

Stats.employees

Возвращает статистику по сотрудникам.

Параметры

Имя	+	Тип	Описание
q		string	Критерий поиска. Доступные поля: <ul style="list-style-type: none">• site_ids – idlist, список ID сайтов.• department_ids – idlist, список ID отделов.• employee_ids – idlist, список ID сотрудников.• date – date, период, за который запрашивается статистика.• is_online – boolean, признак присутствия оператора в онлайн. Если указано, то метод вернет статистику по операторам с соответствующим текущим статусом.
fields		string	Список возвращаемых полей через запятую. Возможные значения приведены в нижеследующей таблице. По умолчанию возвращаются следующие поля: <ul style="list-style-type: none">• id;• first_name;• last_name;• online_time_avg;• chats_total;• calls_total;• leads_total.
sort		string	Сортировка результатов. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none">• last_name:a – по умолчанию;• first_name:a;• online_time_avg:a, online_time_avg:d;• chats_total:a, chats_total:d;• calls_total:a, calls_total:d;• leads_total:a, leads_total:d.

Особенности работы метода

1. Критерии фильтрации определяют подмножество диалогов (чатов, звонков, лидов). На это подмножество накладываются права доступа текущего пользователя - выделяются свои диалоги (см. раздел «1.2.10. Ролевая модель») - получается целевое множество диалогов.
2. Если не указан критерий employee_ids, то выборка будет содержать сотрудников (в том числе удаленных), участвовавших в целевом множестве диалогов, а также сотрудников (исключая удаленных), связанных с сайтами и отделами, к которым есть доступ у текущего пользователя вне зависимости от того, какие сайты и отделы указаны в критериях site_ids, department_ids.
3. Если критерий employee_ids указан, от выборка будет содержать только указанных

сотрудников.

4. Статистические данные рассчитываются для каждого сотрудника в выборке по целевому множеству диалогов.

Результат

Массив объектов типа «Employee» с добавлением статистических данных.

Перечень доступных статистических данных

Имя	Тип	Описание
is_online	boolean	Признак присутствия сотрудника в онлайн. True, если оператор в онлайн на момент выполнения запроса. False - в противном случае.
date_first_online	datetime	Дата и время первой отметки онлайн оператора в указанном периоде.
date_last_offline	datetime	Дата и время последней отметки офлайн оператора в указанном периоде.
online_time	numeric	Общее время в секундах, проведенное сотрудником в онлайн в пределах указанного периода времени.
online_time_avg	numeric	Среднесуточное время в секундах, проведенное сотрудником в онлайн, в пределах указанного периода времени. Дни, когда сотрудник вообще не был в онлайн, исключаются из расчета среднего.
visitor_votes_pos	numeric	Количество положительных оценок.
visitor_votes_neg	numeric	Количество отрицательных оценок.
employee_remarks	numeric	Количество оценок, выставленных сотрудником.
employee_remarks_by_remark	Array.<EmployeeRemark>	Массив оценок, поставленных сотрудником, с количеством оценок в пределах указанного периода. Для каждой оценки, кроме собственных полей сущности, возвращается также поле employee_remarks, содержащее соответствующее количество выставленных оценок. Возвращаемый набор полей сущности EmployeeRemark,

		можно задать в параметре fields, например: EmployeeRemark(id,title). Порядок сортировки оценок в массиве – position:a.
chats_total	numeric	Общее количество чатов.
chats_completed	numeric	Количество состоявшихся чатов.
chats_missed	numeric	Количество пропущенных чатов.
chats_auto_forward	numeric	Количество автопереданных чатов.
chats_first_answer_avg	numeric	Среднее время ответа на первое сообщение посетителя в секундах.
chats_answer_avg	numeric	Среднее время ответа данного оператора в чатах.
chats_answers_avg	numeric	Среднее количество ответов в чате.
chats_duration_avg	numeric	Среднее время чата в секундах.
chats_duration_total	numeric	Общее время чатов в секундах.
chats_msg_avg	numeric	Среднее количество сообщений в чате.
chats_msg_total	numeric	Общее количество сообщений в чатах.
chats_abandoned	numeric	Количество чатов, в которых посетитель покинул очередь до того, как оператор забрал диалог.
chats_abandoned_avg	numeric	Среднее время (в секундах) ожидания посетителя в очереди до покидания без забора оператором из очереди.
chats_taken	numeric	Количество чатов, забранных операторами из очереди.
chats_taken_avg	numeric	Среднее время (в секундах) ожидания посетителя в очереди до забора оператором из очереди.
chats_with_contacts	numeric	Количество чатов, в которых найдена контактная информация.
chats_with_contacts_no_lead	numeric	Количество чатов, в которых найдена контактная информация и лида из чата не создано.
chats_with_contacts_lead	numeric	Количество чатов, в которых найдена контактная информация и для чата создан лид из чата.
calls_total	numeric	Общее количество звонков всех типов.
calls_duration_total	numeric	Общее время звонков в секундах.
calls_completed	numeric	Количество состоявшихся (result = completed) входящих звонков.
calls_completed_duration	numeric	Общая продолжительность состоявшихся (result =

		completed) входящих звонков.
calls_missed	numeric	Количество пропущенных (result = missed) входящих звонков за исключением сброшенных.
calls_auto_forward	numeric	Количество автопереданных звонков.
calls_out_completed	numeric	Количество состоявшихся (result = completed) исходящих звонков.
calls_out_completed_duration	numeric	Общая продолжительность состоявшихся (result = completed) исходящих звонков.
calls_empty	numeric	Количество сброшенных, пустых входящих звонков (rem_empty = true).
calls_missed_group	numeric	Количество пропущенных групповых звонков.
calls_duration_avg	numeric	Среднее время звонков в секундах.
complaints_total	numeric	Общее количество жалоб на данного сотрудника.
leads_completed	numeric	Количество лидов всех типов, созданных в указанный период времени и имеющих статус «Обработан» (result = completed), установленный данным сотрудником.
leads_set_completed	numeric	Общее количество лидов, статус «Обработан» (result = completed) которых поставлен данным сотрудником в указанный период времени.
leads_form_completed	numeric	Количество лидов с type = form, созданных в указанный период времени и имеющих статус «Обработан» (result = completed), установленный данным сотрудником.
leads_form_set_completed	numeric	Количество лидов с type = form, статус «Обработан» (result = completed) которых поставлен данным сотрудником в указанный период времени.
leads_callback_completed	numeric	Количество лидов типа «Перезвоните мне», созданных посетителями в указанный период времени и обработанных данным сотрудником.
leads_callback_set_completed	numeric	Количество лидов типа «Перезвоните мне», созданных посетителями, статус «Обработан» (result = completed) которых поставлен данным

		сотрудником в указанный период времени.
leads_chat_created	numeric	Количество лидов с type = chat, созданных данным сотрудником в указанный период времени.
leads_chat_completed	numeric	Количество лидов с type = chat, созданных в указанный период времени и обработанных данным сотрудником.
leads_chat_set_completed	numeric	Количество лидов с type = chat, статус «Обработан» (result = completed) которых поставлен данным сотрудником в указанный период времени.
leads_visitor_assigned_to	numeric	Количество лидов, созданных посетителями и закрепленных за данным сотрудником.
leads_employee_assigned_to	numeric	Количество лидов, созданных сотрудниками и закрепленных за данным сотрудником.
leads_duration_avg	numeric	Среднее время обработки лида в секундах.
leads_duration_total	numeric	Общее время обработки лидов в секундах.
by_date	Array.<Object>	Массив статистических данных по дням в пределах указанного периода. В массиве возвращаются те же статистические данные, что были запрошены в параметре fields.

Пример без поля "by_date"

```
curl https://api.livetex.ru/v2/stats/employees \
-H "Authorization: Bearer ACCESS_TOKEN"
```

```
{
  "total": 2,
  "results": [
    {
      "id": 1234567,
      "first_name": "Денис",
      "last_name": "Колесников",
      "online_time_avg": 14680,
      "chats_total": 12,
      "calls_total": 2,
      "leads_total": 0
    },
    {
      "id": 1234595,
      "first_name": "Ирина",
      "last_name": "Попова",
      "online_time_avg": 21654,
      "chats_total": 15,
      "calls_total": 4,
      "leads_total": 0
    }
  ]
}
```

Пример с полем "by_date"

```
curl -H "Authorization: Bearer ACCESS_TOKEN" "https://api.livetex.ru/v2/stats/employees?fields=id,first_name,last_name,chats_total,by_date" \
```

```
{
  "total": 2,
  "results": [
    {
      "id": 1234567,
      "first_name": "Денис",
      "last_name": "Колесников",
      "chats_total": 12,
      "by_date": [
        {
          "date": "2013-10-15",
          "chats_total": 7
        },
        {
          "date": "2013-10-16",
          "chats_total": 5
        }
      ]
    },
    {
      "id": 1234595,
      "first_name": "Ирина",
      "last_name": "Попова",
      "chats_total": 15,
      "by_date": [
        {
          "date": "2013-10-15",
          "chats_total": 8
        },
        {
          "date": "2013-10-16",
          "chats_total": 7
        }
      ]
    }
  ]
}
```

Уровень доступа для ролей

Роль	Уровень доступа	Комментарии
Администратор	full	
Администратор (admin_partner)	full	
Управляющий	managed	Показатели только для своих диалогов (чатов, звонков, лидов) и сотрудников.
Управляющий (chief_partner)	managed	
Руководитель операторов	managed	
Оператор	user	Показатели только для своего рабочего времени и диалогов (чатов, звонков, лидов), в которых сотрудник принимал участие.

Employee

Сотрудник.

Таблица 1. Поля сотрудника

Имя	+	Тип	Описание
id	+	numeric	ID сотрудника.
first_name	+	string	Имя.
last_name		string	Фамилия.
email	+	email	Адрес электронной почты.
photo		file	Фотография сотрудника. Изображение в формате JPEG, GIF или PNG с размерами не менее 60x70 px и не более 2560x2560 px. Максимальный размер файла – 5 MB.
phone		phone	Телефон сотрудника.
is_cobrowse	+	boolean	Включение/выключение функции «Виртуальный ассистент». Принимается во внимание только, если эта функция включена на глобальном уровне. См. Settings.
is_call	+	boolean	Включение/выключение функциональности звонков. Принимается во внимание только, если эта функциональность включена на глобальном уровне. См. Settings.
is_sip_forward	+	boolean	Включение/выключение переадресации на SIP. См. примечание после таблицы.
sip_forward_number	*	string	Номер для переадресации на SIP. Обязательно при is_sip_forward=true. См. примечание после таблицы.

is_phone_forward	+	boolean	Включение/выключение переадресации на телефон. См. примечание после таблицы.
phone_forward_number	*	string	Номер для переадресации на телефон. Обязательно при is_phone_forward=true. См. примечание после таблицы.
chat_limit	+	numeric	Количество одновременно обрабатываемых чатов. Если 0, то ограничения нет. По умолчанию – 0.
is_lead_assigned	+	boolean	Признак закрепления за оператором, созданных им лидов из чатов.
is_lead_notify	+	boolean	Включение/выключение нотификации на электронную почту о поступлении новых лидов.
is_active	+	boolean	Активация/блокировка учетной записи сотрудника.
departments		Array.<Department>	Список отделов, в которых состоит сотрудник.
role	+	Role	Роль сотрудника.
state	+	string	Состояние сотрудника. Возможные значения: <ul style="list-style-type: none"> • online – В сети, • busy – Нет на месте, • offline – Офлайн. Поле доступно только для чтения.
managed_sites		Array.<Site>	Список сайтов, входящих в область видимости сотрудника.
managed_departments		Array.<Department>	Список отделов, входящих в область видимости сотрудника.
is_managed	+	boolean	True, если сотрудник входит в число своих сотрудников сотрудника, вызывающего метод. Это признак доступен только для чтения.
is_first_steps_passed	+	boolean	Признак завершения первичного обучения. По умолчанию – false.
created_at	+	datetime	Дата создания.
updated_at	+	datetime	Дата последнего обновления.
is_deleted	+	boolean	Признак удаленного объекта.

ПРИМЕЧАНИЕ

В данный момент поля is_sip_forward и is_phone_forward технически объединены. Изменение одного приводит к изменению другого. То же самое происходит с полями sip_forward_number и phone_forward_number.