

# **БИТ.Аналитика АТС**

на базе «1С:Предприятие 8»

## **Руководство пользователя**

Все права тиражирования программы «БИТ.Аналитика АТС» и документации к нему принадлежат ООО «БТ».

Приобретая программу «БИТ.Аналитика АТС», Вы тем самым даете согласие не допускать копирования программы (кроме целей установки на собственном предприятии и создания архивных копий), а также документации без письменного разрешения Компании ООО «БТ». Разработчик может вносить изменения в документацию и программное обеспечение без уведомления пользователей. Все упомянутые торговые марки принадлежат их собственникам. Все упомянутые в документации и демонстрационной базе данных названия предприятий и ФИО физических лиц являются вымышленными и не имеют отношения к реальным предприятиям и гражданам.

Разработчик программы и автор документации:

Компания ООО «БТ», © 2018, Россия, г. Москва

Телефон: +7(495) 748-01-23 (многоканальный)

Веб-сайт продукта: <https://www.bit-phone.ru/products/bit-analitika>

E-mail: [analitikaats@1cbit.ru](mailto:analitikaats@1cbit.ru)

## Линия технической поддержки

Зарегистрированные пользователи программы «БИТ.Аналитика АТС» могут воспользоваться услугами линии технической поддержки. Техническая поддержка осуществляется бесплатно.

Чтобы получить такую возможность, необходимо заполнить и выслать в Компанию «Первый БИТ» регистрационную анкету по адресу электронной почты [hotline@1cbit.ru](mailto:hotline@1cbit.ru).

Техническая поддержка работает на русском языке **с 10:00 до 18:00** по московскому времени и в рабочие дни, согласно производственному календарю Российской Федерации. Техническая поддержка осуществляется по электронной почте. Адрес электронной почты технической поддержки [analitikaats@1cbit.ru](mailto:analitikaats@1cbit.ru).

При обращениях, пожалуйста, указывайте ваш текущий релиз Программы «БИТ.Аналитика АТС» и релиз платформы «1С:Предприятие 8». Информация об актуальных релизах программного обеспечения доступна на специальном сайте технической поддержки: <https://update.1cbit.ru>.

На данном сайте публикуются файлы обновления и другие материалы технической поддержки. Файлы обновлений доступны после регистрации с указанием регистрационного номера купленного программного продукта.

## Оглавление

Линия технической поддержки.....	3
Введение .....	5
Словарь терминов .....	6
Основные настройки.....	7
Справочники .....	9
Отчеты .....	12
Оповещение.....	22

## Введение

Программа «БИТ.Аналитика АТС» для «1С:Предприятие 8» позволяет контролировать и анализировать работу предприятия на основе данных, полученных от телефонной станции БИТ.АТС. Программное решение распространяется в составе «1С: Управление торговлей ред. 11» под управлением веб-клиента (поддерживается пока только этот клиент).

Основные возможности:

- анализ маршрута звонка
- прослушивание и скачивание записей разговора.
- анализ внешних линий
- анализ звонков от клиентов
- анализ оценки качества
- анализ звонков с сайта
- анализ звонков сотрудников/подразделений
- рассылка отчетов
- уведомление о пропущенных от клиентов в telegram
- веб-монитор эффективности
- мобильный клиент

Решение предназначено для:

- руководителя предприятия для контроля за общим состоянием дел на предприятии
- руководителя подразделения отдела продаж, call-центра, отвечающих за работу своих сотрудников

## Словарь терминов

В настоящем руководстве используются следующие термины:

**БИТ.АТС** - программная IP телефонная станция, разработанная компанией БИТ.

**Внешняя линия** – внешний номер телефона компании, подключенный к БИТ.АТС.

**Внутренний звонок** – звонок внутри компании, без выхода на внешний номер.

**Время ожидания** – время с момента окончания набора номера до момента установления соединения с абонентом.

**Время разговора** – время с момента установления соединения с абонентом до момента разрыва соединения.

**Вторичный звонок** – считается звонок, если звонивший/вызываемый номер телефона уже присутствует в базе БИТ.АТС.

**Входящий звонок** – входящий внешний звонок на БИТ.АТС.

**Вызываемый номер** – номер телефона, что был набран на телефоне.

**Загруженность линий** – число одновременно занятых внешних линий, подключенных к БИТ.АТС.

**Звонивший номер** – номер телефона звонящего абонента.

**Исходящий звонок** – звонок абонента на внешний номер телефона.

**Не отвечен** – статус звонка с нулевой длительностью разговора и с не установленным соединением.

**Отвечивший номер** – номер телефона ответившего абонента.

**Отвечен** – статус звонка с ненулевой длительностью разговора и с установленным соединением.

**Первичный звонок** – считается звонок, если звонивший/вызываемый номер телефона не присутствует в базе БИТ.АТС.

**Смешанный** – входящий внешний звонок с переадресацией на внешний номер телефона.

**Сотрудник/оператор** – внутренний абонент БИТ.АТС.

**Эффективный звонок** – фактически отвеченный входящий/исходящий внешний звонок с определенным (заданным в настройках) временем разговора.

## Основные настройки

Для начала работы в системе необходимо выполнить ряд настроек в информационной базе. Основные настройки устанавливаются в панели разделов «БИТ.Аналитика АТС - Настройки -Настройки программы».

В форме настроек указать тип поставки телефонной станции БИТ.АТС. Возможны варианты: облачная, серверная, прочее. Облачная поставка подразумевает, что используется телефонная станция размещенная в дата-центре БИТ. Серверная поставка используется, если БИТ.АТС размещена на собственной инфраструктуре (железе). Прочее используется, если требуется указать индивидуальные (не типовые) настройки подключения.

Поставка БИТ.АТС:

Физическое размещение БИТ.АТС.

Сервер телефонии:


Сетевой адрес БИТ.АТС (MySQL).

Порт:

Порт MySQL.

В настройках ODBC-драйвера указывается строка подключения к установленному драйверу MySQL ODBC. Драйвер необходим для подключения к базе данных БИТ.АТС и загрузки данных о звонках. Дистрибутив драйвера входит в поставку решения БИТ.Аналитика АТС, или же его можно скачать с сайта производителя, по ссылке <https://dev.mysql.com/downloads/connector/odbc/>. Если драйвер установлен, то по кнопке «Обновить имя драйвера ODBC MySQL» (доступна на системе Windows) можно заполнить строку подключения.

Имя драйвера ODBC:

Драйвер ODBC MySQL установленный в системе.

Если в настройках заполнен «сервер телефонии» и указан «драйвер ODBC», то проверить доступность БИТ.АТС можно по кнопке «Проверка доступности БИТ.АТС».

В поставку БИТ.Аналитика АТС входят дополнительные конфигурационные файлы javascript. Эти файлы необходимо разместить и опубликовать в виртуальном каталоге веб-сервера. Путь к конфигурационным файлам необходимо прописать в настройках.

✓ Web клиент:

Путь "базового каталога" для web-клиента:

<https://192.168.100.12/js/>

Сетевой адрес размещения виртуального каталога с javascript на web-сервере.

В настройках рассылки отчетов необходимо выбрать учетную запись e-mail от которой будут рассылаться отчеты.

✓ Рассылка отчетов:

[Системная учетная запись](#)

Профиль почты использующийся для рассылки.

В поставку входит «реестр плана нумерации России». Актуальный всегда можно скачать с сайта Федерального агентства связи в формате csv. Это реестр служит для идентификации внешнего номера его провайдера и региона где он был зарегистрирован. Настройка расположена в подсистеме «БИТ.Аналитика АТС – Сервис – Реестр плана нумерации». По кнопке «Загрузить файлы реестра РФ» и указав каталог размещения, происходит загрузка информации.

← → ☆ Реестр плана нумерации РФ ×

Создать Найти... Отменить поиск **Загрузить файлы реестра РФ** Очистить регистр Еще ▾

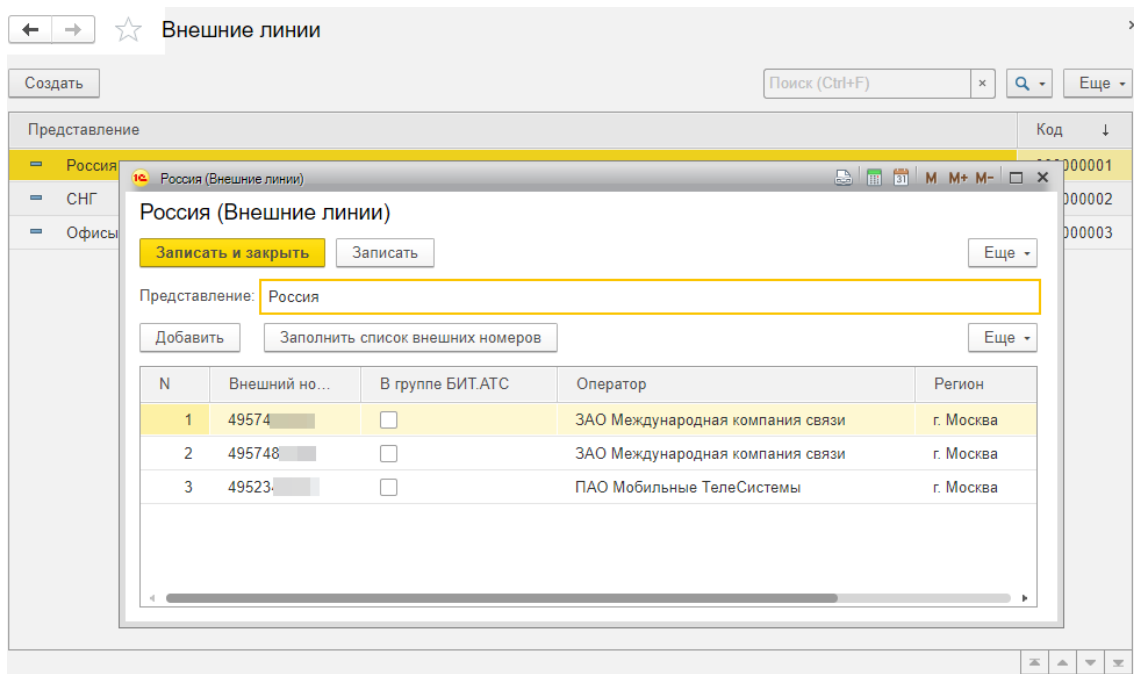
Код	Диапазон от	Диапазон до	Оператор	Регион
485	2 200 000	2 229 999	ПАО Ростелеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 230 000	2 239 999	АО ЭР-Телеком Холдинг	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 240 000	2 259 999	ПАО Ростелеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 260 000	2 269 999	ПАО Мобильные ТелеСистемы	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 270 000	2 270 699	ПАО Ростелеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 270 700	2 270 899	ОАО Ярославский комбинат технических тканей Кр...	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 270 900	2 271 999	ПАО Ростелеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 272 000	2 272 199	ООО Электронные технологии	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 272 200	2 273 099	ЗАО Гамма Телеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 273 600	2 273 999	ООО МУЛЬТИКОМ ГРУПП	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 274 000	2 275 099	ПАО Ростелеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 275 100	2 275 199	ООО ПроФИТ Солюшенз Нетворкинг Телеком	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 275 200	2 275 299	ООО НОРТЭЛС	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 275 500	2 275 699	ОАО НИИ Ярсинтез	г. Ярославль, Ярославская обл.
485	2 275 700	2 278 499	ПАО Ростелеком	г. Ярославль, Ярославская обл.



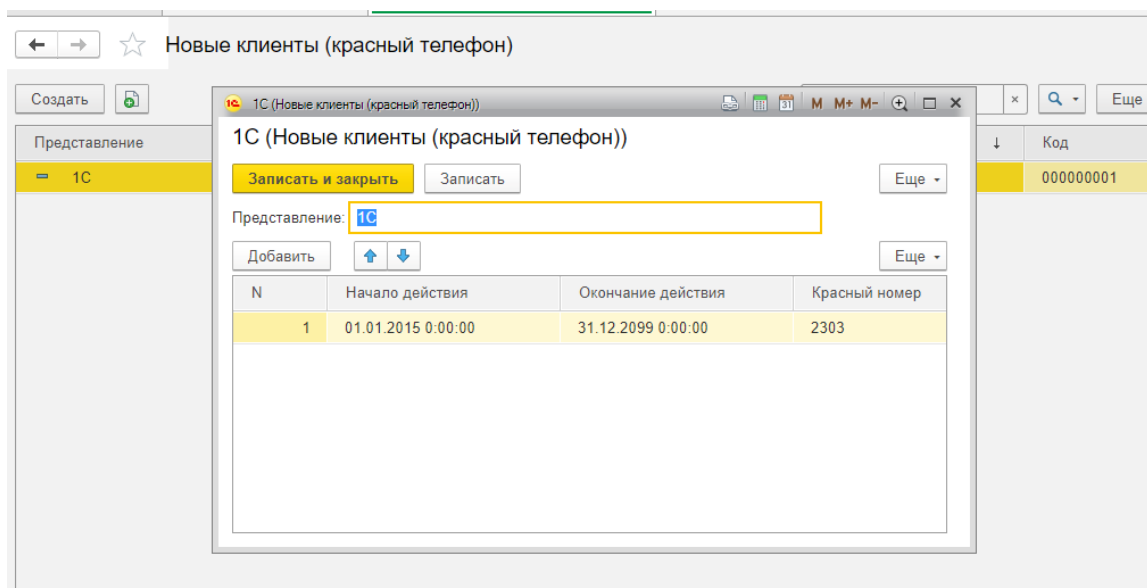
## Справочники

Справочники расположены в подсистеме «БИТ.Аналитика АТС - Справочники».

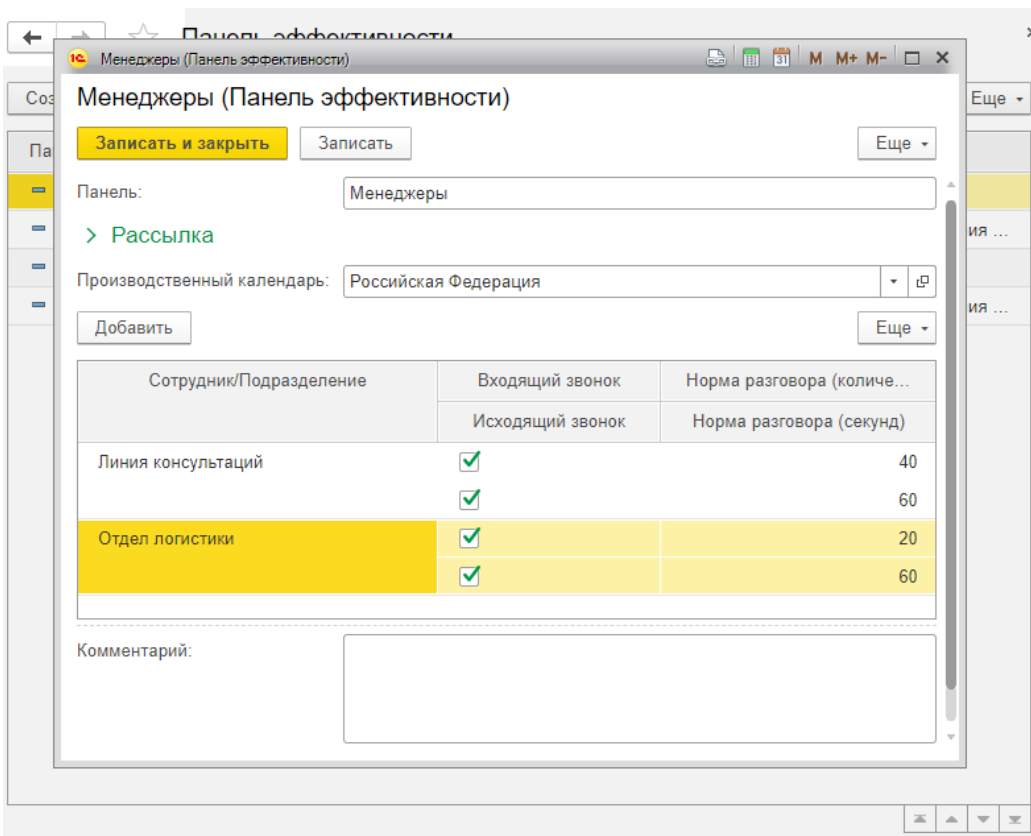
Справочник «Внешние линии» служит идентификации внешнего номера компании подключенного к БИТ.АТС и группировки его по представлению. По кнопке «Заполнить список внешних номеров» можно загрузить информацию из БИТ.АТС.



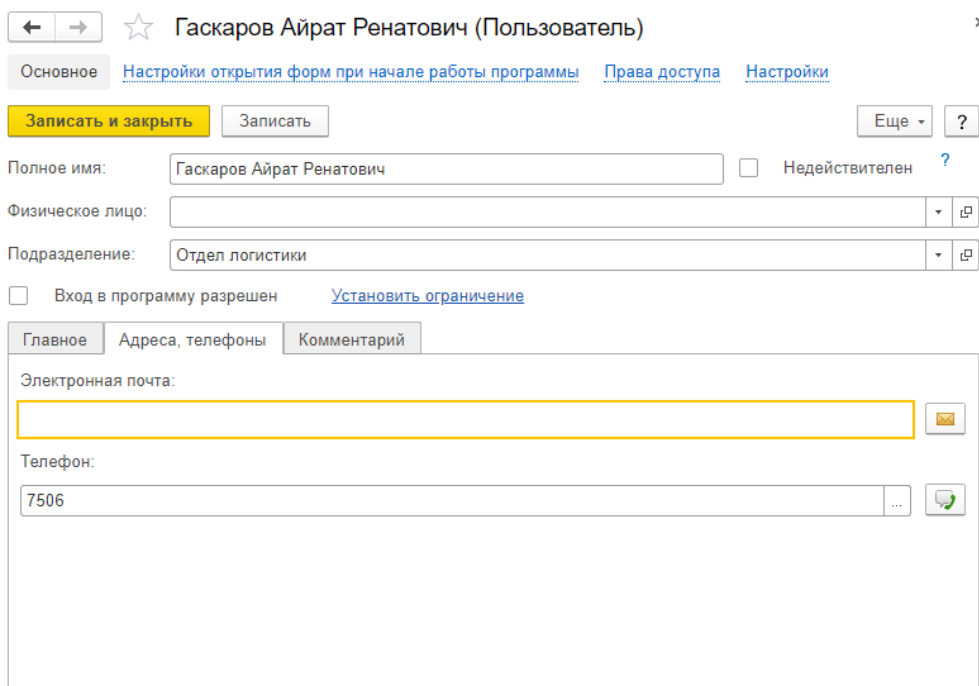
Справочник «Новые клиенты (красный телефон)» служит для идентификации информации о новом клиенте. В поле красного телефона указывается номер добавочного сотрудника или группы, при переключении на который звонок помечается как от нового клиента.



Справочник «Панель эффективности» служит настройки эффективности сотрудников/подразделений. Если разговор в маршруте звонка удовлетворяете настройкам панели эффективности, то такой звонок считается эффективным.



Справочник «Сотрудники» служит для идентификации информации о сотруднике.



Справочник «Подразделения» необходим для построения организационной структуры иерархии компании.

← → ☆ Структура предприятия ×

Создать Найти... Отменить поиск ↑ ↓ Изменить выделенные Еще ▾ ?

Наименование	Код	Руководитель подра...
⊖ = Структура предприятия		
⊕ = <b>Администрация</b>	00-000001	
⊕ = Бухгалтерия	00-000007	
⊕ = Линия консультаций	00-000002	
⊕ = Отдел логистики	00-000009	
⊕ = Отдел продаж	00-000008	

Справочник «Партнеры» служит для идентификации информации о клиенте.

← → ☆ ЗАО БАЛТИМОР-ХОЛДИНГ (Контрагент) ×

Основное [Банковские счета](#) [Документы](#) [Контактные лица](#) [Еще...](#) ▾

Записать и закрыть Записать Создать на основании ▾ Отчеты ▾ Еще ▾ ?

Общая информация Адреса, телефоны **Дополнительная информация**

Юридический адрес:  ...

Адрес:  ...

Телефон:  ...

Электронная почта:

Комментарий:  ...

## Отчеты

Отчеты расположены в подсистеме «БИТ.Аналитика АТС – Отчеты – Сводная статистика».

Отчет «Дашборд» отображает основные и критически важные обобщенные показатели работы телефонии компании в целом. Эта информация служит оценкой эффективности и контролем качества работы телефонии, которая позволяет в последующем оперативно реагировать и принимать решения согласно ситуации. Доступны на текущий момент следующие виды показателей: загруженность линий, динамика внешних и внутренних звонков, эффективность работы сотрудников и структурных подразделений и т.д.

График «Внешние звонки за последние 30 дней»

График показывает динамику существующих внешних звонков за последние 30 календарных дней. Информация отражает звонки без учета переключений на сотрудника.

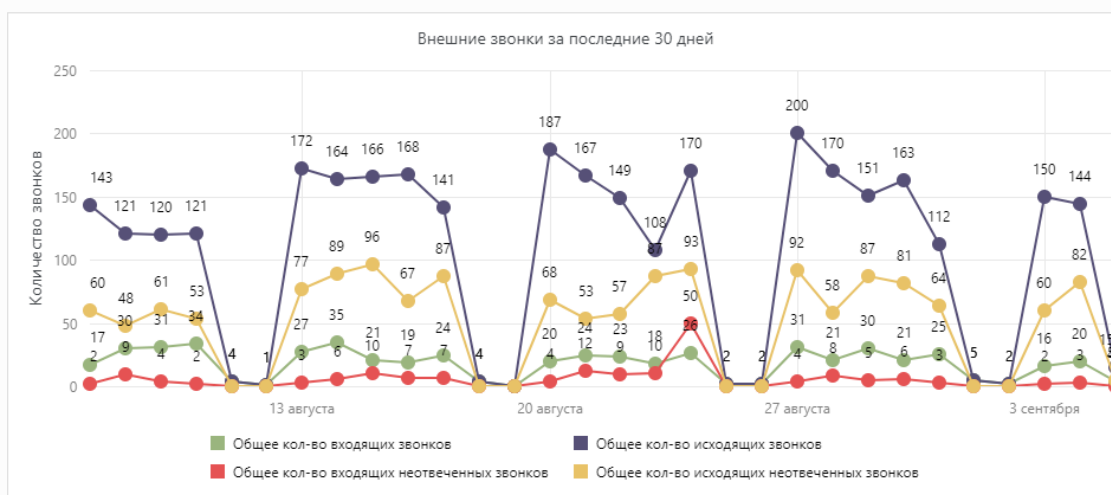


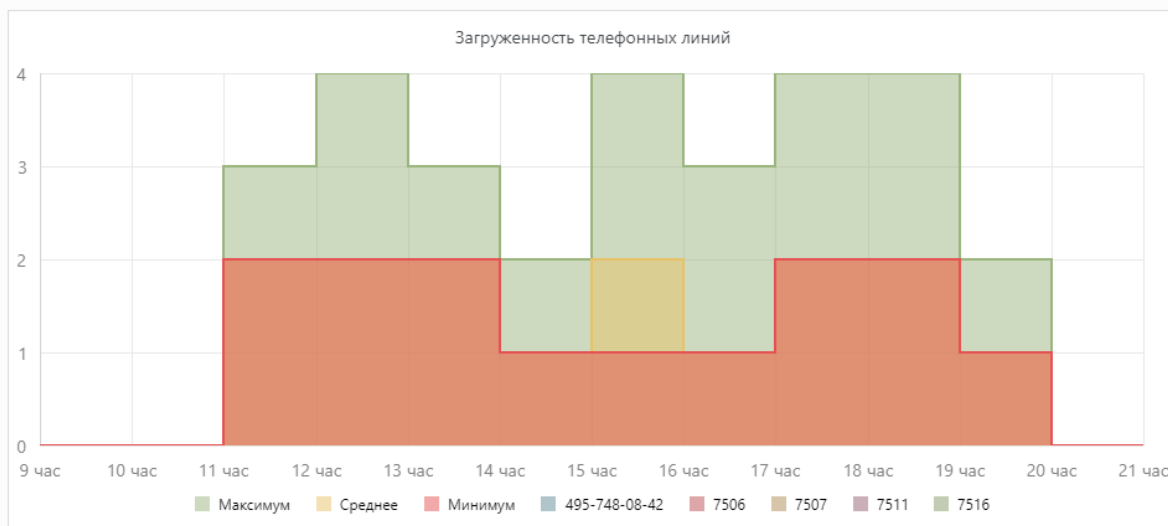
График «Внешние входящие неотвеченные звонки за последние 30 дней»

График отображает динамику неотвеченных звонков за последние 30 календарных дней в разрезе неотвеченный/сорвавшийся.



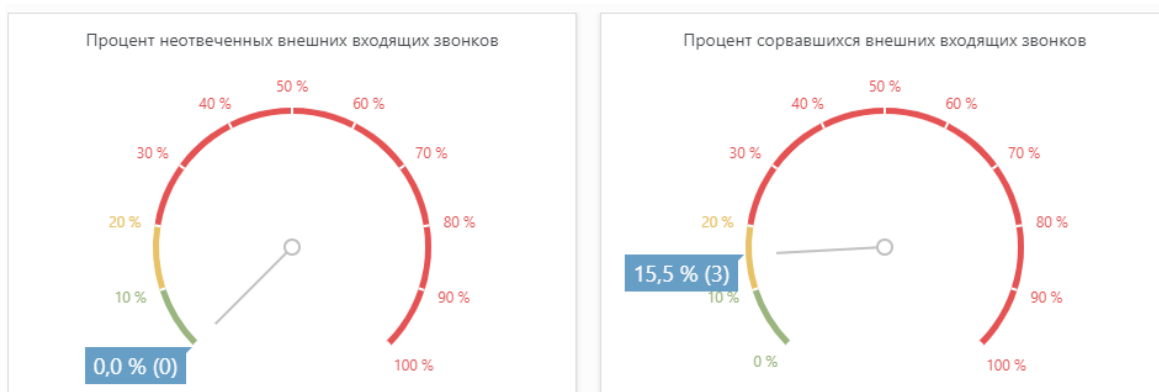
### График «Загруженность телефонных линий»

Показывается информация по загруженности линии в единицу часа. График дает ответ на то, сколько в среднем занято доступных линий АТС в единицу времени часа. Доступны показатели загруженности: минимум, среднее, максимум. Также доступна загруженность линий в разрезе конкретных телефонных номеров.



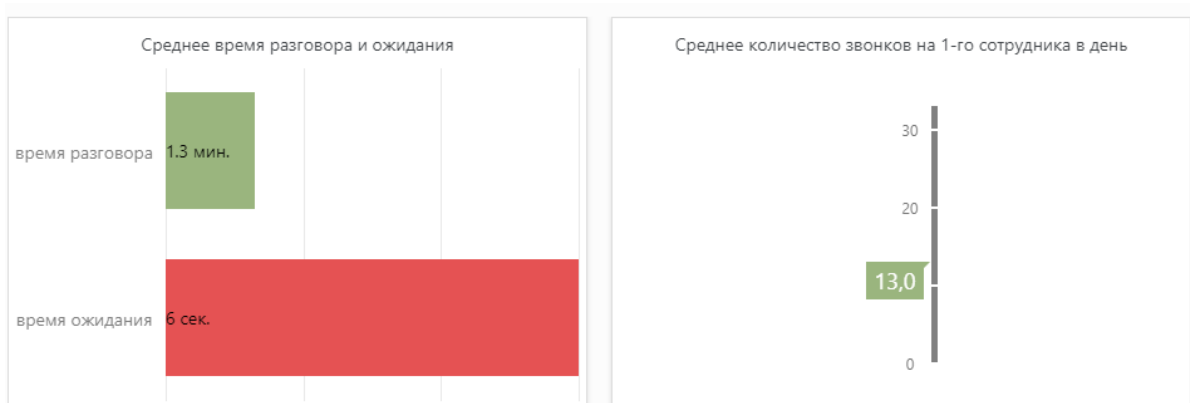
Диаграммы «Процент неотвеченных внешних входящих звонков» и «Процент сорвавшихся внешних входящих звонков»

Показывают долю не отвеченных звонков за указанных период.



Индикаторы «Среднее время разговора и ожидания» и «Среднее количество звонков на 1-го сотрудника в день»

Показывают общую эффективность работы операторов в компании.



Диаграммы «Доля объема звонков по дням недели за текущий месяц» и «Доля отвеченных звонков от времени разговора»

Диаграммы показывает долю обработанных звонков в разрезе дней недели и от времени разговора.

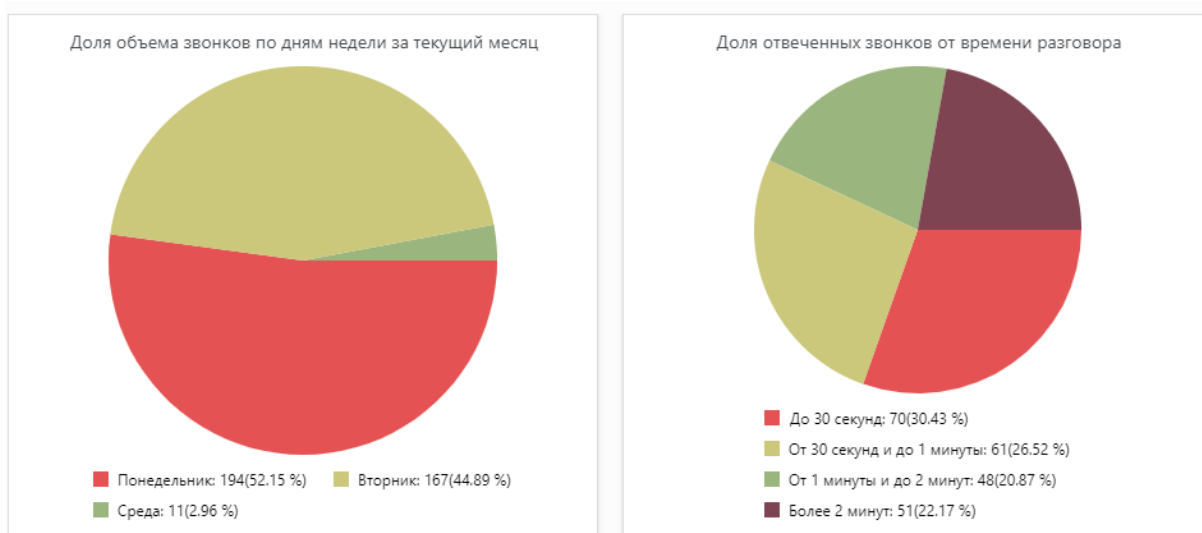


Диаграмма «Доля объема звонков подразделений за период»

Отражает долю звонков в разрезе структурных подразделений компании.



Отчет «Сотрудники» используется для сравнительной оценки эффективности работы менеджеров различных структурных подразделений. Информация по сотрудникам предоставляется с учетом переключений.

Таблица «Панель эффективности»

Отражает эффективность работы менеджера от указанной настройки панели эффективности (используйте в фильтрах).

Панель эффективности

ФИО	Процент выполнения	Выбранный период (03.09.2018 - 09.09.2018)					Среднее время разговора
		Общее количество			Норма разговора		
		↑ эффектив... звонков	дней выполнения по плану	рабочих дней	звонков в день	времени одного звонка	
Гиниятуллин Малик Мавлетьянович	1%	2	0	5	40	00:01:00	00:13:33
Ушакова Виктория Артуровна	7%	14	0	5	40	00:01:00	00:04:49
Гаскаров Айрат Ренатович	17%	34	0	5	40	00:01:00	00:32:13
Пасицкая Анастасия Вячеславовна	41%	82	2	5	40	00:01:00	00:01:47
		132	2	20	40	00:01:00	00:13:05

5 10 15 50      Страница 1 из 1 (Всего элементов: 4) < 1 >

Таблица «Сводная таблица по звонкам сотрудников»

Отражает общие показатели работы менеджеров по звонкам.

Сводная таблица по звонкам сотрудников

Сотрудник	Выбранный период (03.09.2018 - 09.09.2018)						Текущий месяц		
	Общее количество звонков		Общее время разговора	Общее количество ответ. звонков	Среднее количество ответ. звонков	Среднее время		Общее количество звонков	Среднее количество звонков
	входящих	исходящих				разговора	ожидания		
Васильцова Лилия Николаевна	18	32	00:48:18	45	15	00:01:04	00:00:06	50	15
Гаскаров Айрат Ренатович	32	58	02:30:15	67	22	00:02:14	00:00:14	90	22
Гиниятуллин Малик Мавлетьянович	1	1	00:19:40	2	1	00:09:50	00:00:18	2	1
Дзядевич Наталья Витальевна	6	11	00:24:11	16	5	00:01:30	00:00:12	17	5
Пасицкая Анастасия Вячеславовна	0	176	01:47:55	108	36	00:00:59	00:00:16	176	36
Поспелова Юлия Владимировна	4	24	00:37:40	27	9	00:01:23	00:00:13	28	9
Ушакова Виктория Артуровна	1	24	00:39:32	17	6	00:02:19	00:00:16	25	6
	62	326	07:07:31	282	14	00:02:46	00:00:14	388	14

5 10 15 50

Страница 1 из 1 (Всего элементов: 7) < 1 >

Таблица «Сводная таблица по звонкам сотрудников»

Таблица отражает количество звонков от масштаба времени.

Звонки сотрудников за период									
Сотрудник	Всего	27.08.2018 10:00:00	27.08.2018 11:00:00	27.08.2018 12:00:00	27.08.2018 13:00:00	27.08.2018 14:00:00	27.08.2018 15:00:00	27.08.2018 16:00:00	27.08.2018 17:00:00
Васильцова Лилия Николаевна	116	0	0	1	2	2	5	4	1
Гаскаров Айрат Ренатович	246	1	9	9	1	9	8	7	3
Гиниятуллин Малик Мавлетьянович	25	0	0	0	0	0	1	0	0
Дзядевич Наталья Витальевна	18	0	0	0	0	0	1	1	1
Пасицкая Анастасия Вячеславовна	449	0	5	24	19	2	12	18	23
Поспелова Юлия Владимировна	26	0	0	0	0	0	2	0	0
Ушакова Виктория Артуровна	50	3	0	0	4	2	4	2	2
Шакирова Альфия Исаковна	5	0	1	1	0	0	0	0	1
	935	4	15	35	26	15	33	32	31

5 10 15 50

Страница 1 из 1 (Всего элементов: 8) < 1 >



Таблица «Детальная таблица по звонкам сотрудников»

Отражает детальную информацию о работе менеджеров.

Детальная таблица по звонкам сотрудников

Сотрудник	Исходящие				Среднее время разговора	Входящие				Среднее время разговора	Среднее время ожидания
	Количество звонков					Количество звонков					
	общее	внеш...	внутр...	неотв...		общее	внеш...	внутр...	неотв...		
Васильцова Лилия Николаевна	57	0	57	0	00:00:54	59	13	46	11	00:01:15	00:00:06
Гаскаров Айрат Ренатович	162	114	48	48	00:02:13	84	17	67	18	00:01:31	00:00:06
Гиниятуллин Малик Мавлятьянович	22	18	4	3	00:01:47	3	3	0	2	00:00:40	00:00:31
Дзядевич Наталья Витальевна	11	5	6	0	00:02:16	7	4	3	2	00:02:35	00:00:09
Пасицкая Анастасия Вячеславовна	449	442	7	140	00:01:16	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Поспелова Юлия Владимировна	26	24	2	5	00:01:40	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Ушакова Виктория Артуровна	34	33	1	5	00:03:46	16	6	10	5	00:00:41	00:00:07
Шакирова Альфия Исаковна	5	4	1	1	00:02:35	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
	766	640	126	202	00:02:03	169	43	126	38	00:00:50	00:00:07

5 10 15 50 Страница 1 из 1 (Всего элементов: 8) < 1 >

Отчет «Подразделение» показывает ту же информацию что и отчет «Сотрудники», но только в разрезе подразделений.











Отчет «Клиенты» отражает информацию в разрезе клиентов.

Таблица «Сводная таблица первичных обращений клиентов»

Таблица показывает клиентов с первичным обращением (уникальные номера клиентов на АТС). В таблице возможно прослушать и скачать запись разговора.

Сводная таблица первичных обращений клиентов

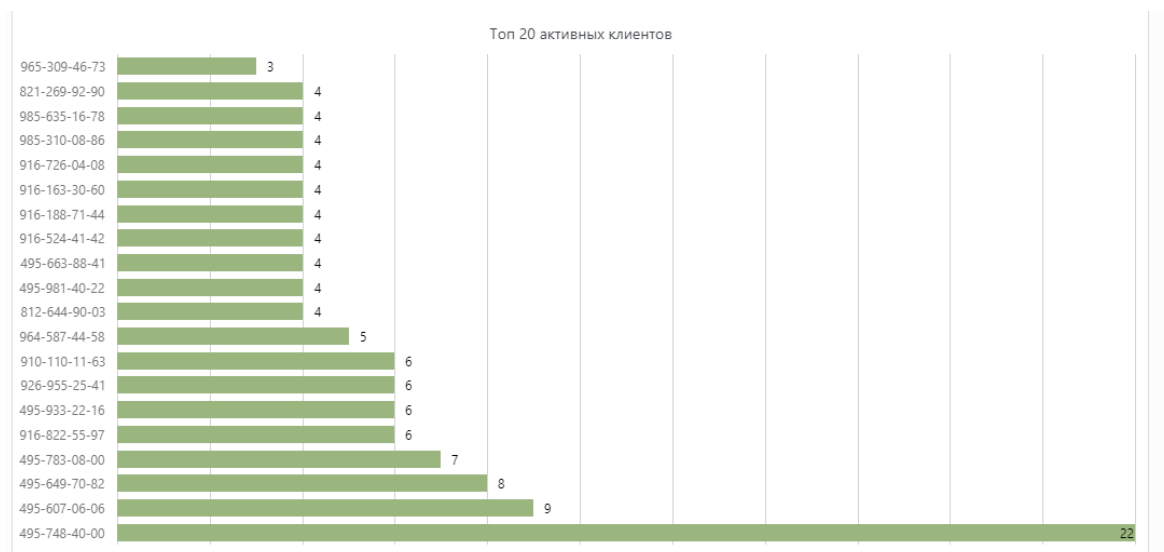
Перетащите столбец сюда, чтобы сгруппировать по нему

Клиент	Дата	Время	Оператор	Регион	Внешняя линия	Время разговора	Запись
996-925-67-27	27.08.2018	08:21:30	ООО Скартел	Оренбургская обл.	7511	00:01:47	 
910-412-86-35	27.08.2018	09:20:57	ПАО Мобильные ТелеСистемы	г. Москва и Московская область	7511	00:00:12	 
977-197-07-33	27.08.2018	10:36:07	ООО Т2 Мобайл	г. Москва и Московская область	495-748-08-42	00:05:10	 
916-667-38-80	27.08.2018	10:52:31	ПАО Мобильные ТелеСистемы	г. Москва и Московская область	495-748-08-42	00:01:33	 
916-239-37-17	27.08.2018	11:44:04	ПАО Мобильные ТелеСистемы	г. Москва и Московская область	495-748-08-42	00:01:01	 

5 10 15 50 Страница 1 из 18 (Всего элементов: 87) < 1 2 3 4 5 ... 18 >

График «Топ 20 активных клиентов»

График показывает 20 самых активных клиентов.



Отчет «Оценка качества» показывает информацию по выставленным оценкам работы оператора от клиента. Используется модуль БИТ.АТС «оценка качества».

Отчет «Звонок с сайта» показывает информацию звонкам с сайта. Используется модуль БИТ.АТС «звонок с сайта».

Отчет «Внешние линии» отражает информацию о показателях внешних номеров компании.

Таблица «Распределение входящих и исходящих звонков по номерам телефонов»

Отражает сводную информацию по количеству и времени разговора в разрезе внешних номеров компании.

Внешняя линия	Представление	Общее количество	Время разговора	Входящие		Исходящие	
				Количество звонков		Количество звонков	
				внешние	неотвеченные	внешние	неотвеченные
495-748-01-48	Россия	2	00:00:19	2	0	0	0
7511	Офисы	38	01:50:02	21	1	16	0
495-748-08-42	Россия	1284	28:41:32	94	25	783	382
XXXX	Офисы	6	00:07:20	2	0	4	0
7506		2	00:00:24	2	0	0	0
		<b>1346</b>	<b>31:01:54</b>	<b>135</b>	<b>26</b>	<b>803</b>	<b>382</b>

График «входящих/исходящих звонков по выбранным номерам за период»

Показывает динамику внешних звонков в разрезе выбранного номера.

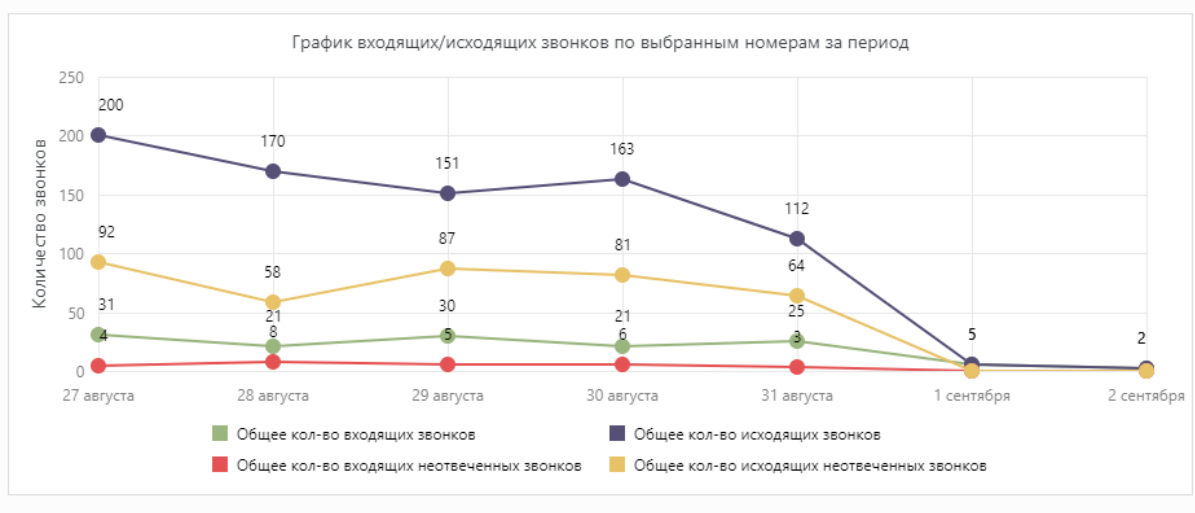
















Диаграмма «Распределение звонков по номерам»

Отражает долю звонков от внешнего номера.























Отчет «Детальные записи» - это технический отчет, с помощью которого можно посмотреть и проанализировать карту маршрутизации звонка. Возможно прослушать и скачать запись разговора.

Направление	Операция	Дата	Кто звонил	Кому звонили	Кто ответил	Внешняя линия	Время разговора	Время ожидания	Статус	Первичный	Запись
> Смешанный	Звонок	27.08.2018 09:20:57	910-412-86-35	495-748-08-42		Офисы (7511)	00:00:12	00:00:00	Отвечен	Да	 
> Исходящий	Звонок	27.08.2018 09:36:44	Ушакова Виктори...	910-412-86-35		Россия (495-748-...	00:00:17	00:00:07	Отвечен	Нет	 
✓ Входящий	Звонок	27.08.2018 09:50:03	499-317-57-33	495-748-08-42		Россия (495-748-...	00:00:55	00:00:04	Отвечен	Нет	 
✓ Входящ...	Очередь	27.08.2018 09:50:03	499-317-57-33	700		Россия (495-748-...	00:00:55	00:00:04	Отвечен	Нет	
✓ Входя...	Сотрудник	27.08.2018 09:50:03	499-317-57-33	7503	7503	Россия (495-748-...	00:00:55	00:00:04	Отвечен	Нет	 
✗ Вн...	Сотрудник	27.08.2018 09:50:33	7503	7512			00:00:00	00:00:20	Не отвечен	Нет	
> Исходящий	Звонок	27.08.2018 09:50:30	Гаскаров Айрат Р...	915-201-62-92		Россия (495-748-...	00:00:00	00:00:12	Занят	Нет	
> Исходящий	Звонок	27.08.2018 10:03:03	7516	495-215-15-64		Россия (495-748-...	00:00:05	00:00:00	Отвечен	Нет	 
> Исходящий	Звонок	27.08.2018 10:03:53	7516	495-215-50-34		Россия (495-748-...	00:02:13	00:00:00	Отвечен	Нет	 
> Внутренний	Звонок	27.08.2018 10:05:31	Гаскаров Айрат Р...	3921			00:00:21	00:00:00	Отвечен	Нет	 
> Внутренний	Звонок	27.08.2018 10:05:59	Гаскаров Айрат Р...	3923			00:00:17	00:00:00	Отвечен	Нет	 

Перейти к странице: 1 Показать строк: 50 1-50 из 1684

Отчет «Красный телефон (новые клиенты)» показывает звонки от нового клиента. Информация по красному добавочному берется из справочника «Красный телефон». В отчете возможно прослушать и скачать звонок.

Дата	Время	Клиент	Сотрудник	Внешняя линия	Время разговора	Запись
Группа: 1С(7503) (Кол-во: 10)						
05.09.2018	10:02:18	985-816-57-47	7503	Россия (495-748-08-42)	0:01:43	 
05.09.2018	11:04:15	926-155-36-27	7503	Россия (495-748-08-42)	0:00:19	 
05.09.2018	11:04:59	926-155-36-27	7503	Россия (495-748-08-42)	0:00:02	 
05.09.2018	11:47:09	916-205-99-23	7503	Россия (495-748-08-42)	0:01:06	 
05.09.2018	11:48:48	903-592-53-90	7503	Россия (495-748-08-42)	0:01:09	 
05.09.2018	11:51:18	495-783-20-05	7509	Россия (495-748-08-42)	0:04:06	 
05.09.2018	12:04:50	499-650-52-94	7509	Россия (495-748-08-42)	0:02:40	 
05.09.2018	12:14:14	495-730-43-30	7503	Россия (495-748-08-42)	0:01:24	 
05.09.2018	11:25:06	495-134-20-43	495-989-23-63	Россия (495-748-08-42)	0:06:57	 
05.09.2018	12:25:49	977-487-83-00	495-789-60-00	Россия (495-748-08-42)	0:02:03	 
Группа: Торговое оборудование(7506) (Кол-во: 1)						

Отчет «Новые клиенты (динамика звонков)» отражает динамику звонков на красный номер по представлению.

## Таблица «Сводная таблица данных звонков на красный телефон»

Показывает динамику звонков на красный телефон в зависимости от масштаба времени.

Сводная таблица данных звонков на красный телефон

Масштаб:  

Красный телефон	Всего	03.09.2018	04.09.2018	05.09.2018
1С(7503)	37	11	16	10
Торговое оборудование(7506)	6	3	2	1
	<b>43</b>	<b>14</b>	<b>18</b>	<b>11</b>

5  10 15 50      Страница 1 из 1 (Всего элементов: 2) <  >

## График «Звонки на красный телефон за период»

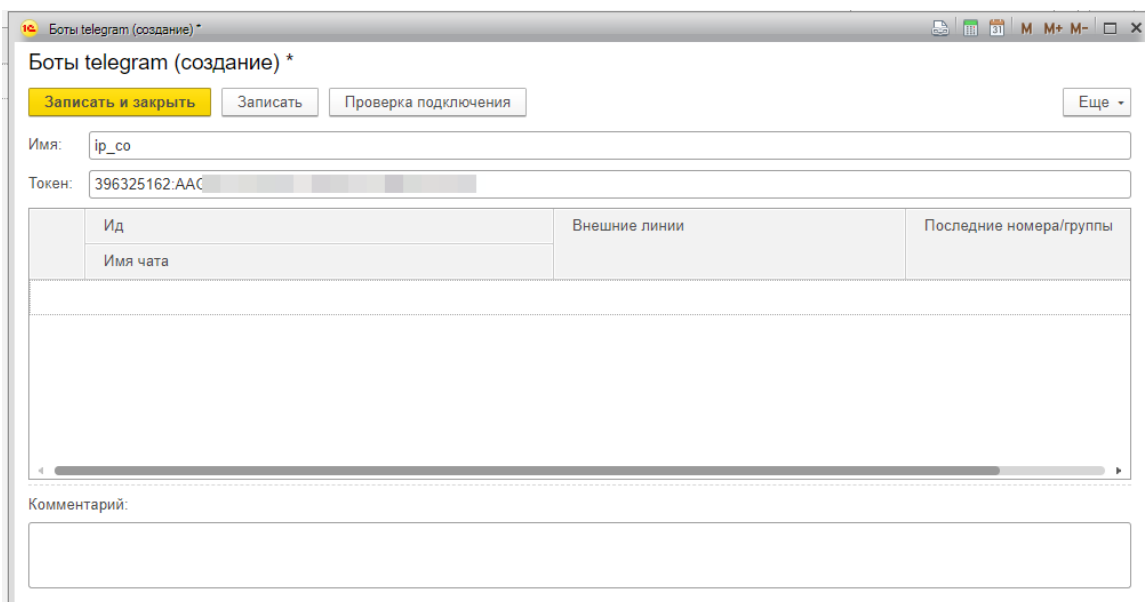
График показывает динамику звонков в периоде.



## Оповещение

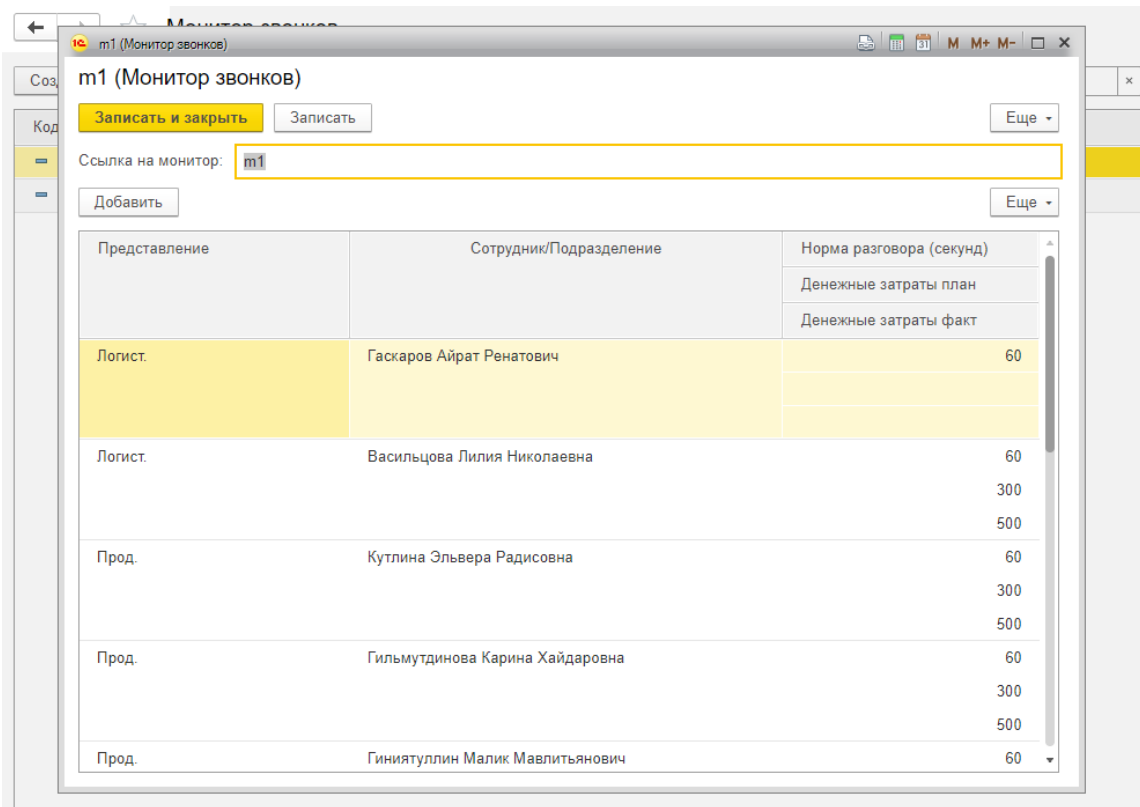
Механизм оповещения расположен в подсистеме «БИТ.Аналитика АТС - Оповещение».

Механизм оповещения «о пропущенных входящих звонках от клиентов в telegram». Для начала нужно создать бота telegram, через которого будет рассылаться его подписчикам. В telegram находим бота BotFather и через него создаем. Подробную информацию о создании бота можно найти по следующей ссылке <https://ru.telegram-store.com/catalog/bots/botfather/>. После создания бота, заполняем справочник «Боты telegram». В поле токен указываем секретный ключ, который мы получили при создании бота и нажимаем кнопку «Проверить подключения». Если токен правильно введен, то в поле имя появится имя созданного ранее бота. Далее необходимо заполнить подписчиков, которым будет приходить уведомление от 1С. Чтобы стать подписчиком, необходимо найти в telegram по имени созданного бота, и написать ему что-нибудь. В справочнике «Боты telegram» нажимаем повторно кнопку «Проверка подключения», чтобы обновить информацию о боте. В табличной части должен появиться подписчик. Для подписчика можно установить ограничения по внешним номерам, указав в поле «Внешние линии» через «;» номера, требующиеся для рассылки. Так же доступно ограничение по «Последнему номеру/группы».

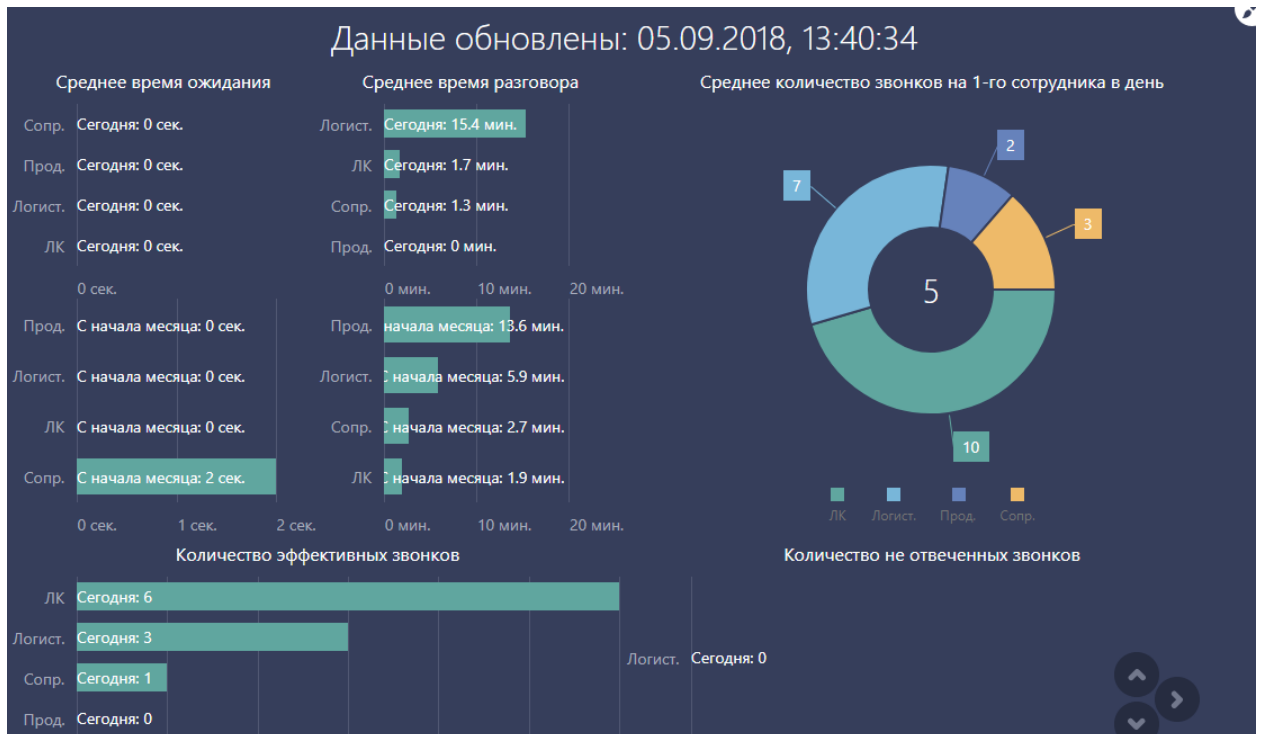


Ид	Внешние линии	Последние номера/группы
Имя чата		

Механизм оповещения «Монитор звонков» служит для отображения информации об эффективности работы менеджеров в зависимости от настроенных показателей. Механизм распространяется в качестве веб-сайта, который нужно прежде опубликовать на веб-сервере. Далее необходимо заполнить показатели эффективности для монитора. Заполняются показатели в справочнике «Монитор звонков». В поле «Ссылка на монитор» указывается имя монитора (на латинице), которое будет использоваться в параметрах веб-сайта монитора звонков.



В табличной части указываются участники, которые будет учитываться в эффективных звонках. Веб сайт монитора звонков автоматически опрашивает 1С раз в пять минут.



Данные обновлены: 05.09.2018, 13:45:30

#	ФИО	Отдел	Среднее время ожидания		Среднее время разговора		Количество эффективных	
			...	С начала месяца	Сегодня	С начала месяца	Сегодня	С начала
1	Пасицкая Анастасия Вячеславовна	ЛК	-	-	1.9 мин.	1.8 мин.	4	45
2	Гаскаров Айрат Ренатович	Логист.	-	-	15.4 мин.	5.9 мин.	3	19
3	Поспелова Юлия Владимировна	ЛК	-	-	1.4 мин.	2.3 мин.	2	13
4	Дзядевич Наталья Витальевна	Сопр.	-	2 сек.	1.3 мин.	2.7 мин.	1	8
5	Гиниятуллин Малик Мавлетьянович	Прод.	-	-	0 мин.	13.6 мин.	0	1

5 10 15 20 Страница 1 из 1 (Всего элементов: 5) < 1 >

Механизм оповещения «Расылки отчетов» служит для автоматического уведомления на e-mail информации (отчетов) о звонках, в зависимости от настроенных фильтров и расписания.