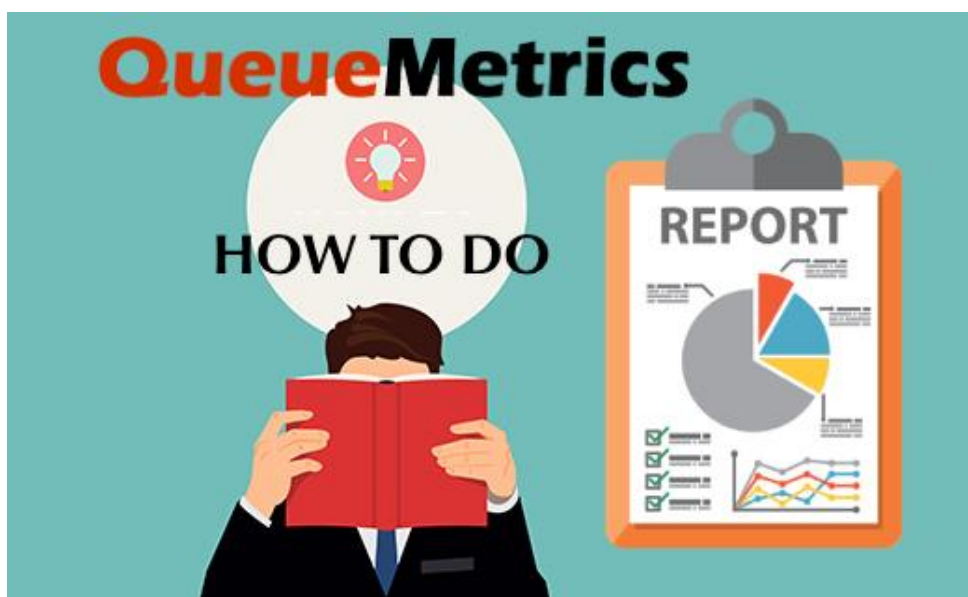


Как создать отчет с помощью QueueMetrics



Хотите создавать простые, но эффективные отчеты QueueMetrics, которые отображают только необходимую информацию? Считаете необходимым иметь разные отчеты для различных ситуаций, чтобы улучшить рабочий процесс?

QueueMetrics – это масштабируемый набор инструментов для мониторинга и отчетности, который удовлетворяет потребности тысяч контакт-центров по всему миру, и предлагает широкий спектр интегрированных функций, таких, как мониторинг производительности агентов, контроль целевых показателей, отслеживание конверсий, анализ статистики кампании в реальном времени, и простой в использовании интерфейс. Он доступен как на отдельном сервере, так и в качестве облачного сервиса.

Как создать отчет

В данном примере увидим, как создать отчет, содержащий только те блоки данных, которые необходимы. В примере будем использовать блок данных AG04 (Data Block AG04) – отвеченные вызовы (Answered Calls) (для выбранных очередей). Этот блок данных показывает количество отвеченных вызовов по агентам, для очередей, по которым запущен отчет.

- С главной страницы QM перейдите к Отчетам (“Reports”)
- Нажмите «Создать новый» (“Create New”)

- Присвойте заголовок и подзаголовок для отчета, затем нажмите «Сохранить» (“Save”)

Report details

Title:

Subtitle:

Type:

Visibility key:



Created By:

Last Update:

N. related screens: 0

- Нажмите «Назад» (“Back”)
- Сейчас видим новый отчет (“Agent Details” в данном примере) в списке отчетов. Сейчас нажмите на имя отчета (написано синим).

Items found 5 < <<< >>> Page 1 of 1

<input type="checkbox"/>	Report	Desc.	Key	Screens
<input type="checkbox"/>	Agent Details	Agent Details		0  

- Попадаем на страницу «Экраны» (“Screens”). Нажмите «Создать новый» (“create new”).
- Присвойте экрану короткое имя и заголовок, затем нажмите «Сохранить» (“save”)

Report: Agent Details » Screen details

Short name:

Title:

Visibility key:

Sort order:

Visible in "All reports?":

Created By:

Last Update:

N. of Items: 0

Loway

- Нажмите «Назад» (“Back”)
- Сейчас видим новый экран, который создали, в списке экранов. Здесь нажмите на синюю надпись (заголовок экрана)
- Попадаем на страницу «Элементы» (“Items”). Здесь можно добавить различные таблицы отчета в отчеты, которые уже создали.
- Нажмите «Создать новый» (“create new”), потом присвойте наименование и подзаголовок элементу

Report: Agent Details » Agent Details » Item details

Title:	<input type="text" value="How many calls per agent"/>
Subtitle:	<input type="text" value="How many calls per agent"/>
Visibility key:	<input type="text"/>
Data Blocks:	<input type="text" value="AG04 - Answered calls (for selected queues)"/>
Parameters:	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 60px;"></div>
Sort order:	<input type="text" value="100"/>
Visible in "All reports"?	<input type="text" value="Yes"/>
Created By	<input type="text"/>
Last Update	<input type="text"/>

Loway

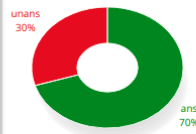
- Выберите блок данных AG04 – Ответенные вызовы (для выбранных очередей) (“AG04 - Answered calls (for selected queues)”)
- Нажмите «Сохранить» (save) и вернитесь назад на главную станицу QM
- В главном меню выберите созданный новый отчет и очереди, для которых он должен выполняться.

Queue:

Report:

- Сейчас при выполнении отчета «Сегодня» (“Today”) (нажав кнопку «сегодня» (today) на главной странице) можно увидеть созданный отчет.

Report Details:	
Report generated on:	September 17 2018, 08:57
Atomic queue(s) considered:	All Queues Sales [a], Technical Support [b], Sales Support [c]
Period start date:	September 17 2018, 00:00
Period end date:	September 17 2018, 23:59
Total calls processed:	3057 (2146 ans / 911 unans)
Ratio:	70.2% ans / 29.8% unans
Search	
Link XLS PDF	



How many calls per agent

How many calls per agent

Level	Agent	N. calls	Total call time	Avg call time	Avg wait time	% of queue
Main	John Blackson	264	4:46:38	1:05	0:04	12.3%
Main	Mike Bosh	275	4:53:57	1:04	0:04	12.8%
Undefined	Rose Miller	253	4:57:20	1:10	0:04	11.8%
Undefined	Andrew Roose	254	4:59:48	1:10	0:03	11.8%
Undefined	Michael Fontana	258	4:54:20	1:08	0:04	12.0%
Undefined	Gene Berry	288	4:53:09	1:01	0:04	13.4%
Undefined	Bella Ferdinand	280	4:46:41	1:01	0:03	13.0%
Undefined	Jim Cipriano	274	4:35:38	1:00	0:05	12.8%

Export as...

Loway

ПРИМЕЧАНИЕ. Для агентов есть только отчеты по отвеченным вызовам, поскольку, когда звонок звонит в очередь, и никто не отвечает, это не ошибка конкретного агента, а ошибка всех агентов, которые не смогли ответить. Поскольку нет способа отнести потерянные вызовы к отдельным агентам, потерянные вызовы появляются только в отчетах об очередях.

Есть отчеты, которые показывают потерянные вызовы для каждого агента, так что может стоит взглянуть и на них. Они перечислены ниже, и могут быть добавлены в ваши отчеты:

- AT01 - Попытки входящих вызовов ACD (Inbound ACD call attempts)
- AT02 - ACD Попытки по очереди (ACD Attempts by queue)
- AT03 - ACD Попытки по терминалам (ACD Attempts by terminal)

Ссылки

Более подробная техническая информация о решении для колл-центров QueueMetrics находится в [User Manual](#).

Посетите www.queuemetrics.com для получения 30-дневной бесплатной триальной версии.

Обратите внимание на [Free Webinars](#) с живой демонстрацией QueueMetrics.