

## Описание агрегированной статистики

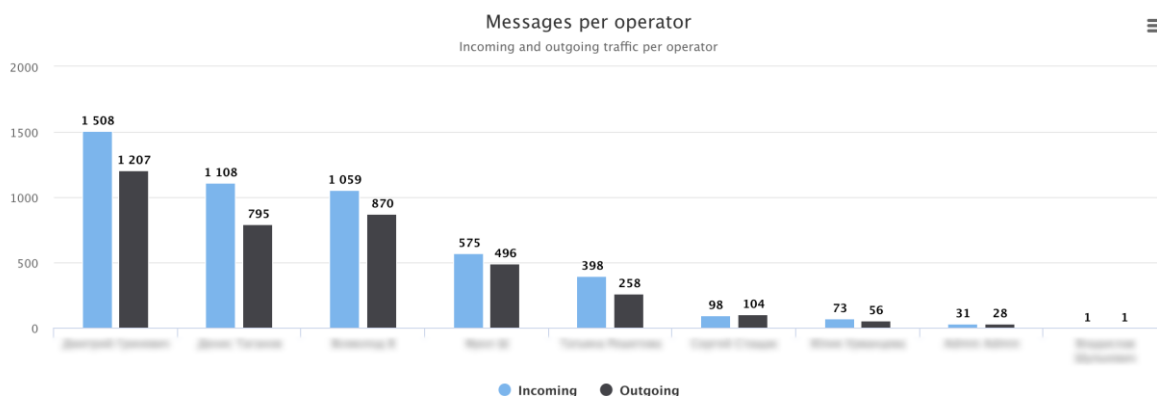
Дата	Версия	Изменения
21.05.2019	1.02	Агрегированная статистика теперь доступна и через <a href="#">API</a> .
28.08.2018	1.01	Добавлен новый параметр – <i>request_starter</i>

*Агрегированная статистика* — это данные с большим количеством показателей, на основе которых можно получать отчеты по времени реакции и общему времени обработки обращения, количеству сообщений, клиентов, обращений, действиям операторов, оценкам клиентов и др.

- Статистика рассчитывается один раз в сутки в 1 ночи по вашему местному времени. Если по вашей компании статистика не рассчитывается (об этом есть соответствующее сообщение в разделе *Dashboard*), то обратитесь к администрации.
- Большинство статистических показателей строится на базе обращения.

*Обращение* — это отрывок диалога с клиентом, состоящий из одного или нескольких сообщений. Как правило, обращение начинается с первого сообщения клиента и заканчивается при закрытии диалога с ним. При продолжении общения с этим клиентом после закрытия диалога, начнется новое обращение в том же диалоге.

- Для включения отображения обращений в диалогах перейдите в *Настройки/Обращения и теги* (под администратором).
- Период времени (продолжительность) — всегда в секундах.
- В разделе *Dashboard/Стат. графики* доступны различные графики по данным этой статистики, например:



## API

Данные агрегированной статистики доступны как в разделе [Dashboard](#) на сайте, так и через API — см. [инструкцию](#) по API.

## ОБРАЩЕНИЯ С ОТВЕТАМИ operator\_replies

Отчет по операторам в разрезе обращения: среднее и общее время ответов оператора, признак новый или старый клиент, количество сообщений и др. В таблице может быть много строк с одним обращением, но с разными операторами, т.к. в одном обращении могут принимать участие много операторов. Если в обращении не было ни одного ответа оператора или

единственное сообщение от оператора было в обращении первым, такое обращение в эту таблицу **не попадет**.

Поле	Пример	Комментарий
<b>request_id</b>	232	id обращения.
<b>request_tag1</b>	VIP	1-й тег обращения.
<b>request_tag2</b>		2-й тег обращения.
<b>request_tag3</b>		3-й тег обращения.
<b>client_id</b>	12349	id клиента.
<b>client_name</b>	Ваня Петров	Имя клиента.
<b>client_assigned_name</b>	Иван	Назначенное имя клиента.
<b>client_phone</b>	79313131312	Телефон клиента, если известен.
<b>client_messenger</b>	facebook	Мессенджер клиента (по первому сообщению в обращении).
<b>client_comment</b>	This is a comment	Комментарий к клиенту.
<b>client_extra1</b>		Поле Extra1 у клиента.
<b>client_extra2</b>		Поле Extra2 у клиента.
<b>client_extra3</b>		Поле Extra3 у клиента.
<b>client_info</b>	{"5": "X5 M50", "11": "BMW"}	Информация из кастомных полей карточки клиента
<b>client_country</b>	Russia	Страна клиента (если известна).
<b>client_region</b>	Санкт-Петербург	Регион клиента (если известен).
<b>client_new</b>	false	true — если это первое обращение (request) клиента в данную компанию. Иначе — false.
<b>client_tag1</b>		1-й тег клиента.
<b>client_tag2</b>		2-й тег клиента.
<b>client_tag3</b>		3-й тег клиента.
<b>operator_id</b>	100	id оператора, по которому приведена статистика. В рамках одного обращения может быть много операторов, которые принимали участие в ответах клиенту.

<b>operator_name</b>	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
<b>operator_role</b>	supervisor	Роль оператора (operator, supervisor, admin).
<b>operator_group1</b>	New York	Группа 1, к которой принадлежит оператор.
<b>operator_group2</b>	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит оператор.
<b>channel_id</b>	920	id канала.
<b>channel_name</b>	Основной	Имя канала.
<b>request_start</b>	121331231	Начало обращения (unix).
<b>request_start_d</b>	30.12.2017	Дата начала обращения.
<b>request_start_t</b>	23:59:59	Время начала обращения.
<b>request_start_mode</b>	online/NULL	Режим работы чат-центра на момент начала данного обращения (онлайн или офлайн). От режима работы зависит интерпретация времени ответов в этом обращении (если операторы не работали, то их реакция не будет отражать действительности). Режим работы определяется на момент расчета статистики.
<b>replies</b>	5	<p>Количество пар «сообщение клиента» — «ответ данного оператора» в обращении. Не учитываются запросы/ответы меню и служебные. Если до ответа оператора был ответ этого или другого оператора, данный ответ оператора не учитывается.</p> <p>Пример:  14:55 --- Начало обращения ---  14:55 Клиент: 1 (пункт меню)  15:00 Клиент: Привет  15:05 --- Чат назначен на оператора 1 ---  15:10 Клиент: Ау!  15:30 Оператор 1: Добрый день!  15:32 Оператора 2: Чем могу помочь?  15:40 Клиент: Мне нужно оформить КАСКО  15:45 Оператор 1: Мы свяжемся с вами...  15:48 Клиент: Спасибо, жду  15:50 --- Конец обращения ---</p> <p><i>replies</i> оператора 1 = 2 шт.  <i>replies</i> оператора 2 = 0 шт., т.к. единственный ответ оператора 2 в 15:32 имел предыдущее сообщение не от клиента.</p>

<b>total_replies_time</b>	1200	<p>Общее (суммарное) время реакции данного оператора по всем его ответам внутри обращения. Расчет начинается с момента назначения чата на оператора и далее по сообщениям от клиента. Если было много сообщений от клиента, идущих подряд, время считается от первого сообщения. Также см. параметр <i>working_request_time</i> в следующей таблице.</p> <p>См. пример выше.  <i>total_replies_time</i> оператора 1 = 25 мин., т.к. учитывается время назначения чата (15:05) + 5 мин (ответ на сообщение в 15:40) = 30 мин.</p> <p><i>total_replies_time</i> оператора 2 – не считается, т.к. единственный ответ оператора 2 в 15:32 имел предыдущее сообщение не от клиента.</p>
<b>incoming_messages</b>	56	Кол-во входящих сообщений от клиента по данному оператору, не включая его запросы меню. К данному оператору относятся входящие сообщения от клиента, не включая запросы меню, которые предшествовали ответам этого оператора.
<b>outgoing_messages</b>	12	Кол-во исходящих ответов данного оператора, не включая ответы меню и без служебных сообщений.
<b>outgoing_menu_messages</b>	69	Кол-во исходящих сообщений с меню.
<b>average_replies_time</b>	120	Среднее время ответов данного оператора (то есть как быстро оператор отвечает на сообщения от клиента): <i>total_replies_time</i> разделить на <i>replies</i> .
<b>request_starter</b>	write_first/other	<p>Признак инициатора обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>write_first</i> – обращение было начато оператором с помощью функции «Писать первым».</li> <li>• <i>other</i> – все иные случаи.</li> </ul> <p>Этот параметр полезен в рамках анализа скорости реакции.</p>
<b>request_terminator</b>	Auto/Василий Иванов	Информация об инициаторе завершения обращения клиента

## ВСЕ ОБРАЩЕНИЯ

### request\_stats

Отчет по обращениям: время реакции и время обработки обращения. В этом отчете одна строка — это одно обращение, независимо от кол-ва принимавших участие операторов. В этот отчет

попадают **все обращения** по вашей компании, даже те, где оператор написал первым или не писал вообще (в отличии от *operator\_replies* выше).

Поле	Пример	Комментарий
<b>request_id</b>	232	id обращения.
<b>request_tag1</b>		1-й тег обращения (имя тега).
<b>request_tag2</b>		2-й тег обращения (имя тега).
<b>request_tag3</b>		3-й тег обращения (имя тега).
<b>client_id</b>	12349	id клиента.
<b>client_name</b>	Ваня Петров	Имя клиента.
<b>client_assigned_name</b>	Иван	Назначенное имя клиента.
<b>client_phone</b>		Телефон клиента, если известен.
<b>client_messenger</b>	facebook	Мессенджер клиента (по первому сообщению клиента в обращении).
<b>client_comment</b>	This is a comment	Комментарий к клиенту.
<b>client_extra1</b>		Поле Extra1 у клиента.
<b>client_extra2</b>		Поле Extra2 у клиента.
<b>client_extra3</b>		Поле Extra3 у клиента.
<b>client_info</b>	{"5": "X5 M50", "11": "BMW"}	Информация из кастомных полей карточки клиента
<b>client_country</b>	Russia	Страна клиента (если известна).
<b>client_region</b>	Санкт-Петербург	Регион клиента (если известен).
<b>client_new</b>	false	true — если это первое обращение от данного клиента в вашу компанию. Иначе — false.
<b>client_tag1</b>		1-й тег клиента (имя тега).
<b>client_tag2</b>		2-й тег клиента (имя тега).
<b>client_tag3</b>		3-й тег клиента (имя тега).
<b>channel_id</b>	920	id канала.
<b>channel_name</b>	Основной	Имя канала.

<b>request_start</b>	121331231	Начало обращения (unix).
<b>request_start_d</b>	30.12.2017	Дата начала обращения.
<b>request_start_t</b>	23:59:59	Время начала обращения.
<b>request_start_mode</b>	online/NULL	Режим работы чат-центра на момент начала данного обращения (онлайн или офлайн). От режима работы зависит интерпретация времени реакции <i>reaction_time</i> (если операторы не работали, то их реакция не будет отражать действительности). Режим работы определяется на момент расчета статистики.
<b>first_operator_id</b>	100	id оператора, которому принадлежит первое сообщение в этом обращении среди прочих операторов. Если в обращении не было сообщений оператора, то это данное обращение не будет иметь оператора.
<b>first_operator_name</b>	Василий Иванов	Имя и фамилия первого оператора, который первым ответил клиенту в данном обращении среди прочих операторов.
<b>first_operator_role</b>	supervisor	Роль первого оператора (operator, supervisor, admin).
<b>first_operator_group1</b>	New York	Группа 1, к которой принадлежит первый оператор.
<b>first_operator_group2</b>	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит первый оператор.
<b>operators_in_request</b>	3	Количество операторов, принявших участие в данном обращении.
<b>reply_start</b>	121331231	Дата/время первого сообщения оператора (а не системы или меню) в данном обращении.
<b>reply_start_d</b>	31.12.2017	То же — дата.
<b>reply_start_t</b>	23:59:59	То же — время.
<b>reaction_time</b>	200	Разница в секундах между <i>первым сообщением</i> клиента в обращении и первым сообщением оператора в этом обращении. В отличие от <i>working_reaction_time</i> (см. ниже), время, пока чат находится в ожидании назначения на оператора, <b>учитывается</b> .  См. параметр <i>request_starter</i> ниже.  Если первое сообщение в обращении было

		<p>от оператора, время реакции не считается.</p> <p>Пример:  14:55 --- <i>Начало обращения</i> ---  14:55 Клиент: 1 (пункт меню)  15:00 Клиент: Привет  15:05 --- <i>Чат назначен на оператора 1</i> ---  15:10 Клиент: Ау!  15:30 Оператор 1: Добрый день!  15:32 Оператора 2: Чем могу помочь?  15:40 Клиент: Мне нужно оформить КАСКО  15:45 Оператор 1: Мы свяжемся с вами...  15:48 Клиент: Спасибо, жду  15:50 --- <i>Конец обращения</i> ---</p> <p><i>reaction_time</i> обращения = 35 мин. — с момента первого сообщения клиента до первого ответа оператора.</p>
<b>working_reaction_time</b>	61	<p>Разница в секундах между <i>назначением чата на оператора</i> или, если в данном обращении не было назначения чата, то первым сообщением клиента в этом обращении и первым сообщением оператора в этом обращении. В отличии от <i>reaction_time</i> (см. выше), здесь время, пока чат не назначен на оператора, <b>не учитывается</b>.</p> <p>Если первое сообщение в обращении было от оператора, время реакции не считается.</p> <p>См. параметр <i>request_starter</i> ниже.</p> <p>При использовании этого параметра рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначать чаты на операторов автоматически, а не вручную, потому, что время ожидания клиента, пока его чат заберет оператор не учитываться.</li> </ul> <p>См. пример выше.  <i>working_reaction_time</i> обращения = 25 мин., т.к. расчет строится на времени назначения чата на оператора (15:05) и первого ответ оператора в обращении (15:30).</p>
<b>request_time</b>	1300	<p>Время между началом и окончанием обращения (по дате и времени последнего сообщения в нем). В отличии от <i>working_request_time</i> (см. ниже), учитывается и то время, пока чат не назначен на оператора.</p> <p>См. пример выше.  <i>request_time</i> обращения = 55 мин.</p>
<b>working_request_time</b>	1200	<p>Время между первым назначением чата на оператора или, если в обращении не было назначения чата, то началом обращения и окончанием этого обращения (по дате и</p>

		<p>времени последнего сообщения в нем). В отличии от <i>request_time</i> (см. выше), время, пока чат не назначен на оператора, не учитывается.</p> <p>При использовании этого параметра рекомендуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Назначать чаты на операторов автоматически, а не вручную. Иначе время ожидания клиента, пока его чат заберет оператор учитываться не будет.</li> <li>• Обязать операторов оперативно закрывать чат по окончании беседы или же поставить небольшой период автозакрытия чата</li> </ul> <p>См. пример выше.  <i>working_request_time</i> обращения = 45 мин., т.к. учитывается время назначения чата на оператора (15:05) и время окончания обращения (15:50).</p>
<b>incoming_messages</b>	56	Суммарное кол-во входящих сообщений в обращении от клиента, НЕ включая запросы меню.
<b>incoming_menu_messages</b>	10	Суммарное кол-во входящих запросов меню от клиента в данном обращении.
<b>outgoing_messages</b>	56	Суммарное кол-во исходящих сообщений в этом обращении, НЕ включая ответы на запросы меню и автоответы.
<b>outgoing_menu_messages</b>	8	Суммарное кол-во исходящих сообщений типа «меню» в этом обращении, то есть ответы клиенту на запросы меню.
<b>request_starter</b>	write_first/other	<p>Признак инициатора обращения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>write_first</i> – обращение было начато оператором с помощью функции «Писать первым».</li> <li>• <i>other</i> – все иные случаи.</li> </ul> <p>Этот параметр полезен в рамках анализа скорости реакции.</p>
<b>request_terminator</b>	Auto/Василий Иванов	Информация об инициаторе завершения обращения клиента



## НАГРУЗКА

### operator\_stats

Отчет по операторам (обращения, сообщения, клиенты). Если в обращении не было ни одного сообщения от оператора, такое обращение в эту таблицу не попадает.

Поле	Пример	Комментарий
<b>date</b>	121331231	День, за который статистика (unix). День по часовому поясу клиента.
<b>date_d</b>	30.12.2017	То же в формате дд.мм.гггг.
<b>operator_id</b>	100	id оператора, по которому приведена статистика. Оператор обращения определяется как первый оператор, написавший в него.
<b>operator_name</b>	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
<b>operator_role</b>	supervisor	Роль оператора (operator, supervisor, admin).
<b>operator_group1</b>	New York	Группа 1, к которой принадлежит оператор.
<b>operator_group2</b>	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит оператор.
<b>channel_id</b>	920	id канала.
<b>channel_name</b>	Основной	Имя канала.
<b>client_messenger</b>	facebook	Мессенджер клиента (по первому сообщению клиента в обращении).
<b>requests</b>	100	Количество обращений, в которых этот оператор был автором <i>первого</i> сообщения клиенту.
<b>requests_took_part</b>	123	Количество обращений, в которых этот оператор принял участие (был в любом сообщении обращения). Эта величина включает в себя <i>requests</i> .
<b>messages</b>	3467	Количество сообщений, отправленных оператором.
<b>clients</b>	120	Количество клиентов, с которыми общался этот оператор во всех обращениях, в которых оператор принимал участие.

## ДЕЙСТВИЯ

### operator\_events

Отчет по событиям оператора: принял/передал чат, сменил статус, вошел/вышел из системы и др.

Поле	Пример	Комментарий
<b>operator_id</b>	100	id оператора, по которому приведена статистика
<b>operator_name</b>	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
<b>operator_role</b>	supervisor	Роль оператора (operator, supervisor, admin).
<b>event_id</b>	60	Id события.
<b>event_name</b>	statusOnline, login, logout	Имя события.
<b>event_type</b>	userStatus/dialog/action	Тип события.
<b>event_start</b>	121331231	Дата/время наступления события (unix).
<b>event_start_d</b>	30.12.2017	То же — дата.
<b>event_start_t</b>	23:59:59	То же — время.
<b>status_duration</b>	550	<p>Для события <i>online</i>, <i>offline</i>, <i>break</i>, <i>study</i> и <i>busy</i> (онлайн, офлайн, перерыв, на обучении и занят) — время (сек.) нахождения оператора в соответствующем статусе. Время считается до следующего события, относящегося к любому из указанных статусов оператора.</p> <p>Этот параметр рассчитывается при смене статуса оператора на новый статус. Если на момент расчета статистики отсутствует следующее событие, то в этом поле будет продолжительность до момента расчета (примерно в 1 ночи по вашему местному времени).</p> <p>Состояние <i>offline</i> может возникнуть по неактивности оператора (<i>Настройки/Общее</i>). При этом, оператор может оставаться залогиненным в системе.</p>

## ОЦЕНКИ rating

Отчет по оценкам от клиентов, полученных операторами чатов. Оценка выставляется в рамках специального рейтингового обращения. Не на все запросы клиенты присылают свою оценку.

Поле	Пример	Комментарий
<b>client_id</b>	12349	id клиента, которому был направлен запрос

		на оценку.
<b>client_name</b>	Ваня Петров	Имя клиента.
<b>client_assigned_name</b>	Иван	Назначенное имя клиента.
<b>client_phone</b>	79313131312	Телефон клиента, если известен.
<b>client_messenger</b>	facebook	Мессенджер клиента.
<b>client_comment</b>	This is a comment	Комментарий к клиенту.
<b>client_extra1</b>		Поле Extra1 у клиента.
<b>client_extra2</b>		Поле Extra2 у клиента.
<b>client_extra3</b>		Поле Extra3 у клиента.
<b>client_info</b>	{"5": "X5 M50", "11": "BMW"}	Информация из кастомных полей карточки клиента
<b>client_country</b>	Russia	Страна клиента (если известна).
<b>client_region</b>	Санкт-Петербург	Регион клиента (если известен).
<b>client_tag1</b>		1-й тег клиента.
<b>client_tag2</b>		2-й тег клиента.
<b>client_tag3</b>		3-й тег клиента.
<b>operator_id</b>	100	id оператора чата (а не обращения), в котором был направлен запрос на оценку. Если в обращении было несколько операторов, оценка записывается последнему оператору обращения.
<b>operator_name</b>	Василий Иванов	Имя и фамилия оператора.
<b>operator_role</b>	supervisor	Роль оператора (operator, supervisor, admin).
<b>operator_group1</b>	New York	Группа 1, к которой принадлежит оператор.
<b>operator_group2</b>	Servicemen	Группа 2, к которой принадлежит оператор.
<b>channel_id</b>	920	id канала.
<b>channel_name</b>	Основной	Имя канала.
<b>rating_id</b>	11	id рейтинга.
<b>rating_name</b>	Опросник	Имя рейтинга.
<b>rating_start</b>	121331231	Дата/время начала опроса на оценку.

<b>rating_start_d</b>	31.12.2017	То же — дата.
<b>rating_start_t</b>	23:59:59	То же — время.
<b>request_id</b>	100	id обращения с рейтингом. Это не то обращение, которое оценивается при оценке чата — см. <i>valuation_request_id</i> .
<b>valuation_request_id</b>	99	id обращения, к которому относится оценка чата.
<b>score_id</b>	21	id оценки. Может быть пусто если клиент не прислал оценку.
<b>score_name</b>	Отлично	Имя оценки.
<b>score_value</b>	5	Балл оценки.
<b>score_comment</b>	5 Все понравилось!	Комментарий клиента к оценке.