

Описание статистики

История изменений

12.01.2021

Добавлена ссылка на [Google-таблицу](#), позволяющую работать с этой статистикой.

23.06.2019

Добавлен параметр *ban_status* в первые 2 статистические таблицы.

Теги клиента и обращения выводятся списком через точку с запятой в одном поле для клиента и для обращения.

21.05.2019

Агрегированная статистика теперь доступна через [API](#).

28.08.2018

Добавлен новый параметр — *request_starter*.

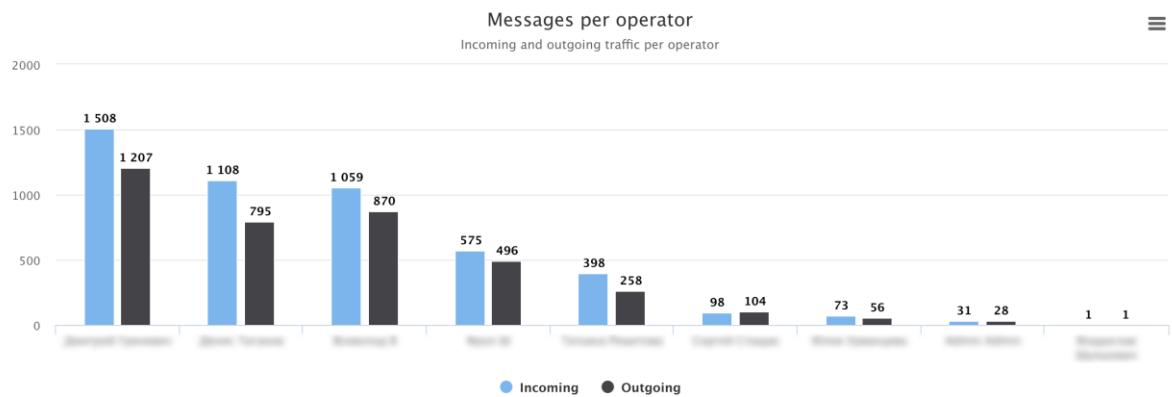
Агрегированная статистика

Агрегированная статистика — это данные в 5 таблицах с большим количеством показателей, на основе которых можно получать отчеты по времени реакции и общему времени обработки обращения, количеству сообщений, клиентов, обращений, действиям операторов, оценкам клиентов и др.

- Статистика рассчитывается один раз в сутки примерно в 1 ночи по вашему местному времени. Если по вашей компании статистика не рассчитывается (об этом есть соответствующее сообщение в разделе *Dashboard*), то обратитесь к администрации.
- Большинство статистических показателей строится на базе обращения.

Обращение — это отрывок диалога с клиентом, состоящий из одного или нескольких сообщений. Как правило, обращение начинается с первого сообщения клиента и заканчивается при закрытии диалога с ним. При продолжении общения с этим клиентом после закрытия диалога, начнется новое обращение в том же диалоге.

- Для включения отображения обращений в диалогах перейдите в **Настройки > Обращения и теги** (под администратором).
- Период времени (продолжительность) — всегда в секундах.
- В разделе **Отчёты > Стат. графики** доступны различные графики по данным этой статистики, например:



Статистические таблицы

Статистические данные содержатся в 5 таблицах.

Таблица 1 «Обращения с ответами» (operator_replies)

Отчет по операторам в разрезе обращения: среднее и общее время ответов оператора, признак новый или старый клиент, количество сообщений и др. В таблице может быть много строк с одним обращением, но с разными операторами, т.к. в одном обращении могут принимать участие много операторов. Если в обращении не было ни одного ответа оператора или единственное сообщение от оператора было в обращении первым, такое обращение в эту таблицу **не попадет**.

Поле	Пример	Комментарий
request_id	232	Id обращения.
request_tags	Sales;Ford	Все теги обращения.
client_id	12349	Id клиента.
client_name	Ваня Петров	Имя клиента.
client_assigned_name	Иван	Назначенное имя клиента.
client_phone	79313131312	Телефон клиента, если известен.
client_messenger	facebook	Мессенджер клиента (по первому сообщению в обращении).
client_comment	This is a comment	Комментарий к клиенту.
client_extra1		Поле Extra1 у клиента.
client_extra2		Поле Extra2 у клиента.
client_extra3		Поле Extra3 у клиента.
client_info	{"5": "X5 M50", "11": "BMW"}	Информация из кастомных полей карточки клиента

client_country	Russia	Страна клиента (если известна).
client_region	Санкт-Петербург	Регион клиента (если известен).
client_new	false	<i>true</i> — если это первое обращение (request) клиента в данную компанию. Иначе — <i>false</i> .
client_tags	VIP;partner	Все теги клиента.
operator_id	100	id оператора, по которому приведена статистика. В рамках одного обращения может быть много операторов, которые принимали участие в ответах клиенту.
operator_name	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
operator_role	supervisor	Роль оператора (<i>operator</i> , <i>supervisor</i> , <i>admin</i>).
operator_group1	New York	Группа 1, к которой принадлежит оператор.
operator_group2	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит оператор.
channel_id	920	Id канала.
channel_name	Основной	Имя канала.
request_start	121331231	Начало обращения (unix).
request_start_d	30.12.2021	Дата начала обращения.
request_start_t	23:59:59	Время начала обращения.
request_start_mode	online/NULL	Режим работы чат-центра на момент начала данного обращения (онлайн или оффлайн). От режима работы зависит интерпретация времени ответов в этом обращении (если операторы не работали, то их реакция не будет отражать действительности). Режим работы определяется на момент расчета

		статистики.
replies	5	<p>Количество пар «сообщение клиента» — «ответ данного оператора» в обращении. Не учитываются запросы/ответы меню и служебные. Если до ответа оператора был ответ этого или другого оператора, данный ответ оператора не учитывается.</p> <p>Пример:</p> <p>14:55 --- Начало обращения --- 14:55 Клиент: 1 (пункт меню) 15:00 Клиент: Привет 15:05 --- Чат назначен на оператора 1 --- 15:10 Клиент: Ay! 15:30 Оператор 1: Добрый день! 15:32 Оператора 2: Чем могу помочь? 15:40 Клиент: Мне нужно оформить КАСКО 15:45 Оператор 1: Мы свяжемся с вами... 15:48 Клиент: Спасибо, жду 15:50 --- Конец обращения ---</p> <p><i>replies</i> оператора 1 = 2 шт.</p> <p><i>replies</i> оператора 2 = 0 шт., т.к. единственный ответ оператора 2 в 15:32 имел предыдущее сообщение не от клиента.</p>
total_replies_time	1200	<p>Общее (суммарное) время реакции данного оператора по всем его ответам внутри обращения. Расчет начинается с момента назначения чата на оператора и далее по сообщениям от клиента. Если было много сообщений от клиента, идущих подряд, время считается от первого сообщения. Также см. параметр <i>working_request_time</i> в следующей таблице.</p> <p>См. пример выше.</p> <p><i>total_replies_time</i> оператора 1 = 25 мин., т.к. учитывается время назначения чата (15:05) + 5 мин (ответ на сообщение в 15:40) = 30 мин.</p> <p><i>total_replies_time</i> оператора 2 – не считается, т.к. единственный ответ оператора 2 в</p>

		15:32 имел предыдущее сообщение не от клиента.
incoming_messages	56	Кол-во входящих сообщений от клиента по данному оператору, не включая его запросы меню. К данному оператору относятся входящие сообщения от клиента, не включая запросы меню, которые предшествовали ответам этого оператора.
outgoing_messages	12	Кол-во исходящих ответов данного оператора, не включая ответы меню и без служебных сообщений.
outgoing_menu_messages	69	Кол-во исходящих сообщений с меню.
average_replies_time	120	Среднее время ответов данного оператора (то есть как быстро оператор отвечает на сообщения от клиента): <i>total_replies_time</i> разделить на <i>replies</i> .
request_starter	write_first/other	<p>Признак инициатора обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <i>write_first</i> — обращение было начато оператором с помощью функции «Писать первым». • <i>other</i> — все иные случаи. <p>Этот параметр полезен в рамках анализа скорости реакции.</p>
request_terminator	Auto/Василий Иванов	Информация об инициаторе завершения обращения клиента

Таблица 2 «Все обращения» (request_stats)

Отчет по обращениям: время реакции и время обработки обращения. В этом отчете одна строка — это одно обращение, независимо от кол-ва принимавших участие операторов. В этот отчет попадают **все обращения** по вашей компании, даже те, где оператор написал первым или не писал вообще (в отличии от *operator_replies* выше).

Поле	Пример	Комментарий
request_id	232	Id обращения.
request_tags	Sale;Ford	Все теги обращения в одном списке.
client_id	12349	Id клиента.
client_name	Ваня Петров	Имя клиента.
client_assigned_name	Иван	Назначенное имя клиента.
client_phone		Телефон клиента, если известен.
client_messenger	facebook	Мессенджер клиента (по первому сообщению клиента в обращении).
client_comment	This is a comment	Комментарий к клиенту.
client_extra1		Поле <i>Extra1</i> у клиента.
client_extra2		Поле <i>Extra2</i> у клиента.
client_extra3		Поле <i>Extra3</i> у клиента.
client_info	{"5": "X5 M50", "11": "BMW"}	Информация из кастомных полей карточки клиента
client_country	Russia	Страна клиента (если известна).
client_region	Санкт-Петербург	Регион клиента (если известен).
client_new	false	<i>true</i> — если это первое обращение от данного клиента в вашу компанию. Иначе — <i>false</i> .
client_tags	VIP;Partner	Все теги клиента в одном списке.

channel_id	920	Id канала.
channel_name	Основной	Имя канала.
request_start	121331231	Начало обращения (unix).
request_start_d	30.12.2021	Дата начала обращения.
request_start_t	23:59:59	Время начала обращения.
request_start_mode	online/NULL	Режим работы чат-центра на момент начала данного обращения (онлайн или оффлайн). От режима работы зависит интерпретация времени реакции <i>reaction_time</i> (если операторы не работали, то их реакция не будет отражать действительности). Режим работы определяется на момент расчета статистики.
first_operator_id	100	Id оператора, которому принадлежит первое сообщение в этом обращении среди прочих операторов. Если в обращении не было сообщений оператора, то это данное обращение не будет иметь оператора.
first_operator_name	Василий Иванов	Имя и фамилия первого оператора, который первым ответил клиенту в данном обращении среди прочих операторов.
first_operator_role	supervisor	Роль первого оператора (<i>operator</i> , <i>supervisor</i> , <i>admin</i>).
first_operator_group1	New York	Группа 1, к которой принадлежит первый оператор.
first_operator_group2	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит первый оператор.
operators_in_request	3	Количество операторов, принявших участие в данном обращении.

reply_start	121331231	Дата/время первого сообщения оператора (а не системы или меню) в данном обращении.
reply_start_d	31.12.2021	То же — дата.
reply_start_t	23:59:59	То же — время.
reaction_time	200	<p>Разница в секундах между <i>первым сообщением</i> клиента в обращении и первым сообщением оператора в этом обращении. В отличии от <i>working_reaction_time</i> (см. ниже), время, пока чат находится в ожидании назначения на оператора, учитывается.</p> <p>См. параметр <i>request_starter</i> ниже.</p> <p>Если первое сообщение в обращении было от оператора, время реакции не считается.</p> <p>Пример:</p> <p>14:55 --- Начало обращения --- 14:55 Клиент: 1 (пункт меню) 15:00 Клиент: Привет 15:05 --- Чат назначен на оператора 1 --- 15:10 Клиент: Ау! 15:30 Оператор 1: Добрый день! 15:32 Оператора 2: Чем могу помочь? 15:40 Клиент: Мне нужно оформить КАСКО 15:45 Оператор 1: Мы свяжемся с вами... 15:48 Клиент: Спасибо, жду 15:50 --- Конец обращения ---</p> <p><i>reaction_time</i> обращения = 35 мин. — с момента первого сообщения клиента до первого ответа оператора.</p>
working_reaction_time	61	Разница в секундах между <i>назначением чата на оператора</i> или, если в данном обращении не было назначения чата, то первым сообщением клиента в этом обращении и первым сообщением оператора в этом обращении. В отличии

		<p>от <i>reaction_time</i> (см. выше), здесь время, пока чат не назначен на оператора, не учитывается.</p> <p>Если первое сообщение в обращении было от оператора, время реакции не считается.</p> <p>См. параметр <i>request_starter</i> ниже.</p> <p>При использовании этого параметра рекомендуется назначать чаты на операторов автоматически, а не вручную, потому что время ожидания клиента, пока его чат заберет оператор не учитывается.</p> <p>См. пример выше.</p> <p><i>working_reaction_time</i> обращения = 25 мин., т.к. расчет строится на времени назначения чата на оператора (15:05) и первого ответа оператора в обращении (15:30).</p>
<i>request_time</i>	1300	<p>Время между началом и окончанием обращения (по дате и времени последнего сообщения в нем). В отличии от <i>working_request_time</i> (см. ниже), учитывается и то время, пока чат не назначен на оператора.</p> <p>См. пример выше.</p> <p><i>request_time</i> обращения = 55 мин.</p>
<i>working_request_time</i>	1200	<p>Время между первым назначением чата на оператора или, если в обращении не было назначения чата, то началом обращения и окончанием этого обращения (по дате и времени последнего сообщения в нем). В отличии от <i>request_time</i> (см. выше), время, пока чат не назначен на оператора, не учитывается.</p> <p>При использовании этого параметра рекомендуется:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Назначать чаты на операторов автоматически, а не вручную. Иначе время ожидания клиента, пока его чат заберет оператор учитываться не будет. • Обязать операторов оперативно закрывать чат по окончании беседы или же поставить небольшой период автозакрытия чата <p>См. пример выше. <code>working_request_time</code> обращения = 45 мин., т.к. учитывается время назначения чата на оператора (15:05) и время окончания обращения (15:50).</p>
<code>incoming_messages</code>	56	Суммарное кол-во входящих сообщений в обращении от клиента, НЕ включая запросы меню.
<code>incoming_menu_messages</code>	10	Суммарное кол-во входящих запросов меню от клиента в данном обращении.
<code>outgoing_messages</code>	56	Суммарное кол-во исходящих сообщений в этом обращении, НЕ включая ответы на запросы меню и автоответы.
<code>outgoing_menu_messages</code>	8	Суммарное кол-во исходящих сообщений типа «меню» в этом обращении, то есть ответы клиенту на запросы меню.
<code>request_starter</code>	<code>write_first/other</code>	<p>Признак инициатора обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • <code>write_first</code> – обращение было начато оператором с помощью функции «Писать первым». • <code>other</code> – все иные случаи. <p>Этот параметр полезен в рамках анализа скорости реакции.</p>

request_terminator	Auto/Василий Иванов	Информация об инициаторе завер- шения обращения клиента
--------------------	------------------------	--

Таблица 3 «Нагрузка» (operator_stats)

Отчет по операторам (обращения, сообщения, клиенты). Если в обращении не было ни одного сообщения от оператора, такое обращение в эту таблицу не попадает.

Поле	Пример	Комментарий
date	121331231	День, за который статистика (unix). День по часовому поясу клиента.
date _d	30.12.2021	То же в формате дд.мм.гггг.
operator_id	100	Id оператора, по которому приведена статистика. Оператор обращения определяется как первый оператор, написавший в него.
operator_name	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
operator_role	supervisor	Роль оператора (<i>operator, supervisor, admin</i>).
operator_group1	New York	Группа 1, к которой принадлежит оператор.
operator_group2	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит оператор.
channel_id	920	Id канала.
channel_name	Основной	Имя канала.
client_messenger	facebook	Мессенджер клиента (по первому сообщению клиента в обращении).
requests	100	Количество обращений, в которых этот оператор был автором первого сообщения клиенту.

requests_took_part	123	Количество обращений, в которых этот оператор принял участие (был в любом сообщении обращения). Эта величина включает в себя <i>requests</i> .
messages	3467	Количество сообщений, отправленных оператором.
clients	120	Количество клиентов, с которыми общался этот оператор во всех обращениях, в которых оператор принимал участие.

Таблица 4 «Действия» (operator_events)

Отчет по событиям оператора: принял/передал чат, сменил статус, вошел/вышел из системы и др.

Поле	Пример	Комментарий
operator_id	100	Id оператора, по которому приведена статистика.
operator_name	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
operator_role	supervisor	Роль оператора (<i>operator, supervisor, admin</i>).
event_id	60	Id события.
event_name	statusOnline, login, logout	Имя события.
event_type	userStatus/dialog/action	Тип события.
event_start	121331231	Дата/время наступления события (unix).
event_start_d	30.12.2021	То же — дата.
event_start_t	23:59:59	То же — время.
status_duration	550	Для события <i>online, offline, break, study</i> и <i>busy</i> (онлайн, офлайн, перерыв, на обучении и занят) — время (сек.) нахождения оператора в соответствующем статусе. Время считается до следующего события, относящегося к любому из указанных статусов оператора. Этот параметр рассчитывается при смене статуса оператора на новый статус. Если на момент расчета статистики отсутствует следующее событие, то в этом поле будет продолжительность до момента расчета (примерно в

		<p>1 ночи по вашему местному времени).</p> <p>Состояние <i>offline</i> может возникнуть по неактивности оператора (<i>Настойки/Общее</i>). При этом, оператор может оставаться залогиненным в системе.</p>
--	--	--

Таблица 5 «Оценки» (rating)

Отчет по оценкам от клиентов, полученных операторами чатов. Оценка выставляется в рамках специального рейтингового обращения. Не на все запросы клиенты присылают свою оценку.

Поле	Пример	Комментарий
client_id	12349	Id клиента, которому был направлен запрос на оценку.
client_name	Ваня Петров	Имя клиента.
client_assigned_name	Иван	Назначенное имя клиента.
client_phone	79313131312	Телефон клиента, если известен.
client_messenger	facebook	Мессенджер клиента.
client_comment	This is a comment	Комментарий к клиенту.
client_extra1		Поле Extra1 у клиента.
client_extra2		Поле Extra2 у клиента.
client_extra3		Поле Extra3 у клиента.
client_info	{"5": "X5 M50", "11": "BMW"}	Информация из кастомных полей карточки клиента.
client_country	Russia	Страна клиента (если известна).
client_region	Санкт-Петербург	Регион клиента (если известен).
client_tag1		1-й тег клиента.
client_tag2		2-й тег клиента.
client_tag3		3-й тег клиента.
operator_id	100	id оператора чата (а не обращения), в котором был направлен запрос на оценку. Если в обращении было несколько операторов, оценка записывается последнему оператору обращения.

operator_name	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
operator_role	supervisor	Роль оператора (<i>operator, supervisor, admin</i>).
operator_group1	New York	Группа 1, к которой принадлежит оператор.
operator_group2	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит оператор.
channel_id	920	id канала.
channel_name	Основной	Имя канала.
rating_id	11	id рейтинга.
rating_name	Опросник	Имя рейтинга.
rating_start	121331231	Дата/время начала опроса на оценку.
rating_start_d	31.12.2021	То же — дата.
rating_start_t	23:59:59	То же — время.
request_id	100	id обращения с рейтингом. Это не то обращение, которое оценивается при оценке чата — см. <i>valuation_request_id</i> .
valuation_request_id	99	id обращения, к которому относится оценка чата.
score_id	21	id оценки. Может быть пусто если клиент не прислал оценку.
score_name	Отлично	Имя оценки.
score_value	5	Балл оценки.
score_comment	5 Все понравилось!	Комментарий клиента к оценке.

Работа с данными

Статистика через API

Данные агрегированной статистики доступны как в разделе **Отчеты** на сайте, так и через API — см. [инструкцию](#) по API.

Работа в Google-таблице

Вы можете работать с данными агрегированной статистики в нашей специальной Google-таблице (Google Docs), создавая собственные отчёты и обновляя данные в один клик.

Откройте Google-таблицу по [ссылке](#). Полную инструкцию см. в таблице на листе **Управление**.