

# Сервис Вебим 8

## Модуль статистики

## Документация

### Содержание

- *Введение (стр. 1)*
- *Фильтры (стр. 3)*
- *Таблицы-отчёты (стр. 4)*
- *Графики (стр. 14)*

## 1. Введение

Модуль статистики [сервиса Вебим](#) предоставляет богатые возможности по комплексной обработке накопленной статистической информации об использовании сервиса и о работе операторов на пользовательском сайте для аналитического изучения и оптимизации работы.

Интерфейс модуля отображается на странице **Статистика**. Чтобы открыть эту страницу, выполните любое из следующих действий:

- выберите ссылку **Статистика** на главной странице административного интерфейса ([Личного кабинета](#));
- выберите пиктограмму **Статистика** в панели инструментов на любой странице административного интерфейса:



- откройте ссылку **Посмотреть статистику на сайте** в ежедневной сводке, рассылаемой сервисом **Вебим** по электронной почте.

Модуль статистики доступен не на всех тарифах. Набор доступных аналитических инструментов в модуле также зависит от выбранного тарифа и тарифных опций. Свежую информацию о тарифах читайте на странице [о ценах и тарифах](#).

Наверху страницы модуля располагается [блок фильтров](#), в котором выбирается изучаемый период и накладываются дополнительные фильтры для сужения выборки статистических данных.

Модуль представляет информацию в двух разделах, в которых одни и те же статистические данные представлены в разных формах отображения:

- *Таблицы-отчёты (стр. 4)*
- *Графики (стр. 14)*

Некоторые общие соображения о тонкостях того, как модулем статистики интерпретируются неоднозначные ситуации.

## 1.1 Критерий закрытого диалога

Диалог считается закрытым при наступлении одного из следующих событий:

- оператор на странице **Рабочем место** нажал кнопку **Закрыть** с красным крестом;
- посетитель покинул сайт, ни один оператор так и не среагировал на его(её) обращение;
- автоматически по тайм-ауту.

Таким образом, закрытие диалога оператором обязательно не всегда, и не всегда приводит непосредственно к закрытию диалога: посетитель может сразу после этого момента что-то написать, и тогда чат не перейдёт в состояние закрытого.

Если не произошло ни одно из указанных событий, диалог будет вечно числиться в *обработке*.

## 1.2 Учёт оффлайн-обращений

Оффлайн-обращение, в отличие от обычного диалога (чата), может за период своего существования побывать в нескольких столбцах статистики за разные дни.

*Например, в день поступления оффлайн-обращение не было обработано. Тогда оно будет учтено в графах **Новые оффлайн** и **Незакрытые оффлайн**.*

*На второй день его продолжают игнорировать: оно снова учтено в **незакрытых оффлайн**.*

*На третий день на него таки ответили и закрыли: теперь оно учтено в **закрытых оффлайн** на этот день.*

*На четвёртый день посетитель опять написал, а оператор не спешит отвечать. В результате, в статистике за этот день данное оффлайн-обращение попадает в графы **Переоткрытые** и **Незакрытые**.*

### 1.3 Разночтения в суммах

Суммарное количество диалогов и обращений в разных отчётах может различаться на одной и той же выборке. Отличия допустимы в ряде случаев. Например, для статистических таблиц, которые используют данные, которые сервис Вебим начал накапливать относительно недавно (например, информацию геотаргетинга), допустимо заниженное количество диалогов, так как для более ранних диалогов эта информация не фиксировалась.

Также расхождения могут быть связаны с тем, что одни статистические данные за прошедшие периоды в сервисе кэшируются и могут быть пересчитаны только в особом случае (при сбросе кэша), другие данные — нет. Кэш может быть очищен и по особому запросу клиента.

---

## 2. Фильтры

В этом блоке выбирается, какая часть из накопленных статистических данных будет представлена в виде таблиц и графиков.

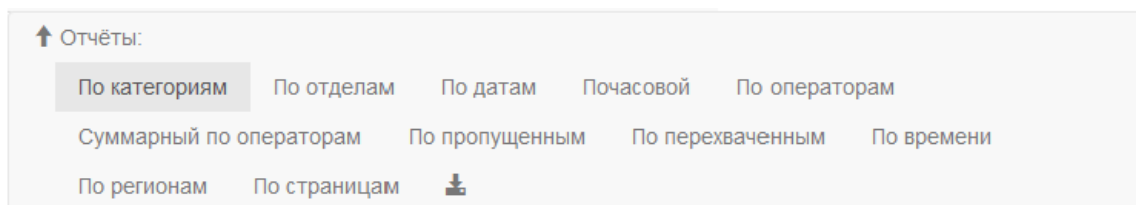
Обязательным является выбор отчётного периода. Вы можете ввести диапазон дат вручную в поле **Период** в формате DD.MM.YYYY – DD.MM.YYYY или сделать щелчок кнопкой мыши в этом поле и либо выбрать один из общеупотребительных периодов (*Вчера, Последние 7 дней, Этот месяц, Прошлый месяц* и т. п.), либо указать диапазон дат с помощью визуального календаря.


При желании можно дополнительно сузить статистическую выборку, наложив на данные дополнительные фильтры. Нажмите на ссылку **Дополнительные фильтры** и наложите один или несколько фильтров из следующего набора:


- **Язык:** выберите один из языков (*RU, EN, UA, HE, TR*), чтобы отобразить только диалоги, проводившиеся на этом языке, или оставьте «*все языки*»;
  - **Отдел:** выберите один из отделов, чтобы отобразить только диалоги, проводившиеся операторами данного отдела, или оставьте «*все отделы*»;
  - **Категория:** выберите одну из категорий, чтобы отобразить только диалоги, отнесённые к этой категории, или оставьте «*все категории*».
-

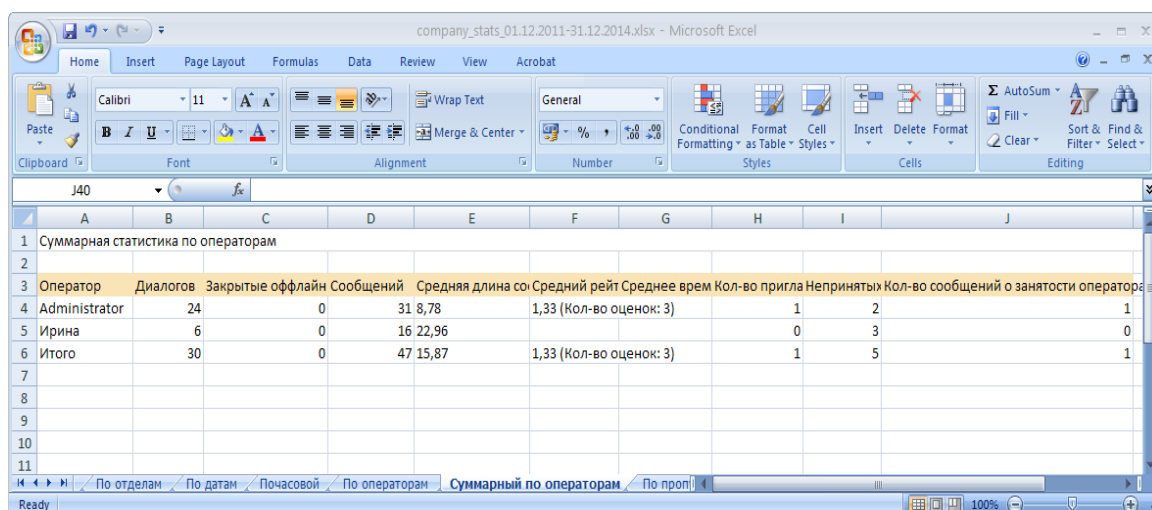
### 3. Таблицы-отчёты

В этом разделе статистические данные отображаются в виде таблиц-отчётов. Вверху раздела отображается блок с кликабельными названиями всех доступных отчётов:



Последняя кнопка в блоке  позволяет загрузить все отчёты-таблицы в формате Microsoft Excel. Чтобы загрузить отчёты в формате Excel:

1. Нажмите кнопку .
2. Сервис **Вебим** подготовит отчётность и предложит сохранить её. Откроется окно **Сохранить как...**, предлагающее сохранить файл `companyID_stats_DD.MM.YYYY-DD.MM.YYYY.xlsx` на локальном диске.
3. Выберите директорию и нажмите **Сохранить**.
4. Откройте полученный файл в программе Microsoft Excel.
5. Статистические данные будут предоставлены, каждый отчёт в своей вкладке, например:



Оператор	Диалогов	Закрытые офлайн Сообщений	Средняя длина со	Средний рейтинг	Среднее время	Кол-во пригл	Непринятых	Кол-во сообщений о занятости оператора
Administrator	24	0	31 8,78	1,33 (Кол-во оценок: 3)		1	2	1
Ирина	6	0	16 22,96			0	3	0
Итого	30	0	47 15,87	1,33 (Кол-во оценок: 3)		1	5	1

### 3.1 Таблица-отчёт «По категориям»

Отчёт по категориям показывает суммарное (за выбранный период) количество диалогов, отнесённых к каждой из зарегистрированных в сервисе **Вебим** категорий (если они доступны на тарифном плане и задействованы).

Ниже приведены названия полей и их краткие описания:

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Категория	Наименование категории (например, « <i>Спортивные товары</i> ») или указание « <i>Без категории</i> », а также в конце списка — « <i>Итого</i> ». Категории можно создавать и редактировать в <b>Общих настройках</b> .
Обращений	Сколько раз за выбранный период посетители вызывали операторов, которые относили диалог к выбранной категории, независимо от результата.
% от обращений	Сколько раз за выбранный период посетители вызывали операторов, которые относили диалог к выбранной категории, в процентах от общего числа обращений.

Информация из этого отчёта иллюстрируется на [графике «по категориям»](#).

### 3.2 Таблица-отчёт «По отделам»

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Категория	Наименование отдела (например, « <i>Кулинария</i> ») или указание « <i>Без отдела</i> ».
Обращений	Сколько раз за выбранный период посетители вызывали операторов из указанного отдела плюс сколько диалогов были переведены на указанный отдел, независимо от результата диалога.
% от обращений	Сколько раз за выбранный период посетители вызывали операторов из указанного отдела, в процентах от общего числа обращений.

Информация из этого отчёта иллюстрируется на [графике «по отделам»](#).

### 3.3 Таблица-отчёт «По датам»

Ниже приведены названия полей и их краткие описания:

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Дата	Дата в формате ЧЧ Месяц ГТТГ.
Обращений	Сколько раз посетители вызывали оператора за указанные сутки, независимо от результата.
В обработке	Сколько диалогов взяты операторами и ещё не закрыты по тем или иным причинам. Этот столбец выделяется жёлтым цветом, чтобы подчеркнуть, что представленные в нём цифры могут измениться в будущем, если обработка этих диалогов будет завершена. Статус диалогов для этого столбца определяется на момент запроса статистики, этот столбец полностью динамичен и не кэшируется. О том, как модулем считается момент закрытия диалога, см. в начале текста.
Запрос впервые	Сколько поступило обращений от новых пользователей, то есть от пользователей с новым идентификатором ( <b>ID посетителя</b> , который можно увидеть справа на странице <b>Рабочем месте</b> ). Сервис сохраняет идентификаторы и отличает старых пользователей от новых по кукам (cookies).
Сообщений операторов	Сколько сообщений отправлено всеми операторами за сутки.
Сообщений посетителей	Сколько сообщений отправлено всеми посетителями за сутки.
Среднее время ожидания	Здесь отображаются данные по формуле $MM:MM (S = NN:NN c)$ , где $MM:MM$ — среднее по всем операторам время ожидания ответа, от момента запроса помощи посетителем до момента подключения к нему оператора. $NN:NN$ — среднеквадратичное отклонение.
Диалогов	Сколько всего диалогов (обращений, где было активное действие оператора) между всеми операторами и посетителями состоялось за указанные сутки.
Пропущенных	Сколько обращений посетителей осталось без ответа в то время, пока хотя бы один оператор был в режиме <i>онлайн</i> .
Отказов	Сколько обращений посетителей было прервано по их инициативе до достижения тайм-аута отказа.
Непринятых приглашений	Сколько приглашений были выданы операторами и проигнорированы посетителями.
Новые оффлайн	Сколько оставлено любых новых оффлайн-обращений.

Закрытые оффлайн	Сколько оффлайн-обращений были закрыты операторами, необязательно в день обращения (закрытием диалога считается момент, когда оператор на странице <b>Рабочем месте</b> нажал кнопку <b>Закрыть</b> с красным крестом). Причём необязательно с ответом, обращения могут быть закрыты и без ответа. Статус диалогов для этого столбца определяется на конец выбранных суток.
Переоткрытые оффлайн	Сколько оффлайн-обращений были закрыты (операторами) и затем возобновлены (посетителями). Речь о ситуациях, когда после того как оператор ответил на вопрос и закрыл диалог (на странице <b>Рабочем месте</b> ) посетитель снова начал(а) писать. Обращение не считается переоткрытым, если это происходит в тот же день, когда был начат диалог. Статус диалогов для этого столбца определяется на конец выбранных суток.
Незакрытые оффлайн	Сколько появилось оффлайн-обращений, на которые так никто и не ответил по итогам дня. На них могут ответить на следующий день.

Информация из этого отчёта иллюстрируется на [графике использования системы по датам](#).

### 3.4 Таблица-отчёт «Почасовой»

Почасовой отчёт показывает усреднённое (за выбранный период) использование сервиса **Вебим** в каждый час суток.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Временной интервал	Время в формате чч-чч, где чч — час, начиная с которого отсчитывается временной интервал, чч — час, которым он заканчивается.
Обращений	Сколько раз посетители вызывали оператора за указанный временной интервал, независимо от результата.
Запрос впервые	Сколько поступило обращений от новых пользователей, то есть от пользователей с новым идентификатором ( <b>ID посетителя</b> , который можно увидеть справа на странице <b>Рабочем месте</b> ). Сервис сохраняет идентификаторы и отличает старых пользователей от новых по кукам (cookies).
Сообщений операторов	Сколько сообщений отправлено всеми операторами за указанный интервал.

Сообщений посетителей	Сколько сообщений отправлено всеми посетителями за указанный интервал.
Среднее время ожидания	Здесь отображаются данные по формуле $MM:MM (S = NN:NN c)$ , где $MM:MM$ — среднее по всем операторам время ожидания ответа, от момента запроса помощи посетителем до момента подключения к нему оператора. $NN:NN$ — среднеквадратичное отклонение.
Диалогов	Сколько всего диалогов (обращений, где было активное действие оператора) между всеми операторами и посетителями состоялось за указанный интервал.
Пропущенных	Сколько обращений посетителей осталось без ответа в то время, пока хотя бы один оператор был в режиме «онлайн».
Отказов	Сколько обращений посетителей было прервано по их инициативе до достижения тайм-аута отказа.
Непринятых приглашений	Сколько приглашений были проигнорированы посетителями.
Новые оффлайн	Сколько оставлено любых новых оффлайн-обращений.
Закрытые оффлайн	Сколько оффлайн-обращений были закрыты операторами, необязательно в день обращения. Причём необязательно с ответом, обращения могут быть закрыты и без ответа. Статус диалогов для этого столбца определяется на конец указанного часа. О том, как модулем статистики считается момент закрытия диалога, см. в начале текста.

Информация из этого отчёта иллюстрируется на [графике использования системы по часам](#).

### 3.5 Таблица-отчёт «Статистика по операторам»

Отчёт по операторам показывает активность каждого оператора в каждые сутки из выбранного периода.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Оператор	Имя оператора.
Диалогов	Сколько диалогов (обращений, где было активное действие оператора) состоялось между этим оператором и посетителями за указанные сутки из выбранного периода.



Закрытые оффлайн	Сколько оффлайн-обращений были закрыты этим оператором, необязательно в день обращения. Причём необязательно с ответом, обращения могут быть закрыты и без ответа. О том, как модулем статистики считается момент закрытия диалога, см. в начале текста.
Сообщений	Сколько сообщений отправлено этим оператором за сутки.
Средняя длина сообщения (в символах)	Среднее количество символов в сообщениях от этого оператора за указанные сутки по формуле $\frac{MM}{NN}$ ( $S = \frac{MM}{NN}$ ), где $MM$ , $NN$ — арифметическое среднее, $NN$ , $NN$ — среднеквадратичное отклонение.
Средний рейтинг оператора	Арифметическое среднее по оценкам работы оператора, выставленных посетителями за указанные сутки (в скобках — количество этих оценок). Оценки выставляются по шкале от 1 (плохо) до 5 (отлично).
Среднее время ожидания	Среднее время между моментами запроса помощи посетителями и моментами подключения к ним оператора по формуле $\frac{MM:MM}{NN:NN}$ ( $S = \frac{MM:MM}{NN:NN}$ ), где $MM:MM$ — арифметическое среднее, $NN:NN$ — среднеквадратичное отклонение.
Кол-во приглашенных посетителей	Сколько различных посетителей откликнулись на приглашения этого оператора в чат за сутки.
Непринятых приглашений	Сколько приглашений были проигнорированы посетителями.
Кол-во пропущенных посетителей	Сколько обращений посетителей было проигнорировано в то время, когда этот оператор находился в режиме <i>онлайн</i> . Пропущенный посетитель засчитывается для каждого оператора, находившегося в режиме <i>онлайн</i> .
Кол-во сообщений о занятости оператора	Сколько раз за сутки посетителям, общающимся с этим оператором, выводилось сообщение, что оператор в данный момент занят. Это сообщение выводится, если превышено время ожидания ответа оператора на сообщение посетителя. Время ожидания указывается в настройках.

### 3.6 Таблица-отчёт «Суммарная статистика по операторам»

Отчёт по операторам показывает активность каждого оператора (в выбранный период времени), позволяет оценить эффективность и качество его работы.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Оператор	Имя оператора.
Диалогов	Сколько диалогов (обращений, где было активное действие оператора) состоялось суммарно между данным оператором и посетителями за выбранный период.
Закрытые оффлайн	Сколько оффлайн-обращений были закрыты этим оператором, необязательно в день обращения. Причём необязательно с ответом, обращения могут быть закрыты и без ответа. О том, как модулем статистики считается момент закрытия диалога, см. в начале текста.
Сообщений	Сколько сообщений отправлено этим оператором за выбранный период.
Средняя длина сообщения (в символах)	Среднее количество символов в сообщениях от этого оператора за выбранный период по формуле $\frac{MM}{MM}$ ( $S = \frac{NN}{NN}$ ), где $\frac{MM}{MM}$ — арифметическое среднее, $\frac{NN}{NN}$ — среднеквадратичное отклонение.
Средний рейтинг оператора	Арифметическое среднее по оценкам работы оператора, выставленным посетителями за выбранный период (в скобках — количество этих оценок). Оценки выставляются по шкале от 1 (плохо) до 5 (отлично).
Среднее время ожидания	Среднее время между моментом отправки сообщения посетителем и моментом отправки ответа оператором за выбранный период по формуле $\frac{MM}{MM}$ ( $S = \frac{NN}{NN}$ c), где $\frac{MM}{MM}$ — арифметическое среднее, $\frac{NN}{NN}$ — среднеквадратичное отклонение.
Кол-во приглашенных посетителей	Сколько различных посетителей откликнулись на приглашения этого оператора в чат за выбранный период.
Непринятых приглашений	Сколько приглашений были проигнорированы посетителями.
Кол-во пропущенных посетителей	Сколько обращений посетителей было проигнорировано в то время, когда этот оператор находился в режиме <i>онлайн</i> . Пропущенный посетитель засчитывается для каждого оператора, находившегося в режиме <i>онлайн</i> .

### 3.7 Таблица-отчёт «Статистика по пропущенным посетителям»

Отчёт по пропущенным посетителям показывает, сколько обращений посетителей были пропущены каждым из операторов.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Оператор	Имя оператора.
Кол-во пропущенных посетителей	Сколько обращений посетителей было проигнорировано в то время, когда этот оператор находился в режиме <i>онлайн</i> . Пропущенный посетитель засчитывается для каждого оператора, находившегося в режиме <i>онлайн</i> .
Среднее время ожидания посетителя	Среднее время, в течение которого ожидали ответа проигнорированные посетители, когда данный оператор находился в режиме <i>онлайн</i> по формуле $MM:MM (S = NN:NN c)$ , где $MM:MM$ — арифметическое среднее за выбранный период, $NN:NN$ — среднеквадратичное отклонение.

### 3.8 Таблица-отчёт «По перехваченным»

Этот же отчёт известен как «Статистика по посетителям, получившим ответ от других операторов».

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Оператор	Имя оператора.
Кол-во взятых другим оператором посетителей в то время, когда оператор был онлайн	Сколько диалогов с посетителями были начаты другими операторами в сумме за тот период, когда данный оператор находился в режиме <i>онлайн</i> . Таким образом, можно использовать этот параметр для сравнения эффективности работы операторов. Чем меньше его значение при равном времени <i>онлайн</i> , тем активнее работал этот оператор.
Среднее время ожидания посетителя	Среднее от промежутков времени, прошедших от момента отправки сообщений посетителями до получения ими ответов от других операторов в тот период, когда этот оператор находился в режиме <i>онлайн</i> , по формуле $MM:MM (S = NN:NN c)$ , где $MM:MM$ — арифметическое среднее, $NN:NN$ — среднеквадратичное отклонение. Этот параметр можно использовать для сравнения эффективности работы операторов.

### 3.9 Таблица-отчёт «По использованию времени операторами»

Отчёт по использованию времени позволяет сделать выводы об эффективности траты времени каждым из операторов.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Оператор	Имя оператора.
Время онлайн	Суммарное время, которое этот оператор провёл в режиме «онлайн» за выбранный период.
Время в диалогах	Время, которое оператор провёл в общении с посетителями за выбранный период (без учёта ведения нескольких диалогов одновременно).
Суммарное время в диалогах	Суммарное время, которое оператор провёл в общении с посетителями за выбранный период (если он вёл несколько диалогов одновременно, всё это время будет суммировано в этом поле).
Среднее время в диалоге	Среднее время, проведённое этим оператором в диалоге с посетителем за выбранный период по формуле $MM:MM (S = NN:NN \cdot c)$ , где $MM:MM$ — арифметическое среднее, $NN:NN$ — среднеквадратичное отклонение.
Перед обедом	Суммарное за выбранный период время, в течение которого оператор находился в статусе «Перед обедом».
Обед	Суммарное за выбранный период время, в течение которого оператор находился в статусе «Обед».
Перерыв	Суммарное за выбранный период время, в течение которого оператор находился в статусе «Личный перерыв».
Невидимый	Суммарное за выбранный период время, в течение которого оператор находился в статусе «Невидимка».

### 3.10 Таблица-отчёт «По регионам»

Данный отчёт показывает статистику обращений посетителей из различных географических регионов. С его помощью легко определить, где проживает большинство пользователей.

Определение региона происходит на основе системы геотаргетинга. Учитывайте, что для посетителей из-за границы РФ точность определения региона может быть ниже.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Страна	Государство, в котором расположен регион (например, «Франция»), или «Данные отсутствуют» для учёта тех обращений, для которых определить регион не удалось.
Регион	Наименование региона (например, «Санкт-Петербург»).
Обращений	Суммарное количество обращений, пришедших из данного региона за выбранный отрезок времени.
В процентах	Суммарное количество обращений из региона в процентах от общего числа обращений.

Информация из этого отчёта иллюстрируется на [графике «по регионам»](#).

### 3.11 Таблица-отчёт «По начальным страницам»

Этот отчёт позволяет увидеть разбивку числа диалогов по страницам сайта, с которых они начинались.

НАЗВАНИЕ	ОПИСАНИЕ
Страница начала	URL страница сайта, с которой был начат хотя бы один диалог.
Обращений	Количество обращений с этой страницы в абсолютном выражении.
% от обращений	Количество обращений с этой страницы в процентном выражении от общего количества.

## 4. Графики

В этом разделе модуля [статистическая информация](#) отображается в виде наглядных графиков.

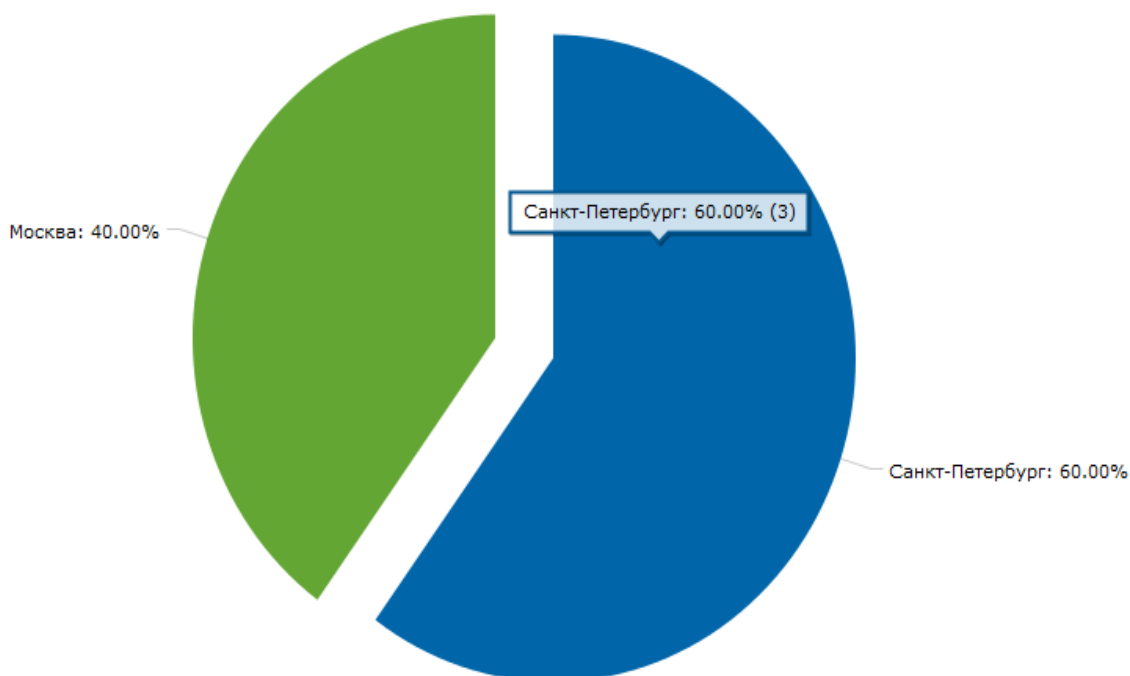
Часть графиков выводится в формате круговых диаграмм (см. [пример ниже](#)), часть в формате линейчатых (см. [другой пример](#)).

Все графики обладают динамическим интерфейсом, а не просто представляют данные в виде статических картинок. Вы можете корректировать формат и детализировать просматриваемые графики следующим образом:

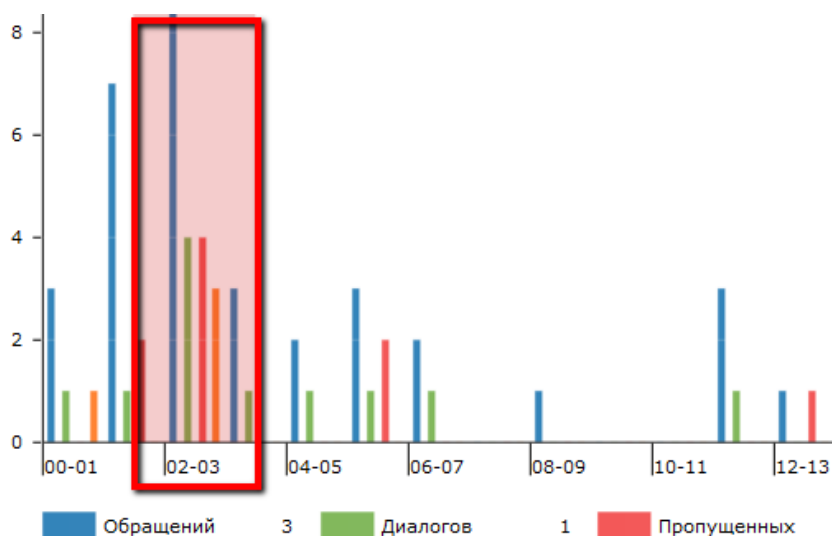
- при подведении без нажатия курсора к сектору или столбцу диаграммы поверх них отображаются ярлычки, дающие точную информацию о данных в этом секторе (столбце):



- на круговых диаграммах нажатие на любом из секторов приводит к выдвиганию данного сектора от центра круга:

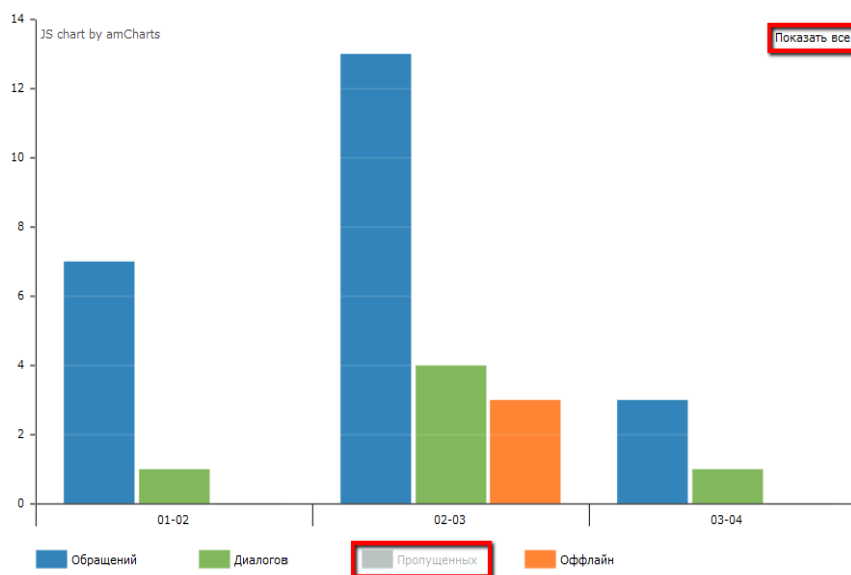


- на линейчатых диаграммах можно выделить курсором мыши часть временной оси:



Тогда выделенная часть будет показана более крупно (см. следующую иллюстрацию).

- в подробном режиме нажмите кнопку **Показать все**, чтобы вернуть показ всего диапазона:

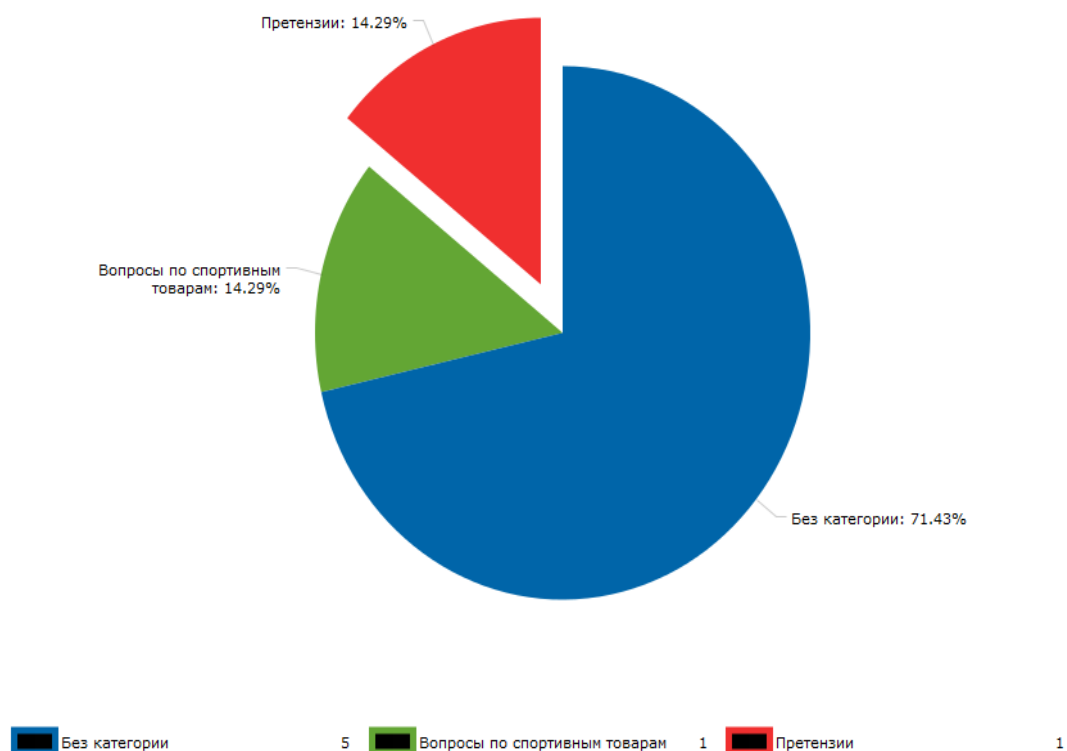


- на линейчатых графиках нажмите на категорию в легенде, чтобы исключить данную категорию из показа на графике (такие категории показаны в легенде серым цветом, см. предыдущую иллюстрацию). Повторно нажмите на категорию, чтобы вернуть данные этой категории на график.

## 4.1 График «Распределение диалогов по категориям»

Этот график визуализирует информацию из [отчёта по категориям](#).

Данные представлены круговой диаграммой, где каждый сектор имеет оригинальный цвет и показывает количество диалогов, которым назначена одна из категорий:

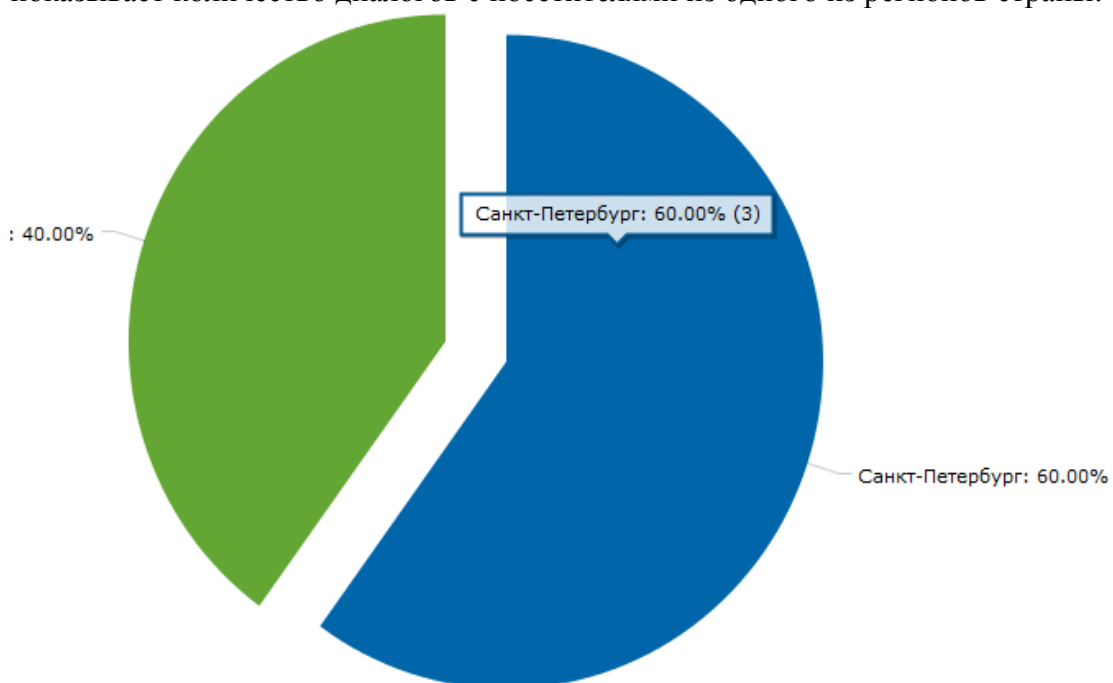


Отдельным сектором показаны диалоги без категории.



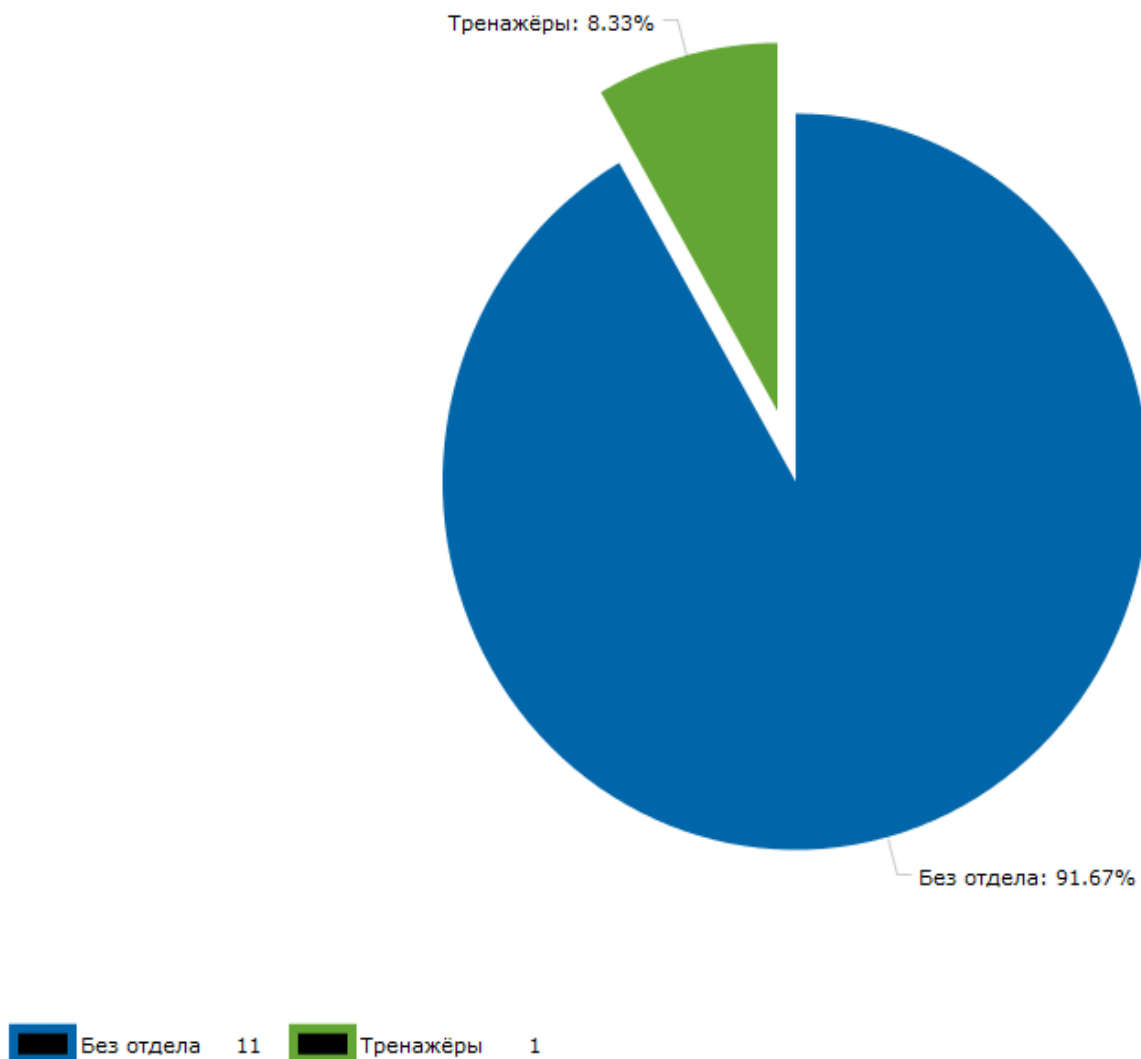
## 4.2 График «Распределение диалогов по регионам»

График визуализирует данные из [отчёта по географическим регионам](#). Данные представлены круговой диаграммой, где каждый сектор оригинального цвета показывает количество диалогов с посетителями из одного из регионов страны:



### 4.3 График «Распределение диалогов по отделам»

График визуализирует данные из [отчёта по отделам](#). Данные представлены круговой диаграммой, в которой каждый сектор оригинального цвета и показывает количество диалогов, назначенных или переведённых на операторов одного из отделов.



Отдельным сектором показаны диалоги, не назначенные на отделы.

## 4.4 График использования системы по датам

График визуализирует данные из [отчёта по датам](#).

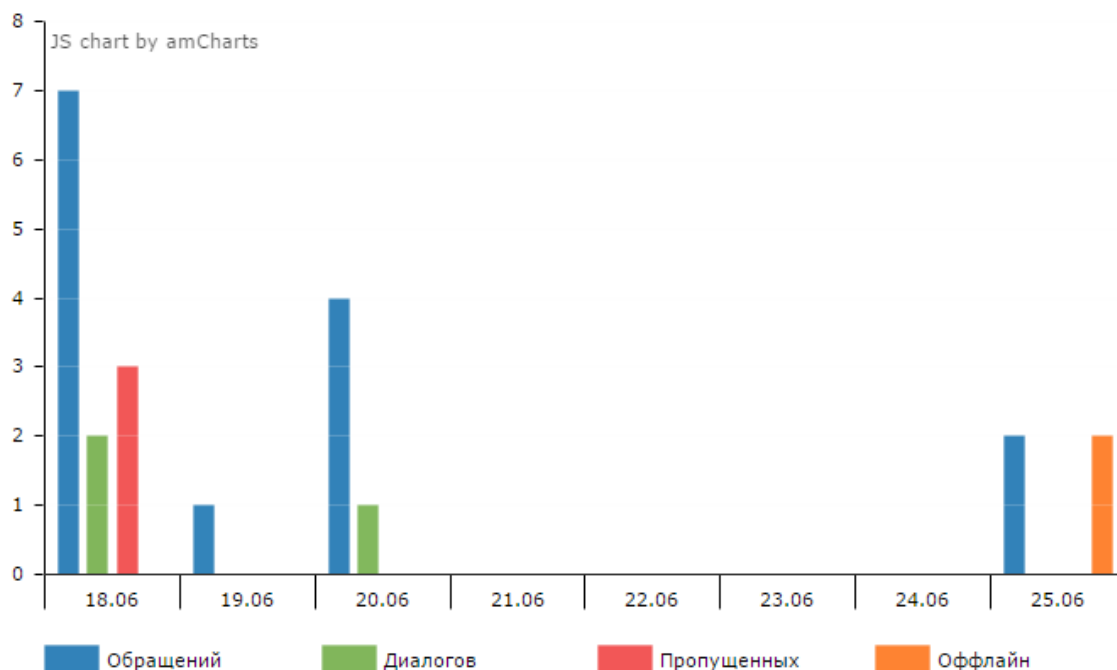
Данные представлены линейчатой диаграммой. По горизонтали откладываются даты из выбранного в [фильтрах](#) диапазона.

По вертикали откладывается количество диалогов.

На каждый день из выбранного диапазона (или на несколько дней, если диапазон велик и представить каждую дату отдельно невозможно) показаны следующие численные статистические параметры:

- **обращений** - сколько поступило обращений от посетителей;
- **диалогов** - на сколько обращений операторы ответили и состоялись диалоги;
- **пропущенных** - на сколько обращений операторы не ответили;
- **оффлайн** - сколько оставлено оффлайн-обращений.

### График использования системы по датам



## 4.5 График использования системы по часам

График визуализирует данные из [почасового отчёта](#).

Данные представлены линейчатой диаграммой. По горизонтали откладывается время суток.

По вертикали откладывается усреднённое (за установленный в [фильтрах](#) период времени) количество диалогов в данное время суток.

На каждый час показаны следующие численные статистические параметры:

- **обращений** - сколько поступило обращений от посетителей;
- **диалогов** - на сколько обращений операторы ответили и состоялись диалоги;
- **пропущенных** - на сколько обращений операторы не ответили;
- **оффлайн** - сколько оставлено оффлайн-обращений.

График использования системы по часам

