

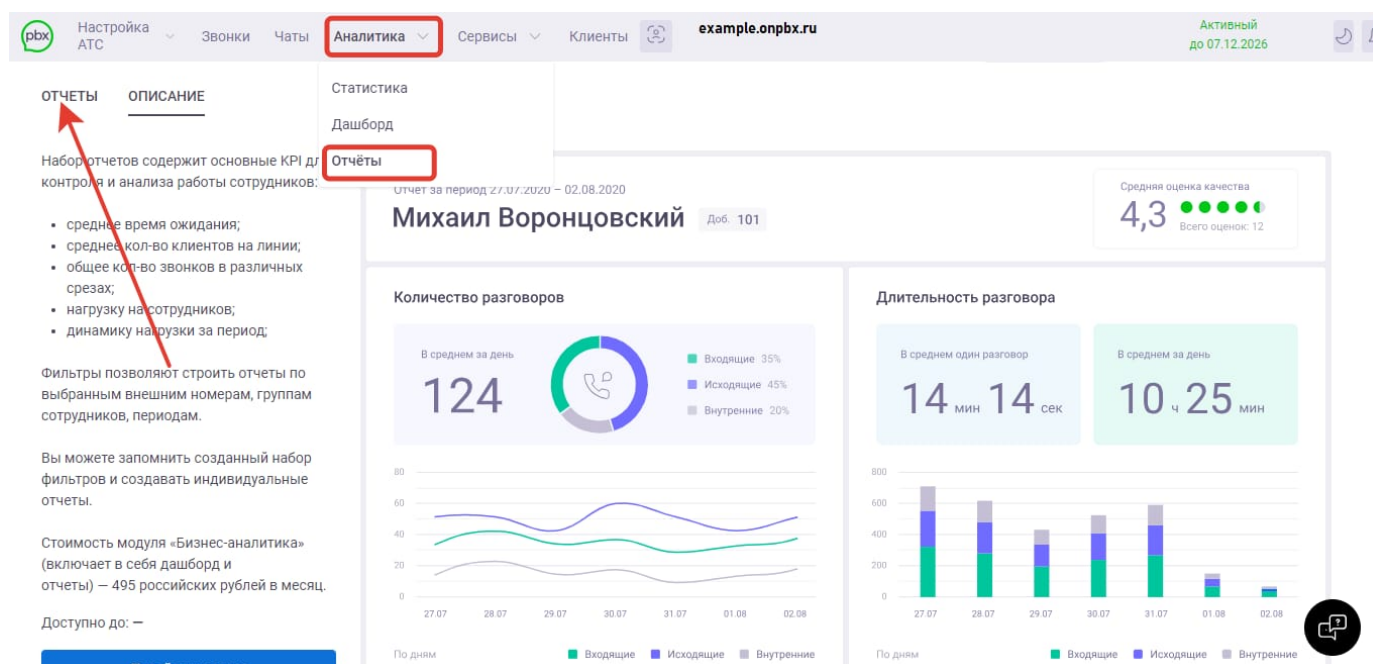
Отчёт по сотруднику

Обновлено 22 сентября 2026 г.

Простой способ оценить качество работы отдельного сотрудника — воспользоваться отчётом по сотруднику в *onlinePBX*.

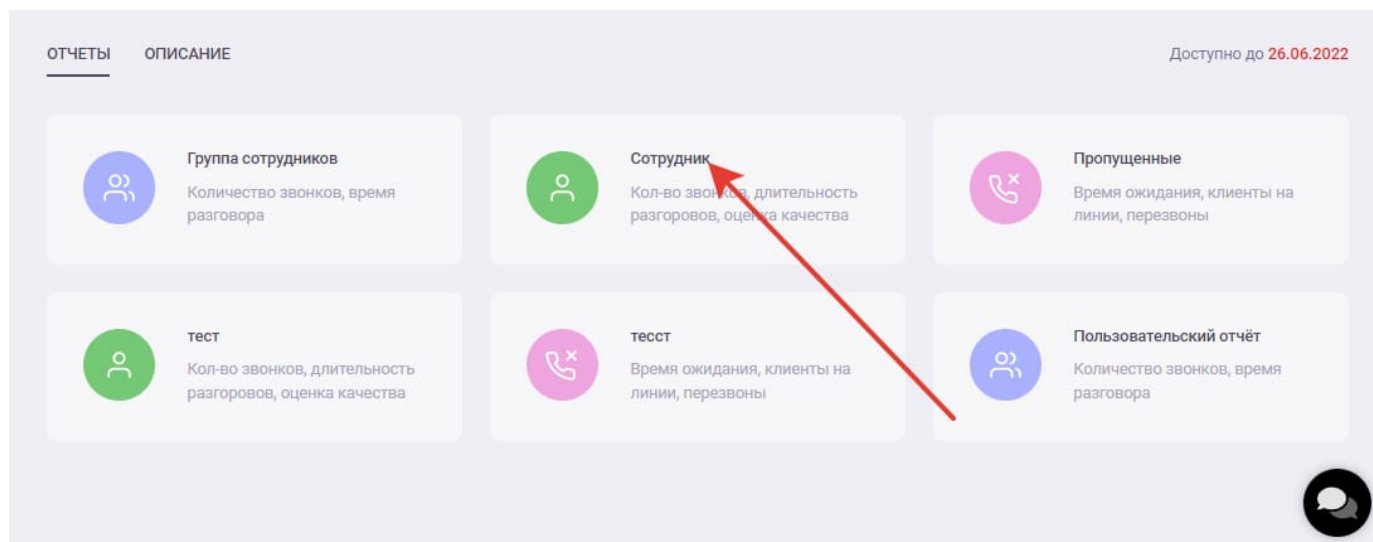
Выберите способ получения информации: видеоинструкция или текст с изображениями ниже.

В панели управления перейдите в *Аналитика > Отчёты*. Нажмите «Отчёты».



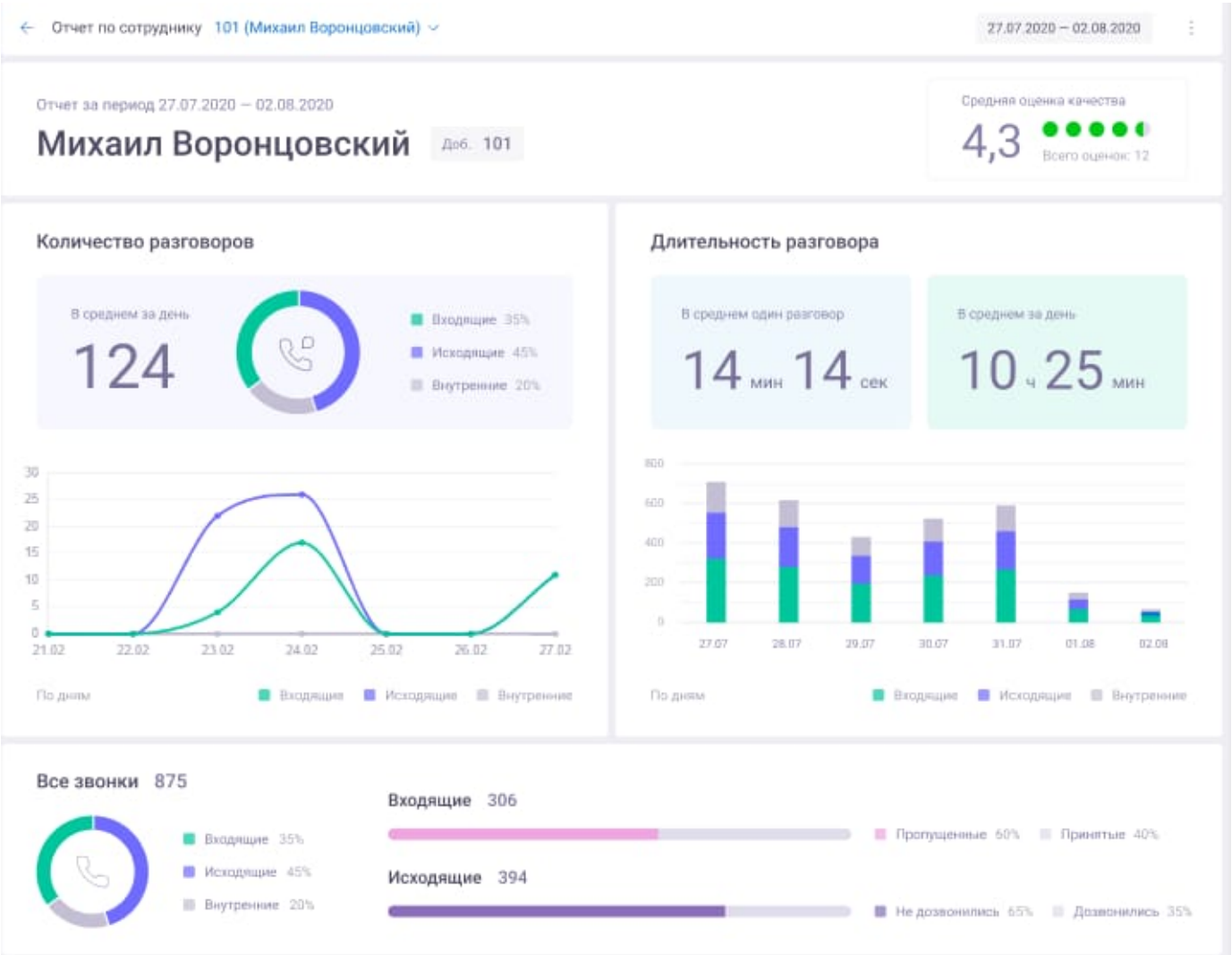
Если лицензия «Бизнес-аналитика» не оплачена, перейдите к оплате. Подробнее в [статье](#).

Далее выберите «Сотрудник».



За пять дней до окончания лицензии на модуль «Бизнес-аналитика» строка с датой окончания лицензии станет красной.

Откроется страница с отчётом по сотруднику.



Страница фильтров

В центральной части экрана расположены несколько основных блоков с информацией.

В верхней части экрана расположено:

- Название отчёта и стрелка возврата к экрану выбора отчётов.
- Фильтр для выбора сотрудника по добавочному (по умолчанию выбран сотрудник – пользователь

с наименьшим добавочным).

- Фильтр для выбора временного периода (по умолчанию выбран период — прошлая неделя).
- Фильтр для дополнительной настройки.

Подробнее о дополнительных настройках

Сохранить изменения (есть только в пользовательском отчете) — сохранение изменений, если они были внесены в уже созданный отчет.

Сохранить как — сохранение отчёта с выбранными фильтрами и пользователем. При сохранении откроется окно, в котором можно изменить название, сохранить или отменить изменения.

Сохранённый отчет появляется в списке отчетов с названием, которое вы введёте при сохранении.

Экспорт в PDF — формирование отчёта с выбранными параметрами в файл формата PDF в отдельной вкладке браузера. Файл можно скачать и отправить на печать.

Переименовать — изменение названия отчёта. Откроется новое окно, где можно поменять название отчёта, сохранить или отменить изменения.

РЕДАКТИРОВАНИЕ

Название

Техподдержка

Отменить

Сохранить

Как работает отчёт — переход к инструкции с описанием раздела.

Удалить отчёт — удаление отчёта. Откроется новое окно, где можно удалить отчёт или отменить удаление.

Удалить отчёт?

Отмена

Удалить

Основной раздел отчёта

В верхней части панели отображается имя сотрудника (берётся из поля «Имя» в настройках пользователя), добавочный номер и период, выбранный в фильтре. Правее расположена средняя оценка качества звонков сотрудника за выбранный период.

Отчет за период 27.07.2020 — 02.08.2020

Михаил Воронцовский

Доб. 101

Средняя оценка качества

4,3

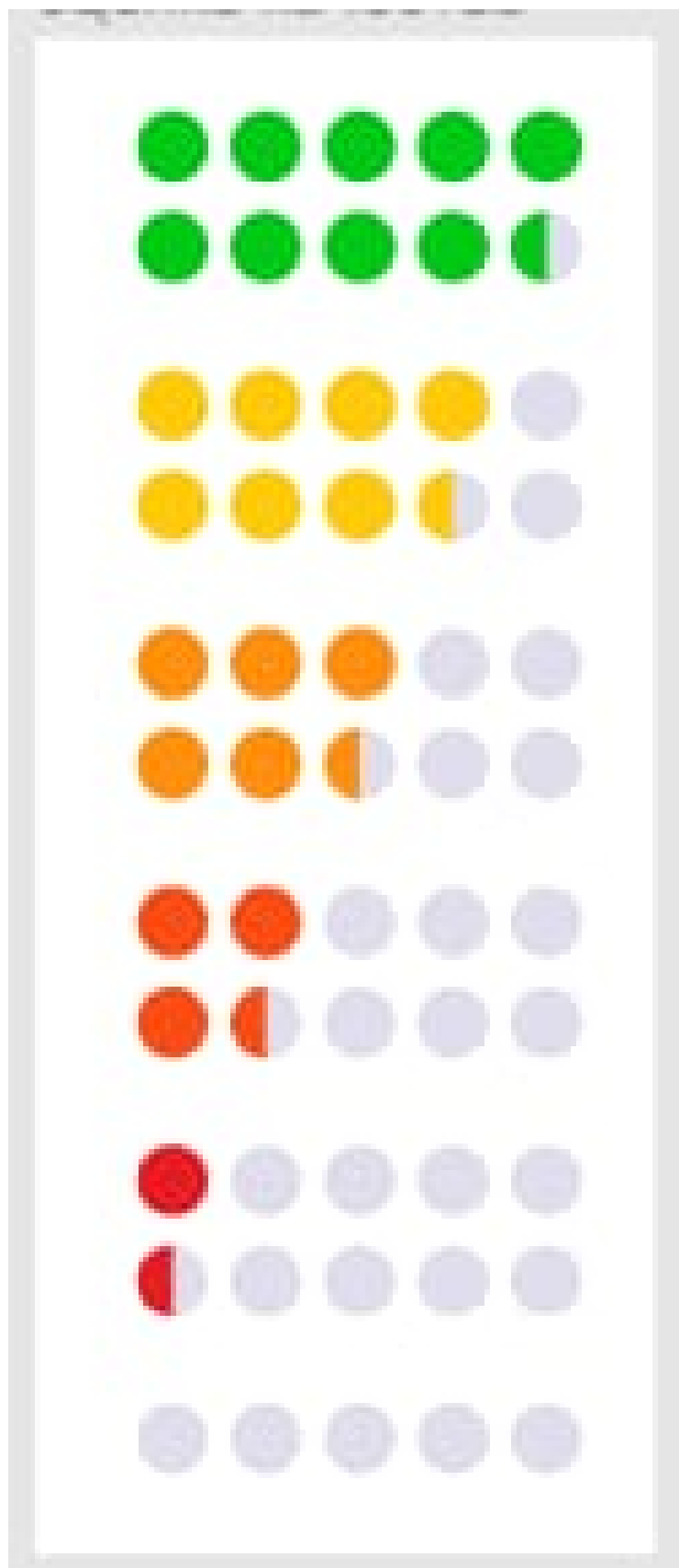


Всего оценок: 12

Подробнее об отображении оценки качества

Число округляется до первого знака после запятой. Для нецелых значений круг закрашивается наполовину по стандартному правилу округления. Например:

- для оценки 3,1 и 3,2 — закрашивается три круга.
- для оценок от 3,3 до 3,7 — закрашивается три целых и одну половину круга.



Если не приобретён модуль «Оценка качества», то в разделе «Средняя оценка качества» будет отображаться сообщение: «Доступно при подключении модуля оценки качества».

Если в отчёте выбраны даты на период, в котором полностью или частично была подключена «Оценка качества», то считается средняя оценка по тем данным, которые попали в выбранный период.

Количество разговоров

В левой верхней части экрана располагается круговая диаграмма с распределением разговоров по типам: входящие, исходящие и внутренние. Самое большое число указывает общую сумму разговоров.

Чуть ниже показан линейный график по количеству разговоров за выбранный период. При наведении на линию можно увидеть числовые значения количества звонков.

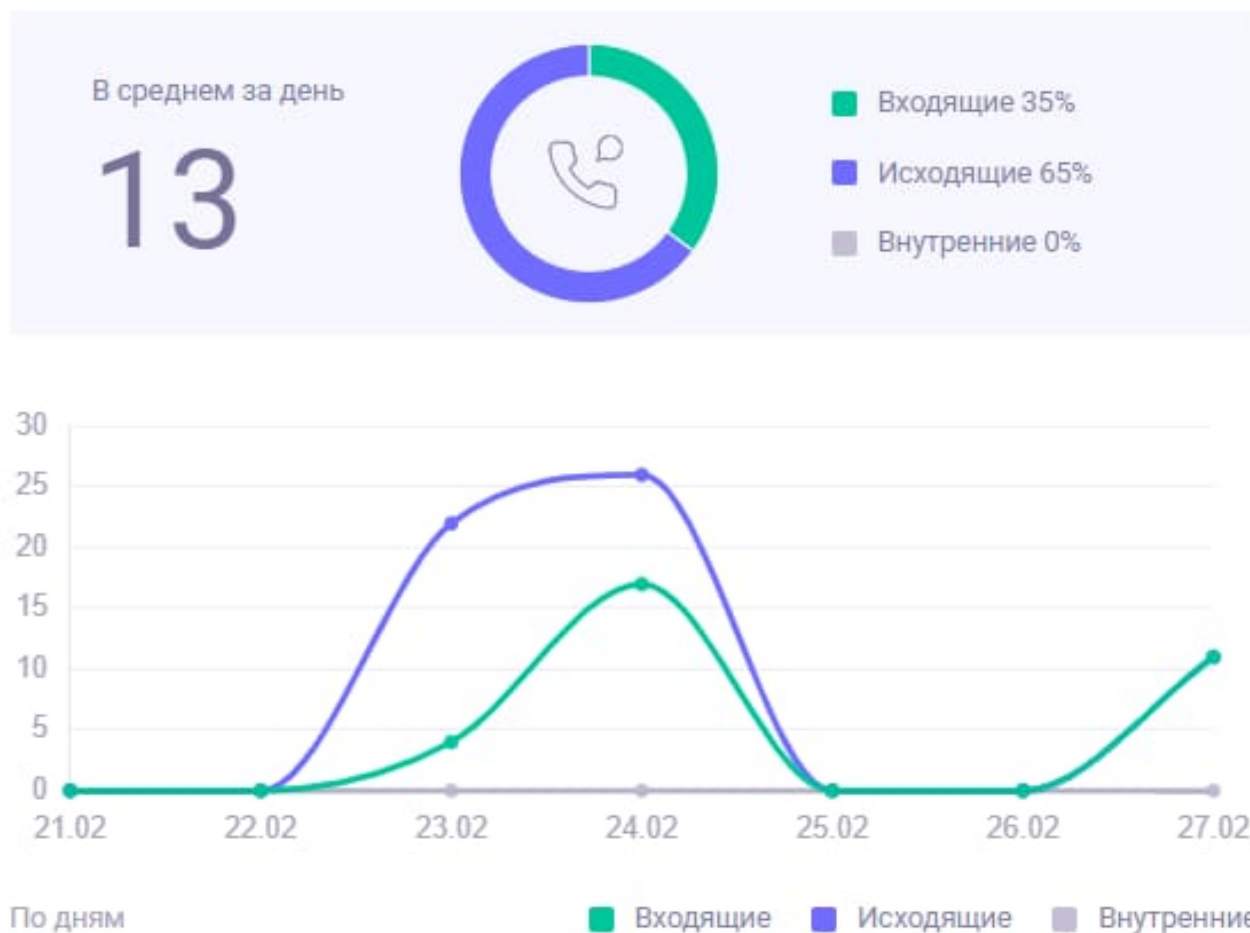
Подробнее про шаг графика

Шаг графика выбирается в зависимости от выбранного периода в фильтре:

- для одного дня — часы.
- от двух до 31 дня — день.
- от 32 до 217 дней — неделя.
- от 218 дней и выше — месяц.

В графике автоматически исключаются часы до первого звонка и после последнего звонка в сутках.

Количество разговоров



Длительность разговора

Помогает оценить скорость обработки звонков сотрудников, а также среднесуточную нагрузку.

- Блок «В среднем один разговор» — указывается средняя длительность разговора за указанный период в фильтре (длительность звонков / количество звонков).
- Блок «В среднем за день» — указывается среднее время разговоров за день: для одного дня — сумма всех разговоров. Если задан период в несколько дней — считается среднее за день.
- График «Длительность разговора» — графическое отображение нагрузки за указанный период (входящие, исходящие и внутренние звонки).

Подробнее про шаг графика

Шаг графика выбирается в зависимости от выбранного периода в фильтре:

- для одного дня — часы.
- от двух до 31 дня — день.
- от 32 до 217 дней — неделя.
- от 218 дней и выше — месяц.

Длительность разговора

В среднем один разговор

14 мин 14 сек

В среднем за день

10 ч 25 мин



Все звонки

Помогает быстрее оценить общую нагрузку на сотрудника за период.

Блок состоит из круговой диаграммы и двух информационных линий: «Входящие» и «Исходящие». На диаграмме отображаются цветовые области:

- **Зелёный** — входящие звонки.
- **Фиолетовый** — исходящие звонки.
- **Серый** — внутренние звонки.

Правее располагается эта же информация, но в процентах от общего числа звонков. При наведении на сегмент появится подсказка с числовым значением.

Линия «Входящие» разделена на две части:

- **Серый** — принятые звонки.
- **Розовый** — пропущенные звонки.

Правее та же информация, но в процентах от общего числа звонков. При наведении на сегмент появится подсказка с числовым значением.

Линия «Исходящие» разделена на две части:

- **Фиолетовый** — не дозвонились.
- **Серый** — разговор состоялся.

Ещё правее та же информация, но в процентах от общего числа звонков. При наведении на сегмент появится подсказка с числовым значением.

