

Звіт Real Time

Терміни, що використовуються в документі

Термін	Опис
dialog (діалог)	Спілкування клієнта з Nova.BotFlow, NovaTalks (де початок діалогу - перехід влюбий стан, якщо попередній стан conversation_resolved) до моменту, поки йому не буде присвоєно стан resolved. Якщо після цього клієнт знову звертається, то починається нове спілкування.
conversation	Всі діалоги клієнта з Nova.BotFlow, NovaTalks в рамках одного чат боту/публічного акаунту в тому чи іншому месенджері.

Зміст

1. Загальні положення	4
2. Звіт Agent Status	5
2.1. Опис звіту в UI	5
2.2. Показники для відображення в звіті	6
3. Звіт Agent Overview	9
3.1. Опис звіту в UI	9
3.2. Показники для відображення в звіті	10
4. Звіт Team Overview	18
4.1. Опис звіту в UI	18
4.2. Показники для відображення в звіті	19
5. Звіт Inbox Overview	29
5.1. Опис звіту в UI	29
5.2. Показники для відображення в звіті	30
6. Функція конфігурація статистики	42

1. Загальні положення

Необхідно прибрати стандартні звіти рідного chatwoot з NovaTalks (вкладка Reports) та на їх місце встановити наступні розроблені звіти:

- Agent Status (1.1 Звіт Agent Status)
- Agent Overview (1.2 Звіт Agent Overview)
- Team Overview (1.3 Звіт Team Overview)
- Inbox Overview (1.4 Звіт Inbox Overview)

Доступ до вкладки Reports доступний лише користувачам з роллю адміністратор (як і зараз працює).

При зміні користувачем наступних налаштувань:

- Загальні фільтри звіту
- Повнотекстовий фільтр
- Сортування звіту
- Конфігурація статистики (1.5 Функція конфігурація статистики)

обрані налаштування повинні зберігатись в профілі налаштувань користувача– на сервері.

При закритті звіту і його наступному відкритті звіт повинен відображатись уже з попередньо обраними налаштуваннями. Дана опція повинна бути доступна при логіні з різних браузерів і на будь якому ПК.

2. Звіт Agent Status

2.1. Опис звіту в UI

Назва і опис звіту.

Agent Status – це звіт, який відображає в реальному часі поточний статус оператора та тривалість перебування в ньому, де 1 рядок – 1 оператор.

Оновлення даних в звіті.

При події - зміна статусу оператора.

Місцезнаходження звіту.

Reports -> Agent Status (на першій позиції)

Іконка звіту.



Agent Status.zip

Тип звіту.

Без можливості конфігурації полів звіту для відображення.

Загальні фільтри звіту.

Загальні фільтри звіту дозволяють обрати 1 або декілька можливих значень кожного параметру із списку.

Необхідно створити наступні загальні фільтри:

- Inbox – відображає агентів обраного/их Inbox.
- Team – відображає агентів обраного/их Team.
- Status – відображає агентів в обраному/их Status.

Повнотекстові фільтри звіту.

Повнотекстові фільтри звіту розташовуються над кожним полем в звіті та дозволяють фільтрувати звіт по введеному тексту (окрім полів в форматі дати/часу – для них поле повнотекстового фільтру не активне). Якщо в колонці, для якої ввели текст знайдено повне/часткове співпадіння, то в звіті відобразяться ті значення, які співпали. Якщо співпадіння не знайдено – дані не відобразяться.

Повнотекстові фільтри повинні бути для наступних параметрів звіту:

- Agent
- Role
- Status

Сортування звіту.

В звіті повинна бути передбачена можливість сортування по кожній колонці по спаданню/зростанню. Дана функція доступна при кліку на назву будь-якого параметру. Якщо користувач клікнув на параметр, то біля назви параметру повинна відобразитись стрілочка, по якій зрозуміло, що по даному параметру відсортовано звіт і чи сортування по зростанню чи спаданню.

Сортування за замовчуванням (при відкритті звіту сортування завжди виконано по даному параметру):

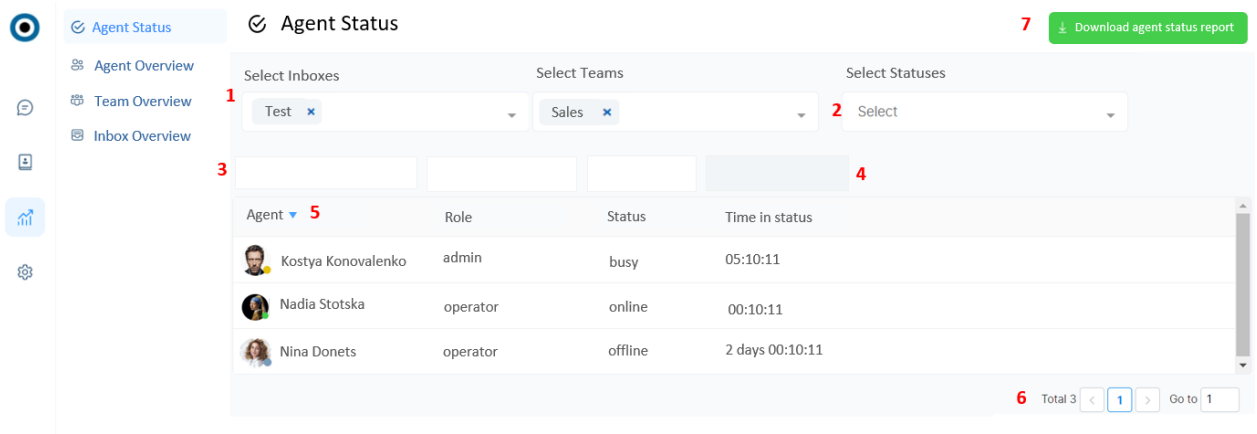
1. Agent по зростанню

Завантаження звіту.

В звіті повинна бути можливість вигрузки даних в csv форматі, з врахуванням фільтрів, які користувач обрав в налаштуваннях звіту.

Вигляд звіту.

- 1 – Загальні фільтри звіту (подібна реалізація множинного вибору в рідному chatwoot -> Automation -> Add Condition).
- 2 - Якщо поле не обрано відображається підказка
- 3 - Повнотекстові фільтри звіту – активні для текстових колонок.
- 4 - не активні для колонок в форматі дати/часу
- 5 – Сортування по зростанню по колонці Agent
- 6 – Перемикач сторінок (реалізувати аналогічно як в рідному chatwoot -> Reports -> Overview -> Conversations by agents)
- 7 – Завантаження звіту в csv форматі (аналог реалізації Reports -> Overview ->Download agent report).



Тексти в залежності від локалізації

En	Ua	Ru
Agent Status	Статуси агентів	Статусы агентов
Select Inboxes	Оберіть канали	Выберите каналы
Select Teams	Оберіть команди	Выберите команды
Select Statuses	Оберіть статуси	Выберите статусы
Select	Оберіть	Выберите
Total	Всього	Всего
Go to	Перейти до	Перейти к
Download agent status report	Завантажити звіт по статусам агентів	Скачать отчет на статусам агентов

2.2. Показники для відображення в звіті

Перелік показників, які повинні відображатись в звіті та їх розрахунок описано нижче.

В залежності від того, чи можна користувачу змінювати в звіті показники, що відображаються чи не можна, існують наступні типи показників:

- **Обовязковий** – параметри, які обовязково відображаються у звіті в заданій послідовності.
- **Дефолтний** – *(тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення)* параметри, які відображаються у звіті в заданій послідовності до тих пір, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Дефолтний показник користувач може зробити прихованим.
- **Прихований** – *(тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення)* параметри, які не відображаються у звіті, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Прихований показник користувач може зробити дефолтним.
- **Не відображається** – параметри, які не відображаються в звіті і неможливі для вибору. Спроектвані на майбутнє чи використовуються для розрахунку інших показників.

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обовязковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Agent	Агент	Агент	Ім'я оператора	[users] – display_name і аватар агента з позначенням статусу (аналог реалізації – Reports -> Overview -> Conversations by Agent)	-	-	nadia.stotska	обовязковий	1
Role	Роль	Роль	Роль оператора	[account_users] - role	-	-	admin	обовязковий	2
Status	Статус	Статус	Поточний статус оператора	[user_events] – останній event агента, де event_type=status	Live	-	online	обовязковий	3
Time in status	Час в статусі	Время в статусе	Час перебування в статусі	[user_events] – по останньому event агента, де event_type=status в реальному часі, відображаємо час: поточна дата/час – created_at		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	обовязковий	4

3. Звіт Agent Overview

3.1. Опис звіту в UI

Назва і опис звіту.

Agent Overview – це звіт, який відображає в реальному часі за поточний день основні показники продуктивності оператора, де 1 рядок – 1 оператор.

Оновлення даних в звіті.

Показники в звітах необхідно оновлювати кожну 1 хв.

Місцезнаходження звіту.

Reports -> Agent Overview (після звіту Agent Status)

Іконка звіту.

Аналогічна як в рідному chatwoot: Reports -> Agents

Тип звіту.

З можливістю конфігурації полів звіту для відображення.

Загальні фільтри звіту.

Загальні фільтри звіту дозволяють обрати 1 або декілька значень кожного параметру із списку можливих значень.

Необхідно створити наступні загальні фільтри:

- Agent – відображає обраного/их агентів.

Сортування звіту.

В звіті повинна бути передбачена можливість сортування по кожній колонці по спаданню/зростанню. Дана функція доступна при кліку на назву будь-якого параметру. Якщо користувач клікнув на параметр, то біля назви параметру повинна відобразитись стрілочка, по якій зрозуміло, що по даному параметру відсортовано звіт і чи сортування по зростанню чи спаданню.

Сортування за замовчуванням (при відкритті звіту сортування завжди виконано по даному параметру):

1. Agent по зростанню

Завантаження звіту.

В звіті повинна бути можливість вивантаження даних в csv форматі, з врахуванням фільтрів, які користувач обрав в налаштуваннях звіту.

Вигляд звіту.

- 1 – Загальні фільтри звіту (подібна реалізація множинного вибору в рідному chatwoot -> Automation -> Add Condition).
- 2 – Сортування по зростанню по колонці Agent
- 3 – Конфігурація статистики (1.5 Функція конфігурація **статистики**)
- 4 – Перемикач сторінок (реалізувати аналогічно як в рідному chatwoot -> Reports -> Overview -> Conversations by agents)

5 – Завантаження звіту в csv форматі (аналог реалізації Reports -> Overview ->Download agent report).

Agent Overview

Select Agents

1 Nadia Stotska x Nina Donets x Kostya Konovalenko x

2 Agent ▾

Agent	Resolved	Open	Utilization, %	Avg first response time	Avg resp time	Avg incoming messages to agent	Avg outgoing messages agent	Avg dialog duration on agent	Avg csat, %
Kostya Konovalenko	22	2	-	00:00:32	00:00:11	5,2	4,1	00:02:11	95
Nadia Stotska	34	4	90	00:01:48	00:00:22	4,3	5	00:04:11	82
Nina Donets	12	0	-	00:00:24	00:00:21	6,5	7,2	00:03:24	91

3

4 Total 3 < 1 > Go to 1

5 Download agent overview report

Тексти в залежності від локалізації

En	Ua	Ru
Agent Overview	Огляд агентів	Обзор агентов
Select Agents	Оберіть агентів	Выберите агентов
Select	Оберіть	Выберите
Total	Всього	Всего
Go to	Перейти до	Перейти к
Download agent overview report	Завантажити звіт по огляду агентів	Скачать отчет на обзоре агентов

3.2. Показники для відображення в звіті

Перелік показників, які повинні відображатись в звіті та їх розрахунок описано нижче.

В залежності від того, чи можна користувачу змінювати в звіті показники, що відображаються чи не можна, існують наступні типи показників:

- **Обовязковий** – параметри, які обовязково відображаються у звіті в заданій послідовності.
- **Дефолтний** – (тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення) параметри, які відображаються у звіті в заданій послідовності до тих пір, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Дефолтний показник користувач може зробити прихованим.
- **Прихований** – (тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення) параметри, які не відображаються у звіті, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Прихований показник користувач може зробити дефолтним.
- **Не відображається** – параметри, які не відображаються в звіті і неможливі для вибору. Спроектвані на майбутнє чи використовуються для розрахунку інших показників.

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Agent	Агент	Агент	Ім'я оператора	[users] – display_name і аватар агента з позначенням статусу (аналог реалізації – Reports -> Overview -> Conversations by Agent)	-	-	nadia.stotska	обов'язковий	1
Agent ID	ID агента	ID агента	ID оператора	[users] – id	-	-	2	прихований	
Snoozed	Відкладені	Отложенные	Кількість діалогів, призначених на агента зі статусом snoozed	[dialogs] – status=snoozed для assignee_id=user_id	За поточний день	Ціле число	0	не відображається	
Resolved	Завершені	Закрытые	Кількість діалогів, призначених на агента зі статусом resolved	[dialogs] – status=resolved для assignee_id=user_id		Ціле число	36	дефолтний	2
Open	Відкриті	Открытые	Кількість діалогів, призначених на агента зі статусом open	[dialogs] – status=open для assignee_id=user_id		Ціле число	5	дефолтний	3
Pending	На боті	На боте	Кількість діалогів, призначених на агента зі статусом pending	[dialogs] – status=pending для assignee_id=user_id		Ціле число	1	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Dialogs first response	Діалоги перша відповідь	Диалоги первый ответ	Кількість діалогів, де оператор першим відповів на повідомлення клієнта	[user_dialogs] – кількість рядків, де first_response_time заповнено по агенту id=user_id		Ціле число	22	не відображається	
Dialogs took part	Діалоги приймав участь	Диалоги принимал участие	Кількість діалогів, де оператор відправив хоч 1 повідомлення або був призначений до діалогу	[user_dialogs] – кількість рядків по агенту id=user_id		Ціле число	42	не відображається	
First response time	Швидкість першої відповіді	Скорость первого ответа	Сума швидкості першої відповіді оператора	[user_dialogs] – сума всіх first_response_time заповнених по агенту id=user_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg first response time	Avg швидкість першої відповіді	Avg скорость первого ответа	Середня швидкість першої відповіді оператора	[user_dialogs] – сума всіх first_response_time заповнених по агенту id=user_id поділити на кількість таких заповнених рядків (Dialogs first response)		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	5

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
						days/днів/дней hh:mm:ss			
Response time	Швидкість відповіді	Скорость ответа	Сума швидкості відповідей оператора	[user_dialogs] – сума всіх response_time заповнених по агенту id=user_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg response time	Avg швидкість відповіді	Avg скорость ответа	Середня швидкість відповіді оператора	[user_dialogs] – сума всіх response_time заповнених по агенту id=user_id (Response Time) розділити на суму всіх response_num заповнених по агенту id=user_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	6
Response num	Пар відповідей «агент-клієнт»	Пар ответов «агент-клиент»	Загальна сума пар «повідомлення клієнта-відповідь оператора»	[user_dialogs] – сума всіх response_num заповнених по агенту id=user_id		Ціле число	42	не відображається	
Avg response num	Avg пар відповідей «агент-клієнт»	Avg пар ответов «агент-клиент»	Середня кількість пар «повідомлення клієнта-відповідь оператора» на діалог	[user_dialogs] – сума всіх response_num заповнених по агенту id=user_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	1,2	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Incoming messages to agent	Вхідних повідомлень до агента	Входящих сообщений к агенту	Загальна кількість вхідних повідомлень від клієнта, коли даний агент був призначений до conversation	[user_dialogs] – сума всіх incoming_messages_assignee_agent заповнених по агенту id=user_id		Ціле число	210	не відображається	
Avg incoming messages to agent	Avg вхідних повідомлень до агента	Avg входящих сообщений к агенту	Середня кількість вхідних повідомлень від клієнта на 1 діалог, коли даний агент був призначений до conversation	[user_dialogs] – сума всіх incoming_messages_assignee_agent заповнених по агенту id=user_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	5,3	дефолтний	7
Outgoing messages agent	Вихідних повідомлень від агента	Выходных сообщений от агента	Загальна кількість вихідних повідомлень від оператора	[user_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent заповнених по агенту id=user_id		Ціле число	252	не відображається	
Avg outgoing messages agent	Avg вихідних повідомлень від агента	Avg исходящих сообщений от агента	Середня кількість вихідних повідомлень від оператора на 1 діалог	[user_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent заповнених по агенту id=user_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	6,1	дефолтний	8

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Dialog duration on agent	Тривалість діалогів на агенті	Длительность диалогів на агенте	Загальна тривалість діалогів, коли даний агент був призначений до conversation	[user_dialogs] – сума всіх duration_assignee_agent заповнених по агенту id=user_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg dialog duration on agent	Avg тривалість діалогу на агенті	Avg длительность диалога на агенте	Середня тривалість діалогу, коли даний агент був призначений до conversation	[user_dialogs] – сума всіх duration_assignee_agent заповнених по агенту id=user_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	9
Avg csat, %	Оцінка якості, %	Оценка качества, %	Середня оцінка csat у %	[csat_survey_responses] – сума всіх rating по assigned_agent_id=user_id розділити на кількість таких заповнених рядків (Avg csat) і розділити на максимальне можливе значення rating (на даний момент 5) та * на 100%		Ціле число	90	дефолтний	10
Total csat responses	Кількість оцінок	Количество оценок	Загальна кількість відповідей на csat клієнтами по даному оператору	[csat_survey_responses] – кількість всіх рядків по assigned_agent_id=user_id		Ціле число	32	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Utilization, %	Утилізація, %	Утилизация, %	Поточна утилізація по даному оператору	Отримуємо з Redis по кожному оператору в статусі online	Live	Ціле число. Якщо оператор не в статусі online, то його утилізація = -	80	дефолтний	4

4. Звіт Team Overview

4.1. Опис звіту в UI

Назва і опис звіту.

Team Overview – це звіт, який відображає в реальному часі за поточний день основні показники продуктивності Team, де 1 рядок – 1 Team.

Оновлення даних в звіті.

Показники в звітах необхідно оновлювати кожну 1 хв.

Місцезнаходження звіту.

Reports -> Team Overview (після звіту Agent Overview)

Іконка звіту.

Аналогічна як в рідному chatwoot: Reports -> Team

Тип звіту.

З можливістю конфігурації полів звіту для відображення.

Загальні фільтри звіту.

Загальні фільтри звіту дозволяють обрати 1 або декілька значень кожного параметру із списку можливих значень.

Необхідно створити наступні загальні фільтри:

- Team – відображає обраного/их Team.

Сортування звіту.

В звіті повинна бути передбачена можливість сортування по кожній колонці по спаданню/зростанню. Дана функція доступна при кліку на назву будь-якого параметру. Якщо користувач клікнув на параметр, то біля назви параметру повинна відобразитись стрілочка, по якій зрозуміло, що по даному параметру відсортовано звіт і чи сортування по зростанню чи спаданню. Сортування за замовчуванням (при відкритті звіту сортування завжди виконано по даному параметру):

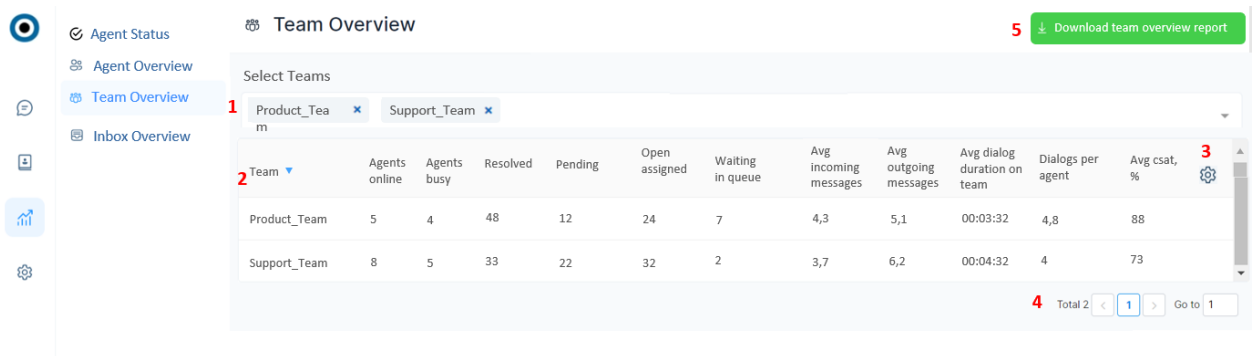
1. Team по зростанню

Завантаження звіту.

В звіті повинна бути можливість вивантаження даних в csv форматі, з врахуванням фільтрів, які користувач обрав в налаштуваннях звіту.

Вигляд звіту.

- 1 – Загальні фільтри звіту (подібна реалізація множинного вибору в рідному chatwoot -> Automation -> Add Condition).
- 2 – Сортування по зростанню по колонці Team
- 3 – Конфігурація статистики (1.5 Функція конфігурація **статистики**)
- 4 – Перемикач сторінок (реалізувати аналогічно як в рідному chatwoot -> Reports -> Overview -> Conversations by agents)
- 5 – Завантаження звіту в csv форматі (аналог реалізації Reports -> Overview ->Download agent report).



Тексти в залежності від локалізації

En	Ua	Ru
Team Overview	Огляд команд	Обзор команд
Select Teams	Оберіть команди	Выберите команды
Select	Оберіть	Выберите
Total	Всього	Всего
Go to	Перейти до	Перейти к
Download team overview report	Завантажити звіт по огляду команди	Скачать отчет на обзоре команды

4.2. Показники для відображення в звіті

Перелік показників, які повинні відображатись в звіті та їх розрахунок описано нижче.

В залежності від того, чи можна користувачу змінювати в звіті показники, що відображаються чи не можна, існують наступні типи показників:

- **Обовязковий** – параметри, які обов'язково відображаються у звіті в заданій послідовності.
- **Дефолтний** – (тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення) параметри, які відображаються у звіті в заданій послідовності до тих пір, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Дефолтний показник користувач може зробити прихованим.
- **Прихований** – (тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення) параметри, які не відображаються у звіті, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Прихований показник користувач може зробити дефолтним.
- **Не відображається** – параметри, які не відображаються в звіті і неможливі для вибору. Спроектвані на майбутнє чи використовуються для розрахунку інших показників.

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Team	Команда	Команда	Назва Team	[teams] – name	-	-	Support	обов'язковий	1
Team ID	ID команди	ID команды	Team ID	[teams] – id	-	-	2	прихований	
Snoozed	Відкладені	Отложенные	Кількість діалогів на team зі статусом snoozed	[dialogs] – status=snoozed для team_id	За поточний день	Ціле число	0	не відображається	
Resolved	Завершені	Закрытые	Кількість діалогів на team зі статусом resolved	[dialogs] – status=resolved для team_id		Ціле число	36	дефолтний	4
Open	Відкриті	Открытые	Кількість діалогів на team зі статусом open	[dialogs] – status=open для team_id		Ціле число	5	прихований	
Pending	На боті	На боте	Кількість діалогів на team зі статусом pending	[dialogs] – status=pending для team_id		Ціле число	1	дефолтний	5
Snoozed assigned	Відкладені, призначені	Отложенные, назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом snoozed і призначені на агента	[dialogs] – status=snoozed для team_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	0	не відображається	
Resolved assigned	Завершені, призначені	Закрытые, назначенные	Кількість діалогів на team зі	[dialogs] – status=resolved для team_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	36	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			статусом resolved і призначені на агента						
Open assigned	Відкриті, призначені	Открытые, назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом open і призначені на агента	[dialogs] – status=open для team_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	5	дефолтний	6
Pending assigned	На боті, призначені	На боте, назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом pending і призначені на агента	[dialogs] – status=pending для team_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	1	прихований	
Snoozed unassigned	Відкладені, не призначені	Отложенные, не назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом snoozed і призначені на агента	[dialogs] – status=snoozed для team_id і assignee_id =NULL		Ціле число	0	не відображається	
Resolved unassigned	Завершені, не призначені	Закрытые, не назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом resolved і не призначені на агента	[dialogs] – status=resolved для team_id і assignee_id =NULL		Ціле число	36	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Open unassigned	Відкриті, не призначені	Открытые, не назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом open і не призначені на агента	[dialogs] – status=open для team_id і assignee_id =NULL		Ціле число	5	прихований	
Pending unassigned	На боті, не призначені	На боте, не назначенные	Кількість діалогів на team зі статусом pending і не призначені на агента	[dialogs] – status=pending для team_id і assignee_id =NULL		Ціле число	1	прихований	
Incoming messages	Вхідних повідомлень	Входящих сообщений	Загальна кількість вхідних повідомлень від клієнта по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх incoming_messages по діалогам team_id		Ціле число	210	не відображається	
Avg incoming messages	Avg вхідних повідомлень	Avg входящих сообщений	Середня кількість вхідних повідомлень від клієнта на 1 діалог по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх incoming_messages по діалогам team_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	5,3	дефолтний	8
Incoming messages to agent	Вхідних повідомлень до агента	Входящих сообщений к агенту	Загальна кількість вхідних повідомлень	[team_dialogs] – сума всіх incoming_messages_assignee_agent по діалогам team_id		Ціле число	210	не відображається	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			від клієнта, коли агент був призначений до conversation по діалогам team						
Avg incoming messages to agent	Avg вхідних повідомлень до агента	Avg входящих сообщений к агенту	Середня кількість вхідних повідомлень від клієнта на 1 діалог, коли агент був призначений до conversation по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх incoming_messages_assignee_agent по діалогам team_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	5,3	прихований	
Outgoing messages	Вихідних повідомлень	Выходных сообщений	Загальна кількість вихідних повідомлень від оператора і бота по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent і outgoing_messages_bot по діалогам team_id		Ціле число	252	не відображається	
Avg outgoing messages	Avg вихідних повідомлень	Avg исходящих сообщений	Середня кількість вихідних	[team_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent і outgoing_messages_bot по		Числовий, 1 знак після коми	6,1	дефолтний	9

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Прикла д	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			повідомлень від оператора і бота на 1 діалог по діалогам team	діалогам team_id поділити на кількість таких заповнених рядків					
Outgoing messages agent	Вихідних повідомлень від агента	Выходных сообщений от агента	Загальна кількість вихідних повідомлень від оператора по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent по діалогам team_id		Ціле число	252	не відображається	
Avg outgoing messages agent	Avg вихідних повідомлень від агента	Avg исходящих сообщений от агента	Середня кількість вихідних повідомлень від оператора на 1 діалог по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent по діалогам team_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	6,1	прихований	
Outgoing messages bot	Вихідних повідомлень від бота	Выходных сообщений от бота	Загальна кількість вихідних повідомлень від бота по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_bot по діалогам team_id		Ціле число	252	не відображається	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Avg outgoing messages bot	Avg вихідних повідомлень від бота	Avg исходящих сообщений от бота	Середня кількість вихідних повідомлень від бота на 1 діалог по діалогам team	[team_dialogs] – сума всіх outgoing_messages_bot по діалогам team_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	6,1	прихований	
Dialog duration on team	Тривалість діалогів на команді	Длительность диалогов на команде	Загальна тривалість діалогів по діалогам team, коли агент був призначений до conversation	[team_dialogs] – сума всіх duration_assignee_team заповнених по team_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg dialog duration on team	Avg тривалість діалогу на команді	Avg длительность диалога на команде	Середня тривалість діалогу, коли агент був призначений до conversation	[team_dialogs] – сума всіх duration_assignee_team заповнених по team_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	10
Dialogs per agent	Діалогів на 1 агента	Диалогов на 1 агента	Середня кількість відкритих, призначених діалогів на 1 агента	[dialogs] – сума всіх діалогів в статусі open і assigned_agent_id !=NULL по даному team_id поділити на кількість унікальних assigned_agent_id, які призначені до даних діалогів		Числовий, 1 знак після коми	4,1	дефолтний	11

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Avg csat, %	Оцінка якості, %	Оценка качества, %	Середня оцінка csat у %	[csat_survey_responses] – сума всіх rating по team_id розділити на кількість таких заповнених рядків (Avg csat) і розділити на максимальне можливе значення rating (на даний момент 5) та * на 100%		Ціле число	90	дефолтний	12
Total csat responses	Кількість оцінок	Количество оценок	Загальна кількість відповідей на csat клієнтами по team_id	[csat_survey_responses] – кількість всіх рядків по team_id		Ціле число	32	прихований	
Agents online	Агентів online	Агентов online	Агенти в статусі online	[team_members] – вибрати агентів, які належать до team_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=online	Live	Ціле число	10	дефолтний	2
Agents offline	Агентів offline	Агентов offline	Агенти в статусі offline	[team_members] – вибрати агентів, які належать до team_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=offline		Ціле число	5	прихований	
Agents busy	Агентів busy	Агентов busy	Агенти в статусі busy	[team_members] – вибрати агентів, які належать до team_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=busy		Ціле число	3	дефолтний	3
Agents login	Агентів login	Агентов login	Агенти в login	[team_members] – вибрати агентів, які належать до team_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них		Ціле число	13	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Прикла д	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
				знаходиться в availability=busy і online					
Waiting in queue	Очікують в черзі	Ожидают в очереди	Кількість діалогів, які очікують в черзі і призначені на дану команду	Отримуємо з Redis по кожній команді	Live	Ціле число 0 – якщо немає жодного	2	дефолтний	7

5. Звіт Inbox Overview

5.1. Опис звіту в UI

Назва і опис звіту.

Inbox Overview – це звіт, який відображає в реальному часі за поточний день основні показники продуктивності Inbox, де 1 рядок – 1 Inbox.

Оновлення даних в звіті.

Показники в звітах необхідно оновлювати кожну 1 хв.

Місцезнаходження звіту.

Reports -> Inbox Overview (після звіту Team Overview)

Іконка звіту.

Аналогічна як в рідному chatwoot: Reports -> Inbox

Тип звіту.

З можливістю конфігурації полів звіту для відображення.

Загальні фільтри звіту.

Загальні фільтри звіту дозволяють обрати 1 або декілька значень кожного параметру із списку можливих значень.

Необхідно створити наступні загальні фільтри:

- Inbox – відображає обраного/их Inbox.

Сортування звіту.

В звіті повинна бути передбачена можливість сортування по кожній колонці по спаданню/зростанню.

Дана функція доступна при кліку на назву будь-якого параметру. Якщо користувач клікнув на параметр, то біля назви параметру повинна відобразитись стрілочка, по якій зрозуміло, що по даному параметру відсортовано звіт і чи сортування по зростанню чи спаданню.

Сортування за замовчуванням (при відкритті звіту сортування завжди виконано по даному параметру):

1. Inbox по зростанню

Завантаження звіту.

В звіті повинна бути можливість вивантаження даних в csv форматі, з врахуванням фільтрів, які користувач обрав в налаштуваннях звіту.

Вигляд звіту.

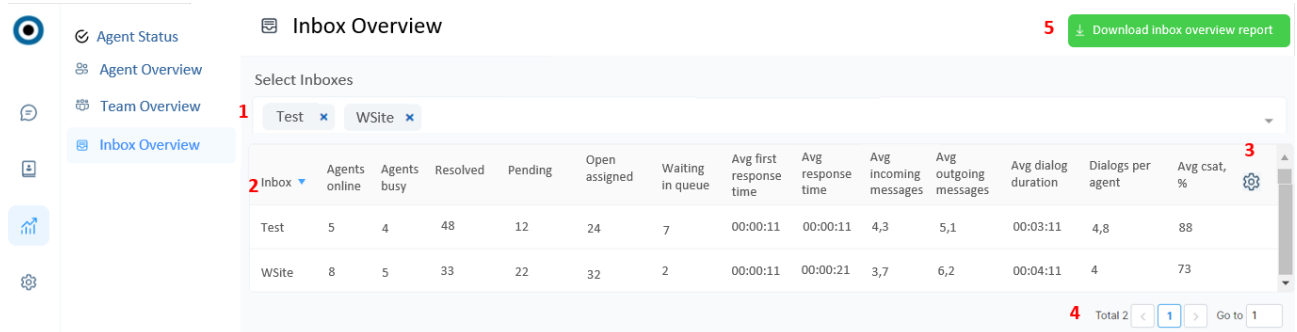
1 – Загальні фільтри звіту (подібна реалізація множинного вибору в рідному chatwoot -> Automation -> Add Condition).

2 – Сортування по зростанню по колонці Inbox

3 – Конфігурація статистики (1.5 Функція конфігурація **статистики**)

4 – Перемикач сторінок (реалізувати аналогічно як в рідному chatwoot -> Reports -> Overview -> Conversations by agents)

5 – Завантаження звіту в csv форматі (аналог реалізації Reports -> Overview ->Download agent report).



Тексти в залежності від локалізації

En	Ua	Ru
Inbox Overview	Огляд каналів	Обзор каналов
Select Inboxes	Оберіть канали	Выберите каналы
Select	Оберіть	Выберите
Total	Всього	Всего
Go to	Перейти до	Перейти к
Download inbox overview report	Завантажити звіт по огляду каналів	Скачать отчет на обзоре каналов

5.2. Показники для відображення в звіті

Перелік показників, які повинні відображатись в звіті та їх розрахунок описано нижче.

В залежності від того, чи можна користувачу змінювати в звіті показники, що відображаються чи не можна, існують наступні типи показників:

- **Обовязковий** – параметри, які обовязково відображаються у звіті в заданій послідовності.
- **Дефолтний** – (тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення) параметри, які відображаються у звіті в заданій послідовності до тих пір, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Дефолтний показник користувач може зробити прихованим.
- **Прихований** – (тільки для типу звіту - з можливістю конфігурації полів звіту для відображення) параметри, які не відображаються у звіті, поки користувач не внесе зміни в конфігурацію параметрів для відображення. Прихований показник користувач може зробити дефолтним.
- **Не відображається** – параметри, які не відображаються в звіті і неможливі для вибору. Спроектвані на майбутнє чи використовуються для розрахунку інших показників.

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Прикла д	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Inbox	Канал	Канал	Назва Inbox	[inboxes] – name	-	-	NTK Demo	обов'язковий	1
Inbox ID	ID каналу	ID канала	Inbox ID	[inboxes] – id	-	-	2	прихований	
Snoozed	Відкладені	Отложенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом snoozed	[dialogs] – status=snoozed для inbox_id	За поточний день	Ціле число	0	не відображається	
Resolved	Завершені	Закрытые	Кількість діалогів на inbox зі статусом resolved	[dialogs] – status=resolved для inbox_id		Ціле число	36	дефолтний	4
Open	Відкриті	Открытые	Кількість діалогів на inbox зі статусом open	[dialogs] – status=open для inbox_id		Ціле число	5	прихований	
Pending	На боті	На боте	Кількість діалогів на inbox зі статусом pending	[dialogs] – status=pending для inbox_id		Ціле число	1	дефолтний	5
Snoozed assigned	Відкладені, призначені	Отложенные, назначенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом snoozed і призначені на агента	[dialogs] – status=snoozed для inbox_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	0	не відображається	
Resolved assigned	Завершені, призначені	Закрытые, назначенные	Кількість діалогів на inbox зі	[dialogs] – status=resolved для inbox_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	36	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			статусом resolved і призначені на агента						
Open assigned	Відкриті, призначені	Открытые, назначенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом open і призначені на агента	[dialogs] – status=open для inbox_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	5	дефолтний	6
Pending assigned	На боті, призначені	На боте, назначенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом pending і призначені на агента	[dialogs] – status=pending для inbox_id і assignee_id !=NULL		Ціле число	1	прихований	
Snoozed unassigned	Відкладені, не призначені	Отложенные, не назначенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом snoozed і призначені на агента	[dialogs] – status=snoozed для inbox_id і assignee_id =NULL		Ціле число	0	не відображається	
Resolved unassigned	Завершені, не призначені	Закрытые, не назначенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом resolved і не призначені на агента	[dialogs] – status=resolved для inbox_id і assignee_id =NULL		Ціле число	36	прихований	
Open unassigned	Відкриті, не призначені	Открытые, не назначенные	Кількість діалогів на	[dialogs] – status=open для inbox_id і assignee_id =NULL		Ціле число	5	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			inbox зі статусом open і не призначені на агента						
Pending unassigned	На боті, не призначені	На боте, не назначенные	Кількість діалогів на inbox зі статусом pending і не призначені на агента	[dialogs] – status=pending для inbox_id і assignee_id =NULL		Ціле число	1	прихований	
First response time	Швидкість першої відповіді	Скорость первого ответа	Сума швидкості першої відповіді оператора по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх first_response_time заповнених по inbox_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg first response time	Avg швидкість першої відповіді	Avg скорость первого ответа	Середня швидкість першої відповіді оператора по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх first_response_time заповнених по inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	8
Response time	Швидкість відповіді	Скорость ответа	Сума швидкості відповідей	[dialogs] – сума всіх response_time заповнених по team_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			оператора по діалогам inbox			Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss			
Avg response time	Avg швидкість відповіді	Avg скорость ответа	Середня швидкість відповіді оператора по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх response_time заповнених по inbox_id (Response Time) розділити на суму всіх response_num заповнених по team_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – x days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	9
Response num	Пар відповідей «агент-клієнт»	Пар ответов «агент-клиент»	Загальна сума пар «повідомлення клієнта-відповідь оператора» по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх response_num заповнених по inbox_id		Ціле число	42	не відображається	
Avg response num	Avg пар відповідей «агент-клієнт»	Avg пар ответов «агент-клиент»	Середня кількість пар «повідомлення клієнта-відповідь оператора» на діалог	[dialogs] – сума всіх response_num заповнених по inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	1,2	прихований	
Incoming messages	Вхідних повідомлень	Входящих сообщений	Загальна кількість вхідних повідомлень від клієнта по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх incoming_messages по діалогам inbox_id		Ціле число	210	не відображається	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Avg incoming messages	Avg вхідних повідомлень	Avg входящих сообщений	Середня кількість вхідних повідомлень від клієнта на й діалог по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх incoming_messages по діалогам inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	5,3	дефолтний	10
Incoming messages to agent	Вхідних повідомлень до агента	Входящих сообщений к агенту	Загальна кількість вхідних повідомлень від клієнта, коли агент був призначений до conversation по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх incoming_messages_assignee_agent по діалогам inbox_id		Ціле число	210	не відображається	
Avg incoming messages to agent	Avg вхідних повідомлень до агента	Avg входящих сообщений к агенту	Середня кількість вхідних повідомлень від клієнта на 1 діалог, коли агент був призначений до conversation по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх incoming_messages_assignee_agent по діалогам inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	5,3	прихований	
Outgoing messages	Вихідних повідомлень	Выходных сообщений	Загальна кількість вихідних повідомлень від оператора і	[dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent і outgoing_messages_bot по діалогам inbox_id		Ціле число	252	не відображається	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
			бота по діалогам inbox						
Avg outgoing messages	Avg вихідних повідомлень	Avg исходящих сообщений	Середня кількість вихідних повідомлень від оператора і бота на 1 діалог по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent і outgoing_messages_bot по діалогам inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	6,1	дефолтний	11
Outgoing messages agent	Вихідних повідомлень від агента	Выходных сообщений от агента	Загальна кількість вихідних повідомлень від оператора по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent по діалогам inbox_id		Ціле число	252	не відображається	
Avg outgoing messages agent	Avg вихідних повідомлень від агента	Avg исходящих сообщений от агента	Середня кількість вихідних повідомлень від оператора на 1 діалог по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх outgoing_messages_agent по діалогам inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Числовий, 1 знак після коми	6,1	прихований	
Outgoing messages bot	Вихідних повідомлень від бота	Выходных сообщений от бота	Загальна кількість вихідних повідомлень від бота по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх outgoing_messages_bot по діалогам inbox_id		Ціле число	252	не відображається	
Avg outgoing	Avg вихідних повідомлень від бота	Avg исходящих сообщений от бота	Середня кількість вихідних	[dialogs] – сума всіх outgoing_messages_bot по		Числовий, 1 знак після коми	6,1	прихований	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Прикла д	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
messages bot			повідомлень від бота на 1 діалог по діалогам inbox	діалогам inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків					
Dialog duration	Тривалість діалогів	Длительность диалогов	Загальна тривалість діалогів по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх duration заповнених по inbox_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg dialog duration	Avg тривалість діалогу	Avg длительность диалога	Середня тривалість діалогу по діалогам inbox	[dialogs] – сума всіх duration заповнених по inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	дефолтний	12
Dialog duration on agent	Тривалість діалогів на агенті	Длительность диалогов на агенте	Загальна тривалість діалогів по діалогам inbox, коли агент був призначений до conversation	[dialogs] – сума всіх duration_assignee_agent заповнених по inbox_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Avg dialog duration on agent	Avg тривалість діалогу на агенті	Avg длительность диалога на агенте	Середня тривалість діалогу, коли агент був призначений до conversation	[dialogs] – сума всіх duration_assignee_agent заповнених по inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	прихований	
Dialog duration on team	Тривалість діалогів на команді	Длительность диалогов на команде	Загальна тривалість діалогів по діалогам inbox, коли команда була призначена до conversation	[dialogs] – сума всіх duration_assignee_team заповнених по inbox_id		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	не відображається	
Avg dialog duration on team	Avg тривалість діалогу на команді	Avg длительность диалога на команде	Середня тривалість діалогу, коли команда була призначена до conversation	[dialogs] – сума всіх duration_assignee_team заповнених по inbox_id поділити на кількість таких заповнених рядків		Для часу до 24 год – hh:mm:ss Для часу більше 24 год – х days/днів/дней hh:mm:ss	22:25:33 / 2 days 00:10:11	прихований	
Dialogs per agent	Діалогів на 1 агента	Диалогов на 1 агента	Середня кількість відкритих, призначених діалогів на 1 агента	[dialogs] – сума всіх діалогів в старуці online і assigned_agent_id !=NULL по даному inbox_id поділити на кількість унікальних assigned_agent_id, які призначені до даних діалогів		Числовий, 1 знак після коми	4,1	дефолтний	13

Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Приклад	Тип показника (обов'язковий/дефолтний/прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Avg csat, %	Оцінка якості, %	Оценка качества, %	Середня оцінка csat у %	[csat_survey_responses] – сума всіх rating по inbox_id розділити на кількість таких заповнених рядків (Avg csat) і розділити на максимальне можливе значення rating (на даний момент 5) та * на 100%		Ціле число	90	дефолтний	14
Total csat responses	Кількість оцінок	Количество оценок	Загальна кількість відповідей на csat клієнтами по inbox_id	[csat_survey_responses] – кількість всіх рядків по inbox_id		Ціле число	32	прихований	
Agents online	Агентів online	Агентов online	Агенти в статусі online	[inbox_members] – вибрати агентів, які належать до inbox_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=online	Live	Ціле число	10	дефолтний	2
Agents offline	Агентів offline	Агентов offline	Агенти в статусі offline	[inbox_members] – вибрати агентів, які належать до inbox_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=offline		Ціле число	5	прихований	
Agents busy	Агентів busy	Агентов busy	Агенти в статусі busy	[inbox_members] – вибрати агентів, які належать до inbox_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=busy		Ціле число	3	дефолтний	3
Agents login	Агентів login	Агентов login	Агенти в login	[inbox_members] – вибрати агентів, які належать до inbox_id і по таблиці [account_users] порахувати скільки з них знаходиться в availability=busy і online		Ціле число	13	прихований	

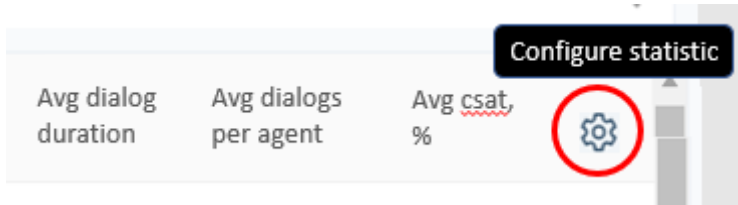
Назва поля в залежності від локалізації			Опис	[таблиця] – параметр/розрахунок	Інтервал розрахунку	Формат	Прикла д	Тип показника (обов'язковий/ дефолтний/ прихований/не відображається)	Послідовність показників
En	Ua	Ru							
Waiting in queue	Очікують в черзі	Ожидают в очереди	Кількість діалогів, які очікують в черзі по даному Inbox	Отримуємо з Redis по кожному Inbox	Live	Ціле число 0 – якщо немає жодного	2	дефолтний	7

6. Функція конфігурація статистики

Кнопка Configure Statistic відкриває вікно конфігурації статистики звіту, де відображаються уже обрані та доступні поля для вибору.

Іконка – аналогічна як в Settings.

При наведенні на кнопку відображається підказка.



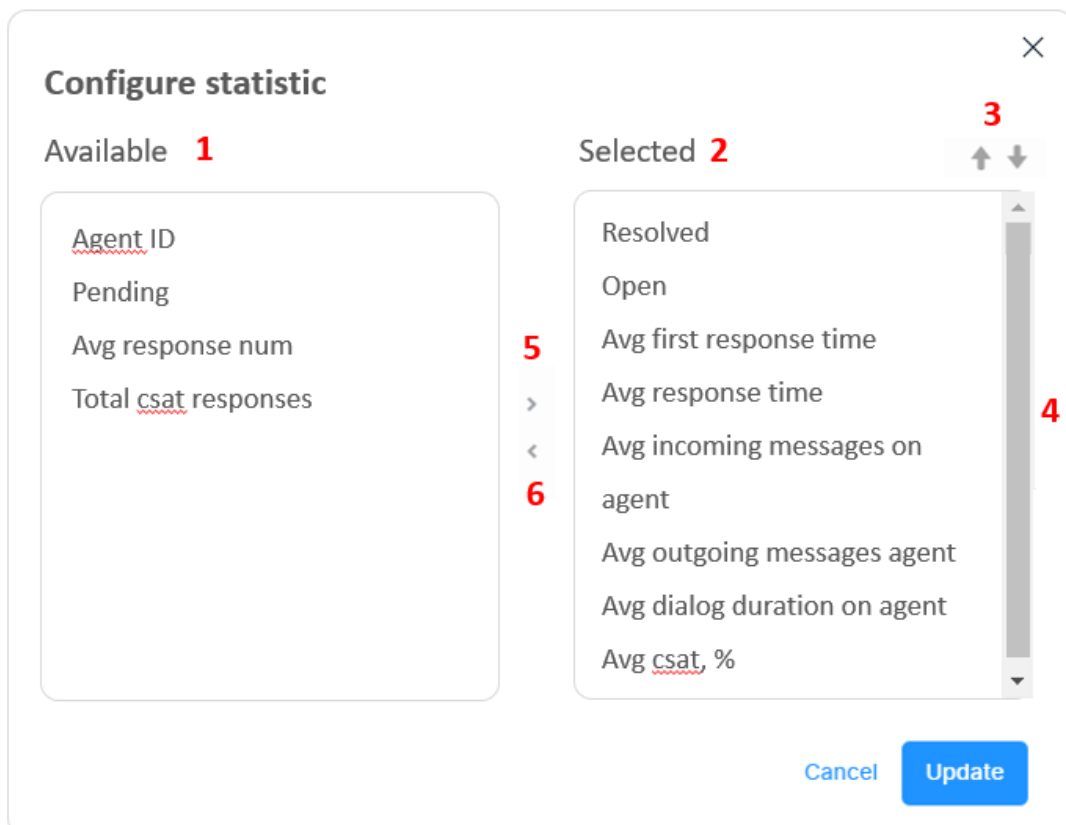
Вікно конфігурації статистики відображається наступним чином, де

1 – Доступні поля, які зараз не відображаються в звіті (в даній секції відображаються поля з типом – Приховані), але які можна вибрати та відображати, натиснувши на стрілку 5. При додаванні параметру в поле Selected воно буде відображатись в кінці списку.

2 - Поля, які відображаються в звіті (в даній секції відображаються поля з типом – Дефолтні). Щоб зробити поле прихованим потрібно його вибрати та натиснути на стрілку 6. При переміщенні параметру в поле Available буде відображатись в кінці списку.

3 – Функція, яка дозволяє переміщати розміщення параметру в звіті. В полі Selected параметри відображаються в тому порядку, як вони відображаються у звіті. Для того, щоб змінити порядок розміщення параметру потрібно його вибрати та натискати на стрілку вгору – для переміщення на 1 позицію вгору, або вниз – для переміщення на 1 позицію вниз.

4 – Прокрутка. З'являється для вікон Available/Selected, якщо параметри не поміщаються в вікно.



Тексти в залежності від локалізації

En	Ua	Ru
Configure statistic	Конфігурація статистики	Конфигурация статистики
Available	Доступні	Доступные
Selected	Обрані	Выбранные
Cancel	Скасувати	Отменить
Update	Оновити	Обновить

Користувач не має обмежень по виведенню і приховуванню доступних полів звіту. Якщо всі поля не поміщаються для відображення у звіті, то внизу звіту з'являється горизонтальна прокрутка.