

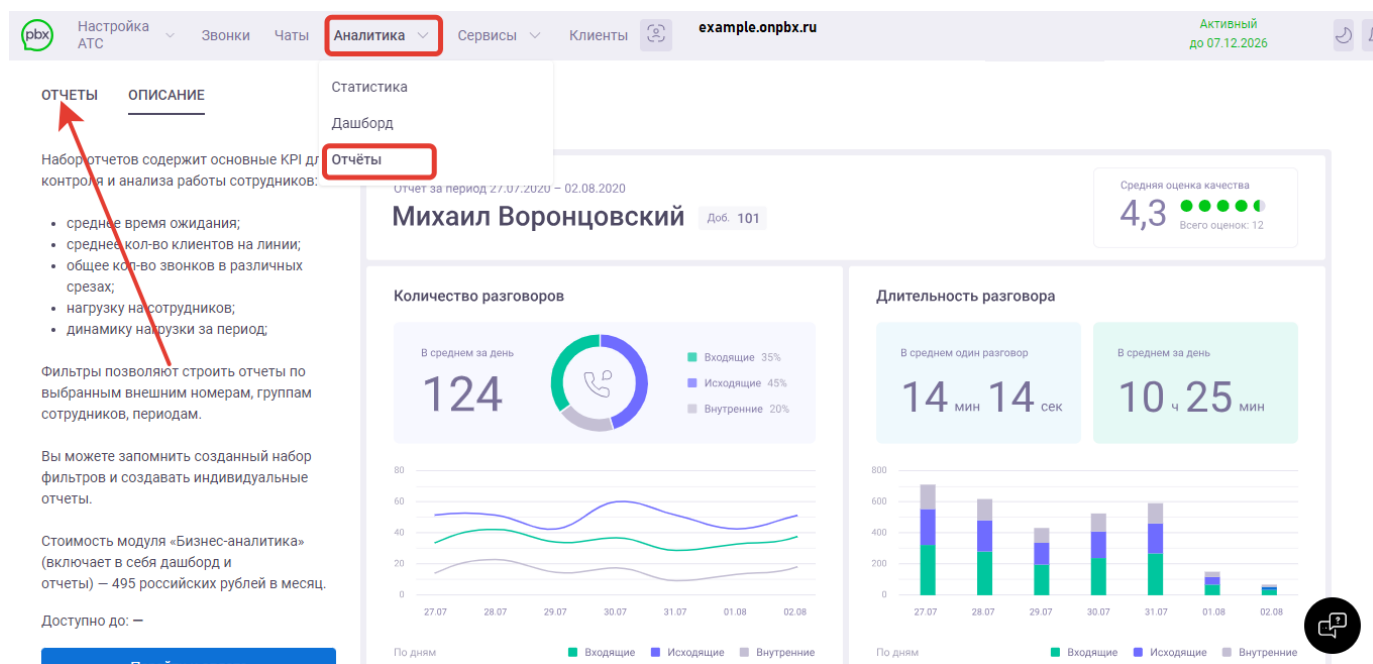
Раздел «Отчёты» в onlinePBX

Обновлено 22 сентября 2026 г.

Раздел позволяет руководителям анализировать работу сотрудников по количеству принятых и совершённых звонков.

Общий вид раздела

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



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

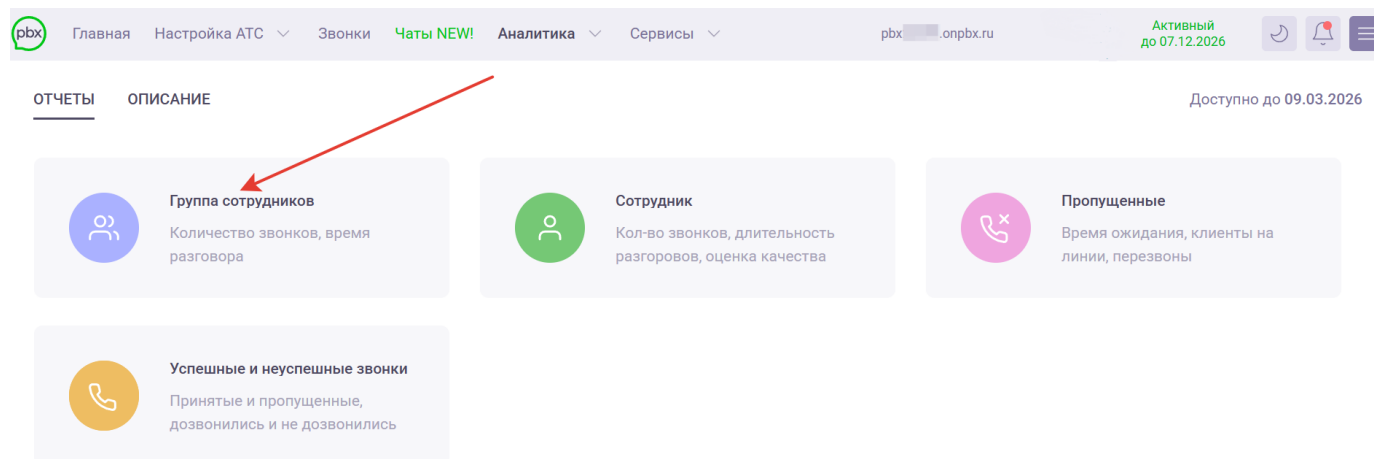
Отчёты могут быть:

- Группа сотрудников (Отчёт по сотрудникам (шаблон)).
- Сотрудник. Подробнее в [статье](#).
- Пропущенные. Подробнее в [статье](#).
- Успешные и неуспешные звонки (Отчёт по успешным и неуспешным звонкам).
- Пользовательский отчёт (сохранённый).

❗ Модуль «Отчёты» можно подключить при наличии оплаченной лицензии минимум на одного пользователя и подключённого внешнего номера (транка).

Группа сотрудников (Отчёт по пользователям)

В левом верхнем углу нажмите на «Группа сотрудников».



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

В центральной части экрана расположены несколько основных блоков с информацией.

← Отчёт по сотрудникам									
20.01.2021-26.01.2021									
Сравнить с периодом									
Сотрудники Добавочные	Количество звонков			Количество уникальных звонков			Время разговора		
	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки
Всего(2)	3	0	3	2	0	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00
100	3	0	3	2	0	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00
101	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00

В верхней части экрана расположено:

- Название отчёта и стрелка возврата к экрану выбора отчётов.
- Фильтр по выбранному временному периоду:
 - У календаря можно добавить фильтры (сегодня, вчера, эта неделя, прошлая неделя, этот месяц, прошлый месяц).
 - Сравнить с периодом — добавить/убрать период для сравнения, нажав на кнопку-ссылку.

По умолчанию выбирается период — последние семь дней.

←

Отчёт по сотрудникам

20.01.2021-26.01.2021

📅

Сравнить с периодом

⌵

⋮

Сотрудники	Количество звонков			Количество уникальн		Сегодня Вчера Эта неделя Прошлая неделя Этот месяц Прошлый месяц	Январь							ра	Все звонки	
	Добавочные	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие		Исходящие	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб			Вс
Всего(2)		3	0	3	2											00:00:00
100		3	0	3	2											00:00:00
101		0	0	0	0											00:00:00

←

Январь

→

Пн

Вт

Ср

Чт

Пт

Сб

Вс

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

29

30

31

Отмена

Применить

- Фильтр (знак воронки):
 - **Значение.** Выбор, какое значение показывать: сумма, среднее, процент. По умолчанию стоит «Сумма».
 - **Сотрудники.** Выбор, отчёт по каким сотрудникам показывать. По умолчанию выбраны все сотрудники.
 - **Сотрудники без звонков.** Показывать в таблице сотрудников, у которых не было звонков за выбранный период.

←

Отчёт по сотрудникам

20.01.2021-26.01.2021

Сравнить с периодом

⌵

⋮

Сотрудники Добавочные	Количество звонков			Количество уникальных звонков		
	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки
Всего(2)	3	0	3	2	0	
100	3	0	3	2	0	
101	0	0	0	0	0	

ФИЛЬТР

Значение

Сумма

⌵

Сотрудники

Все

⌵

☒

Сотрудники без звонков

?

Обратить

→

Применить

- «Сохранить как». Сохранение отчёта с выбранными фильтрами.

← Отчёт по сотрудникам						03.03.2021-09.03.2021	09.03.2021-09.03.2021	Сбросить	⌵	⋮
Сотрудники Добавочные	Количество звонков			Количество уникальных звонков			Время разговора			Сохранить как
	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	
Всего(3)	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	Скачать .xlsx
100	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
101	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

При сохранении отчёта в новом окне впишите название отчёта. Нажмите «Сохранить».

СОХРАНИТЬ КАК

Тестовый отчёт

Отмена

Сохранить

- «Скачать .xlsx». Скачивание отчёта с выбранными параметрами в файл формата xlsx. Файл будет иметь название по выбранному фильтру. Например: «onlinerbх_Отчёт по сотрудникам_03.03.2021-09.03.2021».

← Отчёт по сотрудникам				03.03.2021-09.03.2021			09.03.2021-09.03.2021			Сбросить		⋮ Сохранить как Скачать .xlsx	
Сотрудники Добавочные	Количество звонков			Количество уникальных звонков			Время разговоров						
	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	
Всего(3)	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
100	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	
101	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	

Основные блоки

- **Сотрудники.** Под заголовком можно выбрать добавочные номера сотрудников. Ниже расположен список добавочных с именами (по умолчанию выбраны все пользователи).
- **Количество звонков.** Считается общее количество входящих и исходящих звонков, а также их общее количество.
- **Количество уникальных звонков.** Считаются только новые (уникальные) входящие и исходящие звонки.
- **Время разговора.** Подсчитывается общая продолжительность разговоров по выбранным фильтрам.

Под заголовками находятся названия столбцов, ниже показывается значение.

← Отчёт по сотрудникам

20.01.2021-26.01.2021

Сравнить с периодом

Сотрудники	Количество звонков			Количество уникальных звонков			Время разговора		
	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки
Добавочные									
Всего(2)	3	0	3	2	0	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00
100	3	0	3	2	0	2	00:00:00	00:00:00	00:00:00
101	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00

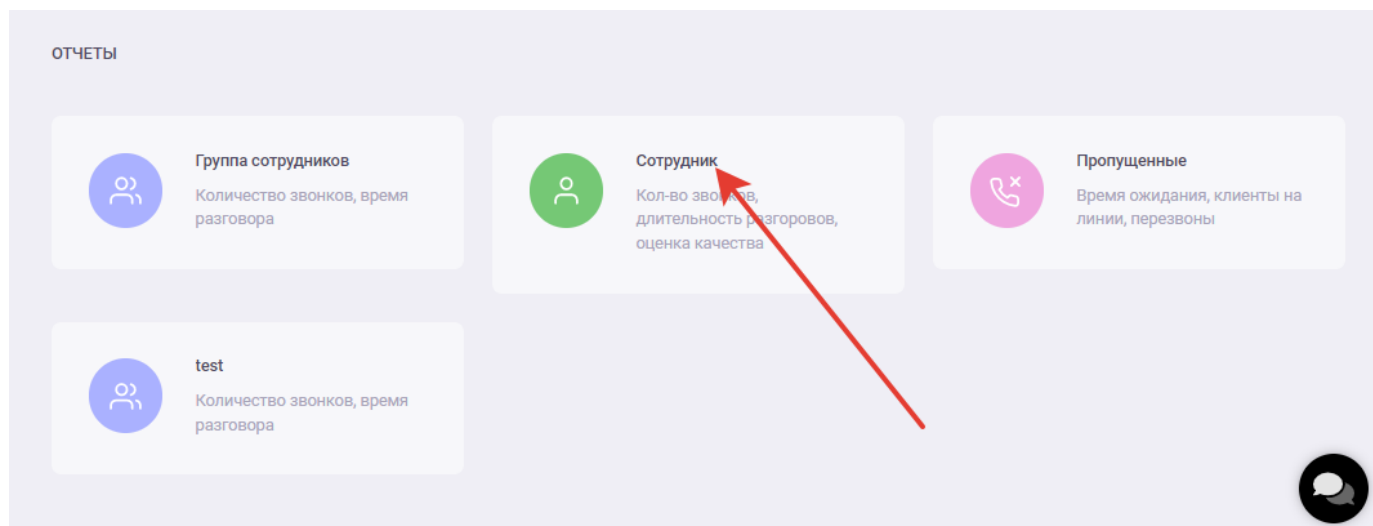
Если включен режим сравнения, то показывается разница между значением текущего периода и периода, с которым сравнивают. Зеленым выделяется увеличение показателей, красным — уменьшение.

Особенности работы:

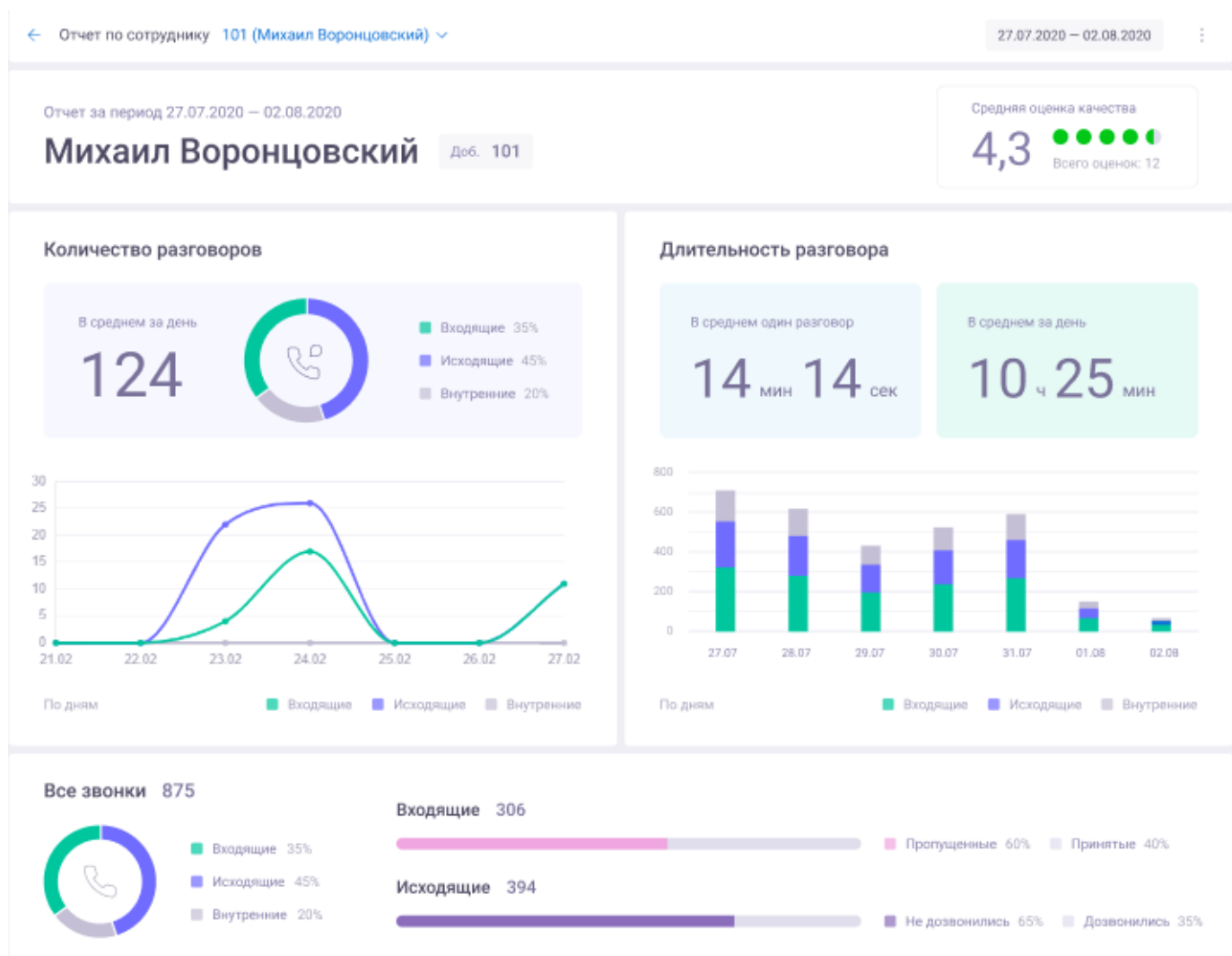
- 1. Колонка «Все звонки» — это входящие и исходящие звонки. Внутренние звонки не учитываются.
- 2. При ручной проверке значений могут быть незначительные расхождения. Это обусловлено округлением значений для лучшего восприятия.
- 3. Столбец «Количество уникальных звонков» имеет разные «слои» уникальности. Например: сумма входящих и исходящих может не сойтись со значением в колонке «Все», так как один и тот же номер может быть одновременно уникальным и во входящих, и в исходящих. Аналогично со звонками отдельных пользователей и аккаунта в целом: один клиент может пообщаться с разными сотрудниками.
- 4. Уникальность номера проверяется по последним 10 цифрам.

Сотрудник

Выберите «Сотрудник».



Откроется страница с отчётом по сотруднику.



Если не приобретён модуль «Оценка качества», то в разделе «Средняя оценка качества» будет

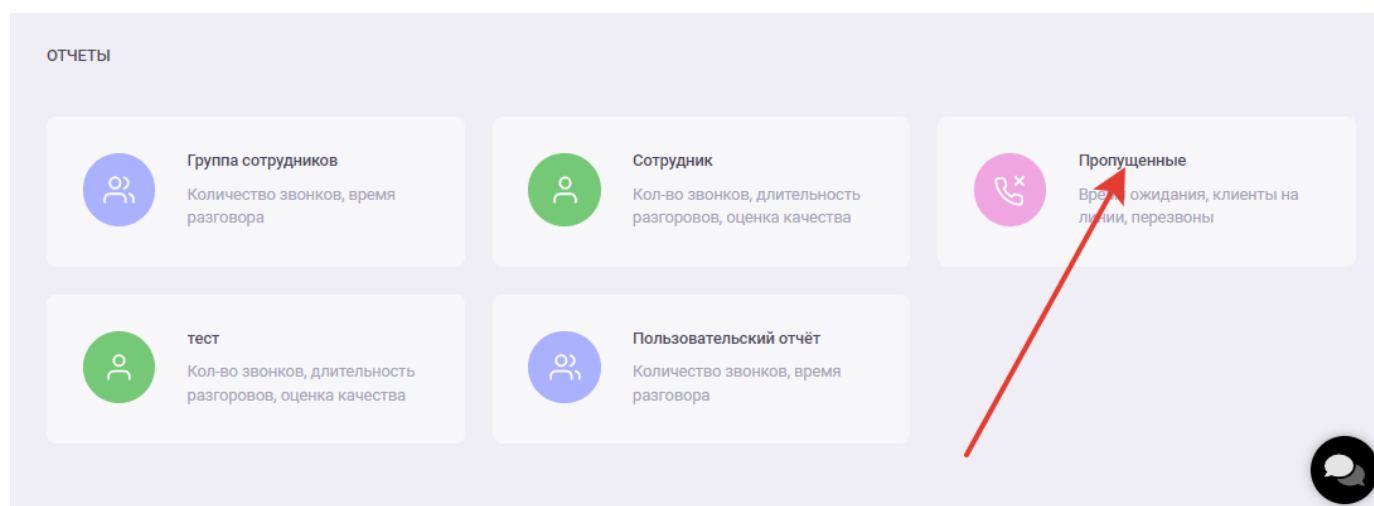
отображаться сообщение: «Доступно при подключении модуля «Оценка качества»».

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.

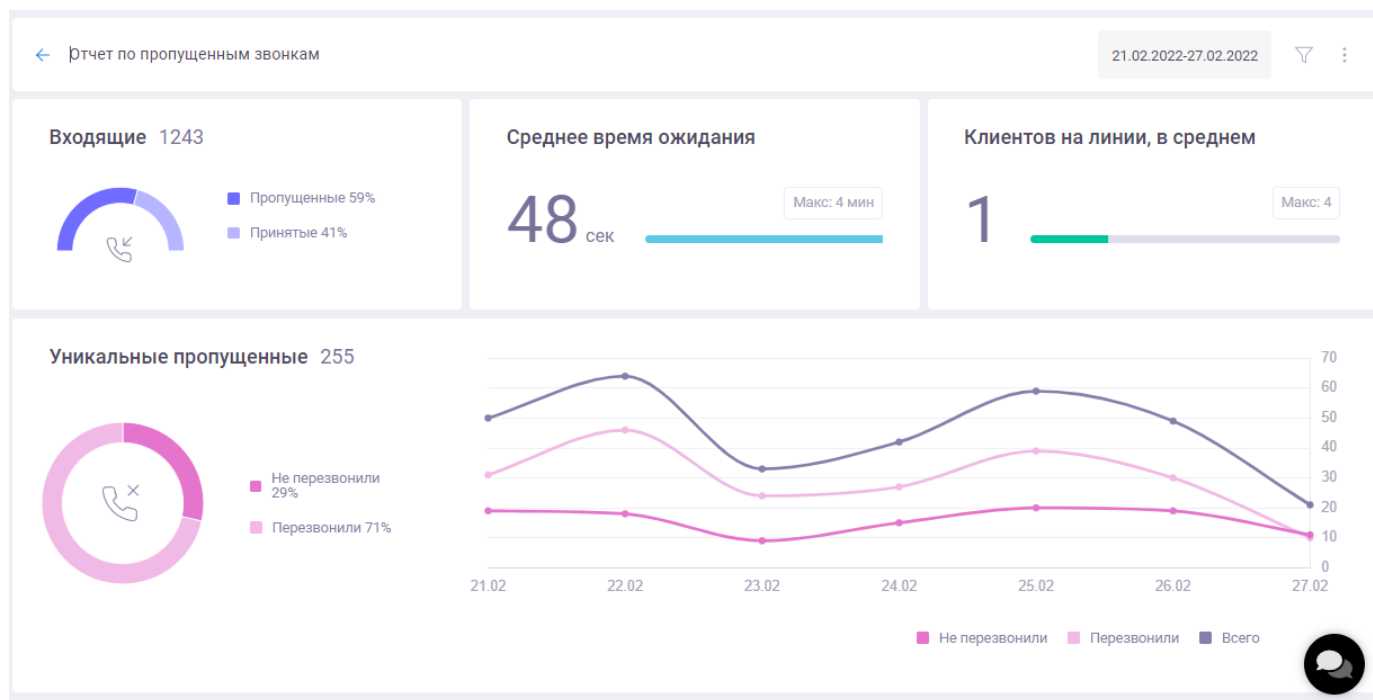
Подробнее в [статье](#).

Пропущенные

Выберите «Пропущенные».



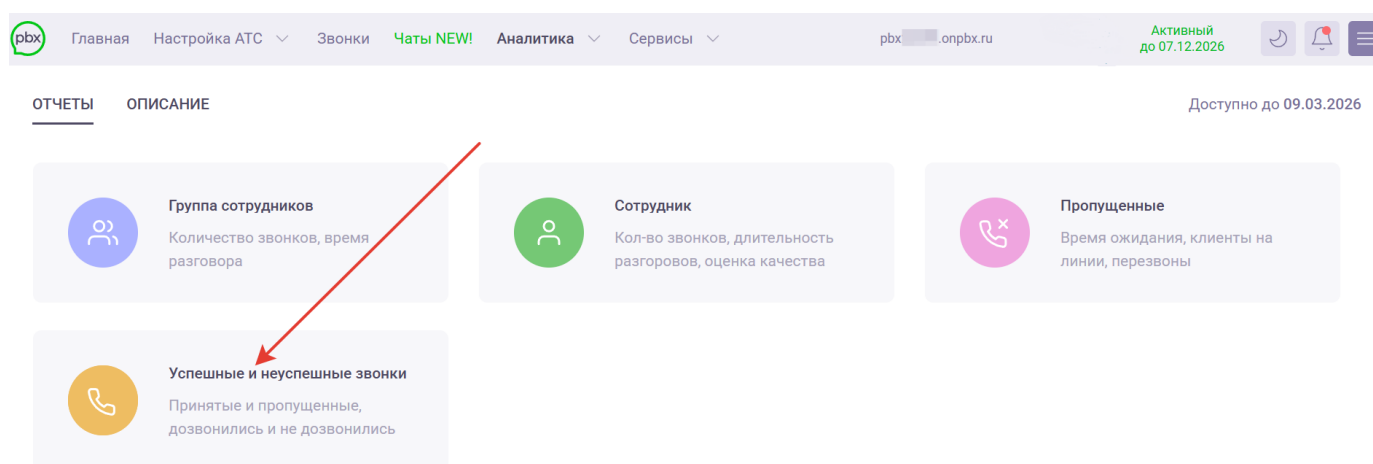
Откроется страница с отчётом по пропущенным.



Подробнее в [статье](#).

Успешные и неуспешные звонки

Выберите «Успешные и неуспешные звонки».



В центральной части экрана расположены несколько основных блоков с информацией.

← Отчет по успешным и неуспешным звонкам

Сегодня, 24.02.2025

Сотрудники Добавочные	Входящие			Исходящие			Время разговора		
	Всего	Принятые	Пропущенные	Всего	Дозвоились	Не дозвоились	Всего	Входящие	Исходящие
Всего(18)	57	53	4	233	149	84	08:53:09	03:18:11	05:34:58
	3	3	0	43	36	7	01:11:51	00:06:37	01:05:14
	11	11	0	15	9	6	00:44:05	00:36:08	00:07:57
	0	0	0	3	2	1	00:10:29	00:00:00	00:10:29
	0	0	0	3	3	0	00:01:12	00:00:00	00:01:12
	0	0	0	13	7	6	00:16:43	00:00:00	00:16:43
	1	0	1	38	17	21	01:49:46	00:00:00	01:49:46

В верхней части экрана расположены:

- Название отчёта и стрелка возврата к экрану выбора отчётов.
- Фильтр по выбранному временному периоду – через календарь можно добавить фильтры (сегодня, вчера, эта неделя, прошлая неделя, этот месяц, прошлый месяц). По умолчанию выбран текущий день.

← Отчет по успешным и неуспешным звонкам

24.02.2025-24.02.2025

Сотрудники Добавочные	Входящие			Исходящие					
	Всего	Принятые	Пропущенные	Всего	Дозвоились	Не дозвоились			
Всего(106)	57	53	4	216	138	78			
100	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Сегодня

Вчера

Эта неделя

Прошлая неделя

Этот месяц

Прошлый месяц

<

Февраль 2025

>

Пн

Вт

Ср

Чт

Пт

Сб

Вс

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

24

25

26

27

28

Отмена

Применить

- Фильтр (знак воронки):
- Источники. Позволяет отфильтровать звонки по внешнему номеру. По умолчанию выбраны все источники.
- Сотрудники. Выбор, отчёт по каким сотрудникам показывать. По умолчанию выбраны все сотрудники.
- Значение. Выбор, какое значение показывать: сумма, среднее. По умолчанию стоит «Сумма».
- Сотрудники без звонков. Показывать в таблице сотрудников, у которых не было звонков за выбранный период.

← Отчет по успешным и неуспешным звонкам

Сегодня, 24.02.2025

⌵

⋮

Сотрудники Добавочные	Входящие			Исходящие					
	Всего	Принятые	Пропущенные	Всего	Дозвоились	Не дозвоились			
Всего(106)	57	53	4	221	141	80			
100	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			
	0	0	0	0	0	0			

ФИЛЬТР

Источники

Все

Сотрудники

Все

Значение

Сумма

☒ Сотрудники без звонков

Сбросить

Применить

Исходящие	05:27:42
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00
	00:00:00

- «Сохранить как». Сохранение отчёта с выбранными фильтрами.

← Отчет по успешным и неуспешным звонкам

Сегодня, 24.02.2025

⌵

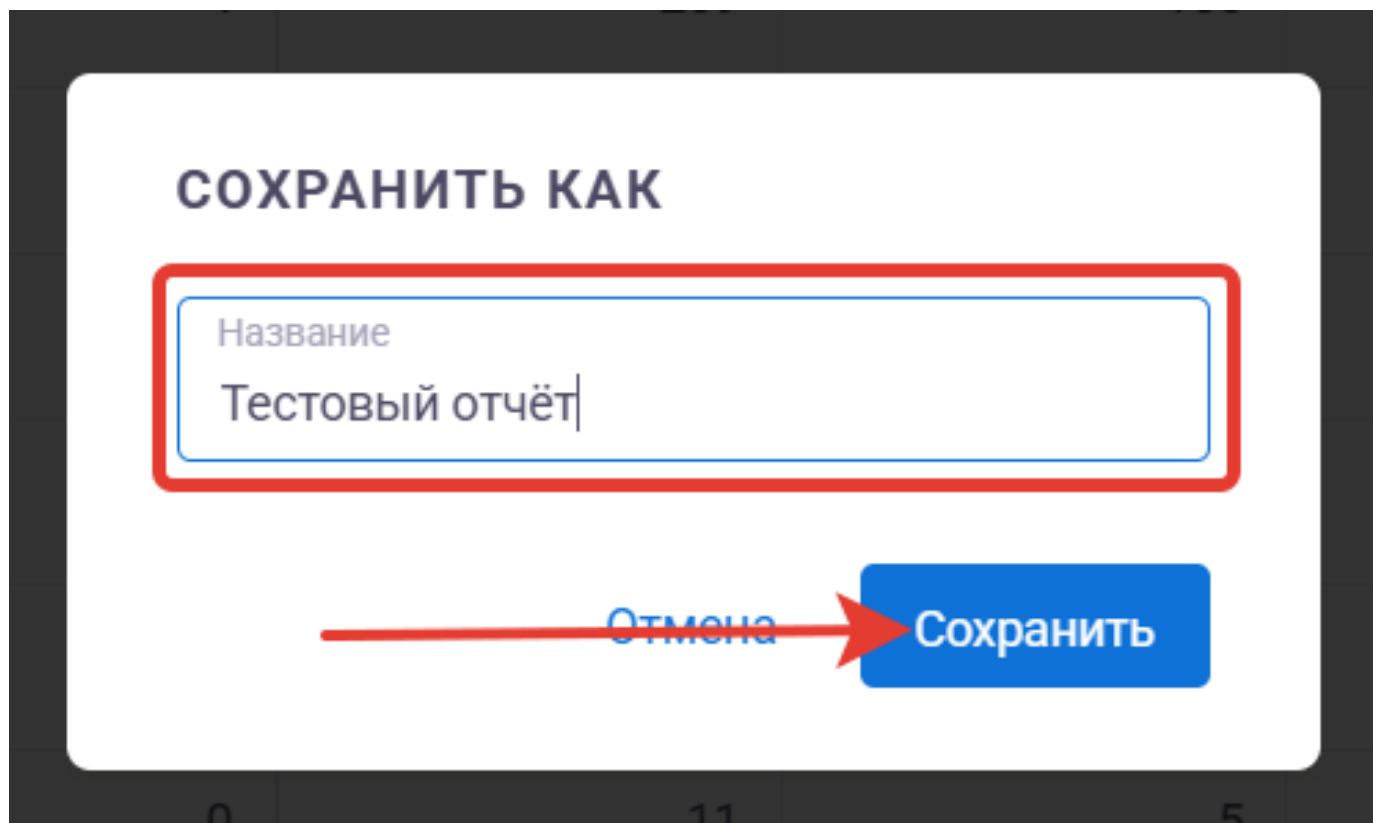
⋮

Сотрудники Добавочные	Входящие			Исходящие			Время разговора		
	Всего	Принятые	Пропущенные	Всего	Дозвоились	Не дозвоились	Всего	Входящие	Исходящие
Всего(106)	57	53	4	221	141	80	08:45:53	03:18:11	05:27:42
100	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Сохранить как

Скачать .xlsx

При сохранении отчёта в новом окне впишите название отчёта. Нажмите «Сохранить».



- «Скачать .xlsx». Скачивание отчёта с выбранными параметрами в файл формата .xlsx.

←

Отчет по успешным и неуспешным звонкам

Сегодня, 24.02.2025

⋮

Сохранить как

Скачать .xlsx

Сотрудники Добавочные	Входящие			Исходящие			Время разговора		
	Всего	Принятые	Пропущенные	Всего	Дозвоились	Не дозвоились	Всего	Входящие	Исходящие
Всего(18)	56	52	4	209	133	76	08:32:40	03:09:25	05:23:15
██████████	3	3	0	39	32	7	01:08:03	00:06:37	01:01:26
██████████	11	11	0	15	9	6	00:44:05	00:36:08	00:07:57
██████████	0	0	0	3	2	1	00:10:29	00:00:00	00:10:29
██████████	0	0	0	3	3	0	00:01:12	00:00:00	00:01:12
██████████	0	0	0	11	5	6	00:13:31	00:00:00	00:13:31
██████████	1	0	1	38	17	21	01:49:46	00:00:00	01:49:46

Файл будет иметь название по выбранному фильтру. Например: «onlinerbх_Отчёт по успешным и неуспешным звонкам_24.02.2025-24.02.2025».

Основные блоки

- **Сотрудники.** Под заголовком можно выбрать добавочные номера сотрудников. Ниже расположен список добавочных с именами (по умолчанию выбраны все пользователи).
- **Входящие.** Считается количество принятых, пропущенных звонков и общее количество входящих

звонков.

- **Исходящие.** Считается количество успешных звонков, в которых дозвонились до номеров, количество звонков, в которых не дозвонились до номера и общее количество исходящих звонков.
- **Время разговора.** Подсчитывается общая продолжительность разговоров по выбранным фильтрам — всего, принятых входящих и отвеченных исходящих.

Под заголовками находятся названия столбцов, ниже показывается значение.

← Отчет по успешным и неуспешным звонкам

Сегодня, 24.02.2025

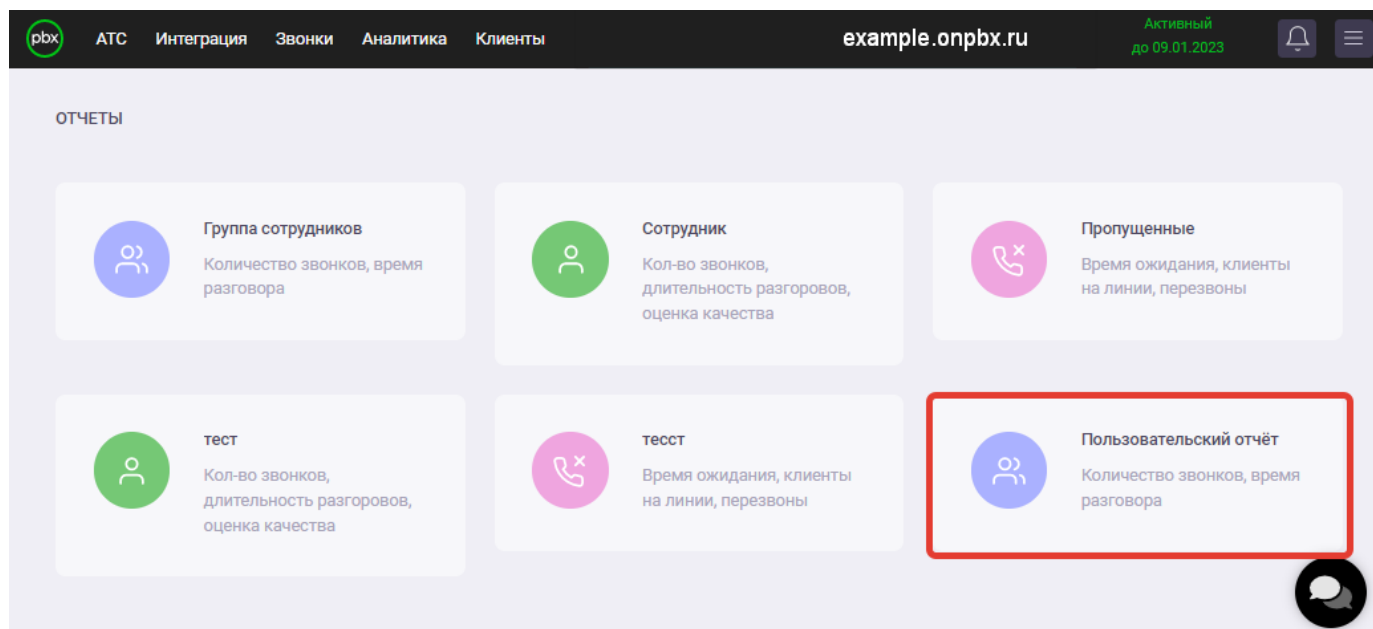
Сотрудники	Входящие			Исходящие			Время разговора		
	Всего	Принятые	Пропущенные	Всего	Дозвонились	Не дозвонились	Всего	Входящие	Исходящие
Добавочные									
Всего(18)	56	52	4	209	133	76	08:32:40	03:09:25	05:23:15
	3	3	0	39	32	7	01:08:03	00:06:37	01:01:26
	11	11	0	15	9	6	00:44:05	00:36:08	00:07:57
	0	0	0	3	2	1	00:10:29	00:00:00	00:10:29
	0	0	0	3	3	0	00:01:12	00:00:00	00:01:12
	0	0	0	11	5	6	00:13:31	00:00:00	00:13:31
	1	0	1	38	17	21	01:49:46	00:00:00	01:49:46

Особенности работы:

1. В списке значений фильтра не отображаются удаленные источники и пользователи.
2. В отчёте отображаются данные пересечения фильтров. Каждая строка — это данные по одному из сотрудников. Например, если отметили при выборе все источники, но выбрали одного сотрудника — звонки в отчёте будут только по одному сотруднику за выбранный период.
3. Округление среднего значения звонков происходит до второго знака после запятой по правилам округления.
4. Округление средней длительности разговоров происходит до секунд.
5. При ручной проверке значений могут быть незначительные расхождения. Это обусловлено округлением значений для лучшего восприятия.

Пользовательский отчёт

Сохранённый отчёт по пользователям, располагается в разделе «Отчёты».



Особенности «Пользовательского отчёта»

Фильтр по датам в пользовательских отчётах не сохраняется намеренно — при каждом открытии отчёта отображаются актуальные данные за последний период.

Сохранение отчёта с дополнительными настройками:

- **Сохранить** — для сохранения параметров.
- **Сохранить как** — чтобы создать новый пользовательский отчёт. Открывает экран «Сохранить как».
- **Редактировать** — изменение названия отчёта. Открывает экран «Редактирование».
- **Скачать .xlsx** — скачивание отчёта с выбранными параметрами в файл формата xlsx. Файл будет иметь название по выбранному фильтру. Например: «onlinepbx_Отчёт по сотрудникам_03.03.2023-09.03.2023».
- **Удалить** — удаляет пользовательский отчёт. Открывает экран «Подтверждение удаления».

Пользовательский отчёт									
←			03.03.2021-09.03.2021			09.03.2021-09.03.2021			Сбросить
Сотрудники Добавочные	Количество звонков			Количество уникальных звонков			Время разговора		
	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	Все звонки	Входящие	Исходящие	
Всего(3)	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	
100	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
101	0	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00