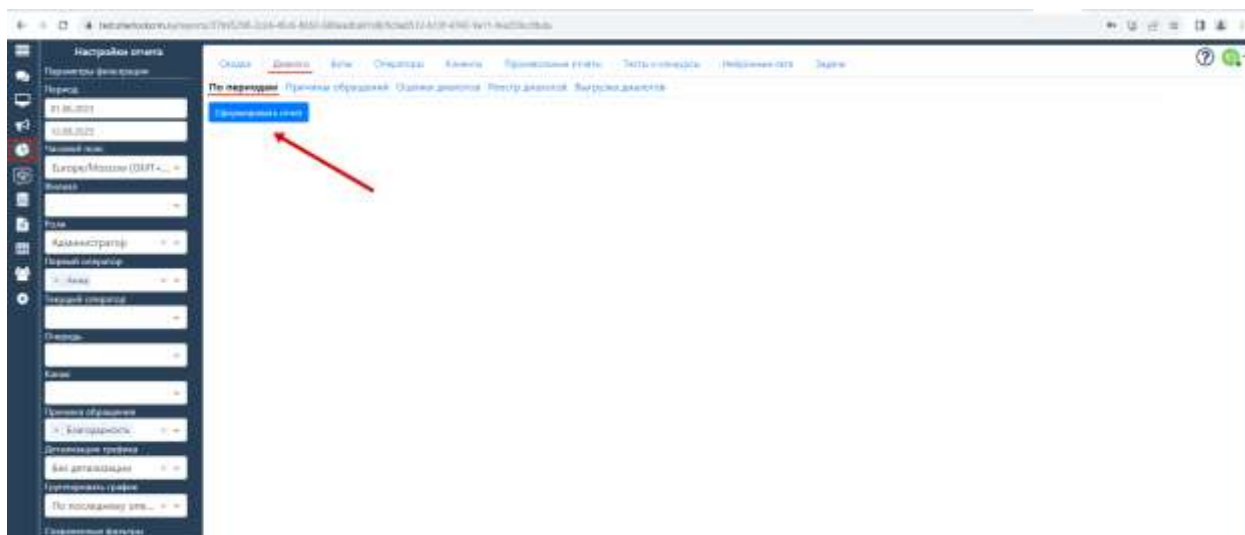


Рисунок 2.4 Пример создания отчета

! Для некоторых отчетов предусмотрены вкладки «Отчет» и «Результаты» в интерфейсе.

При выгрузке большого объема данных в таких отчетах пользователю будет отображена шкала прогресса, или прогресс-бар.


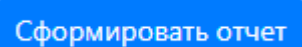
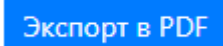
Пользователь имеет возможность переключаться на другие отчеты во время загрузки данных. После завершения загрузки пользователь может вернуться к текущему отчету, нажав на вкладку «Результаты» и выбрав ссылку "Посмотреть отчет".

На вкладке «Результаты» сохраняется и отображается история загруженных отчетов, где каждая строка таблицы соответствует одному сформированному отчету.

2.3 Экспорт отчета в PDF

Отчеты в модуле **Аналитика** доступны в платформе «Sherlock Platform», а также могут быть выгружены в формате PDF, где данная функция предусмотрена интерфейсом.


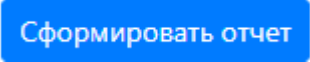
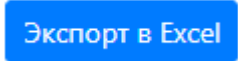
Для экспорта данных отчета в формате PDF выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Аналитика**, для этого нажмите на иконку  на панели слева. По умолчанию, Вы попадете в раздел «Сводка».
2. Выберите необходимый раздел (вкладку) и кликните на него левой клавишей мыши.
3. Выберите отчет, который вам необходимо сформировать и кликните на него левой клавишей мыши.
4. При необходимости воспользуйтесь панелью фильтрации для данного отчета.
5. Нажмите на кнопку .
6. Откроется страница с отчетом.
7. Нажмите на кнопку , если указанная кнопка отображается в интерфейсе данного отчета.
8. Показатели со страницы отчета будут загружены в формате PDF на устройство.

2.4 Экспорт отчета в Excel

Отчеты в модуле **Аналитика** доступны в платформе «Sherlock Platform», а также могут быть выгружены в формате Excel, где данная функция предусмотрена интерфейсом.


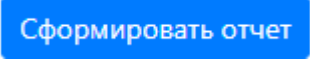
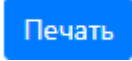
Для экспорта данных отчета в формате Excel выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Аналитика**, для этого нажмите на иконку  на панели слева. По умолчанию, Вы попадете в раздел «Сводка».
2. Выберите необходимый раздел (вкладку) и кликните на него левой клавишей мыши.
3. Выберите отчет, который вам необходимо сформировать и кликните на него левой клавишей мыши.
4. При необходимости воспользуйтесь панелью фильтрации для данного отчета.
5. Нажмите на кнопку .
6. Откроется страница с отчетом.
7. Нажмите на кнопку , если указанная кнопка отображается в интерфейсе данного отчета.
8. Показатели со страницы отчета будут выгружены в формате Excel на устройство.

2.5 Печать отчета

Отчеты в модуле **Аналитика** доступны в платформе «Sherlock Platform», а также могут быть отправлены на печать, где данная функция предусмотрена интерфейсом.

Для печати данных отчета выполните следующие действия:

1. Перейдите в модуль **Аналитика**, для этого нажмите на иконку  на панели слева. По умолчанию, Вы попадете в раздел «Сводка».
2. Выберите необходимый раздел (вкладку) и кликните на него левой клавишей мыши.
3. Выберите отчет, который вам необходимо сформировать и кликните на него левой клавишей мыши.
4. При необходимости воспользуйтесь панелью фильтрации для данного отчета.
5. Нажмите на кнопку .
6. Откроется страница с отчетом.
7. Нажмите на кнопку , если указанная кнопка отображается в интерфейсе данного отчета.
8. Будет инициирована печать страницы отчета средствами браузера.

3 Панель фильтрации «Настройки отчета». Обзор параметров для различных отчетов

3.1 Общий обзор параметров фильтрации

В таблице ниже (См. Таблица 3.1) приведено описание элементов/параметров фильтрации для разных видов отчетов в модуле Аналитика.

Таблица 3.1 «Элементы панели фильтрации для различных отчетов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Поля выбора даты	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации для всех отчетов.</p> <p>При выборе периода происходит фильтрация данных в отчете по указанному периоду (по времени поступления диалога).</p> <p>Установите необходимый период. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание: для корректной работы фильтрации обязательно должно быть заполнено верхнее поле выбора даты (дата с).</p>
2	<p align="center">Блок «Период по времени»</p> <p>Данный блок присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для отчетов «Общий обзор», «Каналы и диалоги», «Средняя нагрузка чат-центра», «Оценки диалогов» • в разделе «Диалоги» для отчета «По времени реакции» • в разделе «Боты» для отчета «KPI ботов» • в разделе «Операторы» для всех отчетов. 		
2.1	Час начала	Числовое поле	<p>По умолчанию установлено значение «0». При необходимости можно изменить час начала.</p> <p>Выберите необходимый час начала. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра в указанном часовом поясе.</p>
2.2	Час окончания	Числовое поле	<p>По умолчанию установлено значение «23». При необходимости можно изменить час окончания.</p> <p>Выберите необходимый час окончания. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра в указанном часовом поясе.</p>
3	Часовой пояс	Выпадающий список (поле выбора часового пояса)	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации для всех отчетов, кроме отчета в разделе «Задачи».</p> <p>По умолчанию устанавливается часовой пояс клиента. При необходимости часовой пояс можно изменить.</p> <p>Выберите необходимый часовой пояс. Данные в отчете будут отражаться с учетом указанного часового пояса.</p>
4	Филиал	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации для всех отчетов, кроме отчета в разделе «Задачи».</p> <p>Филиал компании.</p> <p>Выберите нужный филиал. Данные в отчете будут отражаться только для указанного филиала (нескольких филиалов).</p> <p>Примечание: если у компании есть различные филиалы, то данный параметр будет отображен на панели фильтрации. Если филиалов нет, то параметр отображаться <u>не</u> будет.</p>

5	Очередь	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для всех отчетов, кроме отчета «System Queue Status» • в разделе «Диалоги» для всех отчетов • в разделе «Операторы» для отчетов «KPI операторов», «Смены операторов». <p>Очередь, в которую поставлен диалог. Очереди используются для распределения диалогов по операторам.</p> <p>Выберите очередь. Данные в отчете будут отражаться только для указанной очереди (нескольких очередей).</p>
6	Канал	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для всех отчетов • в разделе «Диалоги» для всех отчетов • в разделе «Боты» для всех отчетов • в разделе «Операторы» для отчета «KPI операторов» • в разделе «Клиенты» для отчета «Количество и активность». <p>Канал поступления диалога.</p> <p>Выберите канал. Данные в отчете будут отражаться только для указанного канала (нескольких каналов).</p>
7	Блок «Отражать количество диалогов»		
	<p>Данный блок присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для отчетов «Общий обзор», «Каналы и диалоги», «Средняя нагрузка чат-центра», «Оценки диалогов» • в разделе «Диалоги» для отчета «Причины обращений», «Статистика сообщений». 		
7.1	Обслуженных ботом	Чекбокс	<p>Чекбокс установлен по умолчанию. При необходимости отметку с чекбокса можно снять.</p> <p>Если чекбокс установлен, то в отчете будут отражены данные по диалогам, которые были закрыты ботом. В указанных диалогах операторы не принимали участие.</p>
7.2	Обслуженных оператором	Чекбокс	<p>Чекбокс установлен по умолчанию. При необходимости отметку с чекбокса можно снять.</p> <p>Если чекбокс установлен, то в отчете будут отражены данные по диалогам, которые были закрыты оператором.</p>
8	Скрывать не активные	Чекбокс	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для всех отчетов, кроме отчета «System Queue Status» • в разделе «Операторы» для отчета «Смены операторов» – подробное описание чекбокса для данного отчета приведено в п. 7.2 Отчет «Смены операторов». Панель фильтрации (См. Таблица 7.4). <p>Чекбокс установлен по умолчанию (кроме отчета «Смены операторов» в разделе «Операторы»). При</p>

необходимости отметку с чекбокса можно снять.

Примечание 1: *используется только для отчета «Каналы и диалоги» для того, чтобы скрыть каналы без диалогов (запросов) за указанный период.*

Примечание 2: *для отчетов «Общий обзор», «Очереди», «Средняя нагрузка чат-центра», «Оценки диалогов» чекбокс не используется.*

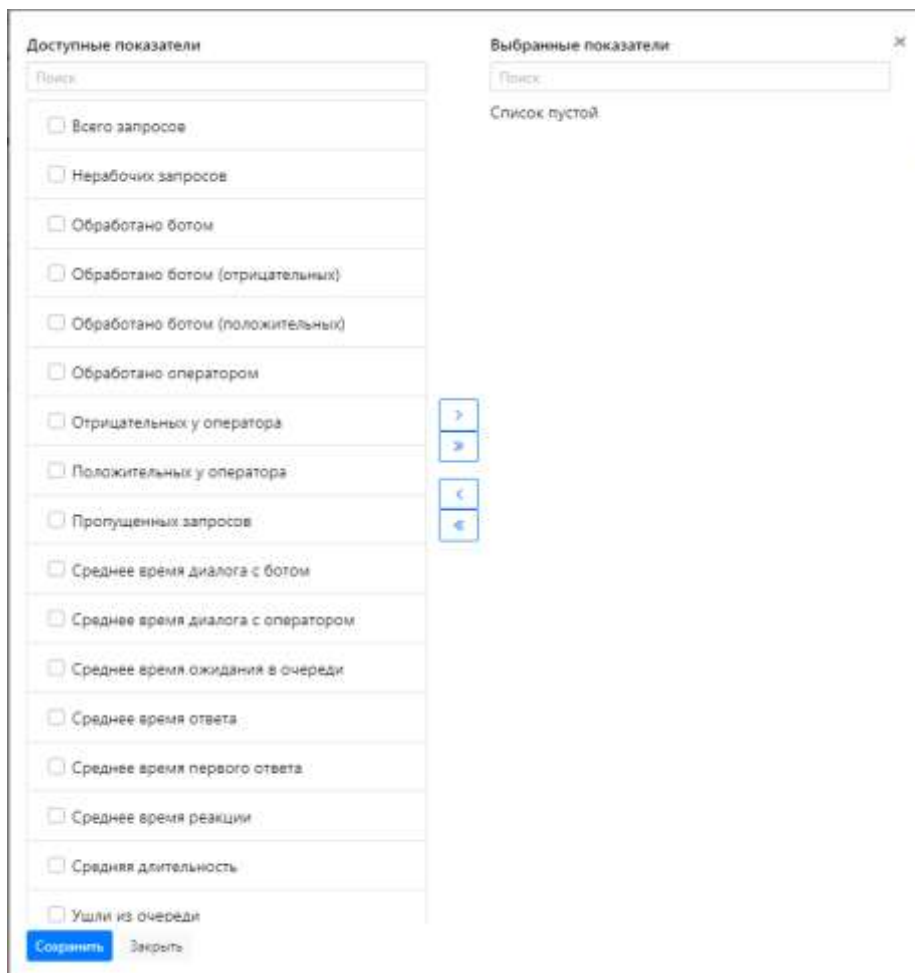
9


Кнопка **Настроить** 17




Данный элемент присутствует на панели фильтрации для отчетов раздела «Сводка»:



- «Общий обзор»
- «Каналы и диалоги».

Цифра (справа от названия) указывает на количество отображаемых параметров в отчете. При нажатии на кнопку «Настроить» открывается всплывающее окно с показателями, которые относятся к данному отчету. На изображении ниже приведен пример всплывающего окна для отчета «Общий обзор» в разделе «Сводка»:



Кнопка  позволяет перенести показатели с установленным чекбоксом из столбца «Доступные показатели» в столбец «Выбранные показатели».

	<p>Кнопка  позволяет перенести показатели с установленным чекбоксом из столбца «Выбранные показатели» в столбец «Доступные показатели».</p> <p>Кнопка  позволяет одновременно перенести все показатели из столбца «Доступные показатели» в столбец «Выбранные показатели».</p> <p>Кнопка  позволяет одновременно перенести все показатели из столбца «Выбранные показатели» в столбец «Доступные показатели».</p> <p>Выберите необходимые показатели. Убедитесь, что они попали в столбец «Выбранные показатели». Нажмите на кнопку «Сохранить», а затем на кнопку «Сформировать отчет».</p> <p>Данные в отчете будут отображены в разрезе выбранных показателей.</p> <p>Примечание: для сохранения выбранных настроек нажмите на кнопку «Создать фильтр» (см. описание ниже).</p>		
10	<p style="text-align: center;">Блок «Сохраненные фильтры»</p> <p>Данный блок присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для всех отчетов • в разделе «Диалоги» для всех отчетов • в разделе «Боты» для всех отчетов • в разделе «Операторы» для отчета «Смены операторов». 		
10.1	Список сохраненных фильтров	Кнопка	<p>При нажатии на кнопку отображается/скрывается список созданных ранее фильтров.</p> <p>В случае, если не было создано ни одного фильтра, отображается текст «Список пустой».</p>
11	Кнопка «Создать фильтр»	Кнопка	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для всех отчетов • в разделе «Диалоги» для всех отчетов • в разделе «Боты» для всех отчетов • в разделе «Операторы» для отчета «Смены операторов». <p>При нажатии на кнопку открывается всплывающее окно:</p> <div data-bbox="751 1496 1465 1890" style="border: 1px solid gray; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p>Название <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p>Порядок <input style="width: 100%;" type="text" value="0"/></p> <p>Роль <input style="width: 100%;" type="text"/></p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="Сохранить"/> <input type="button" value="Отмена"/></p> </div> <p>Укажите название фильтра.</p> <p>При необходимости укажите порядок отображения данного фильтра и выберите роль, для которой данный</p>

			<p>фильтр будет отображаться.</p> <p>Нажмите на кнопку «Сохранить».</p> <p>Данный фильтр будет сохранен и отображен в блоке «Сохраненные фильтры».</p> <p>Примечание: <i>справа от названия сохраненного фильтра будет отображена кнопка . При нажатии на кнопку открывается всплывающее окно:</i></p> <div data-bbox="751 495 1453 824" data-label="Form">  </div> <p><i>При необходимости отредактируйте сохраненный фильтр и нажмите на кнопку «Сохранить» или удалите неактуальный фильтр, нажав на кнопку «Удалить» и подтвердив удаление.</i></p>
12	Кнопка «Очистить фильтр»	Кнопка	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для всех отчетов • в разделе «Диалоги» для всех отчетов • в разделе «Боты» для всех отчетов • в разделе «Операторы» только для отчета «Смены операторов». <p>При нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для всех отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значения всех полей (кроме поля «Часовой пояс») будут сброшены • значения полей «Период» будут установлены по умолчанию. <p>Примечание: <i>при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» значение поля «Часовой пояс» автоматически <u>не</u> сбрасывается.</i></p> <p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчетов «Общий обзор», «Каналы и диалоги», «Средняя нагрузка чат-центра», «Оценки диалогов» в разделе «Сводка»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значение полей «Час начала» и «Час окончания» будет установлено по умолчанию («0» и «23») • в блоке «Отражать количество диалогов» чекбоксы «Обслуженных ботом» и «Обслуженных оператором» будут установлены по умолчанию <p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для всех отчетов в разделе «Сводка», кроме отчета «System Queue Status»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • чекбокс «Скрывать не активные» будет

			<p>установлен по умолчанию</p> <p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «Оценки диалогов» в разделе «Сводка»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значение поля «Отражать по операторам» будет установлено по умолчанию – «By first agent» («По первому оператору») • значение поля «Выводить оценки» будет установлено по умолчанию – «Все» <p>Примечание: при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» значение поля «Сортировка» автоматически не сбрасывается.</p> <p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «По периодам» в разделе «Диалоги»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значение поля «Группировать график» будет установлено по умолчанию – «По последнему оператору» • значение поля «Отражать по операторам» будет установлено по умолчанию – «By first agent» («По первому оператору») • значение поля «Выводить оценки» будет установлено по умолчанию – «Все» <p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «По времени реакции» в разделе «Диалоги»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значение поля «Детализация периода» будет установлено по умолчанию – «Без детализации» • значение поля «Группы по времени реакции» будет установлено по умолчанию – «5 минут» • значение поля «Группировать график» будет установлено по умолчанию – «По последнему оператору» • значение поля «Отражать по операторам» будет установлено по умолчанию – «By first agent» («По первому оператору») • значение поля «Выводить оценки» будет установлено по умолчанию – «Все» <p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «Оценки диалогов» в разделе «Диалоги»:</p> <ul style="list-style-type: none"> • значение поля «Группировать график» будет установлено по умолчанию – «По операторам» • значение поля «Отражать» будет установлено по умолчанию – «Процент оценок» • значение поля «Отражать по операторам» будет установлено по умолчанию – «By first agent» («По первому оператору»)
--	--	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> значение поля «Выводить оценки» будет установлено по умолчанию – «Все»
			<p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «Выгрузка диалогов» в разделе «Диалоги»:</p> <ul style="list-style-type: none"> чекбокс «Отражать без ответственного» будет установлен по умолчанию значение поля «Выводить оценки» будет установлено по умолчанию – «Все»
			<p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «KPI ботов» в разделе «Боты»:</p> <ul style="list-style-type: none"> чекбокс «Группировать по ботам» будет установлен по умолчанию значение поля «Детализация периода» будет установлено по умолчанию – «Без детализации» значение полей «Час начала» и «Час окончания» будет установлено по умолчанию («0» и «23»)
			<p>Дополнительно при нажатии на кнопку «Очистить фильтр» для отчета «Смены операторов» в разделе «Операторы»:</p> <ul style="list-style-type: none"> значение полей «Час начала» и «Час окончания» будет сброшено для всех отчетов раздела «Операторы».

3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги»


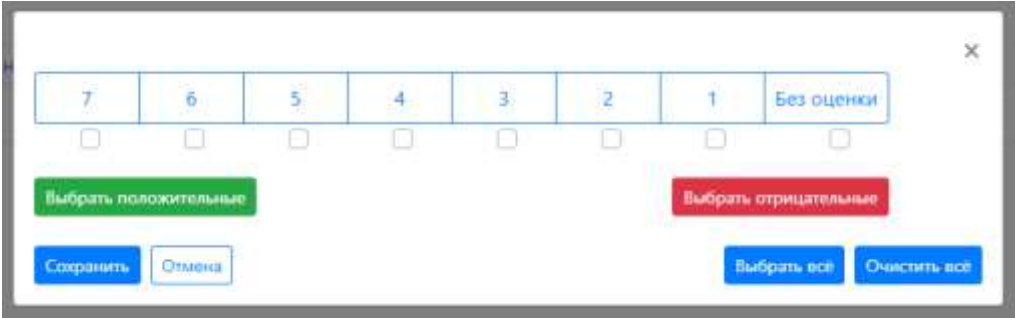
Описание элементов панели фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» и других разделов приведено в таблице ниже (См. Таблица 3.2).


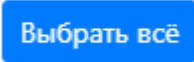


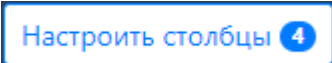
Таблица 3.2 «Элементы панели фильтрации для отчетов раздела Диалоги»

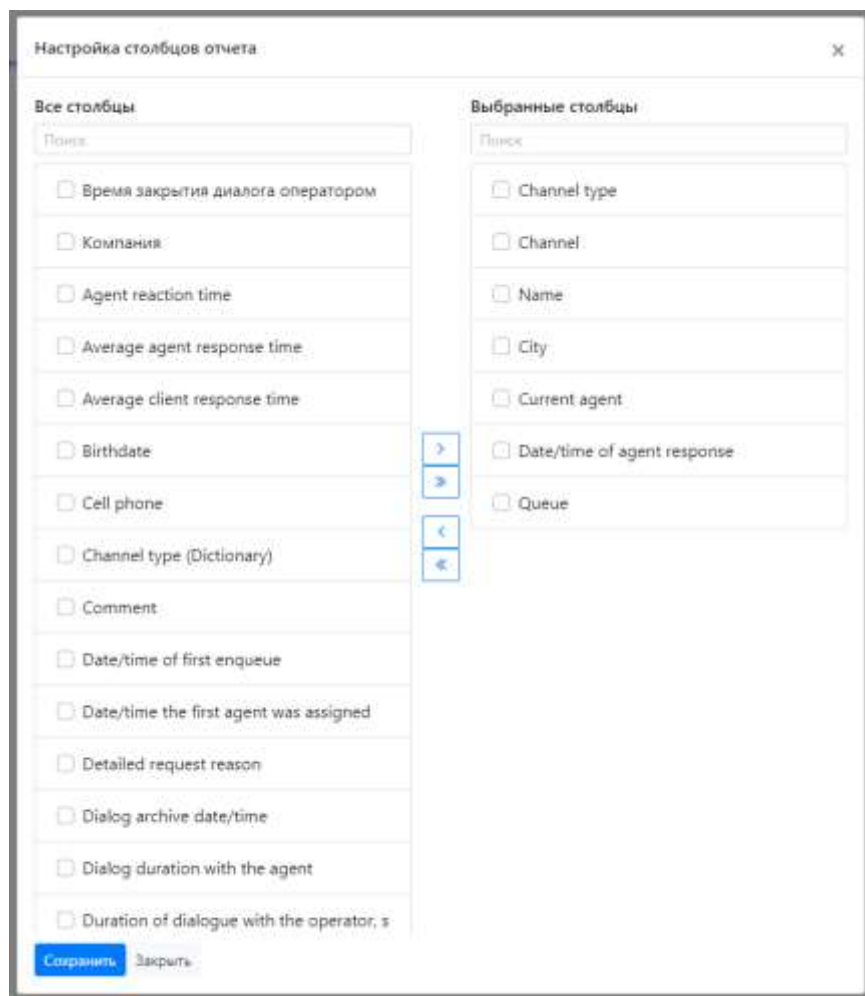
№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Роли	Выпадающий список	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> в разделе «Диалоги» для всех отчетов в разделе «Операторы» для всех отчетов. <p>В выпадающем списке отображаются следующие роли:</p> <ul style="list-style-type: none"> Администратор Аналитик Менеджер Оператор – роль оператора, который отвечал за обработку диалога Супервизор <p>Выберите нужную роль. Данные в отчете будут отражаться только для указанной роли.</p>
2	Первый оператор	Выпадающий список.	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> в разделе «Диалоги» для всех отчетов


		Множественный выбор	<ul style="list-style-type: none"> в разделе «Операторы» для всех отчетов, кроме отчета «Смены операторов». <p>Конкретный оператор, который был назначен для ответа на диалог первым.</p> <p>Выберите первого оператора. Данные в отчете будут отражаться только для указанного оператора (нескольких операторов).</p>
3	Текущий оператор	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> в разделе «Диалоги» для всех отчетов (для отчета «<u>Выгрузка диалогов</u>» см. примечание ниже) в разделе «Операторы» для всех отчетов, кроме отчета «Смены операторов». <p>Конкретный оператор, ответственный за диалог:</p> <ul style="list-style-type: none"> на данный момент времени на момент завершения диалога (в данном случае текущий оператор – это последний оператор). <p>Выберите текущего оператора. Данные в отчете будут отражаться только для указанного оператора (нескольких операторов).</p> <p>Примечание: поле «Текущий оператор» для отчета «<u>Выгрузка диалогов</u>» отображается только при выборе в выпадающем списке «По роли» следующих вариантов фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> Текущий ответственный Участник диалога (текущий) Подключался к диалогу
4	Причина обращения	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> в разделе «Диалоги» для всех отчетов в разделе «Нейронные сети» для отчета «Обзор результатов». <p>Анализируемая причина обращения клиента.</p> <p>Выберите необходимую причину обращения. Данные в отчете будут отражаться только для указанной причины (нескольких причин).</p>
5	Детализация периода	Выпадающий список	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> в разделе «Диалоги» для отчетов «По периодам», «По времени реакции», «Причины обращений» (См. примечание 2), «Оценки диалогов», «Статистика сообщений» в разделе «Боты» для отчета «KPI ботов» в разделе «Клиенты» для отчета «Количество и активность» в разделе «Нейронные сети» для отчета «Обзор результатов». <p>В выпадающем списке отображаются следующие</p>


			<p>варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Без детализации</u> – установлено по умолчанию • По часам • По дням • По неделям • По месяцам <p>Укажите необходимую степень детализации графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание 1: для обеспечения читаемости графика необходимо учитывать степень детализации в соответствии с выбранным периодом.</p> <p>Примечание 2 (для отчета «Причины обращений»): в случае выбора следующих вариантов фильтрации: <u>по часам, по дням, по неделям, по месяцам</u> на странице отчета появится:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дополнительное поле «Причины обращений» с выпадающим списком (на вкладке «Столбчатый») • дополнительный столбец «Дата» в таблице (на вкладке «Данные»)
6	Группировать график	Выпадающий список	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации в разделе «Диалоги» для отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «По периодам» • «По времени реакции» • «Причины обращений» • «Оценки диалогов» • «Реестр диалогов» • «Статистика сообщений». <p>Для каждого отчета данный параметр имеет уникальный список вариантов. Подробное описание приведено в соответствующих таблицах «Элементы панели фильтрации» для каждого из перечисленных выше отчетов.</p>
7	Отражать по операторам	Выпадающий список	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для отчета «Оценки диалогов» • в разделе «Диалоги» для отчетов «По периодам», «По времени реакции», «Оценки диалогов» • в разделе «Операторы» для отчета «КРІ операторов». <p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>По первому оператору</u> – установлено по умолчанию • По последнему оператору


			<ul style="list-style-type: none"> • На момент оценки. <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
8	Выводить оценки	Выпадающий список	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для отчета «Оценки диалогов» • в разделе «Диалоги» для отчетов «По периодам», «По времени реакции», «Оценки диалогов», «Выгрузка диалогов». <p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Все</u> – установлено по умолчанию • Операторов • Ботов. <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
9	Тип оценки	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Сводка» для отчета «Оценки диалогов» • в разделе «Диалоги» для отчетов «Оценки диалогов», «Реестр диалогов», «Выгрузка диалогов». <p>При внедрении системы типы оценок настраиваются индивидуально.</p> <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
10	<p>Оценка</p>  <p>Кликабельное поле</p> <p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации в разделе «Диалоги» для отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Реестр диалогов» • «Выгрузка диалогов». <p>При нажатии на поле «Оценка» откроется всплывающее окно:</p>  <p>Окно предназначено для установки фильтров по показателю «Оценка».</p> <p>При нажатии на кнопку Выбрать положительные по умолчанию будут выбраны цифры</p>		


	<p>«4» и «5».</p> <p>При нажатии на кнопку  по умолчанию будут выбраны цифры «1» и «2».</p> <p>При нажатии на кнопку  будут выбраны все цифры.</p> <p>При нажатии на кнопку  все выбранные значения будут сброшены.</p> <p>Выберите необходимую оценку (оценки) и нажмите на кнопку .</p> <p>Данные в отчете будут отражаться с учетом указанных оценок.</p>	
11	Статус	<p>Выпадающий список. Множественный выбор</p> <p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации в разделе «Диалоги» для отчетов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Реестр диалогов» • «Выгрузка диалогов». <p>Отображается текущий статус диалога.</p> <p>Выберите нужный статус. Данные в отчете будут отражаться по диалогам с указанным статусом (несколькими статусами).</p>
12	Кнопка 	<p>Данный элемент присутствует на панели фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • в разделе «Диалоги» для отчета «Реестр диалогов» • в разделе «Операторы» для отчета «Смены операторов» • в разделе «Произвольные отчеты» для отчета «Произвольный отчет». <p>Цифра (справа от названия) указывает на количество отображаемых параметров в отчете.</p> <p>При нажатии на кнопку «Настроить столбцы» открывается всплывающее окно «Настройка столбцов отчета». В открывшемся всплывающем окне доступны все показатели, которые относятся к данному отчету.</p> <p>На изображении ниже приведен пример всплывающего окна для отчета «Реестр диалогов» в разделе «Диалоги»:</p>



Кнопка  позволяет перенести показатели с установленным чекбоксом из колонки «Все столбцы» в колонку «Выбранные столбцы».

Кнопка  позволяет перенести показатели с установленным чекбоксом из колонки «Выбранные столбцы» в колонку «Все столбцы».

Кнопка  позволяет одновременно перенести все показатели из колонки «Все столбцы» в колонку «Выбранные столбцы».

Кнопка  позволяет одновременно перенести все показатели из колонки «Выбранные столбцы» в колонку «Все столбцы».

Выберите необходимые показатели. Убедитесь, что они попали в колонку «Выбранные столбцы». Нажмите на кнопку «Сохранить», а затем на кнопку «Сформировать отчет».

Столбцы таблицы в отчете будут отображены в соответствии с указанными параметрами.

Примечание: для сохранения выбранных настроек нажмите на кнопку «Создать фильтр» (см. описание в п. [3.1 Общий обзор параметров фильтрации](#) – Таблица 3.1).

4 Раздел «Сводка»

4.1 Отчет «Общий обзор»

Отчет «Общий обзор» предназначен для отображения ключевых показателей работы платформы в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

4.1.1 Панель фильтрации

Элементы панели фильтрации для отчета «Общий обзор» раздела «Сводка» описаны в п. [3.1 Общий обзор параметров фильтрации](#) (См. Таблица 3.1).

4.1.2 Показатели отчета

! Показатели в отчете могут существенно меняться в зависимости от настроек на панели фильтрации (Кнопка «Настроить»). Подробное описание приведено в разделе [3.1 Общий обзор параметров фильтрации](#). (См. Таблица 3.1 – п. 9).

На рисунке ниже представлен пример отчета «Общий обзор» (См. Рисунок 4.1).

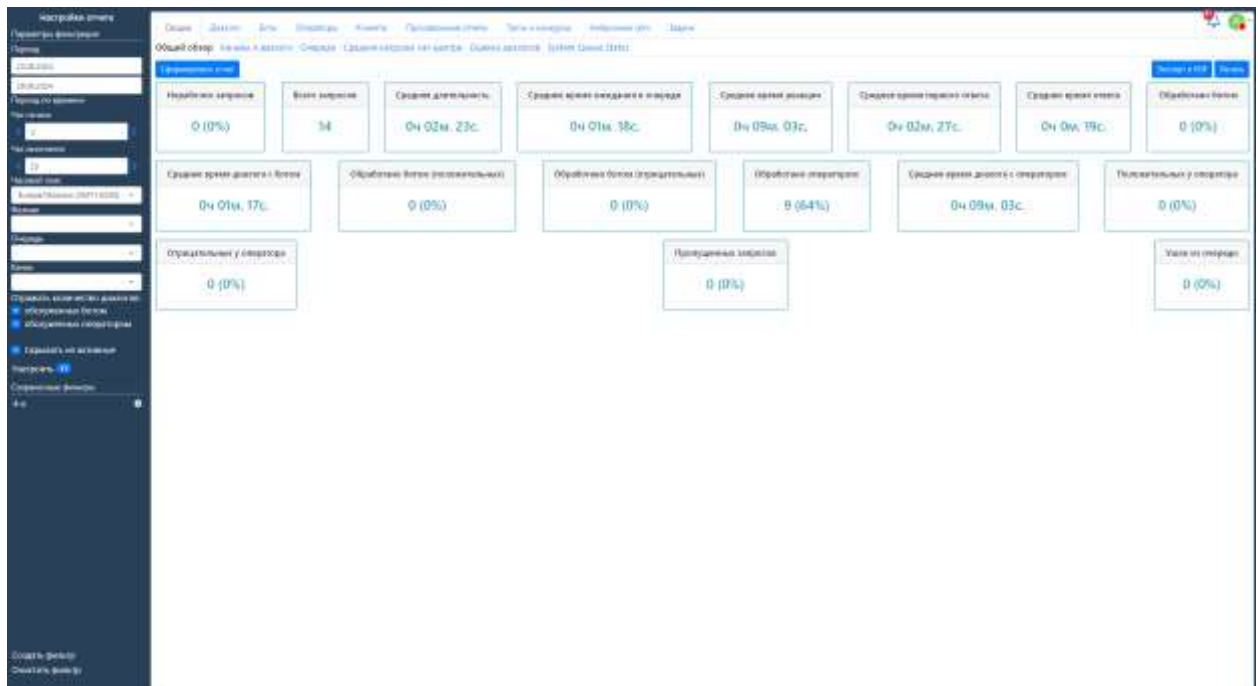


Рисунок 4.1 Пример отчета Общий обзор

Описание показателей отчета «Общий обзор» приведено в таблице ниже (См. Таблица 4.1).

Таблица 4.1 «Показатели отчета Общий обзор»

№ п/п	Показатель	Описание
-------	------------	----------

1	Нерабочих запросов	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>
2	Всего запросов	
3	Средняя длительность (диалога)	
4	Среднее время ожидания в очереди	
5	Среднее время реакции	
6	Среднее время первого ответа	
7	Среднее время ответа	
8	Обработано ботом	
9	Среднее время диалога с ботом	
10	Обработано ботом (положительных)	
11	Обработано ботом (отрицательных)	
12	Обработано оператором	
13	Среднее время диалога с оператором	
14	Положительных у оператора	
15	Отрицательных у оператора	
16	Пропущенных запросов	
17	Ушли из очереди	

4.2 Отчет «Каналы и диалоги»

Отчет «Каналы и диалоги» предназначен для отображения ключевых показателей работы платформы в разрезе заданных фильтров по каналам.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

4.2.1 Панель фильтрации

Элементы панели фильтрации для отчета «Каналы и диалоги» раздела «Сводка» описаны в п. [3.1 Общий обзор параметров фильтрации](#) (См. Таблица 3.1).

4.2.2 Показатели отчета

! Показатели в отчете могут существенно меняться в зависимости от настроек на панели фильтрации (Кнопка «Настроить»). Подробное описание приведено в разделе [3.1 Общий обзор параметров фильтрации](#). (См. Таблица 3.1 – п. 9).

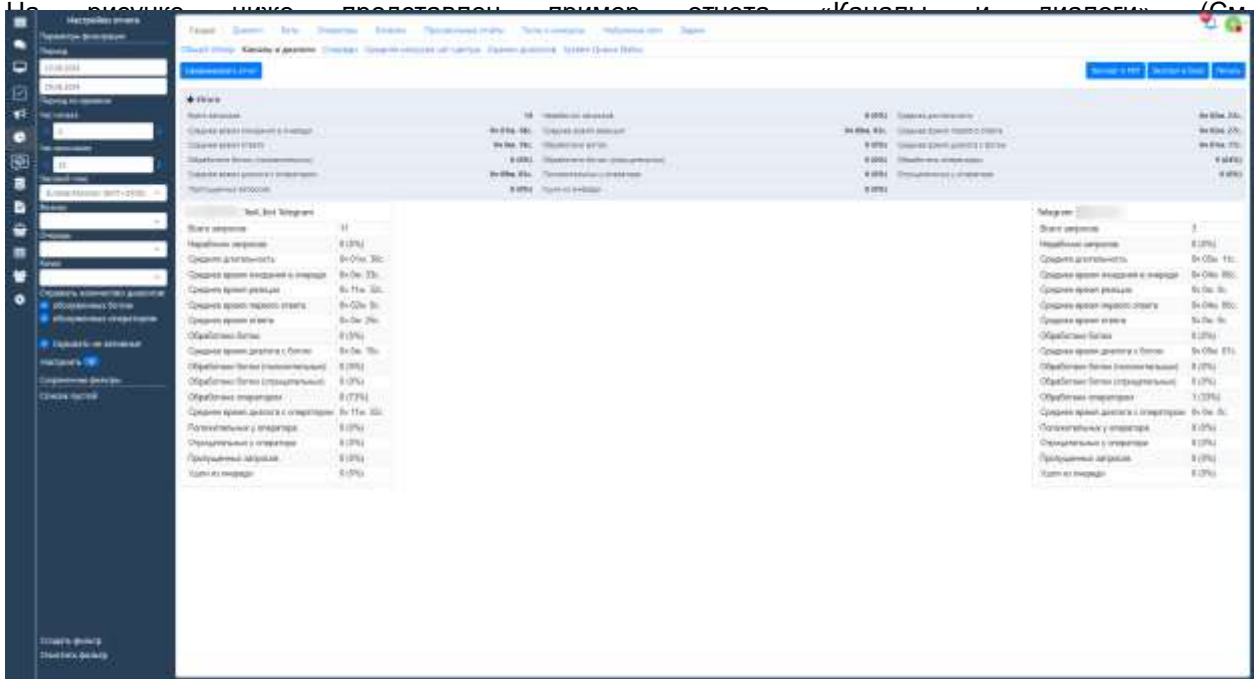


Рисунок 4.2).

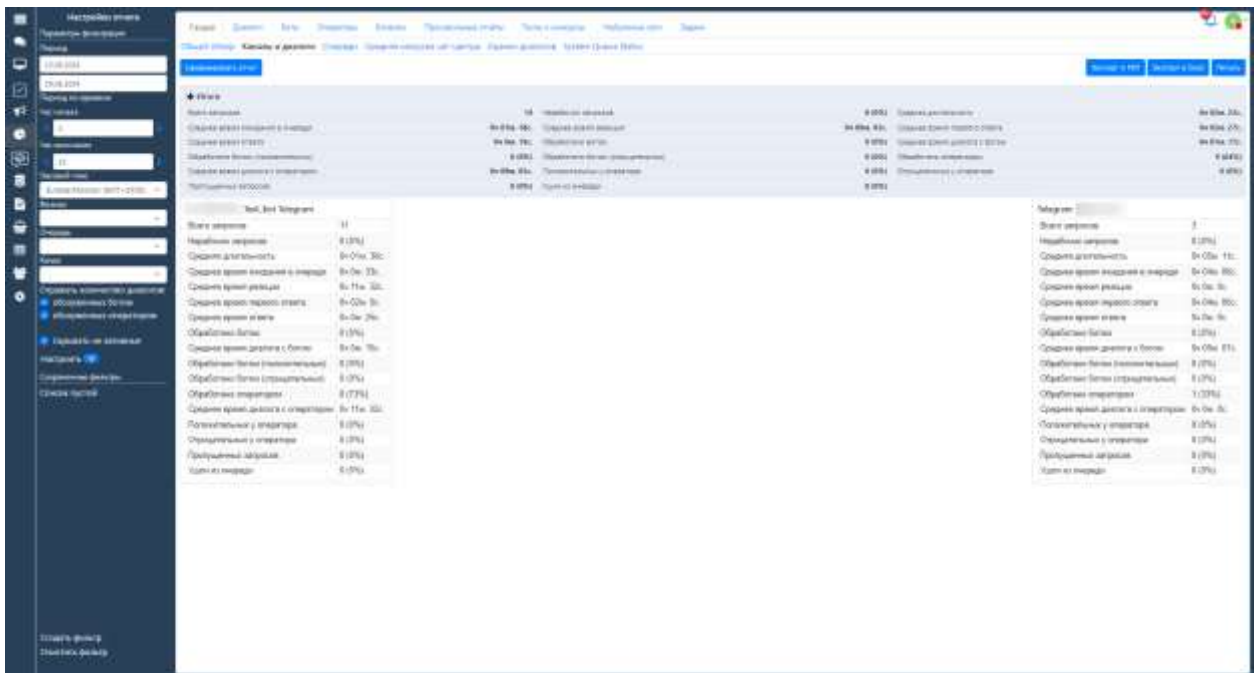




Рисунок 4.2 Пример отчета Каналы и диалоги

На данной странице в блоке «Итоги» приводится перечень итоговых показателей, идентичных показателям в отчете «Общий обзор». Подробнее см. в п. [4.1.2 Отчет "Общий обзор". Показатели отчета](#) (См. Таблица 4.1).

Для того чтобы скрыть/раскрыть перечень показателей в блоке «Итоге» воспользуйтесь иконками:

- При нажатии на иконку «Стрелка вниз»  показатели будут скрыты
- При нажатии на иконку «Стрелка вправо»  показатели будут отображены

Ниже на странице расположены блоки с детализацией итоговых показателей по имеющимся каналам. Количество блоков, отображаемых на странице, соответствует количеству активных каналов за указанный период (если установлен чекбокс «Скрывать не активные» на панели фильтрации).

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

Для каждого блока отображается название канала и перечень показателей с данными по соответствующему каналу.

4.3 Отчет «Очереди»

Отчет «Очереди» предназначен для отображения ключевых показателей работы платформы в разрезе заданных фильтров по очередям.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

4.3.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Очереди» раздела «Сводка» (См. Таблица 4.2).

Таблица 4.2 «Элементы панели фильтрации для отчета Очереди»

№ п/п	Элемент	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общй обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс	
3	Филиал	
4	Очередь	
5	Канал	
6	Скрывать не активные	
7	Блок «Сохраненные фильтры»	
7.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общй обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
8	Кнопка «Создать фильтр»	
9	Кнопка «Очистить фильтр»	

4.3.2 Показатели отчета

На рисунке ниже представлен пример отчета «Очереди» (См.

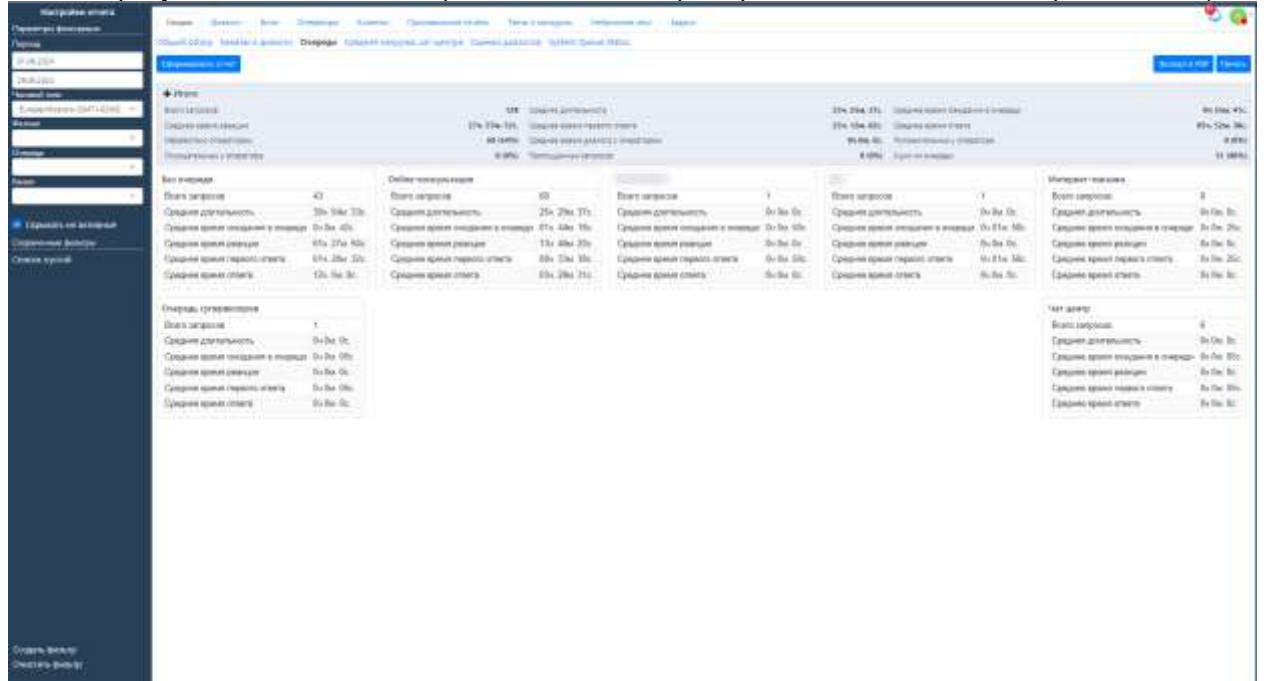


Рисунок 4.3).

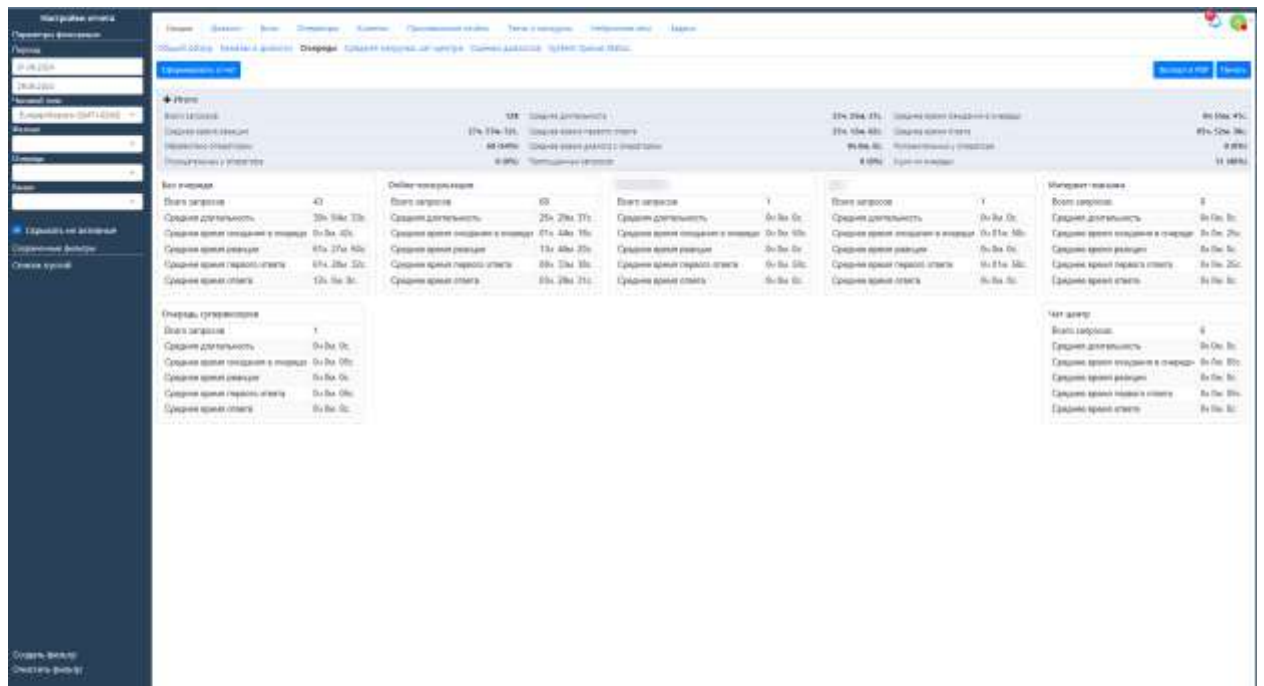


Рисунок 4.3 Пример отчета Очереди

В отчете отображаются итоговые данные по операторам (данные по ботам не отображены, т.к. если диалог был поставлен в очередь, то далее диалог распределяется на оператора).



На данной странице в блоке «Итоги» приводится перечень итоговых показателей, описанных в таблице ниже (См. Таблица 4.3).

Таблица 4.3 «Показатели отчета Очереди в блоке Итоги»

№	Показатель	Описание
---	------------	----------

п/п		
1	Всего запросов	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
2	Средняя длительность диалога	
3	Среднее время ожидания в очереди	
4	Среднее время реакции	
5	Среднее время первого ответа	
6	Среднее время ответа	
7	Обработано оператором	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
8	Среднее время диалога с оператором	
9	Положительных у оператора	
10	Отрицательных у оператора	
11	Пропущенных запросов	
12	Ушли из очереди	

Для того чтобы скрыть/раскрыть перечень показателей в блоке «Итоге» воспользуйтесь иконками:

- При нажатии на иконку «Стрелка вниз»  показатели будут скрыты
- При нажатии на иконку «Стрелка вправо»  показатели будут отображены

Ниже на странице расположены блоки с детализацией показателей по имеющимся очередям. Количество блоков, отображаемых на странице, соответствует количеству очередей за указанный период, за исключением блока «Без очереди».

В блоке «**Без очереди**» распложены данные по диалогам, которые не были поставлены в очередь.

Для каждого блока отображается название очереди и перечень следующих показателей с данными по соответствующей очереди:

1. Всего запросов
2. Средняя длительность диалога
3. Среднее время ожидания в очереди
4. Среднее время реакции
5. Среднее время первого ответа
6. Среднее время ответа

Данные показатели описаны в таблице выше (См. Таблица 4.3).

4.4 Отчет «Средняя нагрузка чат-центра»

Отчет «Средняя нагрузка чат-центра» предназначен для анализа средней нагрузки на чат-центр в разрезе заданных фильтров. Данный отчет позволяет увидеть:

- какое количество диалогов приходило в конкретное время суток
- в какое время суток не хватает операторов (по увеличению среднего времени ответа).

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

4.4.1 Панель фильтрации

Элементы панели фильтрации для отчета «Средняя нагрузка чат-центра» раздела «Сводка» описаны в п. [3.1 Общий обзор параметров фильтрации](#) (См. Таблица 3.1).

4.4.2 Показатели отчета

В отчете «Средняя нагрузка чат-центра» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Результаты»

4.4.2.1 Вкладка «Отчёт»

Описание показателей на вкладке «Отчет» приведено в таблице ниже (См. Таблица 4.4).

Таблица 4.4 «Показатели отчета Средняя нагрузка чат-центра»

№ п/п	Показатель	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы	
1.1	Час суток	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.2	Количество диалогов	
1.3	Среднее время первого ответа	
1.4	Среднее время обработки	
1.5	Среднее время ответа оператора	
1.6	Среднее время ответа бота	

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

Справа от показателей отчета «Средняя нагрузка чат-центра» расположен график (См. Рисунок 4.4).

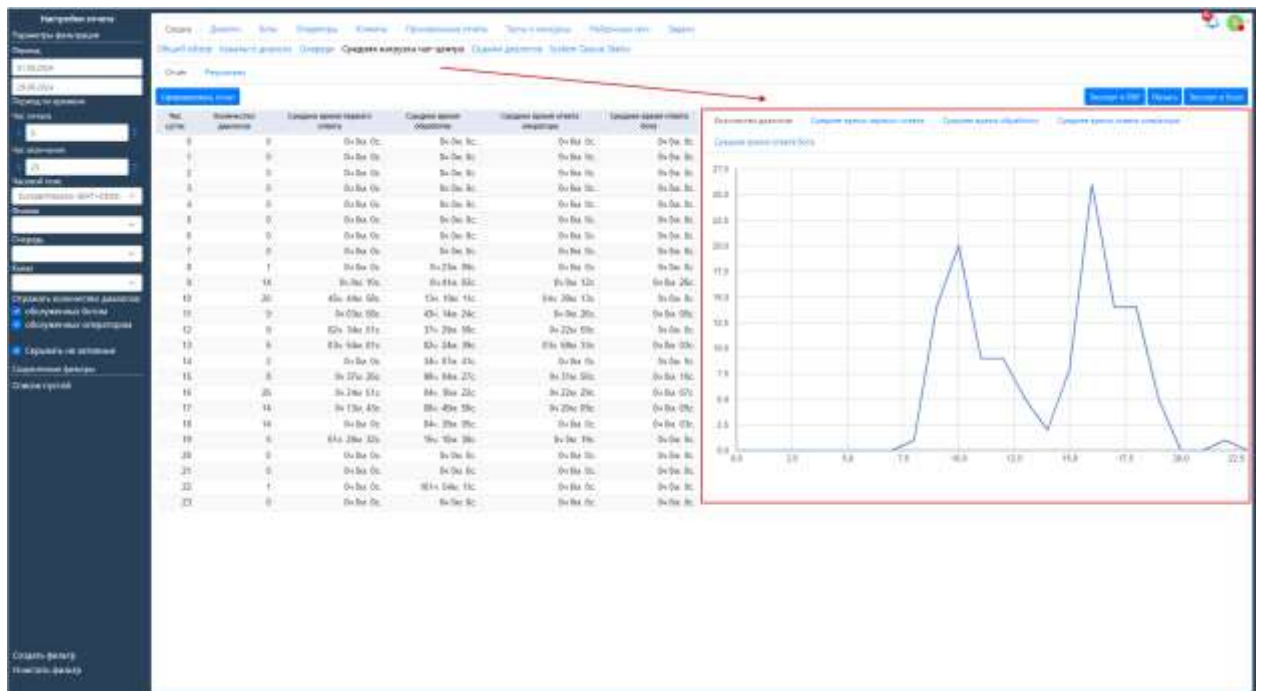


Рисунок 4.4 Пример отчета Средняя нагрузка чат-центра

Сверху над графиком отображаются показатели отчета, описанные в таблице выше (См. Таблица 4.4).

Примечание 1: по оси X – отражается время суток в часах.

Примечание 2: в зависимости от выбранного показателя на графике единицы измерения по оси Y будут меняться:

- Для показателя «Количество диалогов» по оси Y – отражается количество диалогов в штуках.
- Для показателей «Среднее время первого ответа», «Среднее время обработки», «Среднее время ответа оператора», «Среднее время ответа бота» по оси Y – отражаются данные о времени в секундах.

4.4.2.2 Вкладка «Результаты»

На данную страницу можно перейти, нажав на вкладку «Результаты» левой клавишей мыши.

Данная вкладка используется для экономии времени пользователя при формировании отчетов с большим объемом данных.

На вкладке «Результаты» отображается история формирования отчетов, где каждая строка таблицы соответствует одному сформированному отчету.

Описание столбцов таблицы приведено ниже (См. Таблица 4.5).

Таблица 4.5 «Описание таблицы на вкладке Результаты в отчете Средняя нагрузка чат-центра»

№ п/п	Параметр	Тип параметра	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата, время формирования отчета.
1.2	Настройки отчета	Текст	Отображаются параметры формирования отчета: <ul style="list-style-type: none"> • Период

			<ul style="list-style-type: none"> • Часовой пояс • Роль • Оценка
1.3	Посмотреть отчет	Ссылка	<p>Отображается ссылка, при нажатии на которую происходит переход на страницу сформированного отчета.</p> <p>Ссылка отображается при условии, что прогресс равен 100%. В противном случае ссылка <u>не</u> отображается.</p>
1.4	Прогресс, %	Число (проценты)	Отображается прогресс формирования отчета в режиме реального времени (от 0 до 100%).
1.5	Статус	Текст	<p>Отображается текущий статус формирования отчета:</p> <ul style="list-style-type: none"> • В очереди • В работе • Завершено

! Строки в таблице отображаются в количестве 11 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка строк в таблице осуществляется по дате и времени. Сверху отображается строка с наиболее поздней датой и временем.

4.5 Отчет «Оценки диалогов»

Отчет «Оценки диалогов» раздела «Сводка» предназначен для общего анализа полученных оценок по диалогам с учетом заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.



4.5.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Оценки диалогов» раздела «Сводка» (См.

Таблица 4.6).

Таблица 4.6 «Элементы панели фильтрации для отчета Оценки диалогов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Блок «Период по времени»		
2.1	Час начала		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2.2	Час окончания		
3	Часовой пояс		

4	Тип оценки	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)	
5	Филиал	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
6	Очередь		
7	Канал		
8	Блок «Отражать количество диалогов»		
8.1	Обслуженных ботом	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
8.2	Обслуженных оператором		
9	Скрывать не активные		
10	Сортировка	Выпадающий список	<p>В данном поле отображаются следующие виды сортировки:</p> <ul style="list-style-type: none"> •  по средним оценкам (по убыванию средних оценок) – установлено по умолчанию. Наверху расположены вкладки с самыми высокими оценками, а внизу – вкладки с самыми низкими оценками. •  по средним оценкам (по возрастанию средних оценок). Наверху расположены вкладки с самыми низкими оценками, а внизу – вкладки с самыми высокими оценками. • по алфавиту. <p>Выберите необходимый вид сортировки. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
11	Отражать по операторам	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)	
12	Выводить оценки		
13	Блок «Сохраненные фильтры»		
13.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
14	Кнопка «Создать фильтр»		
15	Кнопка «Очистить фильтр»		

4.5.2 Показатели отчета

В отчете «Оценки диалогов» раздела «Сводка» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Результаты»

4.5.2.1 Вкладка «Отчёт»

На рисунке ниже представлен пример отчета «Оценки диалогов» раздела «Сводка» (См. Рисунок 4.5).

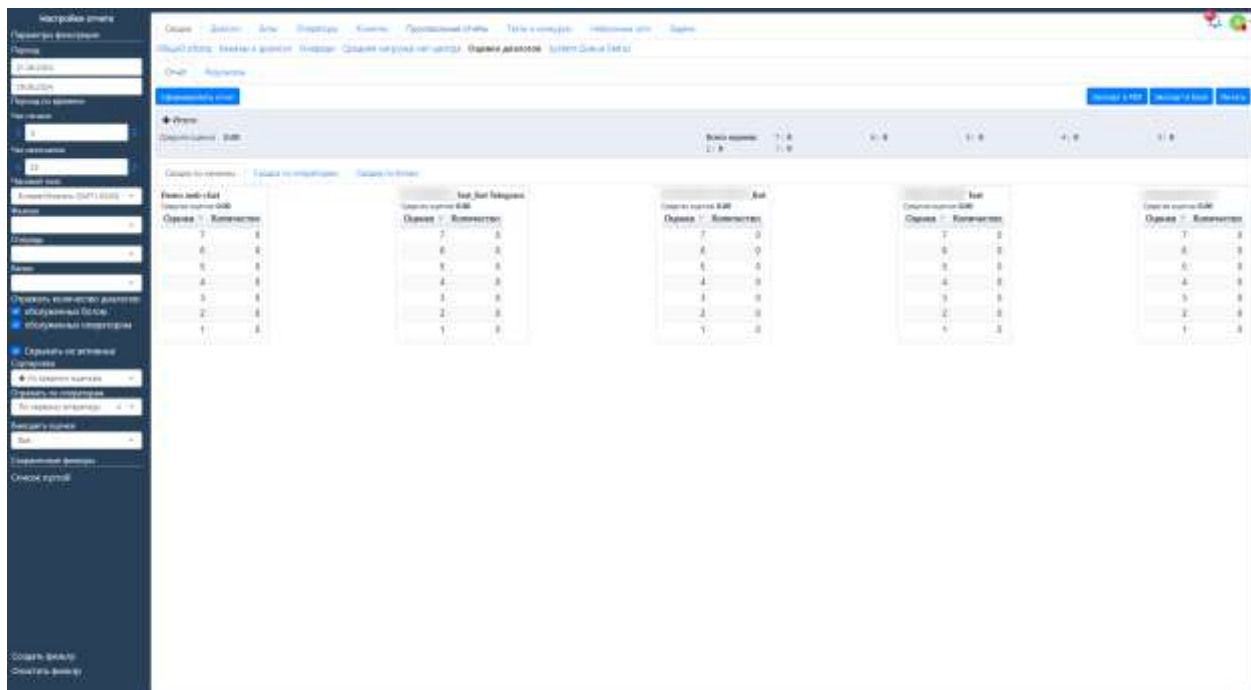




Рисунок 4.5 Пример отчета Оценки диалогов раздела Сводка

На странице отчета «Оценки диалогов» раздела «Сводка» в блоке «Итоги» приводятся итоговые показатели. Описание данных показателей приведено в таблице ниже (См. Таблица 4.7).

Таблица 4.7 «Показатели отчета Оценки диалогов в блоке Итоги»

№ п/п	Показатель	Описание
1	Средняя оценка	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
2	Всего оценок	

Для того чтобы скрыть/раскрыть перечень показателей в блоке «Итоге» воспользуйтесь иконками:

- При нажатии на иконку «Стрелка вниз»  показатели будут скрыты
- При нажатии на иконку «Стрелка вправо»  показатели будут отображены

Ниже на странице расположены 3 вкладки, в которых находятся соответствующие отчеты:

1. Сводка по каналам
2. Сводка по операторам
3. Сводка по ботам

Описание данных вкладок приведено в таблице ниже (См. Таблица 4.8).

Таблица 4.8 «Описание вкладок в отчете Оценки диалогов»

№ п/п	Вкладка	Описание
-------	---------	----------

1	Сводка по каналам	<p>В данном отчете расположены блоки с детализацией итоговых показателей по имеющимся каналам. Количество блоков, отображаемых на странице, соответствует количеству каналов за указанный период.</p> <p>Для каждого блока отображается название канала, средняя оценка и перечень показателей с данными по соответствующему каналу: оценка (баллы от 1 до 7) и количество (сколько всего оценок для каждого балла было получено).</p>
2	Сводка по операторам	<p>В данном отчете расположены блоки с детализацией итоговых показателей по операторам. Количество блоков, отображаемых на странице, соответствует количеству операторов за указанный период, за исключением блока «No operator».</p> <p>В блоке «No operator» расположены данные по диалогам, в которых операторы не принимали участия.</p> <p>Для каждого блока отображается ФИО оператора, средняя оценка и перечень показателей с данными по соответствующему оператору: оценка (баллы от 1 до 7) и количество (сколько всего оценок для каждого балла было получено).</p>
3	Сводка по ботам	<p>В данном отчете расположены блоки с детализацией итоговых показателей по ботам. Количество блоков, отображаемых на странице, соответствует количеству ботов за указанный период, за исключением блока «No bot».</p> <p>В блоке «No bot» расположены данные по диалогам, в которых и боты, и операторы не принимали участия.</p> <p>Для каждого блока отображается название бота, средняя оценка и перечень показателей с данными по соответствующему боту: оценка (баллы от 1 до 7) и количество (сколько всего оценок для каждого балла было получено).</p>

Примечание: для столбцов «Оценка» и «Количество» в шапке каждой таблицы имеется возможность сортировки. По умолчанию данные в таблице сортируются по убыванию балла оценки. При нажатии на иконку «Треугольник» в столбцах «Оценка» и «Количество» показатели будут отсортированы по возрастанию/по убыванию.

4.5.2.2 Вкладка «Результаты»

На данную вкладку можно перейти, нажав на вкладку «Результаты» левой клавишей мыши.

4.6 Отчет «System Queue Status»

Отчет «System Queue Status» предназначен для отслеживания показателей обработки системных очередей (входящих сообщений, бот платформы).

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

4.6.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «System Queue Status» раздела «Сводка» (См. Таблица 4.9).

Таблица 4.9 «Элементы панели фильтрации для отчета System Queue Status»

№ п/п	Элемент	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс	

3	Филиал	
4	Канал	
5	Блок «Сохраненные фильтры»	
5.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
6	Кнопка «Создать фильтр»	
7	Кнопка «Очистить фильтр»	

4.6.2 Показатели отчета

На рисунке ниже представлен пример отчета «System Queue Status» раздела «Сводка» (См. Рисунок 4.6).



Рисунок 4.6 Пример отчета System Queue Status

На странице отчета «System Queue Status» расположены два блока с детализацией показателей:

1. Entry Message Queue (Входящая очередь сообщений)
2. Bot Theme Queue (Очередь сценариев для ботов)

Для каждого блока отображается название и перечень следующих показателей с данными:

- Обработано записей за период
- Ошибочных записей за период
- Отменено записей за период
- Записей в обработке
- Текущая задержка

Данные показатели описаны в таблице ниже (См. Таблица 4.9).

Таблица 4.10 «Показатели отчета System Queue Status»

№ п/п	Показатель	Описание
1	Обработано записей за период	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>
2	Ошибочных записей за период	
3	Отменено записей за период	
4	Записей в обработке	
5	Текущая задержка	

5 Раздел «Диалоги»

5.1 Отчет «По периодам»

Отчет «По периодам» предназначен для отображения ключевых показателей работы платформы в разрезе заданных фильтров по различным периодам времени.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «По периодам» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Результаты»

На странице «Отчет» расположены 3 вкладки:

1. Вкладка «Столбчатый»
2. Вкладка «Линейный»
3. Вкладка «Данные»

Отображение данных для каждого блока представлено в следующих видах:

- По основным причинам
- По детализирующим причинам (в случае, если в компании используют данные причины для анализа)

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «По периодам» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.1).

Таблица 5.1 «Элементы панели фильтрации для отчета По периодам»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Роли		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
5	Первый оператор		
6	Текущий оператор		
7	Очередь		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
8	Канал		
9	Причина обращения		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
10	Детализация периода		
11	Группировать график	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не группировать • По каналам • По первому оператору • <u>По последнему оператору</u> – установлено по умолчанию • По причинам обращения • По ботам (все диалоги) • По ботам (закрыты ботом) • По ботам и операторам <p>Укажите необходимый вариант группировки графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание 1: <i>если установлен любой вариант фильтрации, кроме варианта «Не группировать», то на странице отчета (на вкладке «Данные») в таблице будет отображен один из столбцов:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • «Канал» • «Оператор» • «Причина обращения» • «Бот» • «Бот/Оператор». <p>Примечание 2: <i>при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.</i></p>
12	Отражать операторам	по	<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
13	Выводить оценки		

14	Блок «Сохраненные фильтры»	
14.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
15	Кнопка «Создать фильтр»	
16	Кнопка «Очистить фильтр»	

5.1.2 Вкладка «Отчет»

На вкладках отчета «По периодам» расположены различные графики, на которых отображена идентичная информация. Описание показателей графиков представлено ниже (См. Таблица 5.2).

5.1.2.1 Вкладка «Столбчатый»

На рисунке ниже представлен пример графика «Столбчатый» с группировкой по операторам (См. Рисунок 5.1).

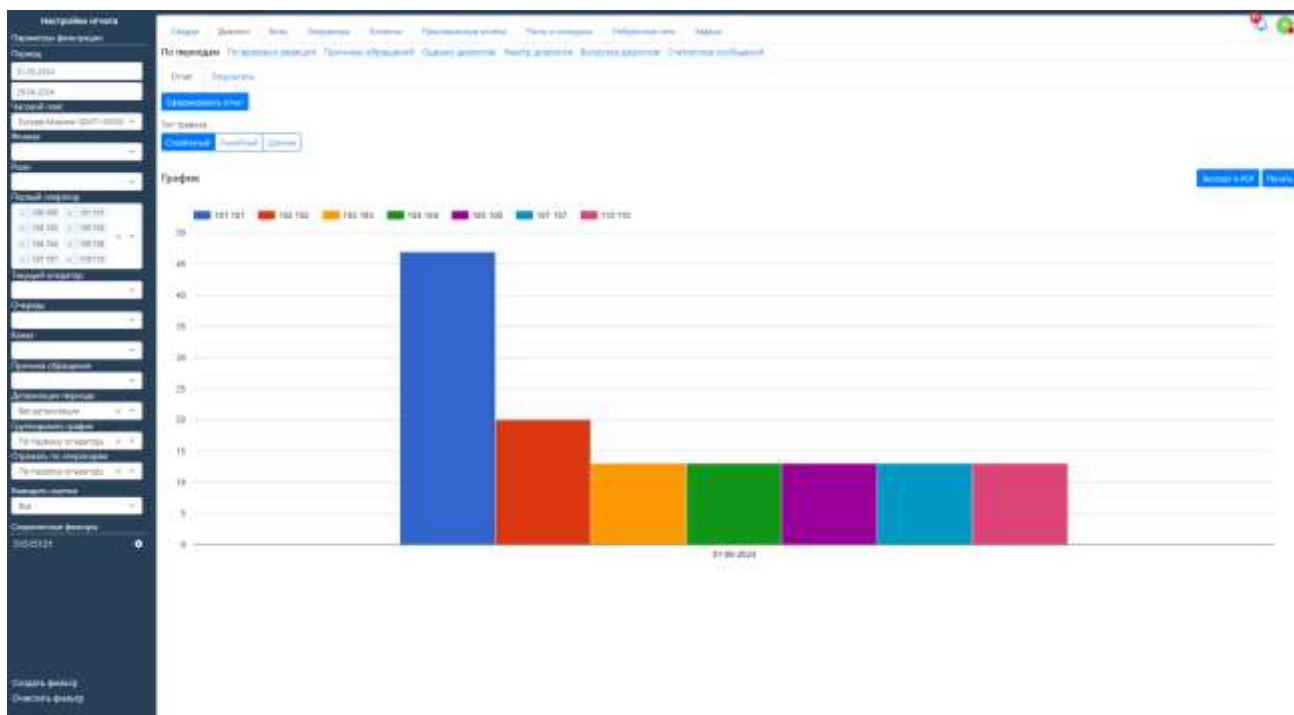


Рисунок 5.1 Пример графика Столбчатый, отчет По периодам

Примечание: по оси X – отражаются даты диалогов, по оси Y – отражается количество диалогов.

На столбчатой диаграмме за указанный период времени отображаются данные в зависимости от выбранных фильтров.

5.1.2.2 Вкладка «Линейный»

На рисунке ниже представлен пример графика «Линейный» с группировкой по операторам (См. Рисунок 5.2).

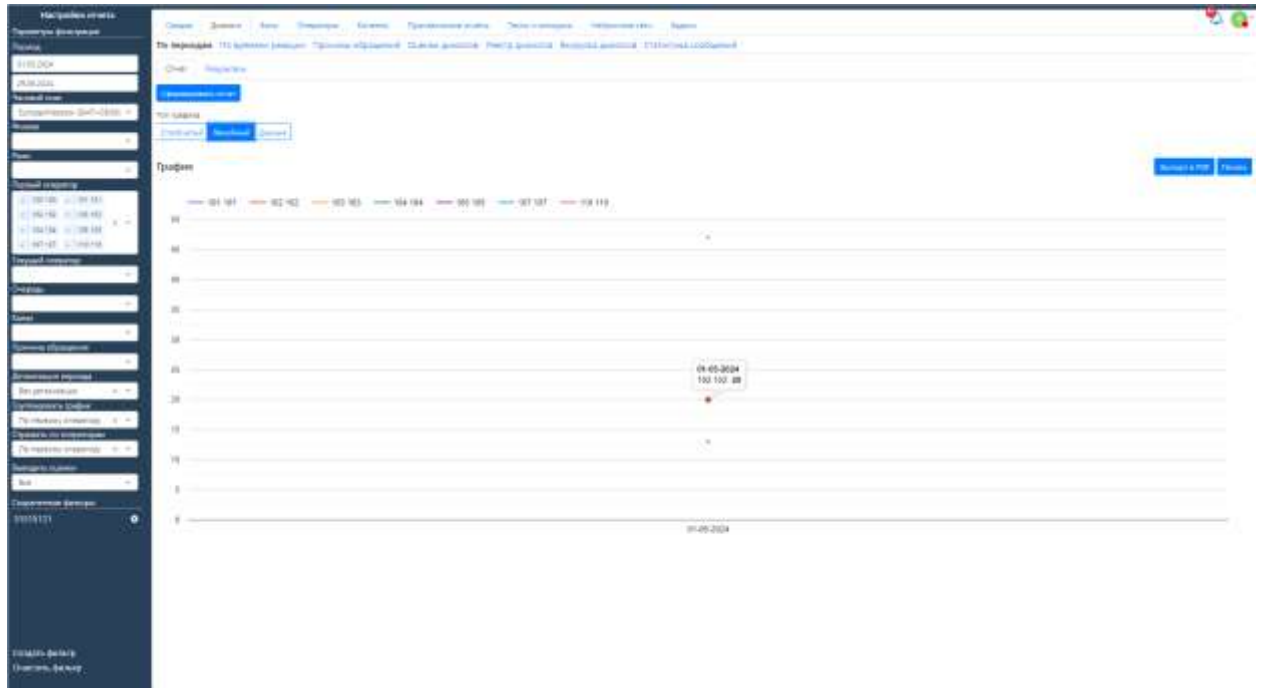


Рисунок 5.2 Пример графика Линейный, отчет По периодам

Примечание: по оси X – отражаются даты диалогов, по оси Y – отражается количество диалогов.

На линейной диаграмме за указанный период времени отображаются данные в зависимости от выбранных фильтров.

5.1.2.3 Вкладка «Данные»

Описание показателей отчета «По периодам» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.2).

Таблица 5.2 «Показатели отчета По периодам на вкладке Данные»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата и время	Отображается дата диалога. Примечание: время отображается, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» выбран вариант «По часам».
1.2	Канал	Текст	Отображается канал поступления диалога. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По каналам».
1.3	Оператор	Текст	Отображается ФИО оператора, который: <ul style="list-style-type: none"> • первым ответил на диалог • закрыл диалог Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» указан один из вариантов фильтрации: <ul style="list-style-type: none"> • «По первому оператору»

			<ul style="list-style-type: none"> «По последнему оператору».
1.4	Причина обращения	Текст	<p>Отображается анализируемая причина обращения клиента.</p> <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По причинам обращения».</p>
1.5	Бот	Текст	<p>Отображается название бота, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> принимал участие в диалоге закрыл диалог <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» указан один из вариантов фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> По ботам (все диалоги) По ботам (закреты ботом)
1.6	Бот/Оператор	Текст	<p>Отображается и название бота, и ФИО оператора, которые принимали участие в диалоге/закрыли диалог.</p> <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По ботам и операторам».</p>
1.7	Количество диалогов	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)	
2	Итого	Число	Отображается общее количество диалогов совокупно по всем операторам.

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

5.1.3 Вкладка «Результаты»

На данную вкладку можно перейти, нажав на вкладку «Результаты» левой клавишей мыши.

5.2 Отчет «По времени реакции»

Отчет «По времени реакции» предназначен для анализа времени реакции операторов в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

На странице отчета расположены 3 вкладки:

1. Вкладка «Столбчатый»
2. Вкладка «Линейный»
3. Вкладка «Данные»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.2.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «По времени реакции» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.3).

Таблица 5.3 «Элементы панели фильтрации для отчета По времени реакции»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Блок «Период по времени»		
2.1	Час начала		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2.2	Час окончания		
3	Часовой пояс		
4	Филиал		
5	Роли		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
6	Первый оператор		
7	Текущий оператор		
8	Очередь		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
9	Канал		
10	Причина обращения		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
11	Детализация периода		
12	Группы по времени реакции	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображается время реакции операторов в виде временных интервалов от 5 до 55 минут, разделённых на промежутки по 5 минут.</p> <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
13	Группировать график	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не группировать • По каналам • По первому оператору • <u>По последнему оператору</u> – установлено по умолчанию • По причинам обращения • По очередям • По оценкам <p>Укажите необходимый вариант группировки графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание 1: если установлен любой вариант фильтрации, кроме варианта «Не группировать», то на странице отчета (на</p>

			<p>вкладке «Данные») в таблице будет отображен один из столбцов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Канал» • «Оператор» • «Причина обращения» • «Очередь» • «Оценка». <p>Примечание 2: при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.</p>
14	Отражать операторам	по	<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
15	Выводить оценки		
16	Блок «Сохраненные фильтры»		
16.1	Список сохраненных фильтров		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
17	Кнопка «Создать фильтр»	«Создать»	
18	Кнопка «Очистить фильтр»	«Очистить»	

5.2.2 Графики и данные отчета

На вкладках отчета «По времени реакции» расположены различные графики, на которых отображена идентичная информация. Описание показателей графиков представлено ниже (См. Таблица 5.4).

5.2.2.1 Вкладка «Столбчатый»

На рисунке ниже представлен пример графика «Столбчатый» с группировкой по операторам (См.



Рисунок 5.3).



Рисунок 5.3 Пример графика Столбчатый, отчет По времени реакции

Примечание 1: по оси X – отражается временной интервал (зависит от настроек на панели фильтрации в поле «Группы по времени реакции»), по оси Y – отражается количество диалогов.

Примечание 2: сверху над графиком отображается чекбокс «Отразить в %». По умолчанию чекбокс не установлен. При установке чекбокса по оси Y – отражается количество диалогов в процентном соотношении.

5.2.2.2 Вкладка «Линейный»

На рисунке ниже представлен пример графика «Линейный» с группировкой по операторам (См.



Рисунок 5.4).

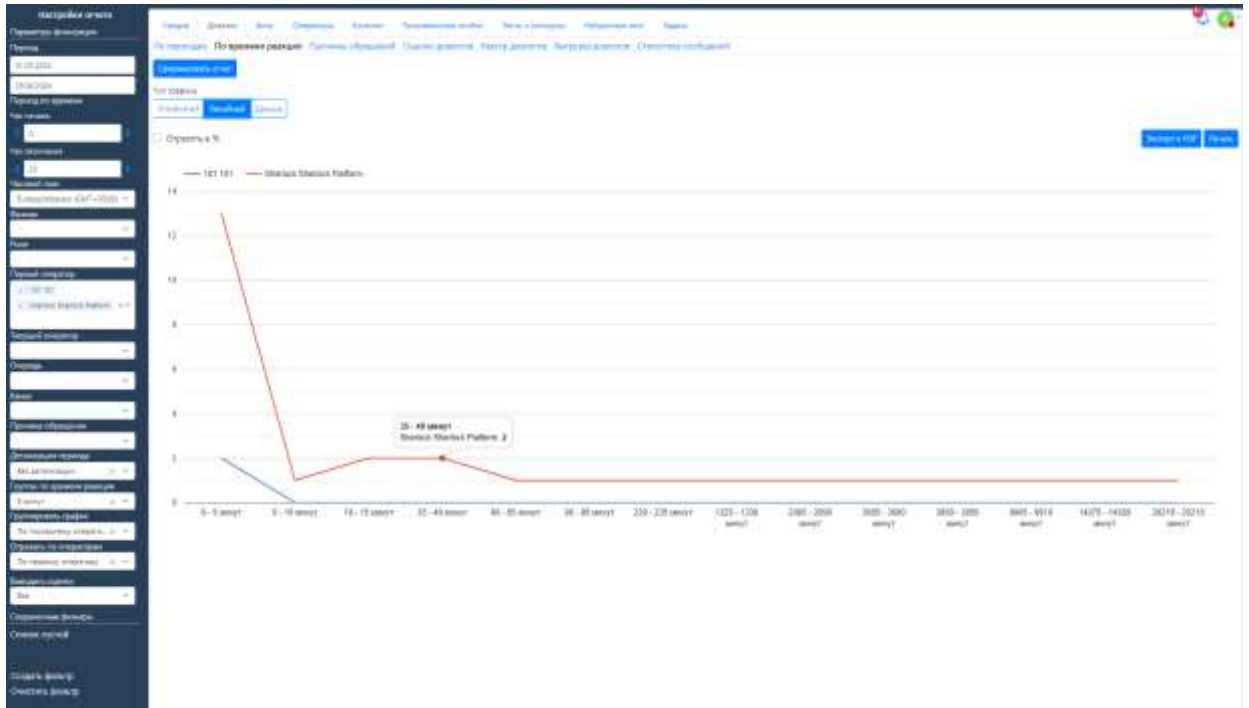


Рисунок 5.4 Пример графика **Линейный, отчет По времени реакции**

Примечание 1: по оси X – отражается временной интервал (зависит от настроек на панели фильтрации в поле «Группы по времени реакции»), по оси Y – отражается количество диалогов.

Примечание 2: сверху над графиком отображается чекбокс «Отразить в %». По умолчанию чекбокс не установлен. При установке чекбокса по оси Y – отражается количество диалогов в процентном соотношении.

5.2.2.3 Вкладка «Данные»

Описание показателей отчета «По времени реакции» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.4).

Таблица 5.4 «Показатели отчета По времени реакции на вкладке Данные»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата и время	Отображается дата диалога. Примечание 1: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» выбран любой вариант фильтрации, кроме варианта «Без детализации». Примечание 2: время отображается, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» выбран вариант «По часам».
1.2	Период	Временной интервал	Отображается временной интервал. Примечание: зависит от настроек на панели фильтрации в поле «Группы по времени реакции».
1.3	Канал	Текст	Отображается канал поступления диалога. Примечание: показатель отображается в таблице, если

			на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По каналам».
1.4	Оператор	Текст	<p>Отображается ФИО оператора, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> • первым ответил на диалог • закрыл диалог <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» указан один из вариантов фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «По первому оператору» • «По последнему оператору».
1.5	Причина обращения	Текст	<p>Отображается анализируемая причина обращения клиента.</p> <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По причинам обращения».</p>
1.6	Очередь	Текст	<p>Отображается очередь, в которую поставлен диалог.</p> <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По очередям».</p>
1.7	Оценка	Число	<p>Отображается оценка диалога, если диалог был оценен.</p> <p>Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По оценкам».</p>
1.8	Количество диалогов	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>	
1.9	Процент диалогов		
2	Итого	Число	Отображается общее количество диалогов (выраженное в абсолютных числах и процентах) совокупно по всем операторам.

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

5.3 Отчет «Причины обращений»

Отчет «Причины обращений» предназначен для анализа причин обращения для диалогов в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

На странице отчета расположены 3 вкладки:

1. Вкладка «Столбчатый»
2. Вкладка «Круговая диаграмма»
3. Вкладка «Данные»

Каждая вкладка состоит из следующих блоков:

- Причины обращений
- Длительность диалогов

Отображение данных для каждого блока представлено в следующих видах:

- По основным причинам
- По детализирующим причинам (в случае, если в компании используют данные причины для анализа)

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.3.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Причины обращений» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.5).

Таблица 5.5 «Элементы панели фильтрации для отчета Причины обращений»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Роли		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
5	Первый оператор		
6	Текущий оператор		
7	Очередь		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
8	Канал		
9	Причина обращения		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
10	Детализация периода		
11	Группировать график	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не группировать • По каналам • По первому оператору • По последнему оператору • По ботам (все диалоги) • По ботам (закрыты ботом) <p>Укажите необходимый вариант группировки графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание 1: если установлен любой вариант фильтрации, кроме варианта «Не группировать», то на странице отчета (на вкладке «Данные») в таблице будет отображен один из дополнительных столбцов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «Канал»

			<ul style="list-style-type: none"> • «Первый оператор» • «Последний оператор» • «Бот». <p>Примечание 2: при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.</p>
12	Блок «Отражать количество диалогов»		
12.1	Обслуженных ботом	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
12.2	Обслуженных оператором		
13	Блок «Сохраненные фильтры»		
13.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
14	Кнопка «Создать фильтр»		
15	Кнопка «Очистить фильтр»		

5.3.2 Графики и данные отчета

На вкладках отчета «Причины обращений» расположены различные графики, на которых отображена информация. Описание показателей графиков представлено ниже. (См. Таблица 5.7).

Примечание: над графиками на вкладке «Столбчатый» будет отображено дополнительное поле «Причины обращений» с выпадающим списком, при выборе на панели фильтрации в поле «Детализация периода» следующих вариантов:

- по часам
- по дням
- по неделям
- по месяцам.

5.3.2.1 Вкладка «Столбчатый». Графики «Причины обращений» и «Длительность диалогов» по основным причинам

На рисунке ниже представлены (См. Рисунок 5.5):

- пример графика «Столбчатый» в разрезе причин обращений, с отображением по основным причинам
- пример графика «Столбчатый» в разрезе длительности диалогов, с отображением по основным причинам



Рисунок 5.5 Столбчатый. Причины обращений и Длительность диалогов. По основным причинам

Описание легенды графиков приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.6)

Таблица 5.6 «Легенды графиков для отчета Причины обращений, вкладка Столбчатый»

Легенда графика «Столбчатый. Причины обращений. По основным/детализирующим причинам»	Легенда графика «Столбчатый. Длительность диалогов. По основным/детализирующим причинам»
<ul style="list-style-type: none"> • Количество – общее количество диалогов • Положительных оценок – количество диалогов с положительными оценками • Отрицательных оценок – количество диалогов с отрицательными оценками 	<ul style="list-style-type: none"> • Средняя длительность • Среднее время диалога с ботом • Среднее время диалога с оператором
<p>Примечание: по оси X – отражаются причины обращений, по оси Y – отражается количество диалогов.</p>	<p>Примечание: по оси X – отражаются причины обращений, по оси Y – отражается время диалогов в секундах.</p>

5.3.2.2 Вкладка «Столбчатый». Графики «Причины обращений» и «Длительность диалогов» по детализирующим причинам

На рисунке ниже представлены (См. Рисунок 5.6):

- пример графика «Столбчатый» в разрезе причин обращений, с отображением по детализирующим причинам
- пример графика «Столбчатый» в разрезе длительности диалогов, с отображением по детализирующим причинам



Рисунок 5.6 Столбчатый. Причины обращений и Длительность диалогов. По детализирующим причинам

Описание легенды графиков приведено в таблице выше (См. Таблица 5.6).

5.3.2.3 Вкладка «Круговая диаграмма». График «Причины обращений» и «Длительность диалогов» по основным причинам

На рисунках ниже представлены (См. Рисунок 5.7):

- пример графика «Круговая диаграмма» в разрезе причин обращений, с отображением по основным причинам
- пример графика «Столбчатый» в разрезе длительности диалогов, с отображением по основным причинам



Рисунок 5.7 Круговая диаграмма. Причины обращений и Длительность диалогов. По основным причинам

На графике «Круговая диаграмма» в разрезе причин обращений, с отображением по основным причинам отображено процентное соотношение диалогов к причинам обращений.

Описание легенды графика «Столбчатый. Причины обращений. По основным причинам» приведено в таблице выше (См. Таблица 5.6).

5.3.2.4 Вкладка «Круговая диаграмма». График «Причины обращений» и «Длительность диалогов» по детализирующим причинам

На рисунке ниже представлены (См. Рисунок 5.8):

- пример графика «Круговая диаграмма» в разрезе причин обращений, с отображением по детализирующим причинам
- пример графика «Столбчатый» в разрезе длительности диалогов, с отображением по детализирующим причинам

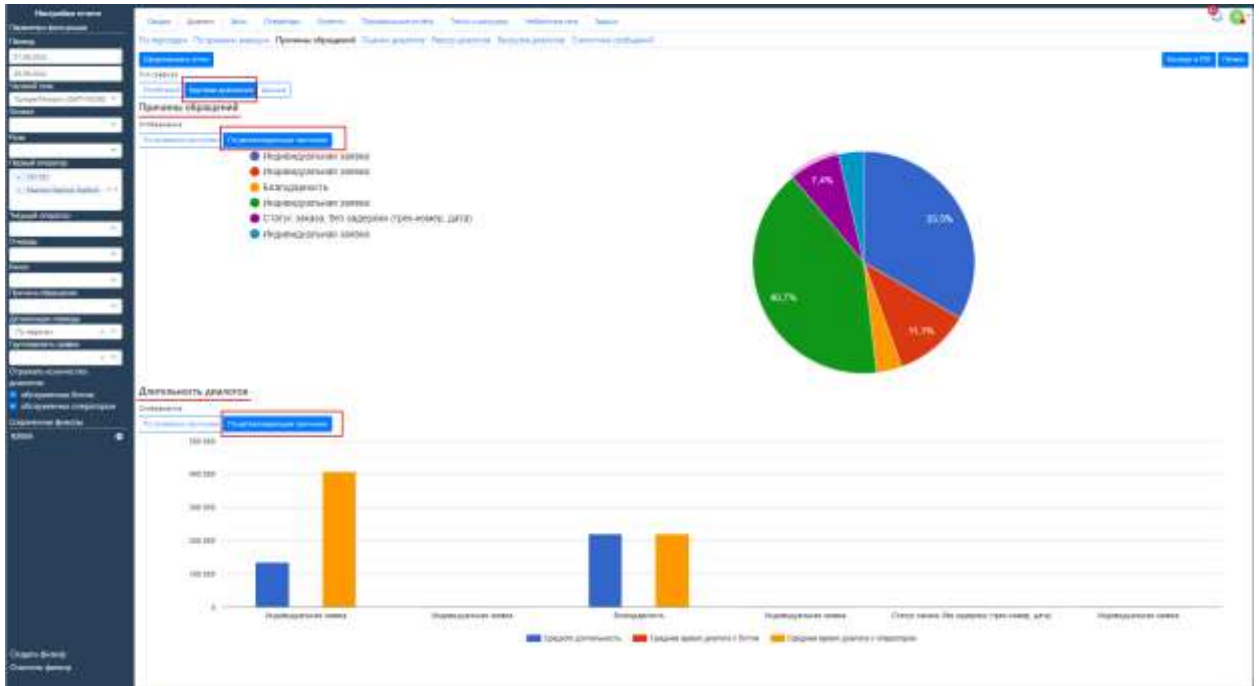


Рисунок 5.8 Круговая диаграмма. Причины обращений и Длительность диалогов. По детализирующим причинам

На графике «Круговая диаграмма» в разрезе причин обращений, с отображением по детализирующим причинам отображено процентное соотношение диалогов к причинам обращений.

Описание легенды графика «Столбчатый. Причины обращений. По детализирующим причинам» приведено в таблице выше (См. Таблица 5.6).

5.3.2.5 Вкладка «Данные». Таблица «Причины обращений»

Описание показателей отчета «Причины обращений» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.7).

Таблица 5.7 «Показатели отчета Причины обращений на вкладке Данные»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата диалога. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» установлено любое из значений, кроме значения «Без детализации».
1.2	Канал	Текст	Отображается канал поступления диалога. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По каналам».
1.3	Первый оператор	Текст	Отображается ФИО оператора, который первым ответил на диалог. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график»

			<i>выбран вариант «По первому оператору».</i>
1.4	Последний оператор	Текст	Отображается ФИО оператора, который закрыл диалог. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По последнему оператору».
1.5	Бот	Текст	Отображается название бота, который: <ul style="list-style-type: none"> • принимал участие в диалоге • закрыл диалог Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» указан один из вариантов фильтрации: <ul style="list-style-type: none"> • По ботам (все диалоги) • По ботам (закрыты ботом)
1.6	Причина	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>	
1.7	Детализирующая причина		
1.8	Количество		
1.9	Положительных оценок		
1.10	Отрицательных оценок		
1.11	Длительность		
1.12	Среднее время диалога ботом с		
1.13	Среднее время диалога оператором с		
2	Итого	Число, время	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым и временным показателям таблицы (см. пп. 1.8-1.13).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

5.3.2.6 Вкладка «Данные». График «Длительность диалогов»

В данном блоке отображается столбчатый график, идентичный графику в блоке «Столбчатый. Длительность диалогов» (см. пп. 5.3.2.1 - 5.3.2.2 настоящего Руководства).

5.4 Отчет «Оценки диалогов»

Отчет «Оценки диалогов» раздела «Диалоги» предназначен для детального анализа полученных оценок по диалогам в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «Оценки диалогов» раздела «Диалоги» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Результаты»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.4.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Оценки диалогов» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.8).

Таблица 5.8 «Элементы панели фильтрации для отчета Оценки диалогов»



№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс		
3	Тип оценки		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
4	Филиал		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
5	Роли		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
6	Первый оператор		
7	Текущий оператор		
8	Очередь		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
9	Канал		
10	Причина обращения		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
11	Детализация периода		
12	Группировать график	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • По каналам • <u>По операторам</u> – установлено по умолчанию • По ботам <p>Укажите необходимый вариант группировки графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание: при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.</p>

13	Отражать	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Процент оценок</u> – установлено по умолчанию • Среднюю оценку <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
14	Отражать операторам	по	<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
15	Выводить оценки		
16	Блок «Сохраненные фильтры»		
16.1	Список сохраненных фильтров		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
17	Кнопка «Создать фильтр»		
18	Кнопка «Очистить фильтр»		

5.4.2 Вкладка «Отчет»

На странице отчета «Оценки диалогов» раздела «Диалоги» в блоке «Итоги» приводится перечень итоговых показателей. Описание данных показателей приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.9).

Для того чтобы скрыть/раскрыть перечень показателей в блоке «Итоге» воспользуйтесь иконками:

- При нажатии на иконку «Стрелка вниз»  показатели будут скрыты
- При нажатии на иконку «Стрелка вправо»  показатели будут отображены

Ниже на странице расположены 3 вкладки:

1. Вкладка «Столбчатый»
2. Вкладка «Линейный»
3. Вкладка «Данные»

Таблица 5.9 «Показатели отчета Оценки диалогов в блоке Итоги»

№ п/п	Показатель	Описание
1	Всего диалогов	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>
2	Положительных оценок	
3	Отрицательных оценок	
4	Всего оценок	
5	Положительных оценок%	
6	Отрицательных оценок%	
7	CSI	
8	Средняя оценка	

На вкладках отчета «Оценки диалогов» расположены различные графики, на которых отображена идентичная информация. Описание показателей графиков представлено ниже (См. Таблица 5.10).

5.4.2.1 Вкладка «Столбчатый»

На рисунке ниже представлен пример графика «Столбчатый» с группировкой по операторам (См.

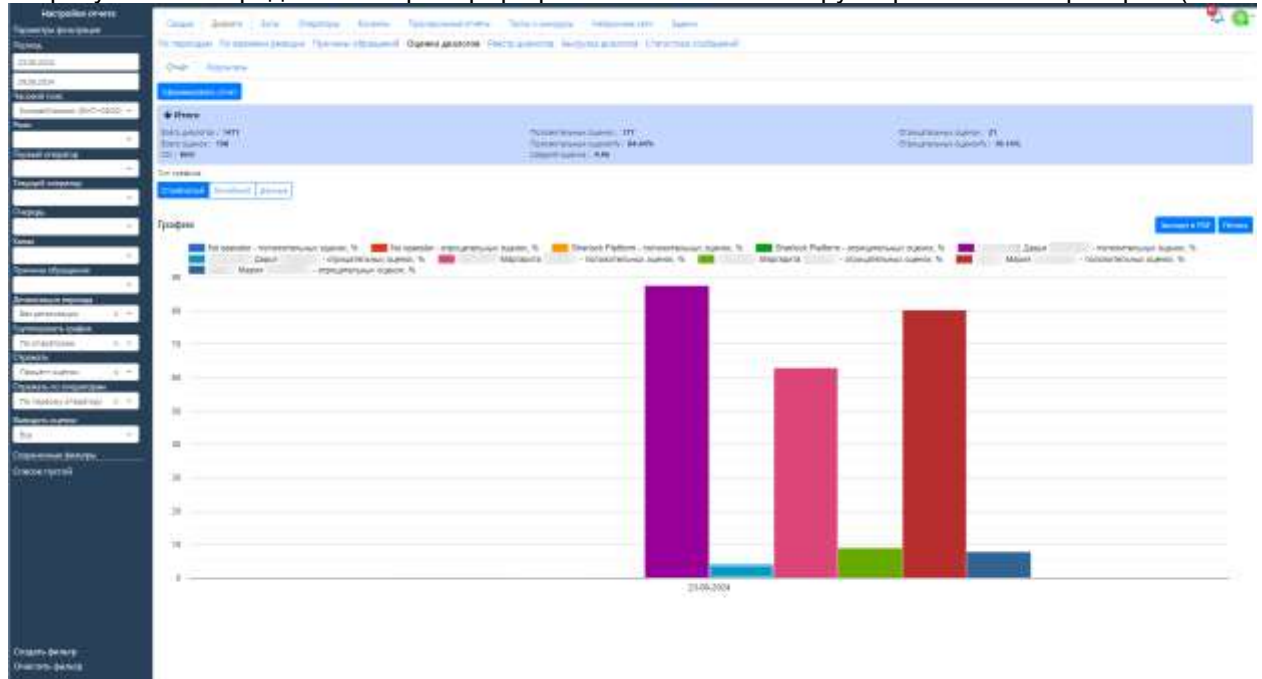


Рисунок 5.9)

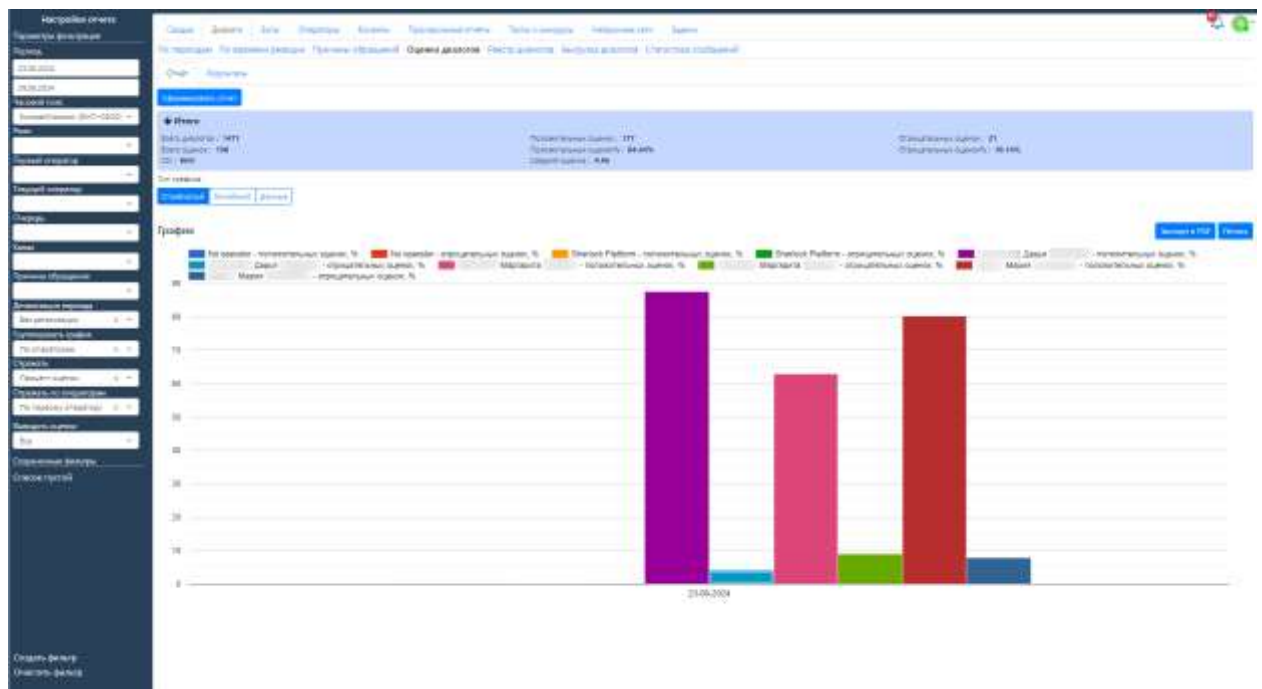


Рисунок 5.9 Пример графика Столбчатый, отчет Оценки диалогов раздела Диалоги

Примечание: по оси X – отражаются даты оценки диалогов, по оси Y – отражается процентное соотношение оценок или средняя оценка (в зависимости от выбранного варианта на панели фильтрации в поле «Отражать»).

На столбчатой диаграмме отображаются данные в зависимости от указанных фильтров:

- в разрезе положительных и отрицательных оценок (если на панели фильтрации указан вариант «Отражать. Процент оценок»)
- в разрезе средних оценок (если на панели фильтрации указан вариант «Отражать. Среднюю оценку»)

5.4.2.2 Вкладка «Линейный»

На рисунке ниже представлен пример графика «Линейный» (См.

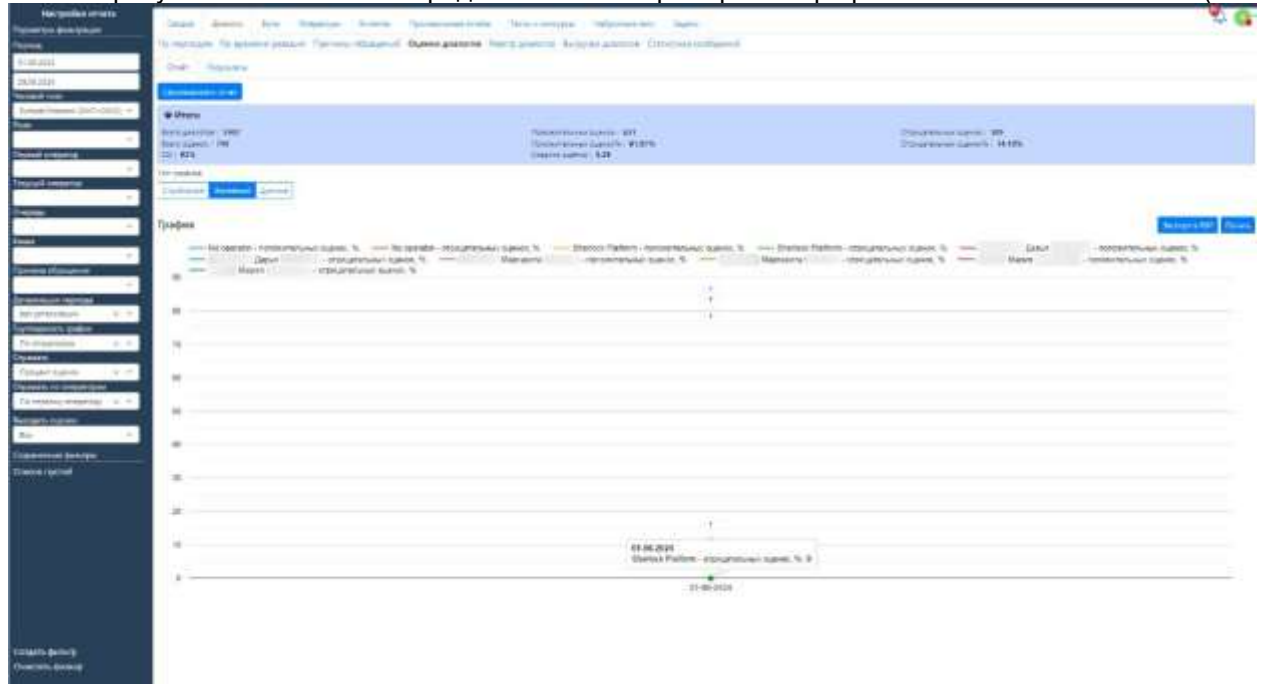


Рисунок 5.10).

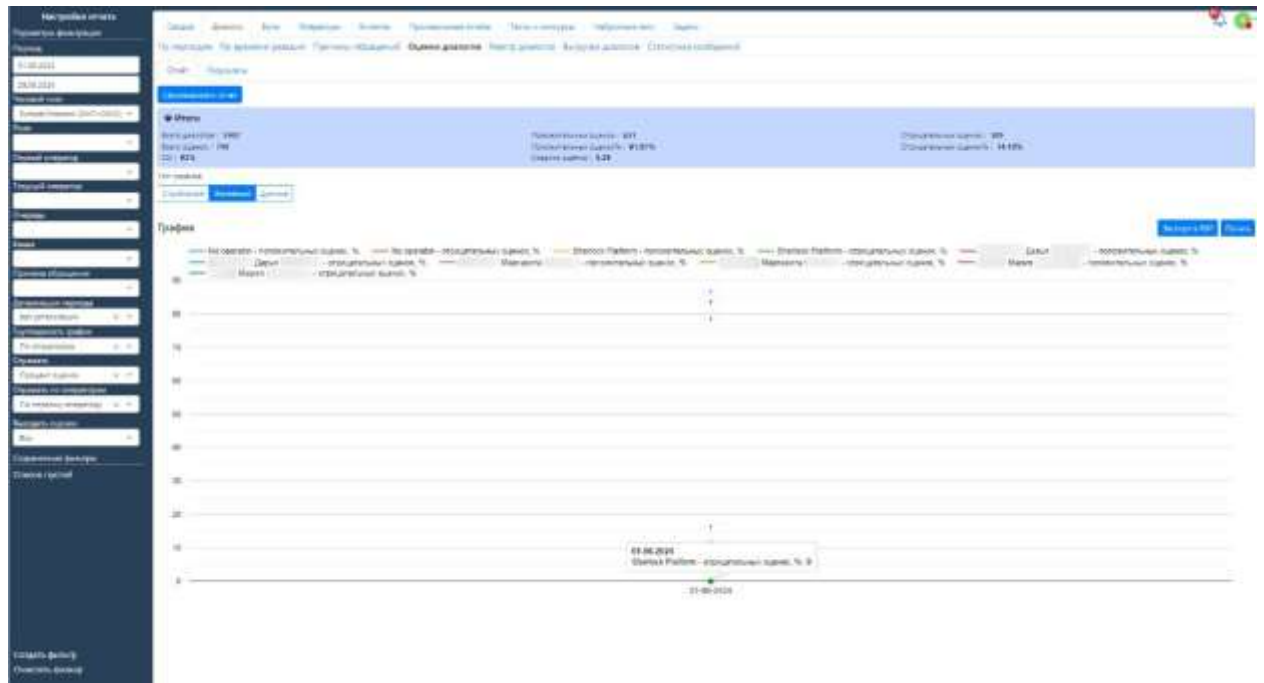


Рисунок 5.10 Пример графика Линейный, отчет Оценки диалогов раздела Диалоги

Примечание: по оси X – отражаются даты оценки диалогов, по оси Y – отражается процентное соотношение оценок или средняя оценка (в зависимости от выбранного варианта на панели фильтрации в поле «Отражать»).

На линейной диаграмме отображаются данные в зависимости от указанных фильтров:

- в разрезе положительных и отрицательных оценок (если на панели фильтрации указан вариант «Отражать. Процент оценок»)
- в разрезе средних оценок (если на панели фильтрации указан вариант «Отражать. Среднюю оценку»)

5.4.2.3 Вкладка «Данные»

Описание показателей отчета «Оценки диалогов» раздела «Диалоги» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.10).

Таблица 5.10 «Показатели отчета Оценки диалогов на вкладке Данные»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата начала	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)	
1.2	Дата окончания		
1.3	Канал		
1.4	Бот		
1.5	Оператор	Текст	<p>Отображается ФИО:</p> <ul style="list-style-type: none"> • первого оператора • последнего оператора • текущего оператора на момент оценки <p>в зависимости от указанного варианта на панели фильтрации в поле «Отражать по операторам».</p>
1.6	Количество диалогов	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)	
1.7	Оценка +		
1.8	Оценка -		
1.9	CSI		
1.10	Средняя оценка		
1.11	%+		
1.12	%-		
1.13	1		
1.14	%1		
1.15	2		
1.16	%2		
1.17	3		
1.18	%3		
1.19	4		
1.20	%4		
1.21	5		
1.22	%5		
2	Итого	Число	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым показателям таблицы (см. пп. 1.6-1.22).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

5.4.3 Вкладка «Результаты»

На данную страницу можно перейти, нажав на вкладку «Результаты» левой клавишей мыши.

Данная вкладка используется для экономии времени пользователя при формировании отчетов с большим объемом данных.

На вкладке «Результаты» отображается история формирования отчетов, где каждая строка таблицы соответствует одному сформированному отчету.

Описание столбцов таблицы приведено ниже (См. Таблица 5.11).

Таблица 5.11 «Описание таблицы на вкладке Результаты в отчете Оценки диалогов»

№ п/п	Параметр	Тип параметра	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата, время формирования отчета.
1.2	Настройки отчета	Текст	Отображаются параметры формирования отчета: <ul style="list-style-type: none"> • Период • Часовой пояс • Роль • Оценка
1.3	Посмотреть отчет	Ссылка	Подробное описание приведено в п. 4.4.2.2 Отчет «Средняя нагрузка чат-центра» . Вкладка «Результаты» (См. Таблица 4.5)
1.4	Прогресс, %	Число (проценты)	
1.5	Статус	Текст	

! Строки в таблице отображаются в количестве 15 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка строк в таблице осуществляется по дате и времени. Сверху отображается строка с наиболее поздней датой и временем.

5.5 Отчет «Реестр диалогов»

Отчет «Реестр диалогов» предназначен для выбора и отображения различных параметров по диалогам и экспорта данных параметров в формате Excel в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «Реестр диалогов» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Выгрузки в Excel»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.5.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Реестр диалогов» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.12).

Таблица 5.12 «Элементы панели фильтрации для отчета Реестр диалогов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс		
3	Тип оценки		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
4	Филиал		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
5	Кнопка «Настроить столбцы»		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
6	Роли		
7	Первый оператор		
8	Текущий оператор		
9	Очередь		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
10	Канал		
11	Причина обращения		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
12	Оценка		
13	Статус		
14	Группировать график	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Не группировать • По каналам • По первому оператору • По последнему оператору • По причинам обращения • По ботам (все диалоги) • По ботам (закрыты ботом) • По ботам и операторам <p>Укажите необходимый вариант группировки графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание: при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.</p>

15	Блок «Сохраненные фильтры»	
15.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
16	Кнопка «Создать фильтр»	
17	Кнопка «Очистить фильтр»	

5.5.2 Вкладка «Отчёт»

Описание показателей на вкладке «Отчет» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.13).

Таблица 5.13 «Показатели отчета Реестр диалогов»

№ п/п	Показатель	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы	
1.1	Тип канала	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.2	Канал	
1.3	Имя	
1.4	Город	
1.5	Текущий оператор	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.6	Дата/время ответа оператора	
1.7	Очередь	
1.8	Ссылка на диалог в системе Шерлок	

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

! Столбцы в таблице могут существенно меняться в зависимости от настроек на панели фильтрации (кнопка «Настроить столбцы»).

! Строки в таблице отображаются в количестве 10 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

5.5.3 Вкладка «Выгрузки в Excel»

На данную вкладку можно перейти:

- Нажав на вкладку «Выгрузки в Excel» левой клавишей мыши
- Находясь на вкладке «Отчёт», нажать на кнопку «Экспорт в Excel»

На вкладке «Выгрузки в Excel» отображается история выгрузок диалогов в Excel, где каждая строка таблицы соответствует одной выгрузке. Описание столбцов таблицы приведено ниже (См. Таблица 5.14).

Таблица 5.14 «Описание таблицы на вкладке Выгрузки в Excel в отчете Реестр диалогов»

№ п/п	Параметр	Тип параметра	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата, время выгрузки отчета.
1.2	Настройки отчета	Текст	Отображаются параметры выгрузки отчета: <ul style="list-style-type: none"> • Период • Часовой пояс • Роль • Столбцы • Оценка
1.3	Скачать отчет	Ссылка	Отображается ссылка, при нажатии на которую происходит скачивание сформированного отчета. Ссылка отображается при условии, что прогресс равен 100%. В противном случае ссылка <u>не</u> отображается.
1.4	Прогресс, %	Число (проценты)	Отображается прогресс выгрузки отчета в режиме реального времени (от 0 до 100%).
1.5	Статус	Текст	Отображается текущий статус выгрузки отчета: <ul style="list-style-type: none"> • В очереди • В работе • Завершено

! Строки в таблице отображаются в количестве 15 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка строк в таблице осуществляется по дате и времени. Сверху отображается строка с наиболее поздней датой и временем.

5.6 Отчет «Выгрузка диалогов»

Отчет «Выгрузка диалогов» предназначен для анализа диалогов и выгрузки данных по диалогам в формате PDF и Excel в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «Выгрузка диалогов» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Выгрузки в Excel»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.6.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Выгрузка диалогов» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.15).

Таблица 5.15 «Элементы панели фильтрации для отчета Выгрузка диалогов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс		
3	Тип оценки		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
4	Филиал		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
5	Роли		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
6	Первый оператор		
7	По роли	Выпадающий список	<p>Выберите необходимый вариант фильтрации из выпадающего списка.</p> <p>В случае выбора одного из следующих вариантов, ниже на панели фильтрации будет отображено новое поле:</p> <ul style="list-style-type: none"> • По выбранной роли – будет отображено новое поле «Роль» • Текущий ответственный – будет отображено новое поле «Текущий оператор» • Участник диалога (текущий) – будет отображено новое поле «Текущий оператор» • Подключался к диалогу – будет отображено новое поле «Текущий оператор» <p>Новое поле <u>не</u> отображается при выборе следующих вариантов фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Все • Без ответственного • С ответственным • Упомянут в диалоге • Активное упоминание в диалоге
8	Роль	Выпадающий список	<p>Отображается <u>только при выборе</u> в выпадающем списке «По роли» (см. п. 7) варианта фильтрации «<u>По выбранной роли</u>».</p> <p>Примечание: данный элемент дублирует элемент таблицы п. 5 Роли.</p>
9	Текущий		Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации

	оператор	для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)	
10	Отражать без ответственного	Чекбокс	Чекбокс установлен по умолчанию. При необходимости отметку с чекбокса можно снять. Если чекбокс установлен, то в отчет будут включены диалоги без ответственного.
11	Очередь	<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p> <p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>	
12	Канал		
13	Причина обращения		
14	Оценка		
15	Выводить оценки		
16	Статус		
17	Включать статусные сообщения	Чекбокс	По умолчанию чекбокс <u>не</u> установлен. При установке чекбокса в выгрузку сообщений будут включены статусные сообщения.
18	Вложения в наличии	Чекбокс	По умолчанию чекбокс <u>не</u> установлен. При установке чекбокса в отчет будут включены только диалоги с вложениями.
19	Способ ответа	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>В выпадающем списке отображаются следующие способы ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NLU не использовалось • Ответ NLU • Ответ кнопочным ботом • Ответ оператором • Фраза не распознана • Перевод на оператора по запросу клиента <p>Выберите необходимый вариант. Данные по диалогам будут отражаться в отчете с указанным способом ответа (указанными способами ответа).</p>
20	Включать задачи	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Не включать</u> – установлено по умолчанию • Включать по диалогу • Включать по клиенту. <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>
21	Блок «Сохраненные фильтры»		
21.1	Список сохраненных фильтров	<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>	
22	Кнопка «Создать фильтр»		

23	Кнопка «Очистить фильтр»	
-----------	--------------------------	--

5.6.2 Вкладка «Отчёт»

В данном отчете отображается история диалогов, включая скриншоты переписки с экранов оператора.

На странице имеется возможность выгрузки диалогов в формате PDF и Excel в разрезе заданных фильтров. А также имеется возможность печати текущей страницы/всех страниц отчета.

При нажатии на кнопку **Сформировать отчет** на экране будет отображен отчет «Выгрузка диалогов», а также в правом верхнем углу будут отображены следующие кнопки:

1. **Экспорт диалогов со страницы**. При нажатии на кнопку показатели будут выгружены со страницы отчета на устройство в формате PDF (данная кнопка выполняет функцию кнопки «Экспорт в PDF»).
2. **Экспорт сообщений**. При нажатии на кнопку показатели будут выгружены со страницы отчета на устройство в формате Excel (данная кнопка выполняет функцию кнопки «Экспорт в Excel»).
3. **Печать** ▾. При нажатии на кнопку будет отображен выпадающий список:
 - «Печать текущей страницы»
 - «Печать всех страниц»

Выберите подходящий вариант печати данного отчета.

Отчет «Выгрузка диалогов» представлен в виде записей. Каждая запись имеет название, дату и время диалога.

Описание показателей на вкладке «Отчет» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.16).

Таблица 5.16 «Показатели отчета Выгрузка диалогов»

№ п/п	Показатель	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы	
1.1	Дата	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.2	Канал	
1.3	Статус диалога	
1.4	Оценка	
1.5	Причина обращения	

Ниже отображается информация по обращению:

- Очередь
- Ответственный
- IP адрес
- Браузер
- Операционная система.

Далее отображается история диалогов, включая скриншоты переписки с экранов оператора.

На рисунке ниже представлен пример отчета «Выгрузка диалогов» (См. Рисунок 5.11).

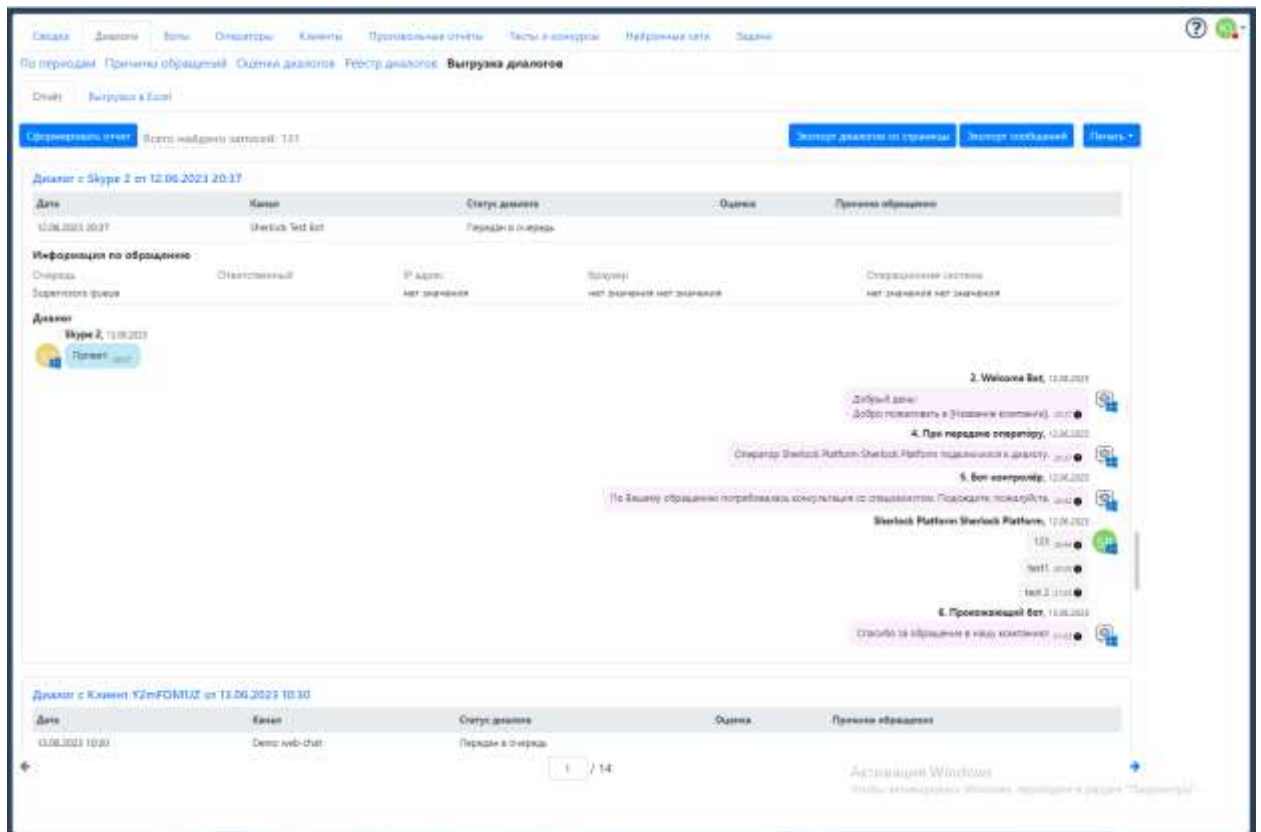


Рисунок 5.11 Пример отчета **Выгрузка диалогов**

! Диалоги отображаются в количестве 10 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка диалогов осуществляется по дате и времени. Сверху отображается диалог с наиболее ранней датой и временем.

! При нажатии на название диалога инициируется переход в модуль «Диалоги» на страницу конкретного диалога.

5.6.3 Вкладка «Выгрузки в Excel»

На данную вкладку можно перейти:

- Нажав на вкладку «Выгрузки в Excel» левой клавишей мыши
- Находясь на вкладке «Отчёт», нажать на кнопку «Экспорт сообщений»

На вкладке «Выгрузки в Excel» отображается история выгрузок диалогов в Excel, где каждая строка таблицы соответствует одной выгрузке. Описание столбцов таблицы приведено ниже (См. Таблица 5.17).

Таблица 5.17 «Описание таблицы на вкладке Выгрузки в Excel в отчете Выгрузка диалогов»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата, время выгрузки отчета.
1.2	Настройки отчета	Текст	Отображаются параметры выгрузки отчета: <ul style="list-style-type: none"> • Период • Часовой пояс • Роль • Отражать без ответственного • Включать статусные сообщения • Вложения в наличии • Оценка
1.3	Скачать отчет	Ссылка	Подробное описание приведено в п. 5.5.3 Отчет «Реестр диалогов» . Вкладка «Выгрузки в Excel» (См. Таблица 5.14)
1.4	Прогресс, %	Число (проценты)	
1.5	Статус	Текст	

! Строки в таблице отображаются в количестве 15 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка строк в таблице осуществляется по дате и времени. Сверху отображается строка с наиболее поздней датой и временем.

5.7 Отчет «Статистика сообщений»

Отчет «Статистика сообщений» предназначен для анализа данных о количестве сообщений по различным показателям в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

На странице отчета расположены 2 вкладки:

1. Вкладка «Столбчатый»
2. Вкладка «Данные»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

5.7.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Статистика сообщений» раздела «Диалоги» (См. Таблица 5.18).

Таблица 5.18 «Элементы панели фильтрации для отчета Статистика сообщений»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Роли		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
5	Первый оператор		
6	Текущий оператор		
7	Очередь		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
8	Канал		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p> <p>Примечание: для отображения данных в разрезе каналов (с группировкой графика по каналам) необходимо указать необходимый канал на панели фильтрации.</p>
9	Причина обращения		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
10	Детализация периода		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
11	Группировать график	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <u>Не группировать</u> – установлено по умолчанию • По каналам • По первому оператору • По последнему оператору • По ботам (все диалоги) • По ботам (закрыты ботом) <p>Укажите необходимый вариант группировки графика. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного фильтра.</p> <p>Примечание 1: если установлен любой вариант фильтрации, кроме варианта «Не группировать», то на странице отчета (на вкладке «Данные») в таблице будет отображен один из дополнительных столбцов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • «По каналам» • «По первому оператору» • «По последнему оператору» • «По ботам (все диалоги)»

		<ul style="list-style-type: none"> «По ботам (закрыты ботом)». <p>Примечание 2: при переходе из одного отчета в другой необходимо устанавливать группировку графика в индивидуальном порядке.</p>
12	Блок «Отражать количество диалогов»	
12.1	Обслуженных ботом	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
12.2	Обслуженных оператором	
13	Блок «Сохраненные фильтры»	
13.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
14	Кнопка «Создать фильтр»	
15	Кнопка «Очистить фильтр»	

5.7.2 Графики и данные отчета

5.7.2.1 Вкладка «Столбчатый»

На рисунке ниже представлен пример графика «Столбчатый» (См.

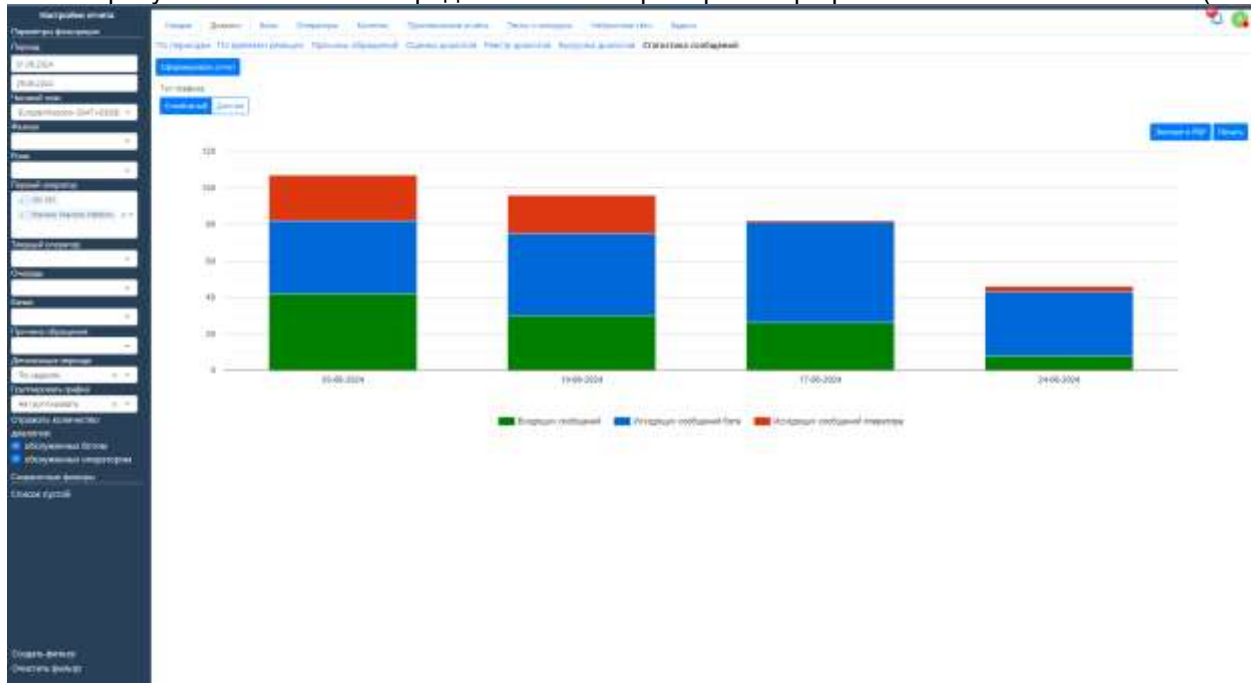


Рисунок 5.12).

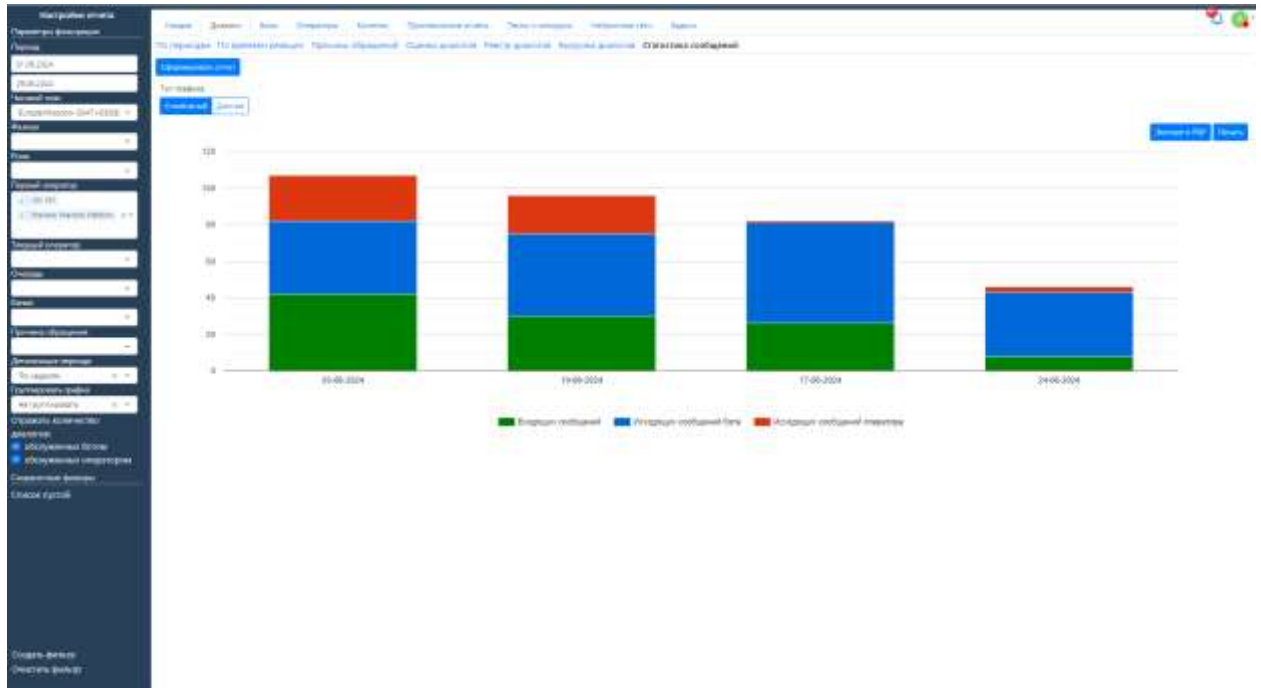


Рисунок 5.12 Пример графика Столбчатый, отчет Статистика сообщений

Легенда графика:

- Входящих сообщений
- Исходящих сообщений бота
- Исходящих сообщений оператора

Примечание: по оси X – отражаются данные в зависимости от указанных фильтров (зависит от настроек на панели фильтрации в полях «Детализация периода» и «Группировать график»), по оси Y – отражается количество сообщений.

5.7.2.2 Вкладка «Данные»

Описание показателей отчета «Статистика сообщений» приведено в таблице ниже (См. Таблица 5.19).

Таблица 5.19 «Показатели отчета Статистика сообщений на вкладке Данные»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата	Отображается дата. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» установлено любое из значений, кроме значения «Без детализации».
1.2	По каналам	Текст	Отображается канал поступления диалога. Примечание: показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации: <ul style="list-style-type: none"> • в поле «Группировать график» выбран вариант «По каналам» • в поле «Канал» выбран один канал или несколько.

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

1.3	По первому оператору	Текст	Отображается ФИО оператора, который первым ответил на диалог. Примечание: <i>показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По первому оператору».</i>
1.4	По последнему оператору	Текст	Отображается ФИО оператора, который закрыл диалог. Примечание: <i>показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По последнему оператору».</i>
1.5	По ботам (все диалоги)	Текст	Отображается название бота, который: <ul style="list-style-type: none"> • принимал участие в диалоге • закрыл диалог Примечание: <i>показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По ботам (все диалоги)».</i>
1.6	По ботам (закрыты ботом)	Текст	Отображается название бота, который закрыл диалог без переключения на оператора. Примечание: <i>показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Группировать график» выбран вариант «По ботам (закрыты ботом)».</i>
1.7	Всего сообщений	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>	
1.8	Входящих сообщений		
1.9	Исходящих сообщений		
1.10	Отношение исходящих к входящим		
1.11	Исходящих сообщений бота	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>	
1.12	Исходящих сообщений оператора		
1.13	Диалогов		
1.14	Сообщений на диалог		
2	Итого	Число	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым показателям таблицы (см. пп. 1.7-1.14).

Примечание: *сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.*

6 Раздел «Боты»

6.1 Отчет «KPI ботов»

Отчет «KPI ботов» предназначен для анализа и оценки эффективности работы чат-ботов в процессе обработки диалогов в разрезе заданных фильтров. Отчет позволяет оценить эффективность автоматизации в процессе обработки диалогов ботами.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

Отчет «KPI ботов» состоит из следующих блоков:

- Таблица «KPI ботов»
- График по количеству диалогов
- График по оценкам

На графиках отображена идентичная информация из таблицы «KPI ботов».

Описание данных блоков приведено в пунктах ниже.

6.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «KPI ботов» раздела «Боты» (См. Таблица 6.1).

Таблица 6.1 «Элементы панели фильтрации для отчета KPI ботов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Канал		
5	Боты	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>Название бота.</p> <p>Данный элемент предназначен для проведения анализа по работе конкретного бота (нескольких выбранных ботов).</p> <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом выбранного бота (выбранных ботов).</p>
6	Группировать по ботам	Чекбокс	<p>По умолчанию чекбокс установлен. При необходимости отметку с чекбокса можно снять.</p> <p>При установке чекбокса в отчете будут отображены данные, сгруппированные по ботам.</p>
7	Детализация периода	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)	
8	Блок «Период по времени»		
8.1	Час начала	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров	

8.2	Час окончания	фильтрации (См. Таблица 3.1)	
9	Дополнительный KPI (Additional KPIs)	Выпадающий список. Множественный выбор	В выпадающем списке отображаются дополнительные ключевые показатели эффективности, соответствующие потребностям компании (настраиваются индивидуально). Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом выбранного показателя (выбранных показателей).
10	Блок «Сохраненные фильтры»		
10.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
11	Кнопка «Создать фильтр»		
12	Кнопка «Очистить фильтр»		

6.1.2 Таблица «KPI ботов»

Описание показателей таблицы «KPI ботов» приведено в таблице ниже (См. Таблица 6.2).

Таблица 6.2 «Показатели таблицы KPI ботов»

№ п/п	Показатель	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы	
1.1	Дата	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.2	Бот	
1.3	Поступило диалогов	
1.4	Обработано ботом	
1.5	Обработано ботом, %	
1.6	Переведено на оператора по сценарию	
1.7	Переведено на оператора по сценарию, %	
1.8	Переведено на оператора по запросу клиента	
1.9	Переведено на оператора по запросу клиента, %	
1.10	Переведено на оператора – нет ответа бота	
1.11	Переведено на оператора – нет ответа бота, %	
1.12	Средняя длительность диалогов	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.13	Среднее время диалога с ботом	
1.14	Среднее время диалога с оператором	
1.15	Среднее время ответа на сообщения ботом	

1.16	Положительных оценок		
1.17	Отрицательных оценок		
1.18	Средний балл		
1.19	% Положительных оценок		
1.20	% Отрицательных оценок		
1.21	Всего оценок		
2	Итого	Число, время	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым и временным показателям таблицы (см. пп. 1.3-1.21).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

! При клике на число в следующих столбцах таблицы:

1. «Обработано ботом»
2. «Переведено на оператора по сценарию»
3. «Переведено на оператора по запросу клиента»
4. «Переведено на оператора – нет ответа бота»

откроется всплывающее окно с вариантами действий:

- Просмотреть/выгрузить диалоги – переход на страницу отчета «Выгрузка диалогов», раздел «Диалоги»
- Просмотреть результаты NLU – переход в Sherlock Platform в модуль «NLU» на вкладку «Обучение нейронной сети»

Выберите необходимый вариант.

6.1.3 График по количеству диалогов

На рисунке ниже представлен пример графика по количеству диалогов для отчета «KPI ботов» (См.

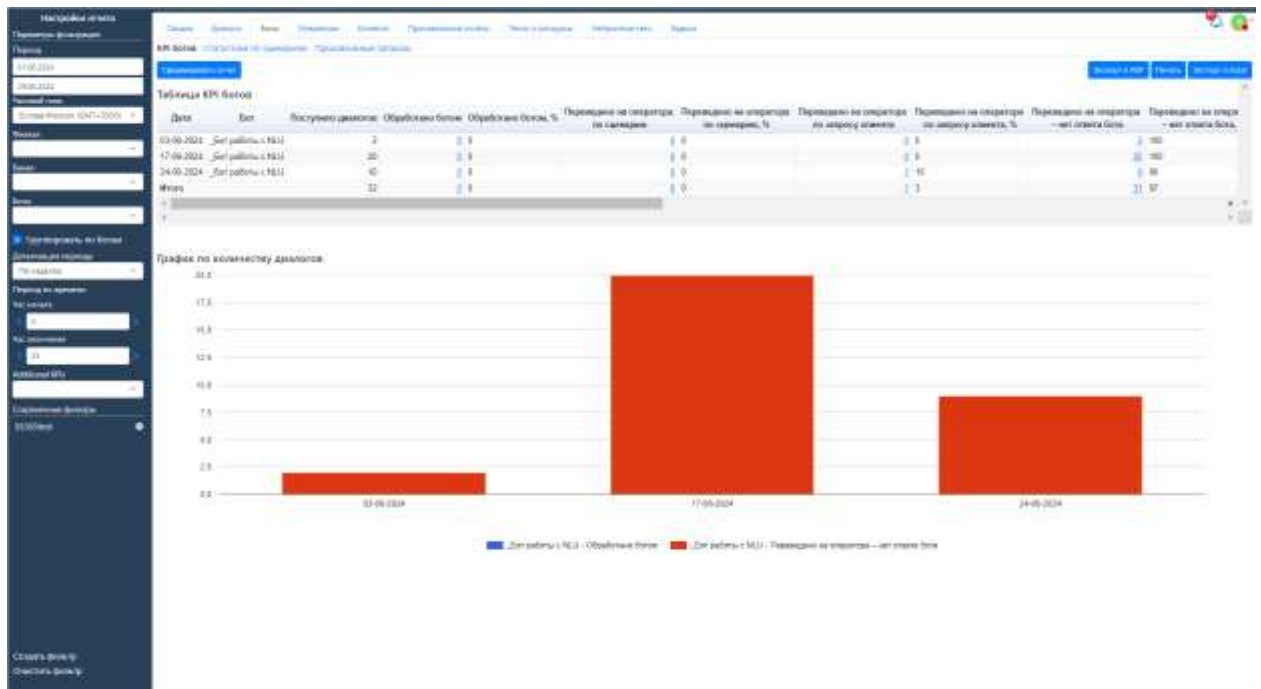


Рисунок 6.1).

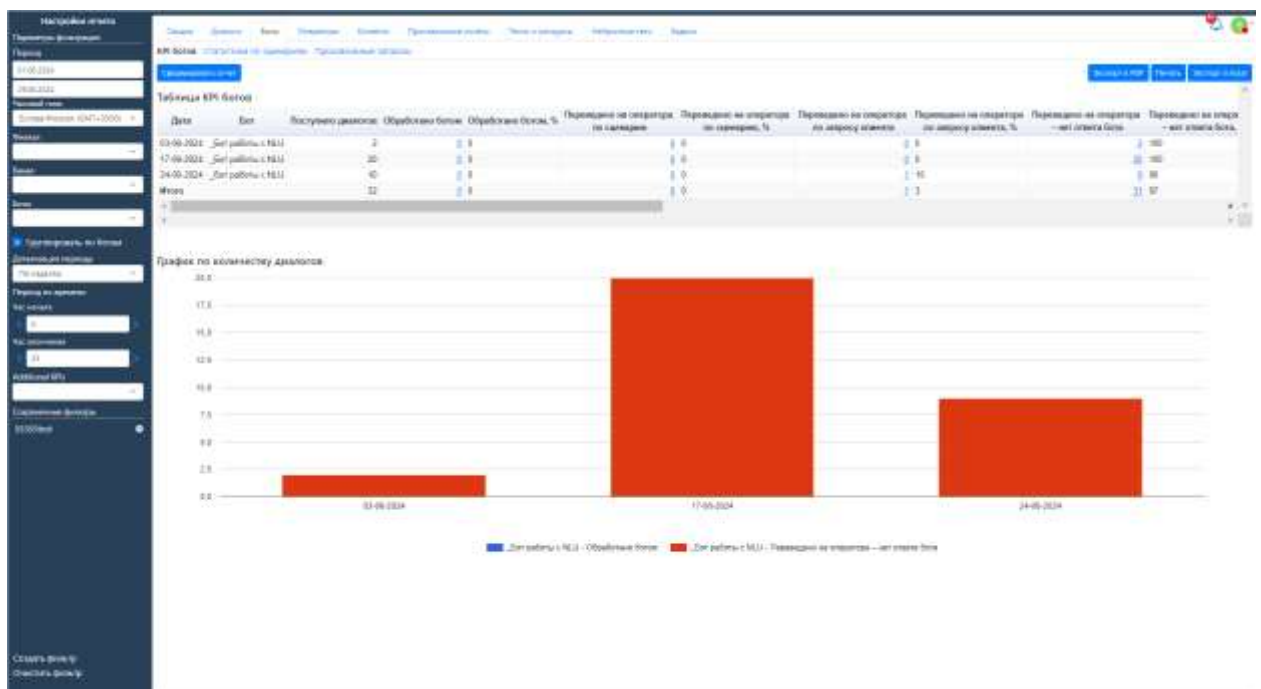


Рисунок 6.1 Пример графика по количеству диалогов, отчет KPI ботов

На легенде графика отображаются названия ботов и параметры диалогов, описанные выше в таблице (См. Таблица 6.2).

Примечание: по оси X – отражаются данные в зависимости от указанных фильтров на панели фильтрации, по оси Y – отражается количество диалогов.

Если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» установлено значение:

- «Без детализации», то на графике по оси X отражается название бота
- «По часам» / «По дням» / «По неделям» / «По месяцам», то на графике по оси X отражаются даты диалогов.

6.1.4 График по оценкам

На рисунке ниже представлен пример графика по оценкам для отчета «KPI ботов» (См.

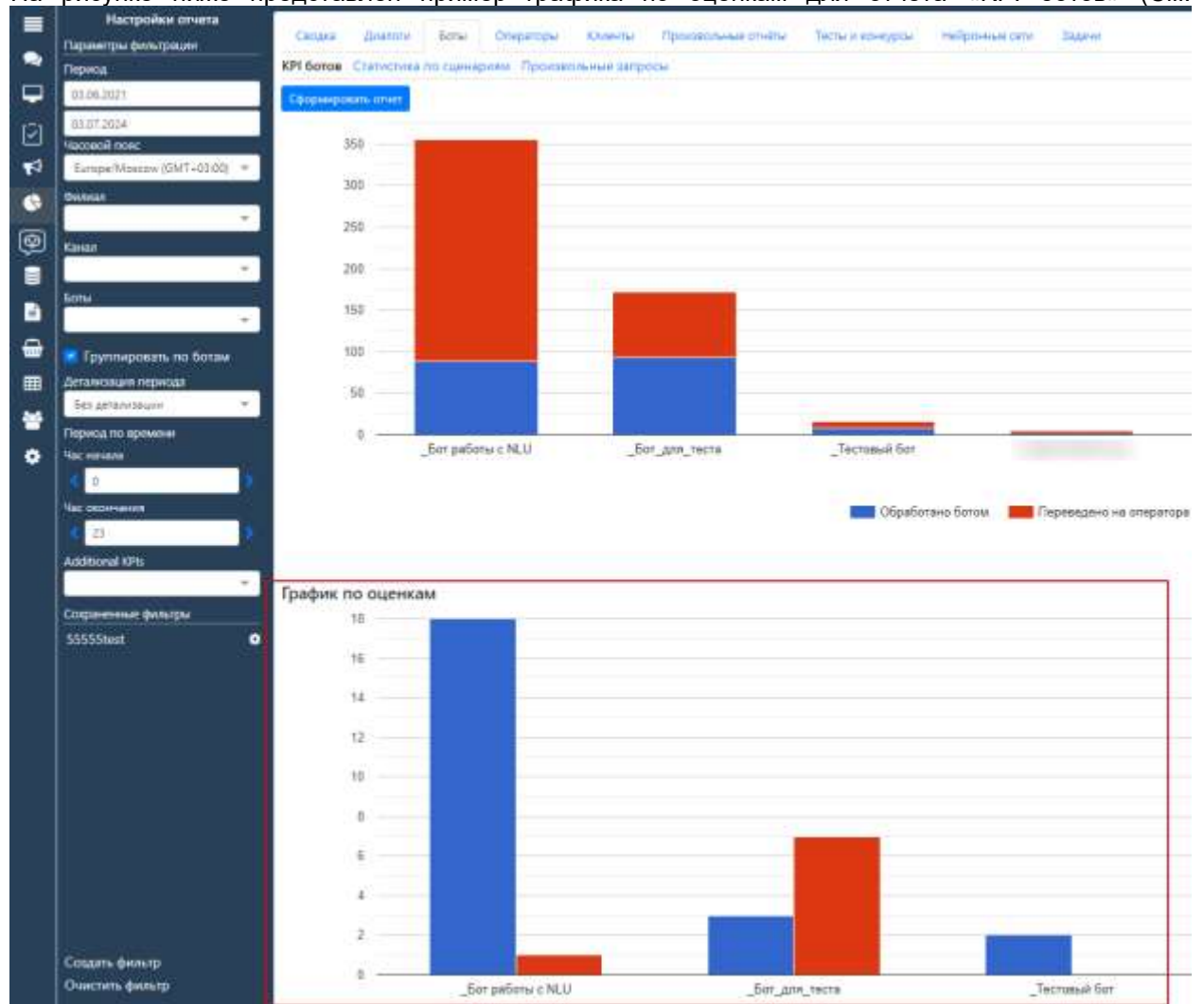


Рисунок 6.2).

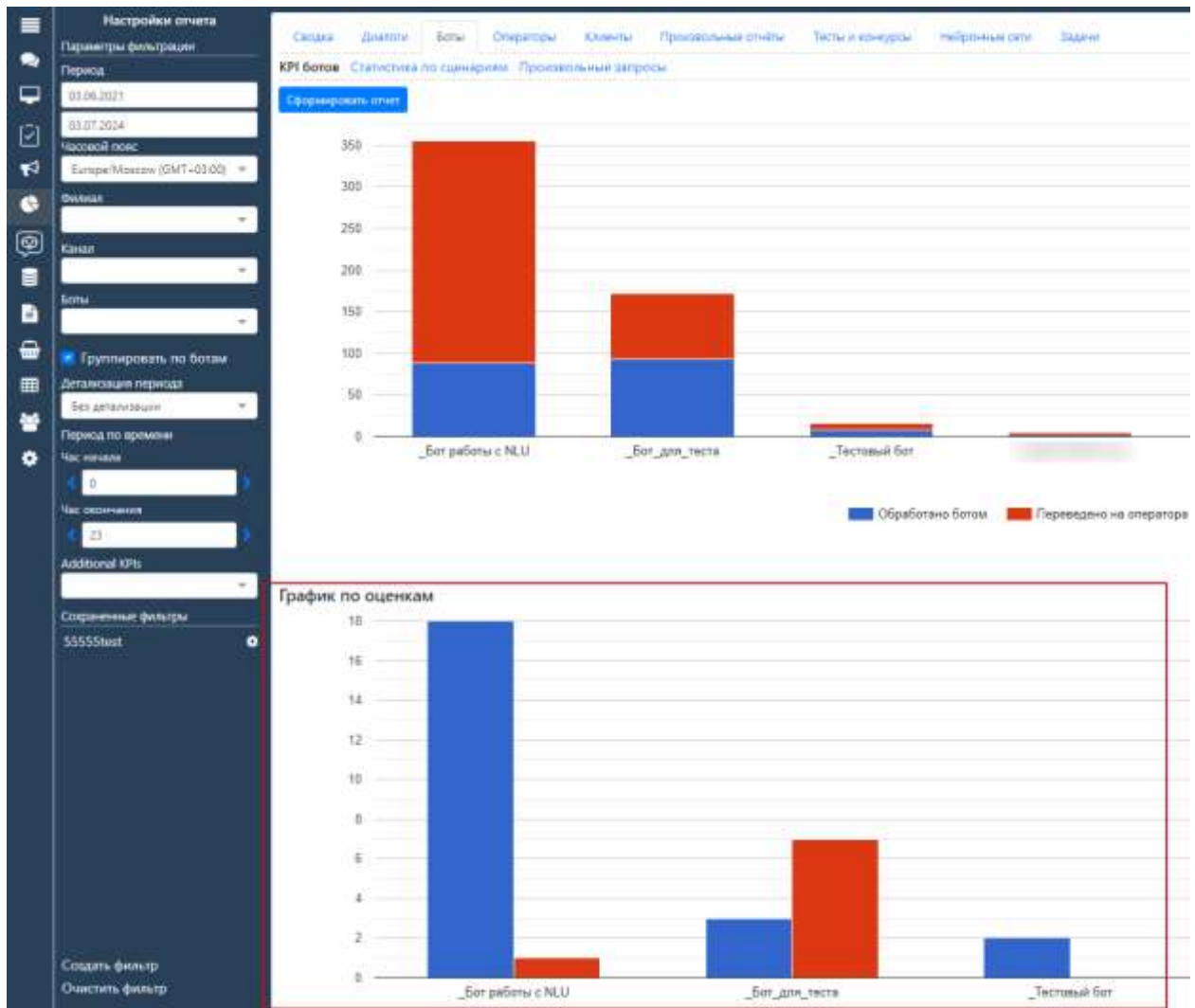


Рисунок 6.2 Пример графика по оценкам, отчет KPI ботов

Примечание: по оси X – отражаются данные в зависимости от указанных фильтров на панели фильтрации, по оси Y – отражается шкала оценки диалогов.

Если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» установлено значение:

- «Без детализации», то на графике по оси X отражается название бота
- «По часам» / «По дням» / «По неделям» / «По месяцам», то на графике по оси X отражаются даты диалогов.

6.2 Отчет «Статистика по сценариям»

Отчет «Статистика по сценариям» предназначен для детального анализа работы чат-ботов в диалогах в разрезе заданных фильтров. Отображает статистику по всем сценариям бота, включая детальную информацию по каждому из них (в том числе сколько раз был вызван определенный сценарий и в каком количестве диалогов данный сценарий был использован).

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.


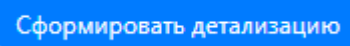
Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов Документация по Sherlock Platform	Редакция: 1.0
--	---------------

В отчете отображается «Общая таблица» с показателями. Над шапкой таблицы отображается чекбокс «Выбрать все записи». Данный элемент позволяет установить чекбоксы для всех строк. Описание показателей таблицы приведено ниже (См. Таблица 6.4).

На странице отчета в правом верхнем углу отображаются кнопки:

- «Экспорт страницы в PDF»
- «Печать страницы»
- «Сформировать детализацию»
- «Экспорт в Excel».

Описание кнопок «Экспорт страницы в PDF», «Печать страницы», «Экспорт в Excel» приведено в разделе [2. Общие принципы работы с модулем Аналитика](#) (см пп. 2.3-2.5).

 Кнопка  по умолчанию не активна. Кнопка становится активной после выбора в таблице «Общая таблица» одной строки (нескольких строк).

После формирования детализации кроме «Общей таблицы» в отчете отображаются дополнительные блоки:

- график «Детализация по дням – количество запросов»
- график «Детализация по дням – количество вызовов»
- график «Детализация по сценариям»
- «Таблица с детализацией»

Описание данных блоков приведено в пунктах ниже.

6.2.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Статистика по сценариям» раздела «Боты» (См. Таблица 6.3).

Таблица 6.3 «Элементы панели фильтрации для отчета Статистика по сценариям»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Канал		
5	Боты	Подробное описание приведено в п. 6.1 Отчет «KPI ботов» (См. Таблица 6.1)	
6	Показатель	Выпадающий список	Отображается дополнительный реквизит диалога для аналитики. <i>Примечание: если установлен любой вариант фильтрации, то на странице отчета (в таблицах «Общая таблица» и «Таблица с детализацией») будет отображен дополнительный столбец «Показатель».</i>
7	Значение	Выпадающий список	Отображается значение показателя. Настраивается индивидуально.

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

8	Выбрать финальные сценарии	Чекбокс	По умолчанию чекбокс <u>не</u> установлен. При установке чекбокса в отчете будет отображено последнее действие с ботом в столбце «Сценарий» (в таблице отчета «Общая таблица»).
9	Блок «Сохраненные фильтры»		
9.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
10	Кнопка «Создать фильтр»		
11	Кнопка «Очистить фильтр»		

6.2.2 «Общая таблица»

Описание показателей таблицы «Общая таблица» для отчета «Статистика по сценариям» приведено ниже (См. Таблица 6.4).

Таблица 6.4 «Показатели общей таблицы для отчета Статистика по сценариям»

№ п/п	Показатель	Описание
1	Поле с чекбоксом	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
2	Бот	
3	Сценарий	
4	Показатель	Отображается дополнительный реквизит диалога для аналитики. Примечание (для отчета «Статистика по сценариям»): показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Показатель» выбран один из вариантов выпадающего списка.
5	Количество диалогов	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
6	Количество вызовов	

6.2.3 Графики «Детализация по дням – количество запросов» и «Детализация по дням – количество вызовов»

На рисунке ниже представлен пример графиков «Детализация по дням – количество запросов» и «Детализация по дням – количество вызовов» для отчета «Статистика по сценариям» (См.

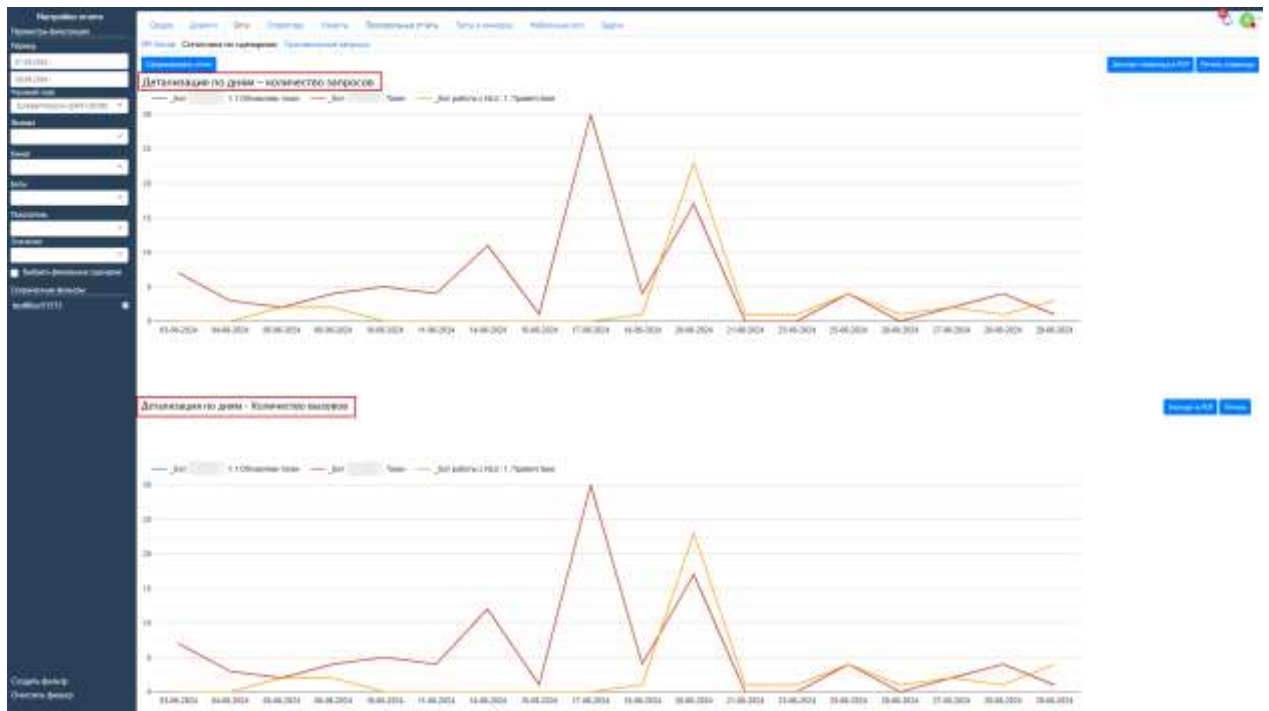


Рисунок 6.3).

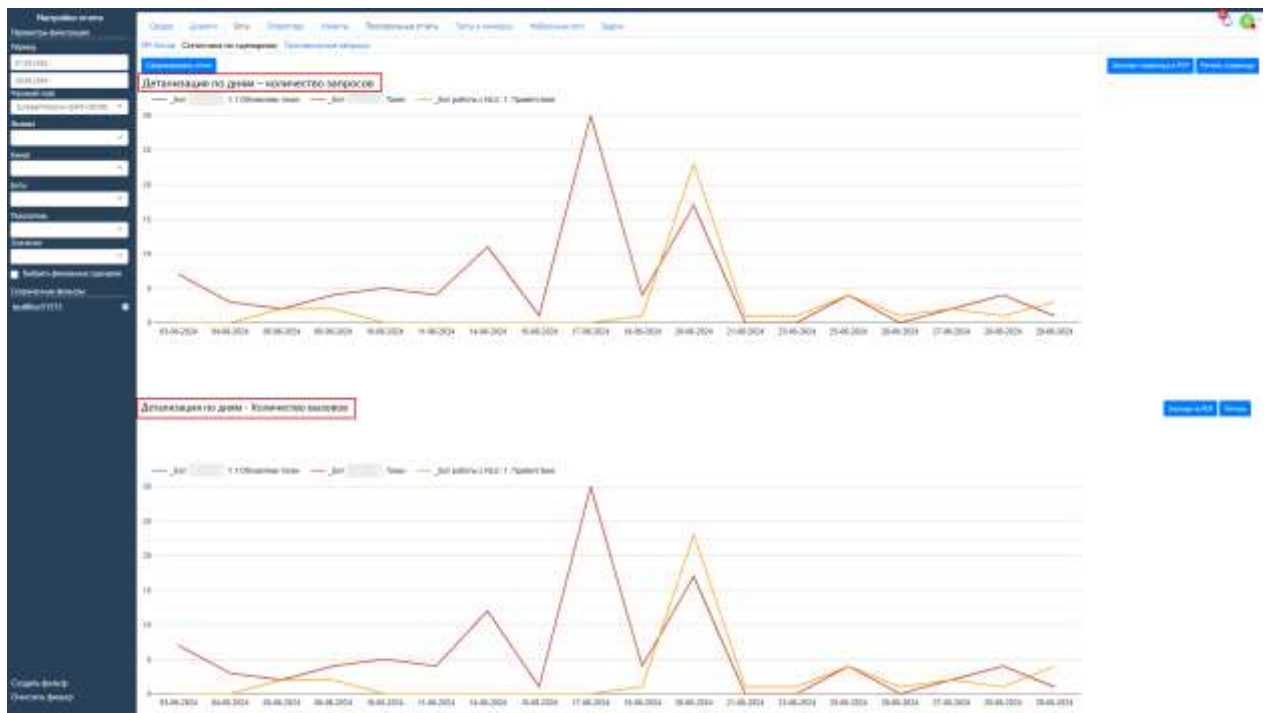


Рисунок 6.3 Пример графиков «Детализация по дням – количество запросов» и «Детализация по дням – количество вызовов»

На графике «Детализация по дням – количество запросов» отображается количество запросов от клиента на определенную дату в разрезе выбранных параметров. **Примечание:** по оси X – отражается дата запроса, по оси Y – отражается количество диалогов.

На графике «Детализация по дням – количество вызовов» отображается количество вызовов конкретного сценария на определенную дату в разрезе выбранных параметров. **Примечание:** по оси X – отражается дата вызова сценария, по оси Y – отражается количество вызовов сценария.

6.2.4 График «Детализация по сценариям»

На рисунке ниже представлен пример графика «Детализация по сценариям» для отчета «Статистика по сценариям» (См.

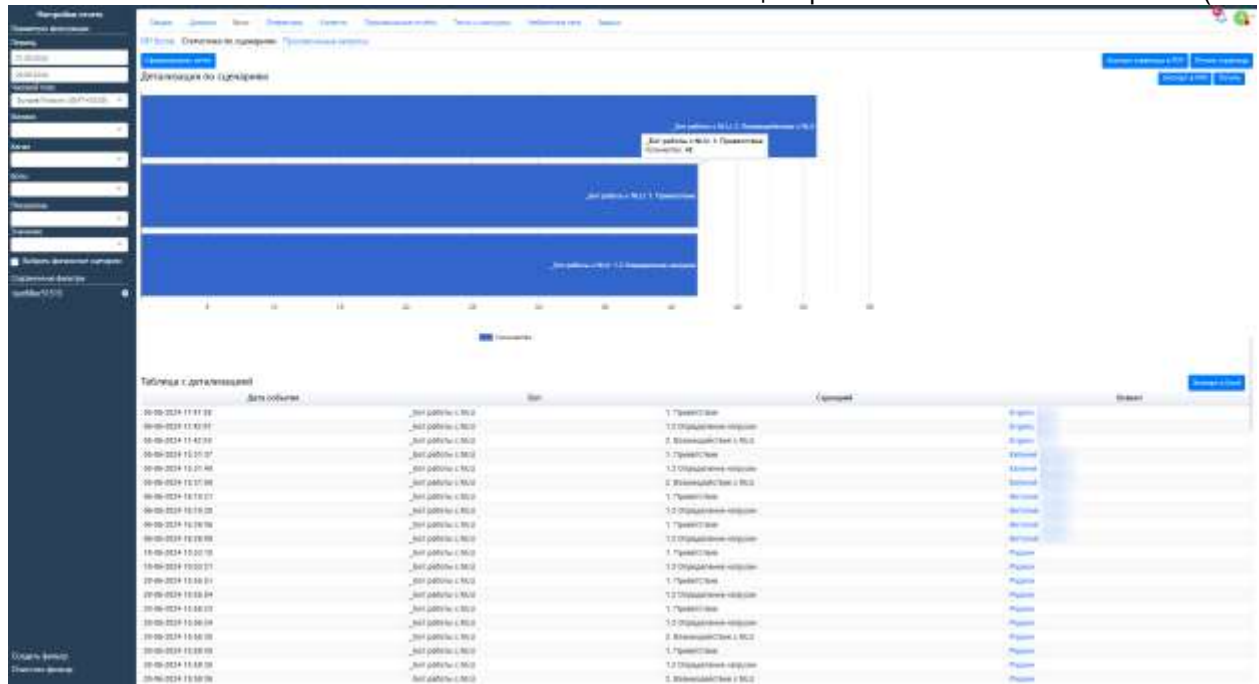


Рисунок 6.4).

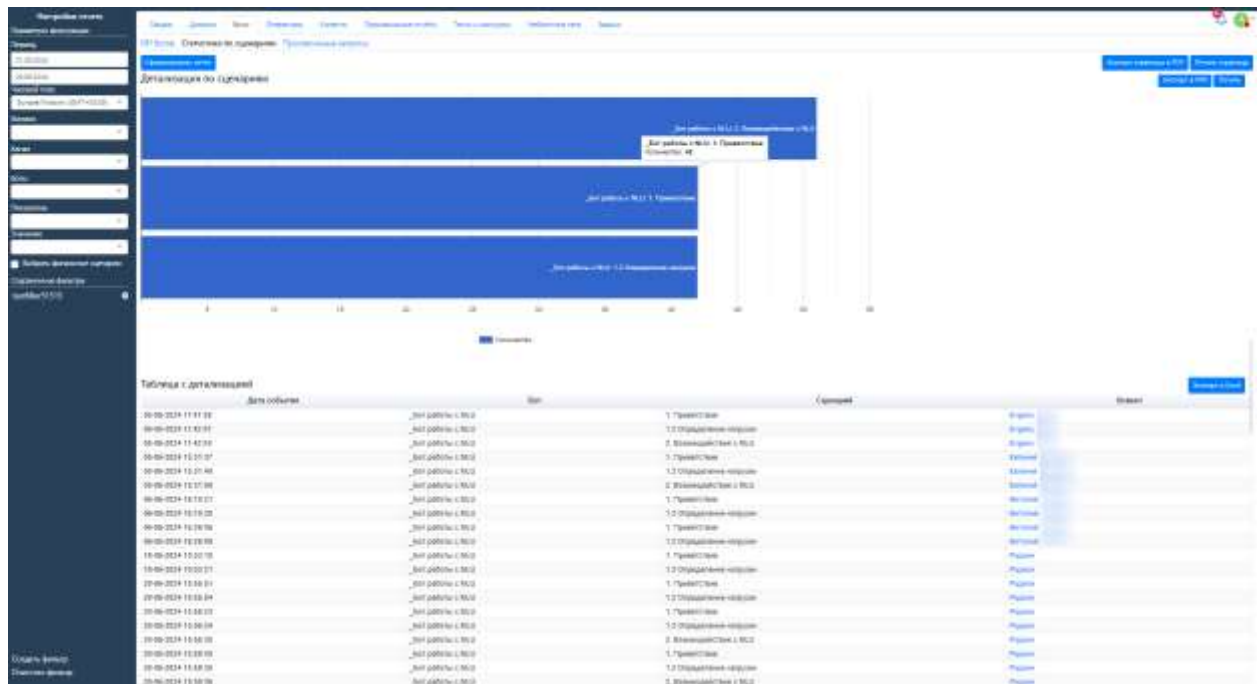


Рисунок 6.4 Пример графика «Детализация по сценариям», отчет Статистика по сценариям

На графике отображается название бота, вызванный сценарий и количество вызовов данного сценария.

6.2.5 «Таблица с детализацией»

Пример таблицы с детализацией приведен выше (См.

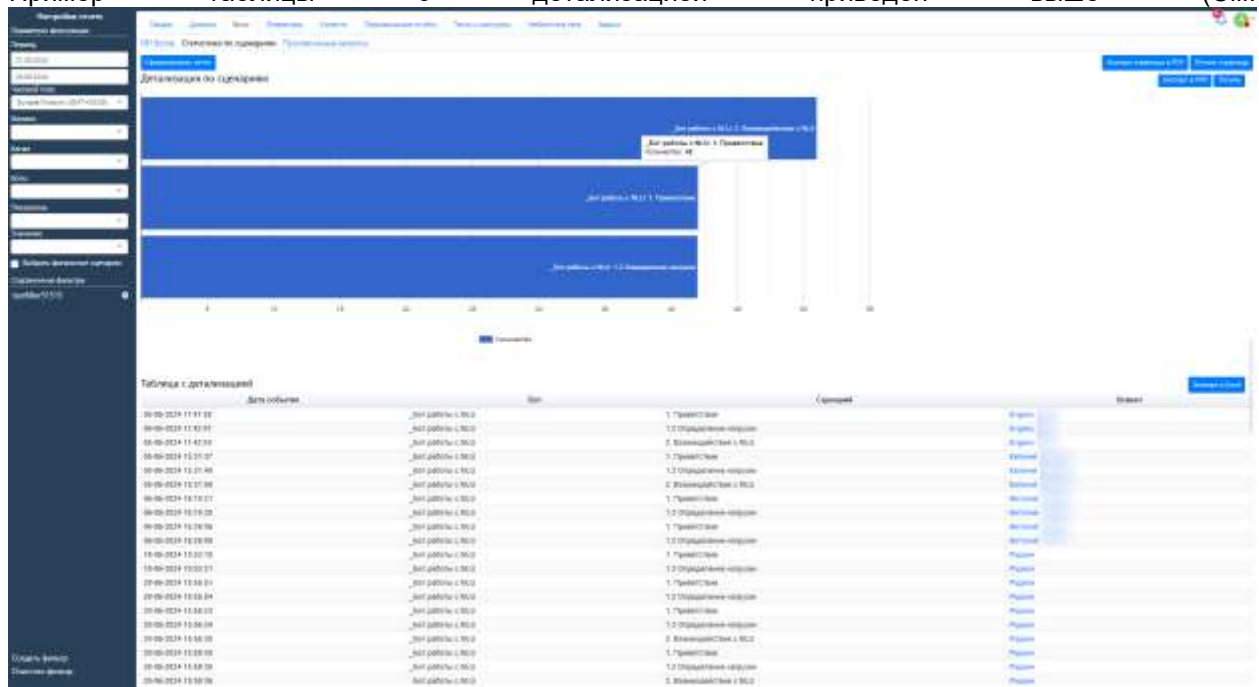


Рисунок 6.4).

Описание показателей таблицы «Таблица с детализацией» для отчета «Статистика по сценариям» приведено в таблице ниже (См. Таблица 6.5).

Таблица 6.5 «Показатели таблицы с детализацией для отчета Статистика по сценариям»

№ п/п	Показатель	Описание
1	Дата события	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
2	Бот	
3	Сценарий	
4	Показатель	
5	Клиент	

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

6.3 Отчет «Произвольные запросы»

Отчет «Произвольные запросы» предназначен для детального анализа текстовых произвольных фраз клиента в диалогах в разрезе заданных фильтров. Отображает, какие сценарии были вызваны в ответ на произвольные запросы клиентов.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.


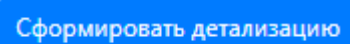
В отчете отображается «Общая таблица» с показателями. Над шапкой таблицы отображается чекбокс «Выбрать все записи». Данный элемент позволяет установить чекбоксы для всех строк.

Описание показателей таблицы «Общая таблица» для отчета «Произвольные запросы» приведено ниже (См. Таблица 6.7).

На странице отчета в правом верхнем углу отображаются кнопки:

- «Экспорт страницы в PDF»
- «Печать страницы»
- «Сформировать детализацию»
- «Экспорт в Excel».

Описание кнопок «Экспорт страницы в PDF», «Печать страницы», «Экспорт в Excel» приведено в разделе [2. Общие принципы работы с модулем Аналитика](#) (см пп. 2.3-2.5).

 Кнопка  по умолчанию не активна. Кнопка становится активной после выбора в таблице «Общая таблица» одной строки (нескольких строк).

После формирования детализации кроме «Общей таблицы» в отчете отображаются дополнительные блоки:

- график «Детализация по дням – количество запросов»
- график «Детализация по дням – количество вызовов»
- «Таблица с детализацией»

Описание данных блоков приведено в пунктах ниже.

6.3.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Произвольные запросы» раздела «Боты» (См. Таблица 6.6).

Таблица 6.6 «Элементы панели фильтрации для отчета Произвольные запросы»

№ п/п	Элемент	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс	
3	Филиал	
4	Канал	
5	Боты	Подробное описание приведено в п. 6.1 Отчет «КРІ ботов» (См. Таблица 6.1)
9	Блок «Сохраненные фильтры»	
9.1	Список сохраненных фильтров	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
10	Кнопка «Создать фильтр»	
11	Кнопка «Очистить фильтр»	

6.3.2 «Общая таблица»

Описание показателей таблицы «Общая таблица» для отчета «Произвольные запросы» приведено ниже (См. Таблица 6.7)

Таблица 6.7 «Показатели общей таблицы для отчета Произвольные запросы»

№ п/п	Показатель	Описание
1	Поле с чекбоксом	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
2	Бот	
3	Сценарий	
4	Показатель	
5	Количество диалогов	
6	Количество вызовов	

6.3.3 График «Детализация по дням – количество запросов»

На рисунке ниже представлен пример графика «Детализация по дням – количество запросов» для отчета «Произвольные запросы» (См.



Рисунок 6.5).

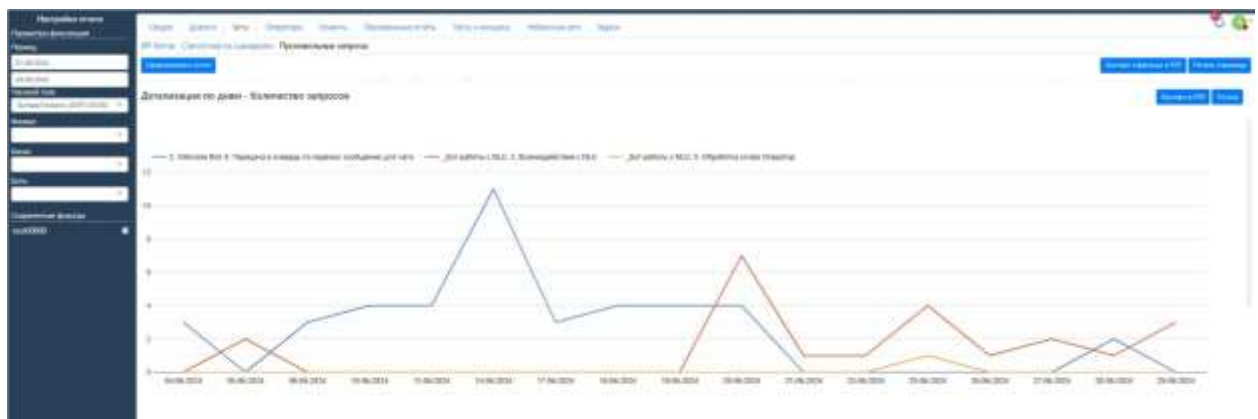


Рисунок 6.5 Пример графика «Детализация по дням – количество запросов», отчет Произвольные запросы

На графике отображается количество произвольных запросов от клиента на определенную дату в разрезе выбранных параметров.

Примечание: по оси X – отражается дата запроса, по оси Y – отражается количество диалогов.

6.3.4 График «Детализация по дням – количество вызовов»

На рисунке ниже представлен пример графика «Детализация по дням – количество вызовов» для отчета «Произвольные запросы» (См.

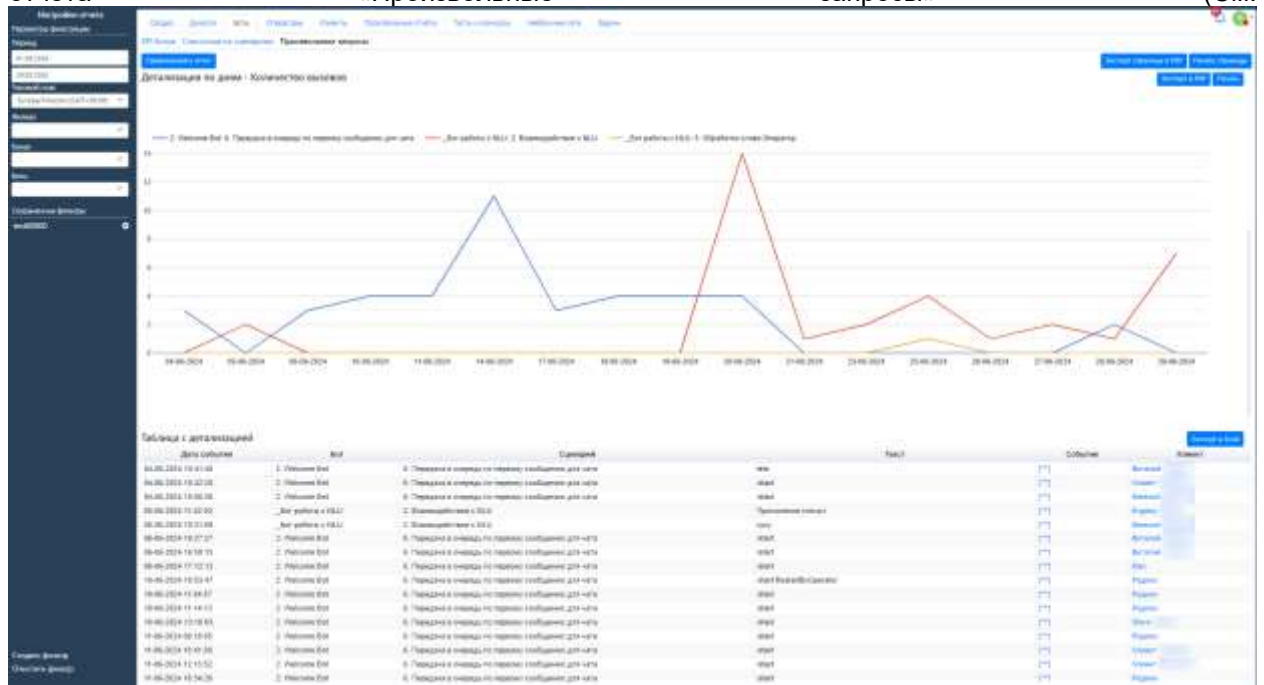


Рисунок 6.6).

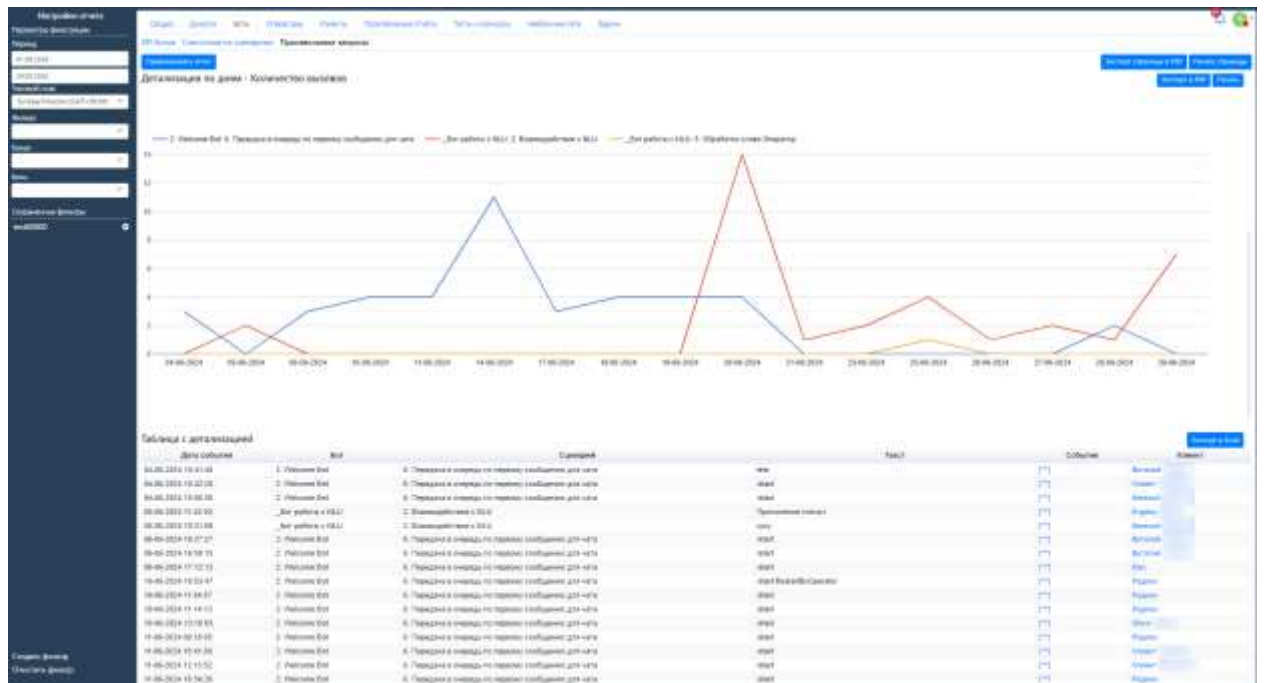


Рисунок 6.6 Пример графика «Детализация по дням – количество вызовов», отчет Произвольные запросы

На графике отображается количество вызовов конкретного сценария на определенную дату в разрезе выбранных параметров.

Примечание: по оси X – отражается дата вызова сценария, по оси Y – отражается количество вызовов сценария.

6.3.5 «Таблица с детализацией»

Пример таблицы с детализацией приведен выше (См.

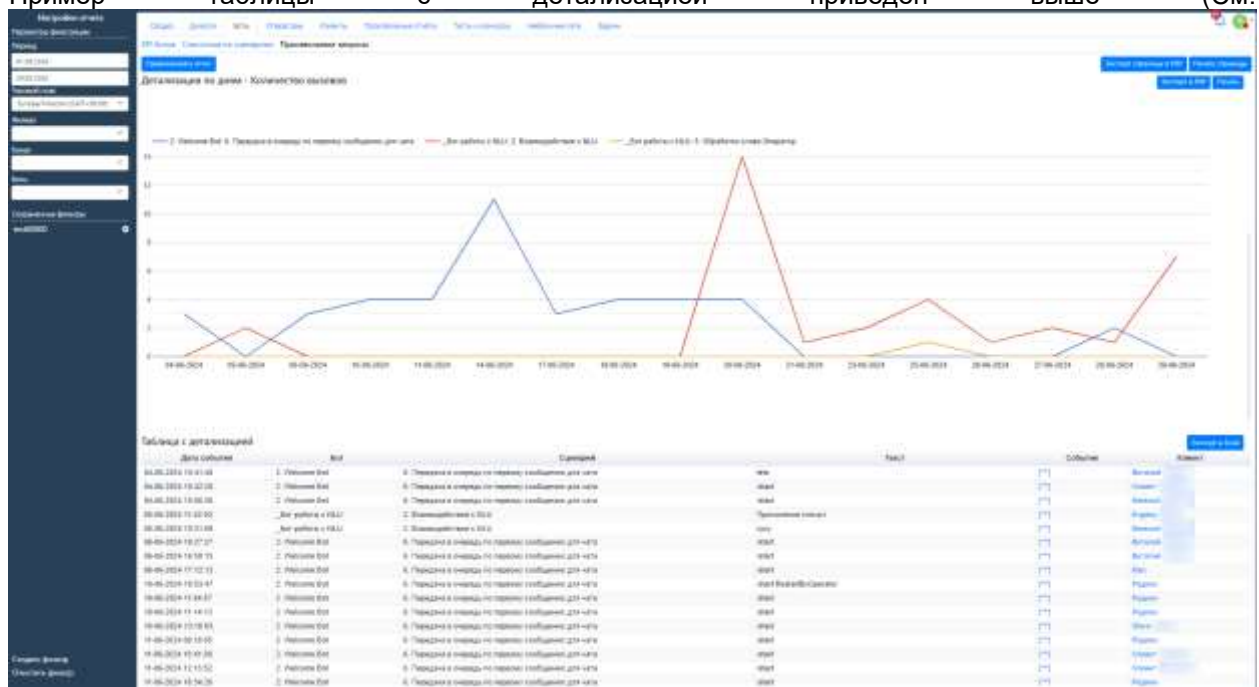


Рисунок 6.6).

Описание показателей таблицы «Таблица с детализацией» для отчета «Произвольные запросы» приведено в таблице ниже (См. Таблица 6.8).

Таблица 6.8 «Показатели таблицы с детализацией для отчета Произвольные запросы»


№ п/п	Показатель	Описание
1	Дата события	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>
2	Бот	
3	Сценарий	
4	Текст	
5	Событие	
6	Клиент	

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

7 Раздел «Операторы»

7.1 Отчет «KPI операторов»

Отчет «KPI операторов» предназначен для анализа и оценки эффективности работы операторов в процессе обработки диалогов в разрезе заданных фильтров.

 При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «KPI операторов» раздела «Операторы» отображаются две вкладки:

1. Вкладка «Отчет»
2. Вкладка «Результаты»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

7.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «KPI операторов» раздела «Операторы» (См. Таблица 7.1).

Таблица 7.1 «Элементы панели фильтрации для отчета KPI операторов»

№ п/п	Элемент	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс	
3	Филиал	
4	Блок «Период по времени»	
4.1	Час начала	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
4.2	Час окончания	
5	Роли	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
6	Первый оператор	
7	Текущий оператор	
8	Очередь	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
9	Канал	
10	Отражать по операторам	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)

7.1.2 Вкладка «Отчёт»

На странице «Отчет» расположены два блока:

1. Таблица «KPI операторов»
2. График по количеству диалогов

Описание данных блоков приведено в пунктах ниже.

7.1.2.1 Таблица «KPI операторов»

Описание показателей отчета «KPI операторов» раздела «Операторы» приведено в таблице ниже (См. Таблица 7.2).

Таблица 7.2 «Показатели отчета KPI операторов»

№ п/п	Показатель (Тип показателя)	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы	
1.1	Оператор	<p>Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)</p>
1.2	Поступило диалогов	
1.3	Обработано диалогов	
1.4	Средняя длительность диалогов	
1.5	Среднее время диалога с оператором	
1.6	Пропущено диалогов	
1.7	% пропущенных	
1.8	Среднее время реакции для обработанных диалогов	
1.9	Среднее время реакции для пропущенных диалогов	
1.10	Средняя скорость ответа на сообщение клиента	
1.11	Средняя скорость ответа на сообщение клиента оператором	
1.12	Среднее время закрытия диалога оператором	
1.13	SL, %	
1.14	Положительных оценок (Число)	<p>Отображается количество диалогов с положительной оценкой.</p> <p>Примечание 1: показатель зависит от заданных фильтров на панели фильтрации (поле «Отражать. По последнему оператору»).</p> <p>Примечание 2: по умолчанию диалоги с положительной оценкой – это диалоги с оценкой в 4 или 5 баллов. Однако перечень положительных значений может настраиваться индивидуально.</p>
1.15	Отрицательных оценок (Число)	<p>Отображается количество диалогов с отрицательной оценкой.</p> <p>Примечание 1: показатель зависит от заданных фильтров на панели фильтрации (поле «Отражать. По последнему оператору»).</p> <p>Примечание 2: по умолчанию диалоги с отрицательной оценкой – это диалоги с оценкой в 1 или 2 балла. Однако перечень отрицательных значений может настраиваться индивидуально.</p>
1.16	Средний балл (Число)	<p>Отображается средняя оценка по всем диалогам в разрезе заданных фильтров.</p> <p>Примечание: показатель зависит от заданных фильтров на панели фильтрации (поле «Отражать.</p>

		<i>По последнему оператору»).</i>
1.17	% Положительных оценок	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.18	Время в диалогах	
1.19	Продуктивное время	
1.20	Занятость	
1.21	Эффективная занятость	
1.22	Загрузка	
2	Итого (Число, время)	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым и временным показателям таблицы (см. пп. 1.2-1.22).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

7.1.2.2 График по количеству диалогов

На рисунке ниже представлен пример графика по количеству диалогов для отчета «KPI операторов» (См.

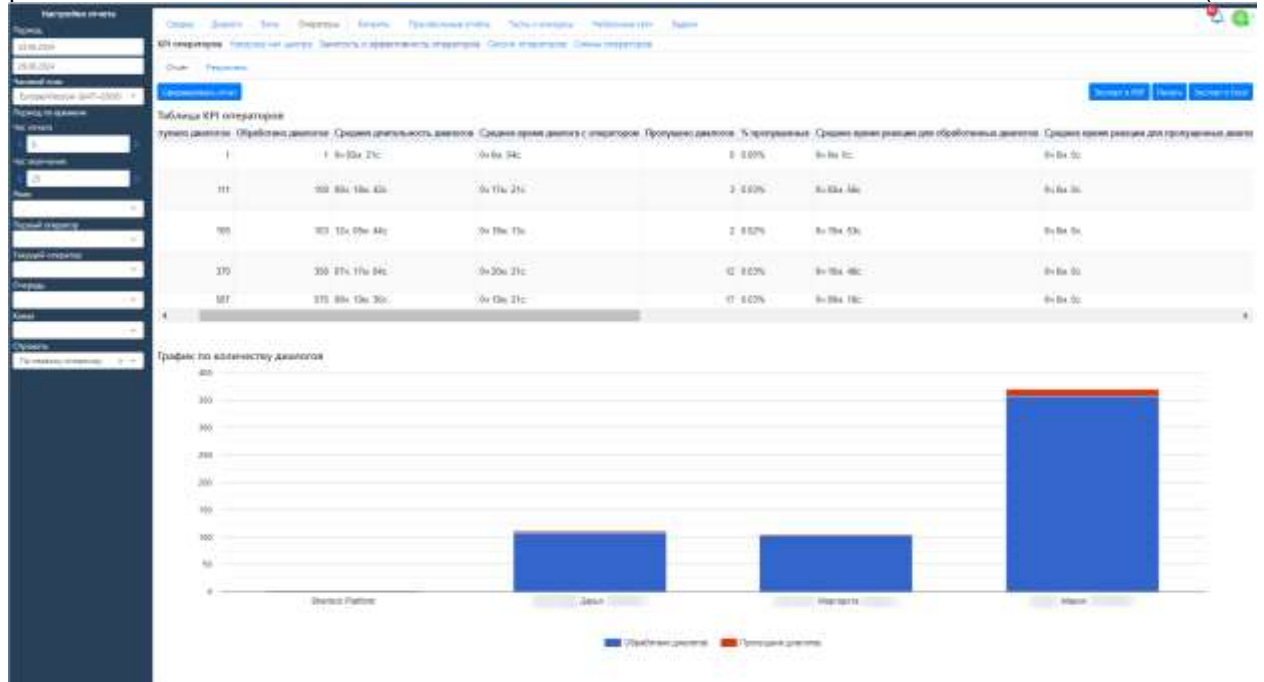


Рисунок 7.1).

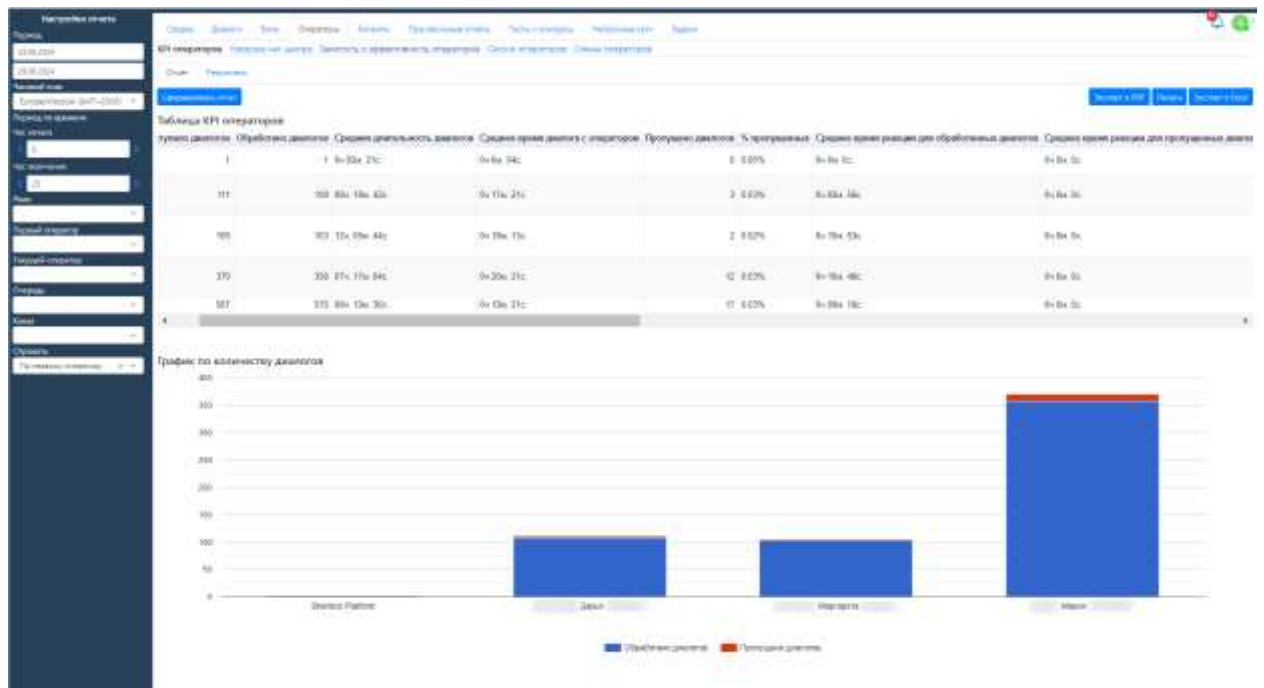


Рисунок 7.1 Пример графика по количеству диалогов, отчет KPI операторов

Легенда графика:

- Обработано диалогов
- Пропущено диалогов

Примечание: по оси X – отражаются ФИО операторов, по оси Y – отражается количество диалогов.

7.1.3 Вкладка «Результаты»

На данную страницу можно перейти, нажав на вкладку «Результаты» левой клавишей мыши.

Данная вкладка используется для экономии времени пользователя при формировании отчетов с большим объемом данных.

На вкладке «Результаты» отображается история формирования отчетов, где каждая строка таблицы соответствует одному сформированному отчету. Описание столбцов таблицы приведено ниже (См. Таблица 7.4).

Таблица 7.3 «Описание таблицы на вкладке Результаты в отчете KPI операторов»

№ п/п	Параметр	Тип параметра	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата, время формирования отчета.
1.2	Настройки отчета	Текст	Отображаются параметры формирования отчета: <ul style="list-style-type: none"> • Период • Часовой пояс • Роль • Оценка
1.3	Посмотреть отчет	Ссылка	Подробное описание приведено в п. 4.4.2.2 Отчет «Средняя нагрузка чат-центра» . Вкладка «Результаты» (См. Таблица 4.5)
1.4	Прогресс, %	Число (проценты)	
1.5	Статус	Текст	

! Строки в таблице отображаются в количестве 15 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка строк в таблице осуществляется по дате и времени. Сверху отображается строка с наиболее поздней датой и временем.

7.2 Отчет «Смены операторов»

Отчет «Смены операторов» раздела «Операторы» предназначен для анализа работы операторов в рамках рабочей смены.

В Sherlock Platform есть возможность учета режима работы сотрудников, который настраивается в соответствии с потребностями компании. Платформа автоматически регистрирует момент подключения оператора и фиксирует его активность в течение рабочей смены для дальнейшего анализа данных.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете отображается «Таблица смен операторов» с показателями. Описание показателей таблицы приведено ниже (См. Таблица 7.5).

7.2.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Смены операторов» раздела «Операторы» (См. Таблица 7.4).

Таблица 7.4 «Элементы панели фильтрации для отчета Смены операторов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Настроить столбцы		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
5	Блок «Период по времени»		
5.1	Час начала		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
5.2	Час окончания		
6	Роли		<p>Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)</p>
7	Очередь		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
8	Скрывать не активные	Чекбокс	<p>По умолчанию чекбокс <u>не</u> установлен.</p> <p>При установке чекбокса в отчете будут скрыты неактивные операторы, не участвовавшие в смене.</p>
9	Группировать по дате	Чекбокс	<p>По умолчанию чекбокс <u>не</u> установлен.</p> <p>При установке чекбокса в отчете для каждого оператора будет отображаться группировка по дате.</p> <p>Примечание 1: при установленном чекбоксе во время настройки столбцов отчета (см. выше п. 4) в открывшемся всплывающем окне появятся следующие столбцы:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>Время авторизации сотрудника</i> • <i>Время отключения сотрудника</i> • <i>Дата.</i> <p><i>В случае, если чекбокс не установлен, данные столбцы не будут отображаться.</i></p> <p>Примечание 2: для обеспечения читаемости графика необходимо при настройке столбцов отчета выбрать столбец «Дата».</p>
10	Блок «Сохраненные фильтры»		
10.1	Список сохраненных фильтров		<p>Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)</p>
11	Кнопка «Создать»		

	фильтр»	
12	Кнопка «Очистить фильтр»	

7.2.2 «Таблица смен операторов»

Описание показателей отчета «Смены операторов» раздела «Операторы» приведено в таблице ниже (См. Таблица 7.5).

Таблица 7.5 «Показатели отчета Смены операторов»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Имя	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)	
1.2	Время работы в системе		
1.3	Время активности		
1.4	Время отсутствия		
1.5	Отключен		
1.6	Количество обслуженных диалогов		
2	Итого	Число, время	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым и временным показателям таблицы (см. пп. 1.2-1.6).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

! Столбцы в таблице могут существенно меняться в зависимости от настроек на панели фильтрации (кнопка «Настроить столбцы»).

8 Раздел «Клиенты»

8.1 Отчет «Количество и активность»

Отчет «Количество и активность» раздела «Клиенты» предназначен для общего анализа клиентской базы с точки зрения маркетинговых показателей в разрезе заданных фильтров.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «Количество и активность» раздела «Клиенты» отображаются две вкладки:

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

1. Вкладка «Данные»
2. Вкладка «Графики»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

8.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Количество и активность» раздела «Клиенты» (См. Таблица 8.1).

Таблица 8.1 «Элементы панели фильтрации для отчета Количество и активность»

№ п/п	Элемент	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)
2	Часовой пояс	
3	Филиал	
4	Канал	
5	Детализация периода	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)

8.1.2 Вкладка «Данные»

Описание показателей отчета «Количество и активность» раздела «Клиенты» приведено в таблице ниже (См. Таблица 8.2).

Таблица 8.2 «Показатели отчета Количество и активность на вкладке Данные»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Канал		Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.2	Дата	Дата	Отображается дата диалога. Примечание: <i>данный показатель отображается в таблице, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» выбран любой вариант фильтрации, кроме варианта «Без детализации».</i>
1.3	Всего клиентов		Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.4	Заблокировано клиентом		
1.5	Заблокировано клиентом, %		
1.6	Активно за период		
1.7	Активно за период, %		
1.8	Общались с		

	оператором за период		
1.9	Общались с оператором за период, %		Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.10	Новых за период		
1.11	Заблокировано за период		
1.12	Изменение за период		
1.13	Изменение за период, %		
2	Итого	Число	Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым показателям таблицы (см. пп. 1.3-1.13).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

8.1.3 Вкладка «Графики»

На вкладке «Графики» отображаются три блока с графиками:

1. Клиентская база
2. Изменение за период
3. Анализ изменений

На графиках отображена идентичная информация из таблицы на вкладке «Данные» (См. Таблица 8.2).

! На вкладке «Графики» данные будут отображены в случае, если на панели фильтрации в поле «Детализация периода» выбран любой вариант фильтрации, кроме варианта «Без детализации».

8.1.3.1 График «Клиентская база»

На рисунке ниже представлен пример графика «Клиентская база» (См.

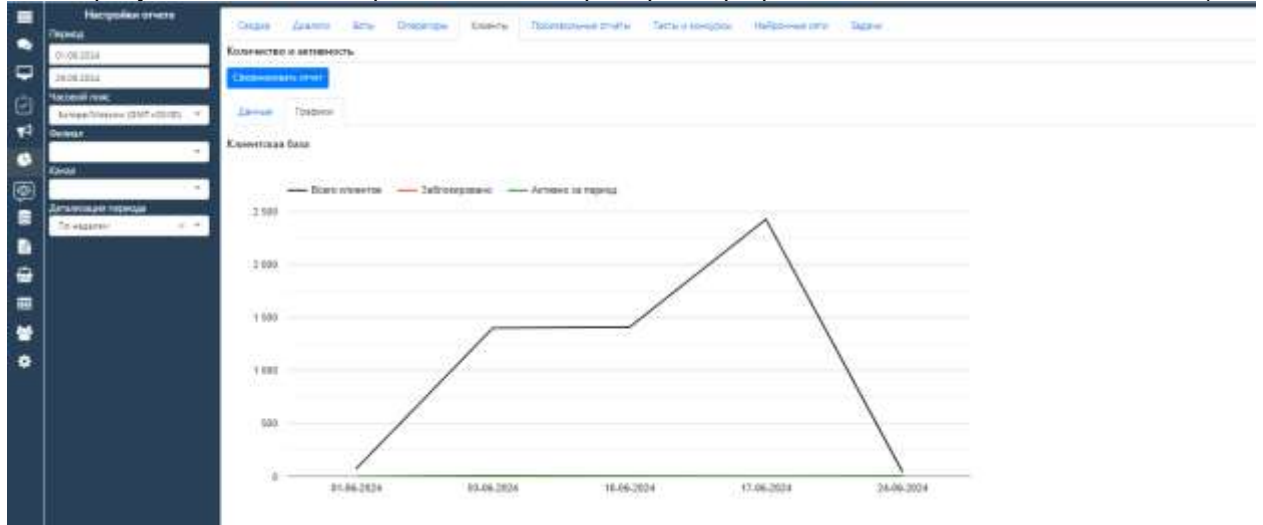


Рисунок 8.1).

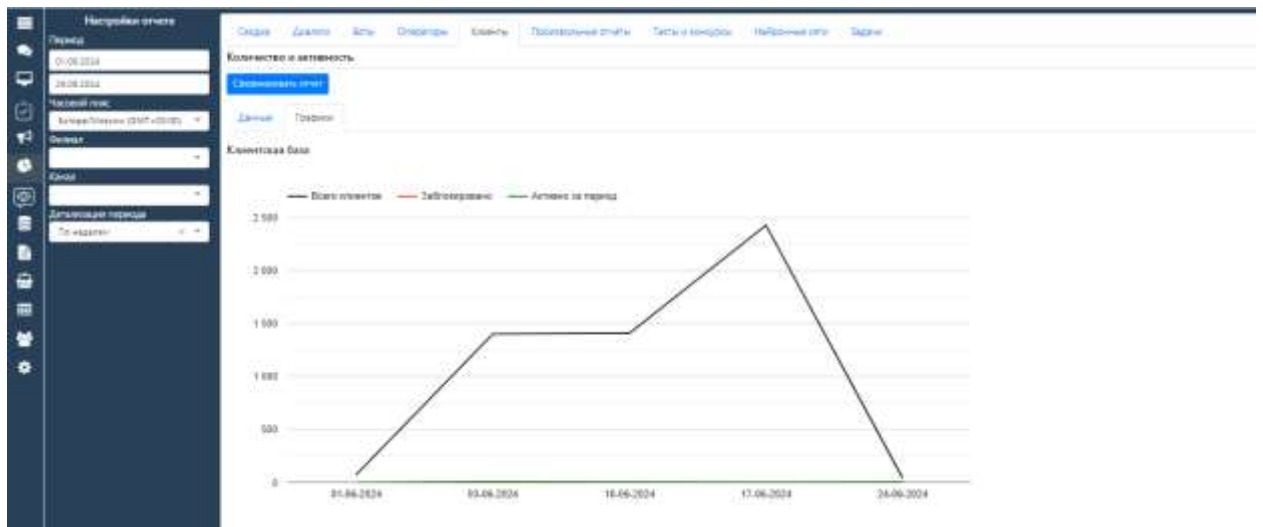


Рисунок 8.1 Пример графика Клиентская база, отчет Количество и активность

На графике отображается количество клиентов на определенную дату в разрезе выбранных параметров.

Примечание: по оси X – отражается дата, по оси Y – отражается количество клиентов («Всего клиентов», «Заблокировано», «Активно за период»).

8.1.3.2 График «Изменение за период»

На рисунке ниже представлен пример графика «Изменение за период» (См.

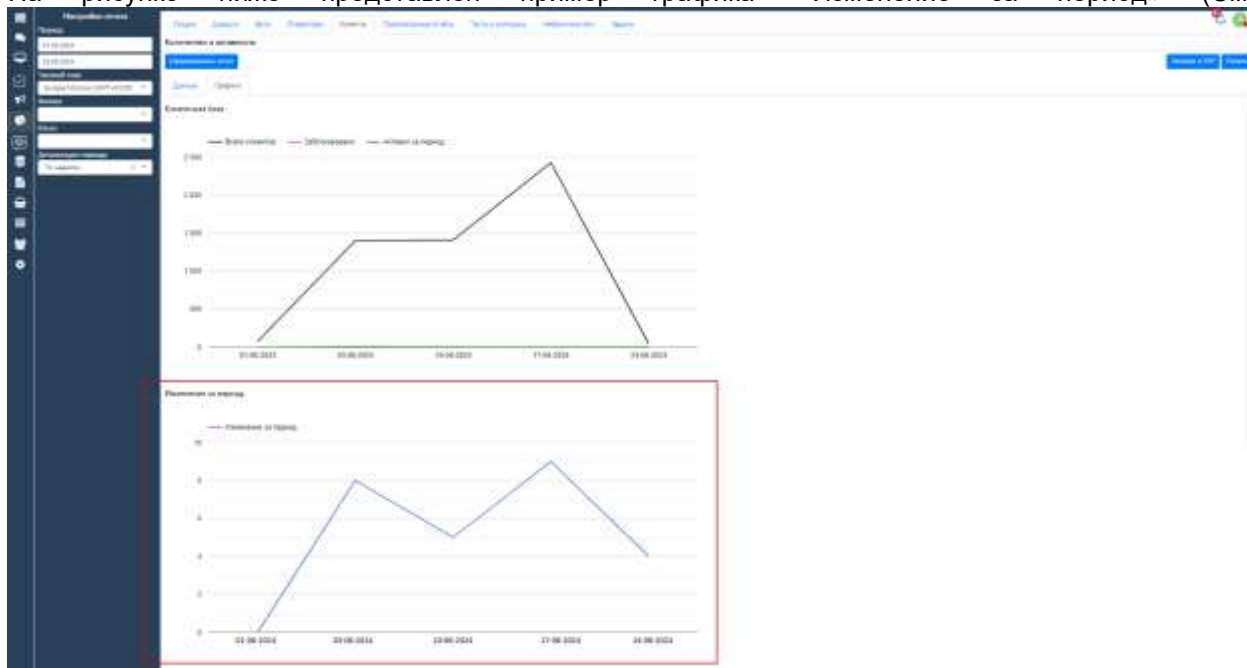


Рисунок 8.2)

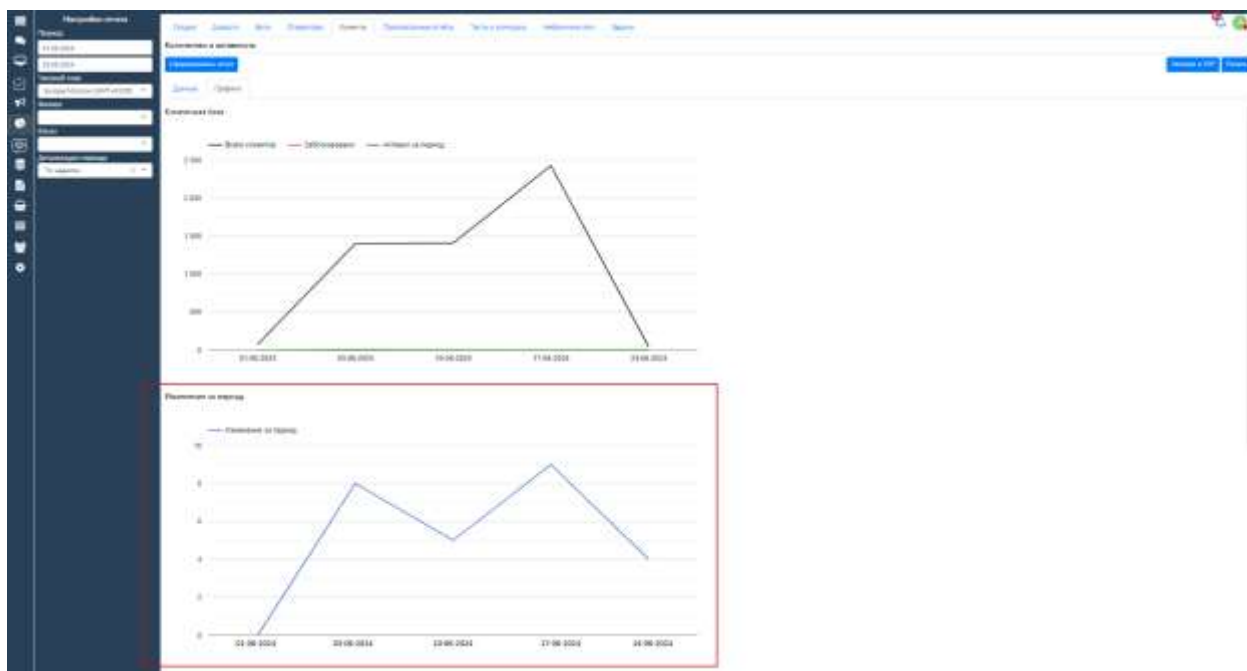


Рисунок 8.2 Пример графика «Изменение за период», отчет Количество и активность

Примечание: по оси X – отражается дата, по оси Y – отражается изменение за период.

8.1.3.3 График «Анализ изменений»

На рисунке ниже представлен пример графика «Анализ изменений» (См.

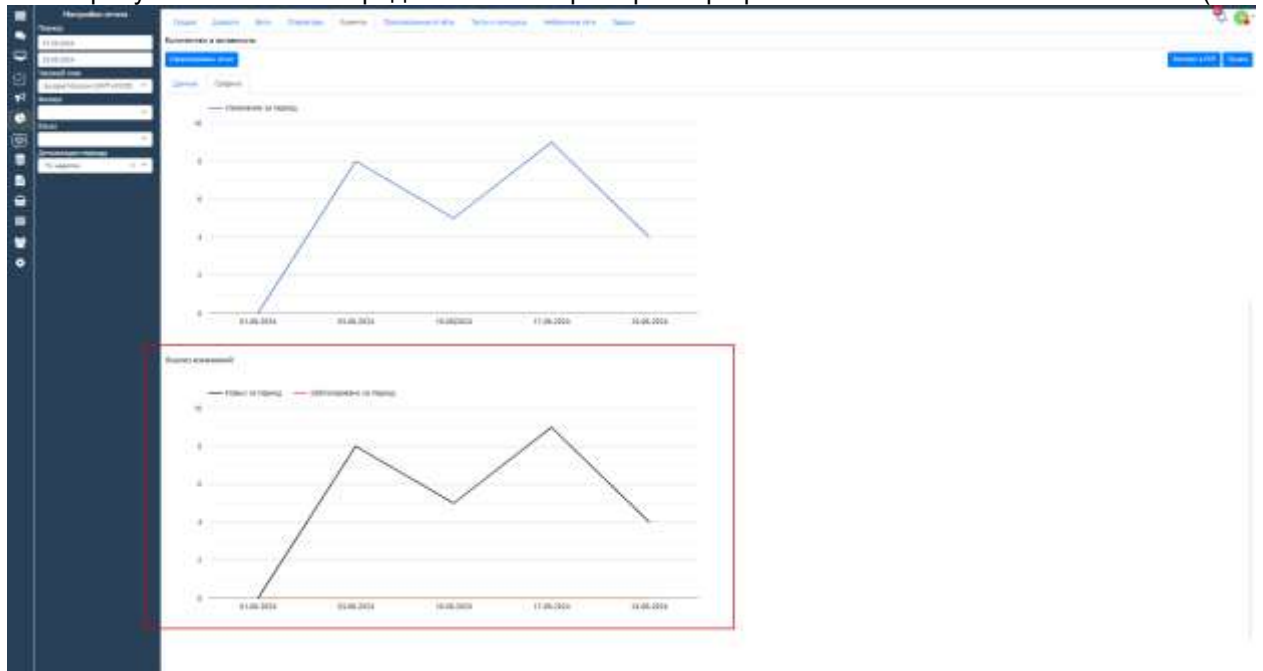


Рисунок 8.3)

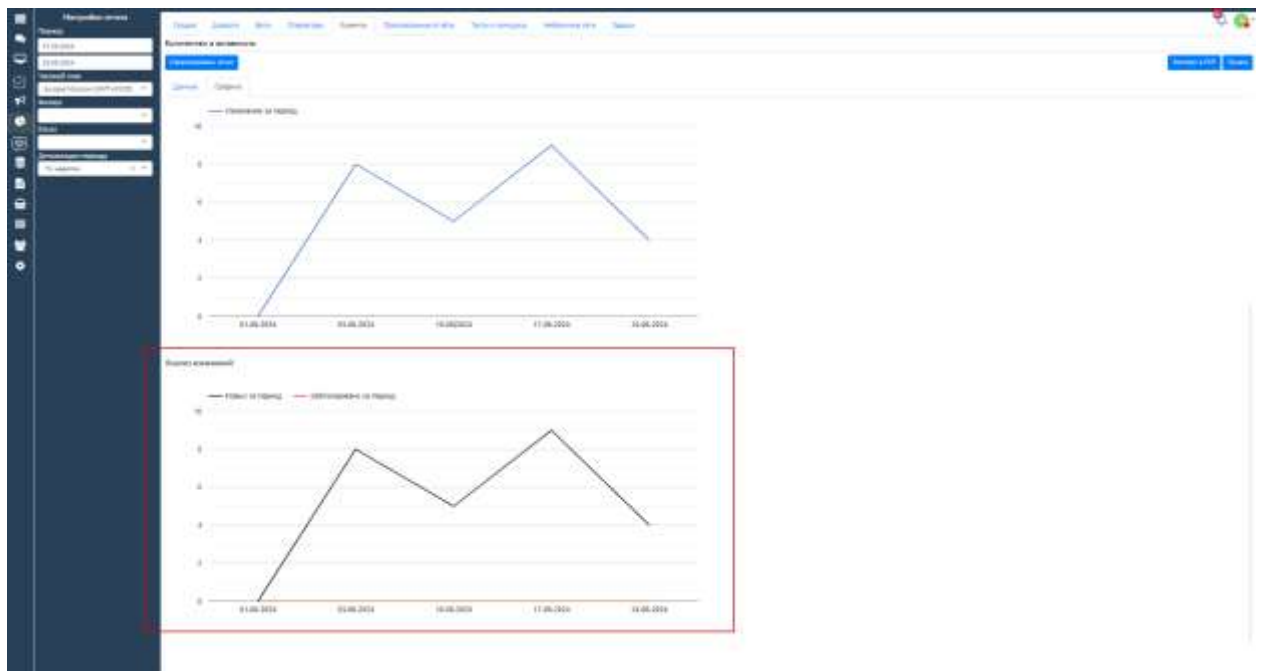


Рисунок 8.3 Пример графика «Анализ изменений», отчет Количество и активность

Примечание: по оси X – отражается дата, по оси Y – отражается анализ изменений в базе клиентов («Новых за период», «Заблокировано за период»).

9 Раздел «Произвольные отчёты»

Данный раздел предназначен для создания индивидуальных отчетов, соответствующих бизнес-задачам компании.

! При необходимости настройки раздела «Произвольные отчёты» свяжитесь с менеджерами Sherlock Platform.

! При внедрении системы отчеты данного раздела настраиваются индивидуально, учитывая потребности компании.

10 Раздел «Тесты и конкурсы»

Данный раздел предназначен для решения бизнес-задач, связанных с обучением и тестированием персонала.

Раздел «Тесты и конкурсы» представляет собой функциональный блок, предназначенный для проведения обучения и тестирования сотрудников компании.

Данный раздел обеспечивает следующие возможности:

1. Обучение: позволяет создавать обучающие материалы, которые сотрудники могут проходить для изучения новых тем или углубления знаний.
2. Тестирование сотрудников: предоставляет возможность создания и проведения различных тестов с целью оценки знаний и навыков сотрудников по различным аспектам работы. После прохождения тестирования предусмотрена обратная связь и оценка успеваемости.
3. Мониторинг прогресса: предоставляет возможность отслеживать прогресс сотрудников в обучении и результаты тестирования.
4. Анализ данных: обеспечивает сбор и анализ данных о прогрессе обучения/тестирования персонала.

! При необходимости настройки раздела «Тесты и конкурсы» свяжитесь с менеджерами Sherlock Platform для более подробной информации.

! При внедрении системы отчеты данного раздела настраиваются индивидуально, учитывая потребности компании.

10.1 Отчет «Прохождение тестов»

10.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Прохождение тестов» раздела «Тесты и конкурсы» (См. Таблица 10.1).

Таблица 10.1 «Элементы панели фильтрации для отчета Прохождение тестов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
2	Часовой пояс		
3	Филиал		

4	Тест	Выпадающий список	В выпадающем списке отображаются различные тесты, соответствующие потребностям компании (настраиваются индивидуально). Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом выбранного теста.
5	ФИО сотрудника	Выпадающий список	В выпадающем списке отображаются ФИО сотрудников, проходящих тестирование. Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом выбранного сотрудника.
6	Категория теста	Выпадающий список	В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации: <ul style="list-style-type: none"> Начальное тестирование Обучение Финальное тестирование. Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.

10.2 Отчет «Вопросы тестов»

10.2.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Вопросы тестов» раздела «Тесты и конкурсы» (См. Таблица 10.2).

Таблица 10.2 «Элементы панели фильтрации для отчета Вопросы тестов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Тест	Подробное описание приведено выше в п. 11.1 Отчет «Прохождение тестов» (См. Таблица 10.1)	
5	Группа вопросов	Выпадающий список	В выпадающем списке отображаются группы вопросов для проведения тестирования в зависимости от конкретных требований и целей компании. Настраивается индивидуально.
6	ФИО сотрудника	Подробное описание приведено выше в п. 11.1 Отчет «Прохождение тестов» (См. Таблица 10.1)	
7	Категория теста		
8	Включать вопросы с ответами	Выпадающий список	В выпадающем списке отображаются следующие варианты фильтрации: <ul style="list-style-type: none"> Все Ошибочные Правильные. Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.

11 Раздел «Нейронные сети»

11.1 Отчет «Обзор результатов»

Отчет «Обзор результатов» раздела «Нейронные сети» предназначен для анализа и оценки эффективности работы нейронной сети в процессе обработки диалогов в разрезе заданных фильтров. Отчет позволяет оценить, насколько точно нейронная сеть определила тематику диалога (причину обращения клиента) для дальнейшего обучения нейронной сети.

В данный отчет попадают только те диалоги, в которых участвовала нейронная сеть.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

В отчете «Обзор результатов» раздела «Нейронные сети» отображаются три вкладки:

1. Вкладка «Графики»
2. Вкладка «Итоги»
3. Вкладка «Детализация»

Описание данных вкладок приведено в пунктах ниже.

11.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Обзор результатов» раздела «Нейронные сети» (См. Таблица 11.1).

Таблица 11.1 «Элементы панели фильтрации для отчета Обзор результатов»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)	Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)	
2	Часовой пояс		
3	Филиал		
4	Причина обращения	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)	
5	Способ обработки (для отчета «Выгрузка диалогов» раздела «Диалоги» на панели фильтрации написано «Способ ответа»)	Выпадающий список. Множественный выбор	<p>В выпадающем списке отображаются следующие способы ответа:</p> <ul style="list-style-type: none"> • NLU не использовалось – нейронная сеть не была задействована в обработке диалога • Ответ NLU – получен ответ от нейронной сети • Ответ кнопочным ботом • Ответ оператором • Фраза не распознана • Перевод на оператора по запросу клиента <p>Выберите необходимый вариант. Данные по диалогам будут отражаться в отчете с указанным способом ответа (указанными способами ответа).</p>

6	Детализация периода	Подробное описание приведено в п. 3.2 Обзор параметров фильтрации для отчетов раздела «Диалоги» (См. Таблица 3.2)
---	---------------------	---

11.1.2 Вкладка «Графики»

На рисунке ниже представлен пример графика для отчета «Обзор результатов» раздела «Нейронные сети» (См. Рисунок 11.1).

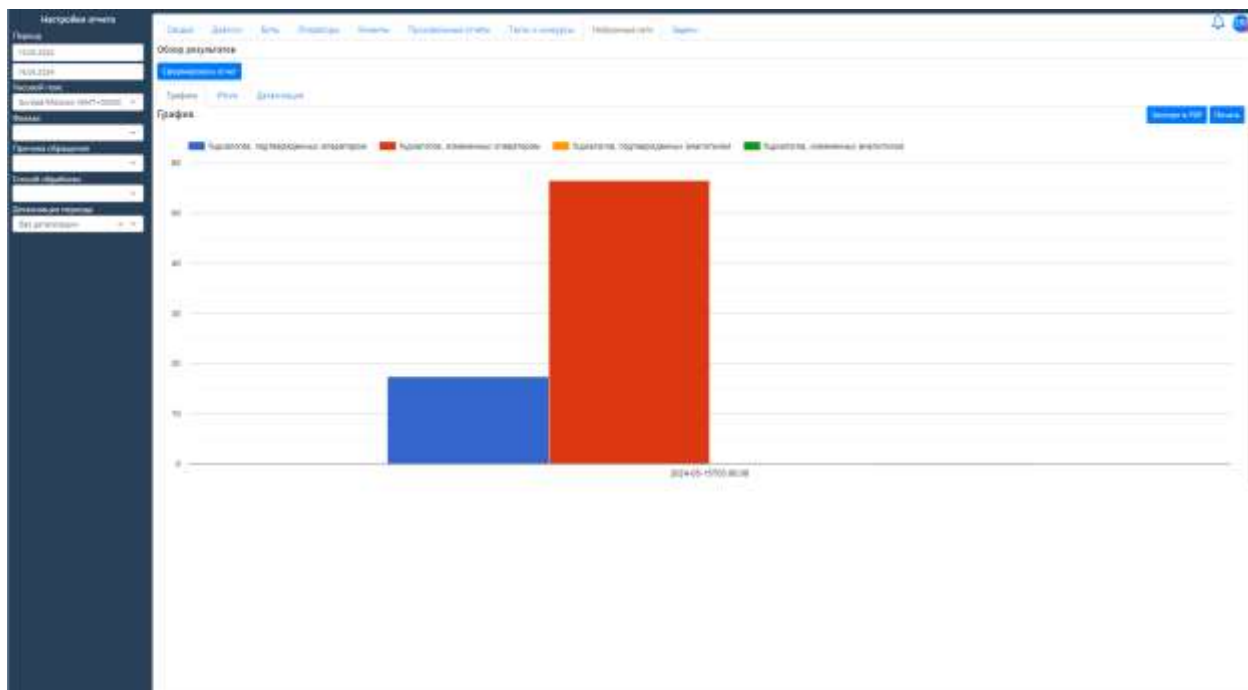


Рисунок 11.1 Пример графика для отчета Обзор результатов

Легенда графика:

- % диалогов, подтвержденных оператором
- % диалогов, измененных оператором
- % диалогов, подтвержденных аналитиком
- % диалогов, измененных аналитиком

Примечание: по оси X – отражается дата и время диалога, по оси Y – отражается процент диалогов согласно легенде графика в разрезе выбранных параметров.

11.1.3 Вкладка «Итоги»

Описание показателей отчета «Обзор результатов» раздела «Нейронные сети» приведено в таблице ниже (См. Таблица 11.2).

Таблица 11.2 «Показатели отчета Обзор результатов на вкладке Итоги»

№ п/п	Показатель	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы	
1.1	Причина обращения NLU	Подробное описание приведено в разделе 13 Глоссарий (См. Таблица 13.1)
1.2	Количество диалогов	
1.3	Без перевода на оператора	

1.4	Причина обращения подтверждена оператором		
1.5	%диалогов, подтвержденных оператором		
1.6	Причина обращения изменена оператором		
1.7	%диалогов, измененных оператором		
1.8	Причина обращения подтверждена аналитиком		
1.9	%диалогов, подтвержденных аналитиком		
1.10	Причина обращения изменена аналитиком		
1.11	%диалогов, измененных аналитиком		
2	Итого		Отображается сумма имеющихся значений по всем числовым показателям таблицы (см. пп. 1.2-1.11).

Примечание: сортировка строк в таблице по возрастанию/убыванию может быть установлена по любому показателю (столбцу). Для этого кликните левой клавишей мыши на заголовок необходимого столбца.

11.1.4 Вкладка «Детализация»

На вкладке «Детализация» отображается надпись «Нет данных».

12 Раздел «Задачи»

12.1 Выгрузка задач

Данный отчет предназначен для выгрузки текущих задач из модуля «Задачи» в формате Excel.

! При внедрении системы показатели настраиваются индивидуально и могут незначительно отличаться от показателей, описанных в настоящем Руководстве.

Запрос выгрузки с текущим фильтром

На странице отчета отображается кнопка Запрос выгрузки с текущим фильтром. При необходимости воспользуйтесь панелью фильтрации для данного отчета (См. Таблица 12.1) и кликните на кнопку.

При нажатии на кнопку «Запрос выгрузки с текущим фильтром» в таблице выгрузок появится новая строка, которая будет соответствовать данной выгрузке.

Для выгрузки текущих задач в формате Excel воспользуйтесь ссылкой «Скачать отчет» на странице отчета (ссылка отображается при условии, что прогресс равен 100%).

12.1.1 Панель фильтрации

В таблице ниже приведены элементы панели фильтрации для отчета «Выгрузка задач» раздела «Задачи» (См. Таблица 12.1).

Таблица 12.1 «Элементы панели фильтрации для отчета **Выгрузка задач**»

№ п/п	Элемент	Тип элемента	Описание
1	Период (дата с – дата по)		Подробное описание приведено в п. 3.1 Общий обзор параметров фильтрации (См. Таблица 3.1)

2	Ответственный	Выпадающий список	В выпадающем списке отображаются ФИО ответственных. Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом выбранного ответственного.
3	Статус	Выпадающий список	<p>В выпадающем списке отображаются следующие варианты статусов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Все активные • План • В работе • Выполненные • Все. <p>Выберите необходимый вариант. Данные в отчете будут отражаться с учетом заданного параметра.</p>

12.1.2 Показатели отчета

В отчете отображается история выгрузок текущих задач в Excel, где каждая строка таблицы соответствует одной выгрузке. Описание столбцов таблицы приведено ниже (См. Таблица 12.2).

Таблица 12.2 «Описание таблицы в отчете Выгрузка задач»

№ п/п	Параметр	Тип параметра	Описание
1	В пунктах 1.1-1.* приведено описание показателей отчета в соответствии со столбцами таблицы		
1.1	Дата	Дата, время	Отображается дата, время выгрузки отчета.
1.2	Настройки отчета	Текст	<p>Отображаются параметры выгрузки отчета:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Статус • Ключевые слова • Ответственный • Период
1.3	Скачать отчет	Ссылка	<p>Подробное описание приведено в п. 5.5.3 Отчет «Реестр диалогов». Вкладка «Выгрузки в Excel» (См. Таблица 5.14)</p>
1.4	Прогресс, %	Число (проценты)	
1.5	Статус	Текст	

! Строки в таблице отображаются в количестве 14 шт. на одной странице (при наличии данных). Страниц может быть несколько. Воспользуйтесь стрелками внизу экрана (справа/слева), чтобы перевернуть страницы.

! Сортировка строк в таблице осуществляется по дате и времени. Сверху отображается строка с наиболее поздней датой и временем.

В загруженном файле формата Excel представлена таблица со следующими столбцами:

- Дата и время задачи
- Задача
- Диалог (ссылка на диалог)
- Пользователь

- Клиент
- Статус задачи.

13 Глоссарий

! Строки в таблице отображаются в алфавитном порядке для удобства поиска параметров.

Таблица 13.1 «Описание показателей отчетов»

№ п/п	Показатель	Тип показателя	Описание
1	1	Число	Отображается количество диалогов с оценкой в 1 балл.
2	2	Число	Отображается количество диалогов с оценкой в 2 балла.
3	3	Число	Отображается количество диалогов с оценкой в 3 балла.
4	4	Число	Отображается количество диалогов с оценкой в 4 балла.
5	5	Число	Отображается количество диалогов с оценкой в 5 баллов.
6	%1	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с оценкой в 1 балл.
7	%2	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с оценкой в 2 балла.
8	%3	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с оценкой в 3 балла.
9	%4	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с оценкой в 4 балла.
10	%5	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с оценкой в 5 баллов.
11	%-	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с отрицательной оценкой. Примечание: по умолчанию диалоги с отрицательной оценкой – это диалоги с оценкой в 1 или 2 балла. Однако перечень отрицательных значений может настраиваться индивидуально.
12	%+	Число (проценты)	Отображается процентное соотношение диалогов с положительной оценкой. Примечание: по умолчанию диалоги с положительной оценкой – это диалоги с оценкой в 4 или 5 баллов. Однако перечень положительных значений может настраиваться индивидуально.
13	%диалогов, измененных аналитиком	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, для которых <u>аналитиком</u> была <u>изменена</u> причина обращения NLU в процентном соотношении.
14	%диалогов, измененных оператором	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, для которых <u>оператором</u> была <u>изменена</u> причина обращения NLU в процентном соотношении.

15	%диалогов, подтвержденных аналитиком	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, для которых <u>аналитиком</u> была <u>подтверждена</u> причина обращения NLU в процентном соотношении.
16	%диалогов, подтвержденных оператором	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, для которых <u>оператором</u> была <u>подтверждена</u> причина обращения NLU в процентном соотношении.
17	% Отрицательных оценок	Число (проценты)	Для отчета «KPI ботов»: отображается количество диалогов с отрицательной оценкой, закрытых ботом без переключения на оператора в процентном соотношении.
18	% Положительных оценок	Число (проценты)	Для отчета «KPI ботов»: отображается количество диалогов с положительной оценкой, закрытых ботом без переключения на оператора в процентном соотношении. Для отчета «KPI операторов»: отображается количество диалогов с положительной оценкой, закрытых оператором в процентном соотношении.
19	% пропущенных	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, на которые в течение заданного интервала времени оператор не дал ответ клиенту и/или в случае, если диалоговое окно было закрыто клиентом до ответа оператора в процентном соотношении.
20	CSI	Число (проценты)	Отображается индекс удовлетворенности клиентов.
21	SL, %	Число (проценты)	Отображается уровень обслуживания в процентном соотношении. Данный показатель измеряет процент времени в диалогах, в течение которого оператор успевает обработать диалог (ответить на первое сообщение клиента) в установленные временные рамки.
22	Активно за период	Число	Отображается количество активных клиентов в базе в разрезе выбранного периода на панели фильтрации. Активный клиент – клиент, который выполнил минимум одно действие в канале за заданный период времени.
23	Активно за период, %	Число (проценты)	Отображается количество активных клиентов в базе в разрезе выбранного периода на панели фильтрации в процентном соотношении.
24	Без перевода на оператора	Число	Отображается количество диалогов, закрытых ботом без перевода на оператора.
25	Бот	Текст	Отображается название бота, который: <ul style="list-style-type: none"> • принимал участие в диалоге • закрыл диалог
26	Время активности	Время	Отображается время, в течение которого оператор принимает и обрабатывает диалоги в рамках данной смены (в платформе отображается статус «активен»).
27	Время в диалогах	Время	Отображается время, которое оператор находился внутри диалогов, отвечая на сообщения клиентов в рабочее время.
28	Время отсутствия	Время	Отображается период времени, в течение которого оператор не находится на рабочем месте или не выполняет свои обязанности в рамках данной смены (в платформе отображается статус «перерыв»).

29	Время работы в системе	Время	Отображается общее время работы оператора в системе в рамках данной смены.
30	Всего диалогов	Число	Отображается общее количество диалогов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
31	Всего запросов	Число	Отображается общее количество запросов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
32	Всего клиентов	Число	Отображается общее количество клиентов в базе с самого начала использования системы на данный период времени.
33	Всего оценок	Число	<p>Для отчета «Оценки диалогов» раздела «Сводка» в блоке «Итоги»: отображается количество оценок для каждого балла (диалоги оценивают по 7-бальной шкале).</p> <p>Для отчета «Оценки диалогов» раздела «Диалоги» в блоке «Итоги»: отображается общее количество оценок по всем диалогам.</p> <p>Для отчета «КРІ ботов» в таблице «КРІ ботов»: отображается общее количество оценок (положительных и отрицательных) по диалогам, закрытых ботом без переключения на оператора.</p>
34	Всего сообщений	Число	Отображается общее количество сообщений (входящих и исходящих).
35	Входящих сообщений	Число	Отображается количество входящих сообщений от клиента.
36	Город	Текст	Отображается город клиента.
37	Дата	Дата (время)	<p>Отображается дата диалога.</p> <p>Для отчета «Выгрузка диалогов»: отображается дата и время диалога.</p>
38	Дата начала	Дата	Отображается дата начала диалога.
39	Дата окончания	Дата	Отображается дата окончания диалога.
40	Дата события	Дата, время	Отображается дата и время вызова определенного сценария для конкретного бота в рамках диалога.
41	Дата/время ответа оператора	Дата, время	Отображается дата и время ответа оператора.
42	Детализирующая причина	Текст	Отображается детализирующая причина обращения клиентов.
43	Диалогов	Число	Отображается общее количество диалогов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
44	Длительность	Время	Отображается длительность обработки диалогов в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
45	Заблокировано за период	Число	Отображается количество клиентов в базе, которые заблокировали бота в разрезе выбранного периода на панели фильтрации.

46	Заблокировано клиентом	Число	Отображается количество клиентов в базе с самого начала использования системы, которые заблокировали бота на данный период времени.
47	Заблокировано клиентом, %	Число (проценты)	Отображается количество клиентов в базе, которые заблокировали ботов на данный период времени с самого начала использования системы в процентах.
48	Загрузка	Время	Отображается загрузка оператора с учетом допустимого количества одновременного обрабатываемых диалогов. Показатель рассчитывается по формуле: $([\text{Среднее число диалогов}] / [\text{Максимальное число диалогов}]) * 100\%$
49	Занятость	Время	Отображается общая занятость оператора за период. Показатель рассчитывается по формуле: $([\text{Время оператора в диалогах}] / [\text{Общее время смены оператора}]) * 100\%$
50	Записей в обработке	Число	Отображается количество записей, которые находятся в процессе обработки или исполнения в определённый момент времени.
51	Изменение за период	Число	Отображается разница между показателями «Новых за период» и «Заблокировано за период». Данный показатель предназначен для анализа клиентской базы (база растёт или сокращается).
52	Изменение за период, %	Число (проценты)	Отображается разница между показателями «Новых за период» и «Заблокировано за период» в процентном соотношении.
53	Имя	Текст	Для отчета «Реестр диалогов»: отображается имя клиента, который начал диалог. Для отчета «Смены операторов»: отображается ФИО оператора.
54	Исходящих сообщений	Число	Отображается общее количество исходящих сообщений (бота и оператора).
55	Исходящих сообщений бота	Число	Отображается количество исходящих сообщений бота.
56	Исходящих сообщений оператора	Число	Отображается количество исходящих сообщений оператора.
57	Канал	Текст	Отображается канал поступления диалога.
58	Клиент	Текст (ссылка)	Отображается клиент, для которого был вызван данный сценарий. Примечание: при клике на ссылку происходит переход в Sherlock Platform в модуль «Диалоги», где отображен конкретный диалог с клиентом.
59	Количество	Число	Отображается количество диалогов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

60	Количество вызовов	Число	<p>Отображается количество вызовов конкретного сценария в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.</p> <p>Количество вызовов совпадает с количеством диалогов или может быть больше из-за возможности повторного вызова сценариев в одном и том же диалоге.</p>
61	Количество диалогов	Число	<p>Отображается общее количество диалогов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.</p> <p>Для отчета «Средняя нагрузка чат-центра»: отображается количество диалогов, поступивших в платформу за указанный час.</p>
62	Количество обслуженных диалогов	Число	Отображается количество диалогов, обслуженных оператором в рамках данной смены в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
63	Нерабочих запросов	Число (проценты)	<p>Отображается количество отмененных диалогов, которые не включались в очередь.</p> <p>Показатель считается по оперативным данным.</p>
64	Новых за период	Число	Отображается количество новых клиентов в базе в разрезе выбранного периода на панели фильтрации.
65	Обработано ботом	Число	Отображается количество диалогов, закрытых ботом без переключения на оператора.
66	Обработано ботом, %	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, закрытых ботом без переключения на оператора в процентном соотношении.
67	Обработано ботом (отрицательных)	Число (проценты)	<p>Отображается количество диалогов с отрицательной оценкой, закрытых ботом без переключения на оператора.</p> <p>Примечание: по умолчанию диалоги с отрицательной оценкой – это диалоги с оценкой в 1 или 2 балла. Однако перечень отрицательных значений может настраиваться индивидуально.</p>
68	Обработано ботом (положительных)	Число (проценты)	<p>Отображается количество диалогов с положительной оценкой, закрытых ботом без переключения на оператора.</p> <p>Примечание: по умолчанию диалоги с положительной оценкой – это диалоги с оценкой в 4 или 5 баллов. Однако перечень положительных значений может настраиваться индивидуально.</p>
69	Обработано диалогов	Число	Отображается количество диалогов, обработанных оператором в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
70	Обработано записей за период	Число	Отображается количество записей, обработанных в течение определённого временного интервала.
71	Обработано оператором	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, распределенных и закрытых оператором.
72	Общались с оператором за период	Число	Отображается количество диалогов клиента с оператором в разрезе выбранного периода на панели фильтрации.
73	Общались с оператором за период, %	Число (проценты)	Отображается количество диалогов клиента с оператором в разрезе выбранного периода на панели фильтрации в процентном соотношении.

74	Оператор	Текст	<p>Отображается ФИО оператора, который:</p> <ul style="list-style-type: none"> • первым ответил на диалог • закрыл диалог
75	Отключен	Время	Отображается период времени, в течение которого оператор временно не доступен или неактивен для выполнения своих обязанностей (оператор отсутствует в системе).
76	Отменено записей за период	Число	Отображается количество записей, которые были отменены в течение определённого временного интервала.
77	Отношение исходящих к входящим	Число	Отображается отношение исходящих сообщений к входящим.
78	Отрицательных оценок	Число	<p>Отображается количество диалогов с отрицательной оценкой.</p> <p>Для отчета «KPI ботов» в таблице «KPI ботов» отображается количество диалогов с отрицательной оценкой, закрытых ботом без переключения на оператора. В случае отрицательной оценки диалог автоматически может быть переведен на оператора.</p> <p>Примечание: по умолчанию диалоги с отрицательной оценкой – это диалоги с оценкой в 1 или 2 балла. Однако перечень отрицательных значений может настраиваться индивидуально.</p>
79	Отрицательных оценок%	Число (проценты)	Отображается количество диалогов с отрицательной оценкой в процентном соотношении.
80	Отрицательных у оператора	Число (проценты)	<p>Отображается количество диалогов с отрицательной оценкой, распределенных и закрытых оператором.</p> <p>Примечание: по умолчанию диалоги с отрицательной оценкой – это диалоги с оценкой в 1 или 2 балла. Однако перечень отрицательных значений может настраиваться индивидуально.</p>
81	Оценка	Число	Отображается оценка диалога, если диалог был оценен.
82	Оценка -	Число	<p>Отображается количество диалогов с отрицательной оценкой.</p> <p>Примечание: по умолчанию диалоги с отрицательной оценкой – это диалоги с оценкой в 1 или 2 балла. Однако перечень отрицательных значений может настраиваться индивидуально.</p>
83	Оценка +	Число	<p>Отображается количество диалогов с положительной оценкой.</p> <p>Примечание: по умолчанию диалоги с положительной оценкой – это диалоги с оценкой в 4 или 5 баллов. Однако перечень положительных значений может настраиваться индивидуально.</p>
84	Очередь	Текст	Отображается очередь, в которую поставлен диалог.
85	Ошибочных записей за период	Число	Отображается количество записей, содержащих ошибки, за определённый временной интервал.

86	Переведено на оператора – нет ответа бота	Число	Отображается количество диалогов, распределенных на оператора в связи с отсутствием ответа бота (так как бот не имеет достаточной информации или возможности для предоставления ответа).
87	Переведено на оператора – нет ответа бота, %	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, распределенных на оператора в связи с отсутствием ответа бота в процентном соотношении.
88	Переведено на оператора по запросу клиента	Число	Отображается количество диалогов, распределенных ботом на оператора для более детального или индивидуального ответа. Как правило, происходит в случаях, когда: <ul style="list-style-type: none"> • бот не смог правильно определить вопрос клиента • бот не имеет достаточной информации или возможности для предоставления ответа • вопрос клиента требует персонализированного подхода
89	Переведено на оператора по запросу клиента, %	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, распределенных ботом на оператора для более детального или индивидуального ответа в процентном соотношении.
90	Переведено на оператора по сценарию	Число	Отображается количество диалогов, автоматически распределенных на оператора по сценарию для более детального рассмотрения/ответа (в соответствии с заранее разработанным сценарием или алгоритмом обработки запросов). Показатель позволяет выявить диалоги, переведенные на оператора, требующие автоматизации.
91	Переведено на оператора по сценарию, %	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, автоматически распределенных на оператора по сценарию для более детального рассмотрения/ответа в процентном соотношении.
92	Показатель	Текст	Отображается дополнительный реквизит диалога для аналитики.
93	Поле с чекбоксом	Чекбокс	Отображается поле с чекбоксом для выделения строки. По умолчанию чекбокс <u>не</u> установлен.
94	Положительных оценок	Число	Отображается количество диалогов с положительной оценкой. Для отчета «КРІ ботов» в таблице «КРІ ботов»: отображается количество диалогов с положительной оценкой, закрытых ботом без переключения на оператора. Примечание: по умолчанию диалоги с положительной оценкой – это диалоги с оценкой в 4 или 5 баллов. Однако перечень положительных значений может настраиваться индивидуально.
95	Положительных оценок%	Число (проценты)	Отображается количество диалогов с положительной оценкой в процентном соотношении.
96	Положительных операторов	Число (проценты)	Отображается количество диалогов с положительной оценкой, распределенных и закрытых оператором. Примечание: по умолчанию диалоги с положительной

			<i>оценкой – это диалоги с оценкой в 4 или 5 баллов. Однако перечень положительных значений может настраиваться индивидуально.</i>
97	Поступило диалогов	Число	Отображается количество диалогов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
98	Причина	Текст	Отображается анализируемая причина обращения клиента.
99	Причина обращения		
100	Причина обращения NLU	Текст	Отображается причина обращения, которую определила нейронная сеть.
101	Причина обращения изменена аналитиком	Число	<p>Отображается количество диалогов, для которых <u>аналитиком</u> была <u>изменена</u> причина обращения NLU.</p> <p>Примечание: <i>подтвердить/изменить причину обращения, установленную нейронной сетью можно:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>при закрытии диалога оператором (запрашивается автоматически)</i> • <i>вручную оператором/аналитиком в Sherlock Platform в модуле «NLU».</i>
102	Причина обращения изменена оператором	Число	<p>Отображается количество диалогов, для которых <u>оператором</u> была <u>изменена</u> причина обращения NLU.</p> <p>Примечание: <i>подтвердить/изменить причину обращения, установленную нейронной сетью можно:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>при закрытии диалога оператором (запрашивается автоматически)</i> • <i>вручную оператором/аналитиком в Sherlock Platform в модуле «NLU».</i>
103	Причина обращения подтверждена аналитиком	Число	<p>Отображается количество диалогов, для которых <u>аналитиком</u> была <u>подтверждена</u> причина обращения NLU.</p> <p>Данный показатель необходим для понимания того, что нейронной сетью была правильно определена тематика диалога (насколько точно нейронная сеть определила причину обращения клиента).</p> <p>Примечание: <i>подтвердить/изменить причину обращения, установленную нейронной сетью можно:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>при закрытии диалога оператором (запрашивается автоматически)</i> • <i>вручную оператором/аналитиком в Sherlock Platform в модуле «NLU».</i>

104	Причина обращения подтверждена оператором	Число	<p>Отображается количество диалогов, для которых <u>оператором</u> была <u>подтверждена</u> причина обращения NLU.</p> <p>Данный показатель необходим для понимания того, что нейронной сетью была правильно определена тематика диалога (насколько точно нейронная сеть определила причину обращения клиента).</p> <p>Примечание: <i>подтвердить/изменить причину обращения, установленную нейронной сетью можно:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • при закрытии диалога оператором (запрашивается автоматически) • вручную оператором/аналитиком в Sherlock Platform в модуле «NLU».
105	Продуктивное время	Время	Отображается время, которое оператор фактически тратит на выполнение задач в рабочее время.
106	Пропущенных запросов	Число (проценты)	<p>Данные актуальны для чата на сайте.</p> <p>Отображается количество диалогов, распределенных на оператора, но далее отмененных (закрытых) клиентом.</p> <p>Диалог считается пропущенным, если клиент закрыл чат до получения ответа от оператора. И в дальнейшем клиент больше не открывал данный чат.</p>
107	Пропущено диалогов	Число	Отображается количество диалогов, на которые в течение заданного интервала времени оператор не дал ответ клиенту и/или в случае, если диалоговое окно было закрыто клиентом до ответа оператора.
108	Процент диалогов	Число (проценты)	Отображается количество диалогов, поступивших в платформу в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации в процентах.
109	Событие	Текст (ссылка)	<p>Отображается сработавшее произвольное событие (вызов) на текстовую фразу клиента.</p> <p>Примечание: <i>при клике на ссылку происходит переход в Sherlock Platform в модуль «Боты», где отображается информация о конкретном боте и данном событии.</i></p>
110	Сообщений на диалог	Число	Отображается среднее количество сообщений, приходящихся на один диалог.
111	Среднее время диалога с ботом	Время	Отображается среднее время между первым и последним сообщениями в диалоге с ботом.
112	Среднее время диалога с оператором	Время	Отображается среднее время между первым и последним сообщениями в диалоге с оператором.
113	Среднее время закрытия диалога оператором	Время	Отображается среднее время, которое оператор тратит на полное завершение обработки диалога (сколько времени диалог находится у оператора).
114	Среднее время обработки	Время	Отображается средняя длительность по всем имеющимся диалогам.
115	Среднее время ожидания в	Время	Отображается среднее время, которое диалог находится в очереди: от постановки в очередь до распределения диалога

	очереди		на конкретного оператора.
116	Среднее время ответа	Время	Отображается среднее время между вопросом клиента и ответом оператора.
117	Среднее время ответа бота	Время	Отображается среднее время между вопросом клиента и ответом бота.
118	Среднее время ответа на сообщения ботом	Время	Отображается среднее время, затраченное ботом для ответа на каждое полученное сообщение клиента.
119	Среднее время ответа оператора	Время	Отображается среднее время между вопросом клиента и ответом оператора.
120	Среднее время первого ответа	Время	Отображается среднее время от постановки в очередь до первого сообщения (ответа) оператора.
121	Среднее время реакции	Время	Отображается среднее время реакции для диалога: от времени распределения диалога на конкретного оператора до первого сообщения (ответа) данного оператора.
122	Средний балл	Число	Отображается средняя оценка по всем диалогам в разрезе заданных фильтров.
123	Средняя длительность (диалога)	Время	Отображается средняя длительность по всем имеющимся диалогам.
124	Средняя длительность диалога		
125	Средняя длительность диалогов		
126	Средняя оценка	Число	Отображается средняя оценка по всем диалогам в разрезе заданных фильтров.
127	Средняя скорость ответа на сообщение клиента	Время	Отображается, в общем, среднее время между сообщением клиента и ответом (оператора и/или бота) на каждое сообщение клиента.
128	Средняя скорость ответа на сообщение клиента оператором	Время	Отображается среднее время между сообщением клиента и ответом оператора на каждое сообщение клиента, где был получен ответ от оператора (среднее время, за которое оператор отвечает на запросы клиентов).
129	Ссылка на диалог в системе Шерлок	Текст (ссылка)	Отображается ссылка, при нажатии на которую происходит переход к диалогу в Sherlock Platform (в модуль «Диалоги»).
130	Статус диалога	Текст	Отображается текущий статус диалога.

Руководство по настройке: Администрирование шаблонов и ресурсов	Редакция: 1.0
Документация по Sherlock Platform	

131	Сценарий	Текст	Отображается конкретный сценарий, вызванный определенным ботом в разрезе заданных фильтров на панели фильтрации.
132	Текст	Текст	Отображается текстовая произвольная фраза клиента (запрос/вопрос клиента).
133	Текущая задержка	Число (время)	Отображается время между моментом отправки запроса и получением ответа.
134	Текущий оператор	Текст	Отображается ФИО текущего оператора (конкретного оператора, ответственного за диалог либо на данный момент времени, либо на момент завершения диалога, т.е. в таком случае текущий оператор – это последний оператор).
135	Тип канала	Текст	Отображается тип канала.
136	Ушли из очереди	Число (проценты)	Данные актуальны для чата на сайте. Отображается количество диалогов, поставленных в очередь, но не распределенных далее на оператора, которые при этом были закрыты.
137	Час суток	Число	Отображается час суток.
138	Эффективная занятость	Время	Отображается эффективная занятость оператора за период. Показатель рассчитывается по формуле: $\left(\frac{[\text{Время оператора в диалогах}]}{[\text{Продуктивное время оператора}]} \right) * 100\%$