



# Статистика

## Все звонки

Для просмотра отчета по внутренним звонкам выберите «Статистика» в главном меню и переключитесь на вкладку «Все звонки».

По умолчанию данные отчета выводятся по всем номерам и сотрудникам за текущую дату.

В отчете выводятся все звонки, включая:

- Входящие - входящие звонки с внешних номеров на номера абонентов - отображаются в статистике, если на номер абонента подключена любая из дополнительных опций. Подробнее об управлении опциями см. Опции для номеров.
- Звонки между абонентами Услуги – отображаются в статистике, если хотя бы на один из номеров абонентов подключена любая из дополнительных опций. Подробнее об управлении опциями см. Опции для номеров.
- Исходящие звонки с номеров абонентов Услуги на внешние номера – отображаются в статистике, если на номер абонента подключена хотя бы одна из дополнительных опций см. Опции для номеров.

The screenshot shows a user interface for viewing all calls. At the top, there is a navigation bar with five tabs: 'Все звонки' (selected), 'Входящие', 'Исходящие', 'Пропущенные', and 'Внутренние'. Below the tabs is a search bar with the placeholder 'За месяц' and a date range selector. To the right of the search bar are buttons for 'Скачать отчет' (Download report) and a magnifying glass icon. The main area displays a table of call records. The table has columns: 'Дата и время' (Date and time), 'Ожидание' (Waiting), 'Длительность' (Duration), 'Кто звонил' (Who called), 'Через' (Through), and 'Кому' (To whom). Two call entries are visible:

Дата и время	Ожидание	Длительность	Кто звонил	Через	Кому
24.07.2024 16:37:01	4 секунды	1 секунда	9999999999 +79992228899	+79992228899	9999999999 +79992228899
24.07.2024 16:37:10	2 секунды	4 секунды	9999999999 +79992228899	+79992228899	9999999999 +79992228899

Вы можете изменить фильтрацию отчета. См. Настройки фильтрации

Вы можете прослушать, скачать, удалить сделанную запись телефонного звонка, а также сгенерировать и прочитать его транскрибацию. См. Запись и транскрибация звонков

При необходимости скачайте отчет в формате таблицы Excel (\*.xls), нажав ссылку «Скачать отчет». На ваше устройство будет скачан файл с таблицей отчета согласно текущим настройкам фильтра.

## Входящие звонки

Для просмотра отчета по внутренним звонкам выберите «Статистика» в главном меню и переключитесь на вкладку «Входящие».

По умолчанию данные отчета выводятся за по всем сотрудникам за сегодня.

Отчет включает следующие типы звонков:

- Входящие звонки с внешних номеров на номера абонентов - отображаются в статистике, если на номер абонента подключена любая из дополнительных опций. Подробнее об управлении опциями см. Опции для номеров.
- Входящие звонки с номеров абонентов на номера других абонентов - отображаются в статистике, если хотя бы на один из номеров абонентов подключена любая из дополнительных опций. Подробнее об управлении опциями см. Опции для номеров.

The screenshot shows a mobile application interface for viewing incoming calls. At the top, there is a navigation bar with five tabs: 'Все звонки' (All calls), 'Входящие' (Incoming) which is highlighted in blue, 'Исходящие' (Outgoing), 'Пропущенные' (Missed), and 'Внутренние' (Internal). Below the tabs is a search bar with placeholder text 'За месяц' (Last month) and a date range selector. To the right of the search bar are a '+' button, a magnifying glass icon for search, and text indicating 'Всего 14 записей' (Total 14 records). The main area displays a table of call records with columns: 'Команды' (Calls), 'Дата и время' (Date and time), 'Ожидание' (Waiting), 'Длительность' (Duration), 'Кто звонил' (Who called), 'Через' (Through), and 'Кому' (To whom). Two call entries are visible:

Команды	Дата и время	Ожидание	Длительность	Кто звонил	Через	Кому
<input type="checkbox"/>	24.07.2024 16:37:01	4 секунды	1 секунда	Иванов И.И. +79812345678	-79812345678	Андрей +79812345678
<input type="checkbox"/>	26.07.2024 12:39:05	4 секунды	0 секунд	Иванов И.И. +79812345678	-79812345678	Андрей +79812345678

At the bottom right of the table area is a help icon (a question mark inside a circle).

Вы можете изменить фильтрацию отчета. См. Настройки фильтрации

Вы можете прослушать, скачать, удалить сделанную запись телефонного звонка, а также сгенерировать и прочитать его транскрибацию. См. Запись и транскрибация звонков

При необходимости скачайте отчет в формате таблицы Excel (\*.xls), нажав ссылку «Скачать отчет». На ваше устройство будет скачан файл с таблицей отчета согласно текущим настройкам фильтра.

## Исходящие звонки

Для просмотра отчета по внутренним звонкам выберите «Статистика» в главном меню и переключитесь на вкладку «Исходящие».

По умолчанию данные отчета выводятся по всем сотрудникам за сегодня.

Отчет включает звонки следующих типов:

- Исходящие с номеров абонентов на номера других абонентов – отображаются в статистике, если хотя бы на один из номеров абонентов подключена любая из дополнительных опций. Подробнее об управлении опциями см. Опции для номеров.
- Исходящие звонки с номеров абонентов на внешние номера – отображаются в статистике, если на номер абонента подключена хотя бы одна из дополнительных опций см. Опции для номеров.

Пропущенные звонки в данном отчете не выводятся.

The screenshot shows a user interface for viewing outgoing calls. At the top, there is a navigation bar with five tabs: 'Все звонки' (All calls), 'Входящие' (Incoming), 'Исходящие' (Outgoing) which is highlighted in blue, 'Пропущенные' (Missed), and 'Внутренние' (Internal). Below the tabs is a download button labeled 'Скачать отчет' (Download report). The main area displays a table of call records. The table has columns: 'Дата и время' (Date and time), 'Ожидание' (Waiting), 'Длительность' (Duration), 'Кто звонил' (Who called), 'Через' (Through), and 'Кому' (To whom). There are two entries in the table:

Дата и время	Ожидание	Длительность	Кто звонил	Через	Кому
24.07.2024 16:37:10	2 секунды	4 секунды	+7904 123 45 67 +7904 123 45 67	+7904 123 45 67	+7904 123 45 67
24.07.2024 16:37:50	2 секунды	1 секунда	+7904 123 45 67 +7904 123 45 67	+7904 123 45 67	+7904 123 45 67

A search bar at the top right contains the text 'Всего 2 записи' (Total 2 records). A help icon is located in the bottom right corner of the table area.

Вы можете изменить фильтрацию отчета. См. Настройки фильтрации

Вы можете прослушать, скачать, удалить сделанную запись телефонного звонка, а также сгенерировать и прочитать его транскрибацию. См. Запись и транскрибация звонков

При необходимости скачайте отчет в формате таблицы Excel (\*.xls), нажав ссылку «Скачать отчет». На ваше устройство будет скачан файл с таблицей отчета согласно текущим настройкам фильтра.

## Пропущенные звонки

Для просмотра отчета по внутренним звонкам выберите «Статистика» в главном меню и переключитесь на вкладку «Пропущенные».

По умолчанию данные отчета выводятся по всем номерам и сотрудникам за текущую дату.

Отчет содержит информацию о пропущенных звонках, включая следующие типы звонков:

- Пропущенные вызовы с внешних номеров напрямую на номер абонентов Услуги, если на номере абонента подключена любая из дополнительных опций. Подробнее см. Опции для номеров.
- Непринятые исходящие вызовы с номера абонента на внешний номер и на номер другого абонента Услуги.

Select	Дата и время▲	Ожидание	Кто звонил	Через	Кому
<input type="checkbox"/>	01.08.2024 13:08:26	0 секунд	internal +7904 200 00 300	+7904 200 00 300	internal +7904 200 00 300
<input type="checkbox"/>	01.08.2024 13:11:25	2 секунды	internal +7904 200 00 300	+7904 200 00 300	internal +7904 200 00 300

Вы можете изменить фильтрацию отчета. См. Настройки фильтрации

При необходимости скачайте отчет в формате таблицы Excel (\*.xls), нажав ссылку «Скачать отчет». На ваше устройство будет скачан файл с таблицей отчета согласно текущим настройкам фильтра.

## Внутренние звонки

Для просмотра отчета по внутренним звонкам выберите «Статистика» в главном меню и переключитесь на вкладку «Внутренние».

По умолчанию данные отчета выводятся по всем сотрудникам за сегодня.

Отчет включает звонки с номеров абонентов Услуги на номера других абонентов Услуги. Пропущенные звонки также учитываются в данном отчете.

Звонки отображаются в том случае, если хотя бы на один из номеров абонентов подключена любая дополнительная опция. Подробнее об управлении опциями см. Опции для номеров

Отчет выглядит следующим образом:

The screenshot shows a call report interface with the following details:

- Header buttons: Все звонки, Входящие, Исходящие, Пропущенные, Внутренние (Internal). The Internal button is highlighted.
- Download button: Скачать отчет (Download report).
- Search bar: За месяц (Last month) with a clear button (X), a plus sign (+), a magnifying glass icon, and text Всего 4 записи (Total 4 records).
- Table header: Дата и время▲, Ожидание, Длительность, Кто звонил, Через, Кому.
- Table data:
  - Call 1: 22.08.2024 11:39:15, 1 секунда, 1 секунда, Сотрудник (Дополненный) +7950 200 20 20, Сотрудник +7950 200 20 20.
  - Call 2: 22.08.2024 11:39:22, 3 секунды, 4 секунды, Сотрудник +7950 200 20 20, Сотрудник (Дополненный) +7950 200 20 20.
- Help icon: A question mark icon in the bottom right corner.

- Дата и время звонка
- Ожидание — время ожидания до начала соединения.
- Длительность соединения
- Кто звонил — номер абонента, совершившего вызов (инициатор соединения).
- Кому — номер абонента, принявшего вызов.

Вы можете изменить фильтрацию отчета. См. Настройки фильтрации

Вы можете прослушать, скачать, удалить сделанную запись телефонного звонка, а также сгенерировать и прочитать его транскрибацию. См. Запись и транскрибация звонков

При необходимости скачайте отчет в формате таблицы Excel (\*.xls), нажав ссылку «Скачать отчет». На ваше устройство будет скачан файл с таблицей отчета согласно текущим настройкам фильтра.

## Запись и транскрибация звонков

**Обратите внимание:** доступ к прослушиванию, скачиванию и удалению записей разговоров, а также к просмотру файлов транскрибаций имеет

только администратор. Для доступа к данным функциям также должна быть подключена дополнительная опция записи разговоров См. Тариф и опции

На страницах отчетов «Все звонки», «Входящие», «Исходящие», «Внутренние» доступна функция прослушивания, скачивания и удаления записи телефонного разговора.

Также для всех записанных звонков доступна функция транскрибации звонка. Вы можете сгенерировать, просмотреть и скачать текстовые файлы транскрибаций.

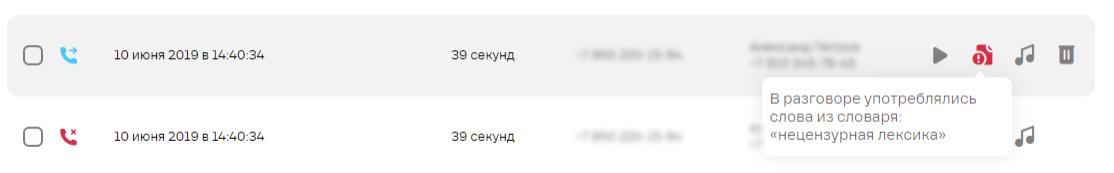
**Обратите внимание:** транскрибация записанного звонка запрашивается отдельно.

Доступны следующие виды записи:

- «Запись входящих/исходящих» — опция подключается на каждый номер абонента отдельно и позволяет записывать все входящие и исходящие звонки выбранного абонента.

Если для телефонного звонка была сделана запись согласно подключенными услугам, по наведению курсора на строку звонка в отчете появляются кнопки прослушивания, скачивания и удаления записи, а также кнопка генерации файла транскрибации.

**Обратите внимание!** Если в записи разговора была обнаружена нецензурная лексика, в строке записи появится предупреждающая иконка красного цвета. Чтобы найти все звонки с нецензурной лексикой, воспользуйтесь фильтрацией по фразам



Для прослушивания записи наведите курсор на строку телефонного разговора в отчете и нажмите Play.



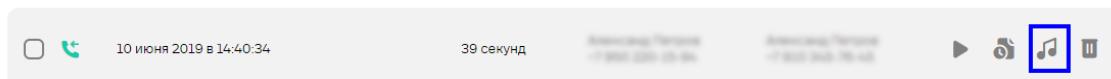
В нижней части страницы будет открыт плеер и начнется воспроизведение записи.



Перемещайте ползунок для прокручивания записи. Чтобы приостановить/возобновить воспроизведение, нажмите кнопку Play/Пауза. Чтобы остановить запись и закрыть окно плеера, нажмите кнопку «Закрыть» в правом верхнем углу окна плеера.

Вы можете увеличить скорость прослушивания записи с помощью кнопки, которая находится справа от кнопки Play/Пауза.

Для скачивания записи на ваше устройство нажмите на иконку меню в строке телефонного разговора и выберите «Скачать».



Файл с записью в формате MP3 будет скачан на ваше устройство.

Вы можете удалить запись разговора, нажав на иконку корзины.



Вы можете запросить генерацию файла транскрибации звонка, нажав соответствующую иконку.



Отметьте несколько записей и в появившейся панели в нижней части экрана выберите соответствующее действие, чтобы прослушать записи поочередно, скачать архив записей разговоров, скачать архив файлов транскрипции (при наличии) или удалить записи.

A screenshot of a mobile application interface showing a list of recorded calls. Each call entry includes a checkbox, a profile picture, the date and time, and the duration. Below the list are buttons for selecting all, playing, downloading, and deleting. At the bottom, there are summary buttons for selected items, playback, download, transcription download, delete, and close.

Скачайте архив записей разговоров, нажав ссылку «Скачать записи».

## Фильтрация отчета

Веб-интерфейс Услуги предоставляет вам расширенные возможности фильтрации звонков по дате и времени звонка, по абонентам, совершившим вызовы и по фразам, встречающимся в разговоре.

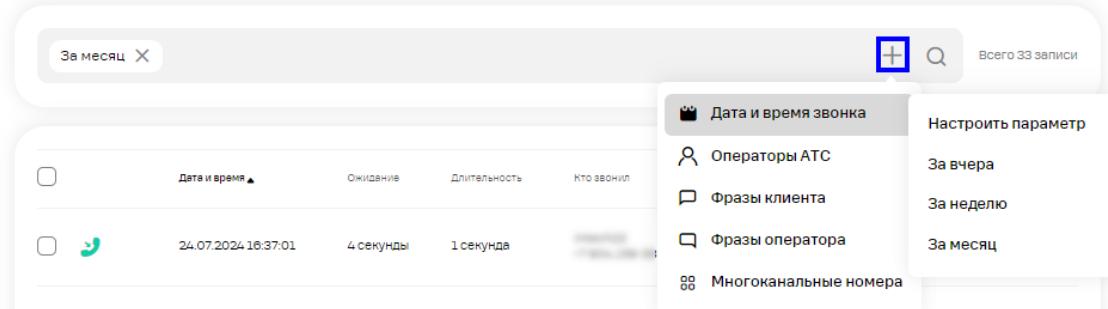
По умолчанию данные отфильтрованы по всем звонкам за текущую дату.

**Обратите внимание:** для корректной фильтрации по фразам необходимо подключить опцию «Речевая аналитика», а также сгенерировать требуемые транскрибации. См. Тариф и опции и Речевая аналитика.

### По дате и времени звонка

Для того, чтобы настроить фильтрацию по дате и времени звонка, выполните следующие шаги:

**Шаг 1.** Нажмите кнопку  в строке поиска на странице «Статистика». В выпадающем списке выберите пункт «Дата и время звонка».

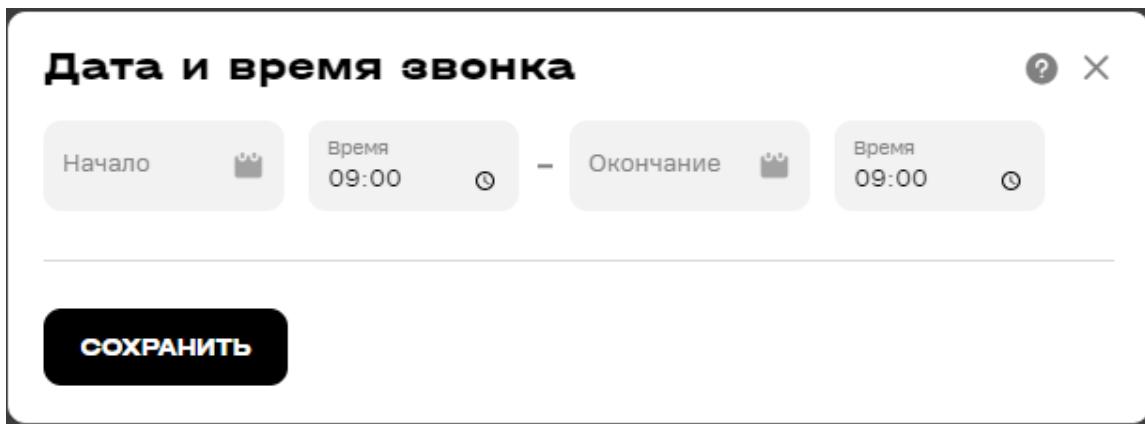


The screenshot shows the 'Statistics' page interface. At the top, there is a search bar with a placeholder 'За месяц' and a clear button 'X'. To the right of the search bar are icons for adding a new entry (+), searching (magnifying glass), and a total count 'Всего 33 записи'. Below the search bar is a table with columns: 'Дата и время' (Date and time), 'Ожидание' (Waiting), 'Длительность' (Duration), and 'Кто звонил' (Who called). Two rows are visible: one for a call made at 24.07.2024 16:37:01 with 4 seconds of waiting and 1 second duration, and another partially visible row. To the right of the table is a dropdown menu titled 'Дата и время звонка' (Call date and time) with the following options: 'Настройте параметр' (Configure parameters), 'За вчера' (Yesterday), 'За неделю' (Week), 'За месяц' (Month), and 'Многоканальные номера' (Multichannel numbers).

**Шаг 2.** Выберите подходящий пункт меню:

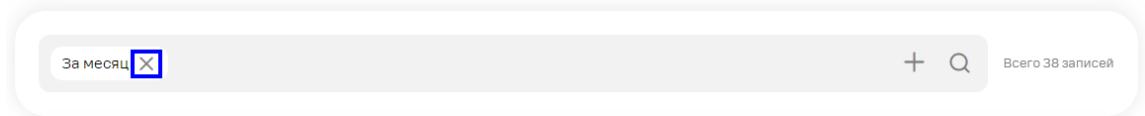
- За вчера – статистика выводится за предыдущий день.
- За неделю – статистика выводится за последние 7 дней.
- За месяц – статистика выводится за последние 30 дней (если текущая дата 15.02, статистика выводится за 15.01-15.02).

**Шаг 3.** Для самостоятельной настройки диапазона фильтрации выберите пункт меню «Настройте параметр». В открывшемся окне укажите дату и время начала и окончания временного отрезка, за который вы хотите получить статистику звонков. Нажмите «Сохранить».



**Шаг 4.** В строке поиска появится новый критерий поиска. Для удаления критерия поиска нажмите кнопку в поле тега.

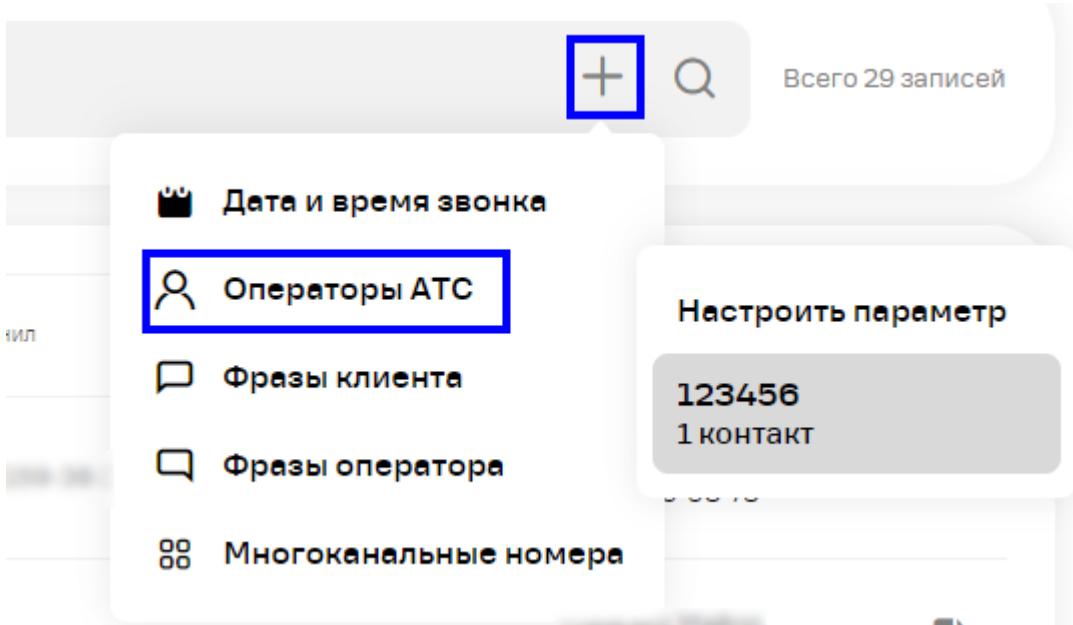
**Обратите внимание:** при удалении тега по дате и времени данные будут отфильтрованы за текущую дату.



## По абоненту

Для того, чтобы отфильтровать звонки, в которых участвовал определенный сотрудник или группа сотрудников, выполните следующие шаги.

**Шаг 1.** Нажмите кнопку в строке поиска на странице «Статистика». В выпадающем списке выберите пункт «Абоненты».



**Шаг 2.** В раскрывшемся меню вы можете выбрать один из шаблонов, созданных ранее, или настроить параметр фильтрации самостоятельно.

При выборе шаблона, созданного ранее, в строке поиска появится новый критерий поиска. Для удаления критерия поиска нажмите кнопку  в поле тега.

**Шаг 3.** При выборе пункта меню «Настроить параметр» откроется окно настройки фильтрации по абонентам.

Вы можете:

### **Использовать шаблон**

При выборе соответствующего пункта в окне отобразится список всех существующих шаблонов. Вы можете отметить флагами один или несколько шаблонов.

Для редактирования шаблона нажмите кнопку редактирования  в строке шаблона. Подробнее о редактировании шаблонов см. Шаблоны. Для удаления шаблона нажмите кнопку удаления  в строке шаблона.

### **Выбрать абонентов**

При выборе соответствующего пункта в окне отобразится список всех абонентов. Вы можете отметить флагами одного или нескольких абонентов.

Воспользуйтесь поиском по имени и номеру телефона для поиска нужного абонента.

Для создания шаблона нажмите кнопку «Создать шаблон». Подробнее о создании шаблонов см. Шаблоны

**Шаг 4.** Нажмите на кнопку «Сохранить». Список отчета будет отфильтрован в соответствии с настройками.

**Шаг 5.** В строке поиска появится новый критерий поиска. Для удаления критерия поиска нажмите кнопку  в поле тега.

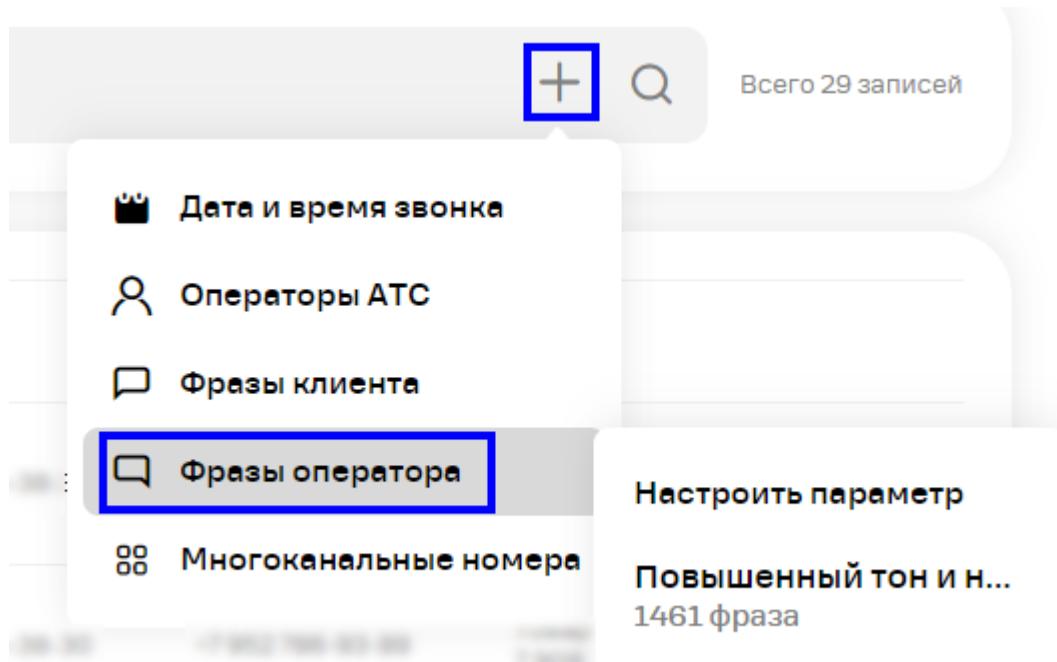
**Обратите внимание:** при удалении последнего тега поиска данные будут отфильтрованы за текущую дату.

## По фразам

**Важно:** для корректной фильтрации по фразам необходимо подключить опцию «Речевая аналитика», а также сгенерировать требуемые транскрибации. См. Тариф и опции и Речевая аналитика.

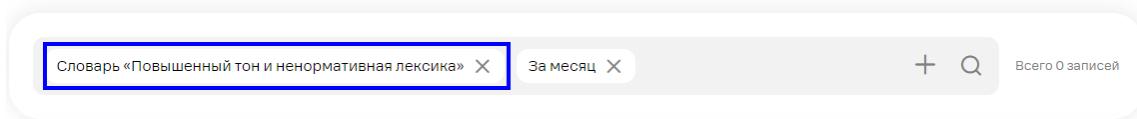
Для того, чтобы отфильтровать те звонки, в которых встречались определенные фразы, выполните следующие шаги:

**Шаг 1.** Нажмите кнопку  в строке поиска на странице «Статистика». В выпадающем списке выберите пункт «Фразы клиента» или «Фразы абонента», чтобы выполнить поиск определенных фраз в репликах клиента или абонента соответственно.



В раскрывшемся меню вы можете выбрать словари, созданные ранее, или настроить параметр фильтрации самостоятельно.

**Шаг 2.** При выборе словаря, созданного ранее, в строке поиска появится новый критерий поиска. Для удаления критерия поиска по словарю нажмите кнопку  в поле тега.



**Шаг 3.** При выборе пункта меню «Настроить параметр» откроется окно настройки фильтрации по фразам.

Вы можете:

### **Использовать словарь**

При выборе соответствующего пункта в окне отобразится список всех существующих словарей. Вы можете отметить флагами один или несколько словарей.

Также вам доступен предустановленный словарь «Повышенный тон и ненормативная лексика». Этот словарь нельзя редактировать и удалить.

Для редактирования пользовательского словаря нажмите кнопку редактирования в строке словаря. Подробнее о редактировании словарей смотрите раздел Создание и редактирование словаря.

Для удаления пользовательского словаря нажмите кнопку удаления  в строке шаблона.

### **Использовать ключевые фразы**

Перечислите через запятую те фразы, по наличию которых в разговоре вы хотите отфильтровать записи разговоров.

Для создания словаря нажмите кнопку «Создать словарь». Подробнее о создании словарей смотрите раздел Создание и редактирование словаря.

**Шаг 4.** Нажмите кнопку «Сохранить». Список отчета будет отфильтрован в соответствии с настройками. В строке поиска появится новый критерий поиска. Для удаления критерия поиска нажмите кнопку  в поле тега.

## Шаблоны

Сохраняйте шаблоны для быстрой фильтрации по абонентам.

**Шаг 1.** Введите название шаблона, например: «Хорошие работники», «Новые сотрудники», «Были жалобы».

**Шаг 2.** Выберите абонентов. Отметьте флагами нужных абонентов. При необходимости воспользуйтесь поиском по имени и номеру телефона.

## Редактирование шаблона

Название шаблона

Выберите операторов АТС

12 из 127 выбраны

Поиск



Абонент: Геннадий

Статус: активен



Абонент: Геннадий

Статус: активен

**СОХРАНИТЬ**

**ОТМЕНА**

**ОЧИСТИТЬ**

**Шаг 3.** Сохраните шаблон, нажав кнопку «Сохранить».

## Словари

Сохраняйте словари для быстрой фильтрации по фразам.

**Шаг 1.** Введите название словаря, например: «Грубые фразы», «Конкуренты».

**Шаг 2.** Перечислите через запятую те фразы, которые вы хотите добавить в словарь.

◀ Вернуться к фильтрации по фразам ⚡

## Редактирование словаря

Название словаря  
Отлично справляются

я буду жаловаться, переключите на менеджера, директору расскажу, вы издеваетесь, вы меня расстраиваете, почему так долго, сталина на вас нет, зачем вы мне грубите, дайте жалобную книгу, позор, отписка, иду в суд,

Сохранить

Отмена

Очистить

**Шаг 3.** Сохраните словарь, нажав кнопку «Сохранить».