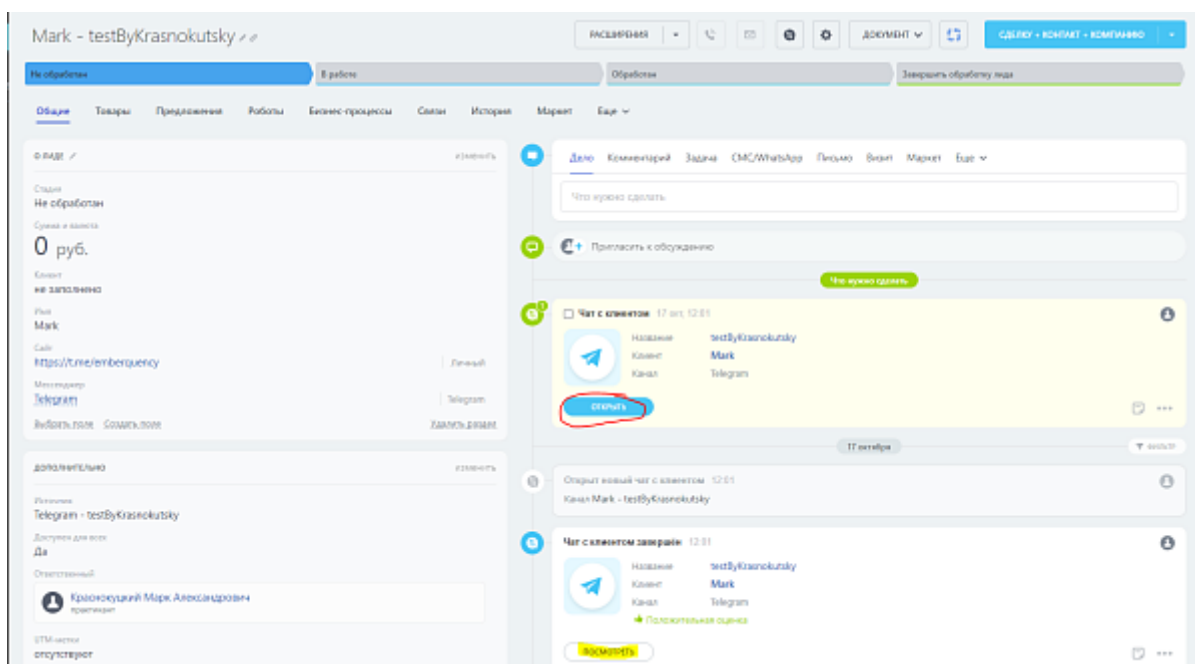
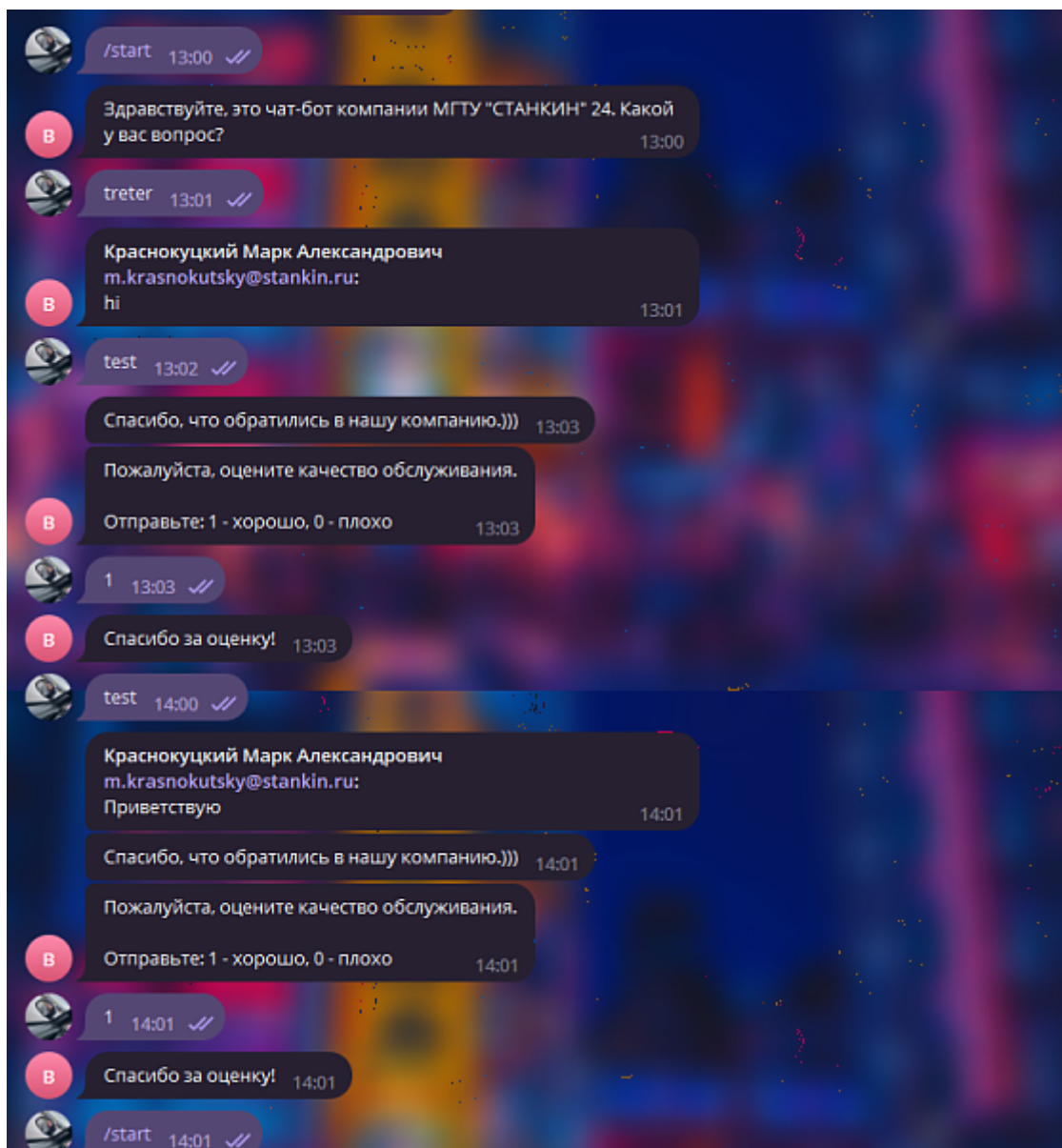


Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии

История переписки клиента по его карточки в CRM

Продemonстрируем на примере чата с помощью телеграм-бота:

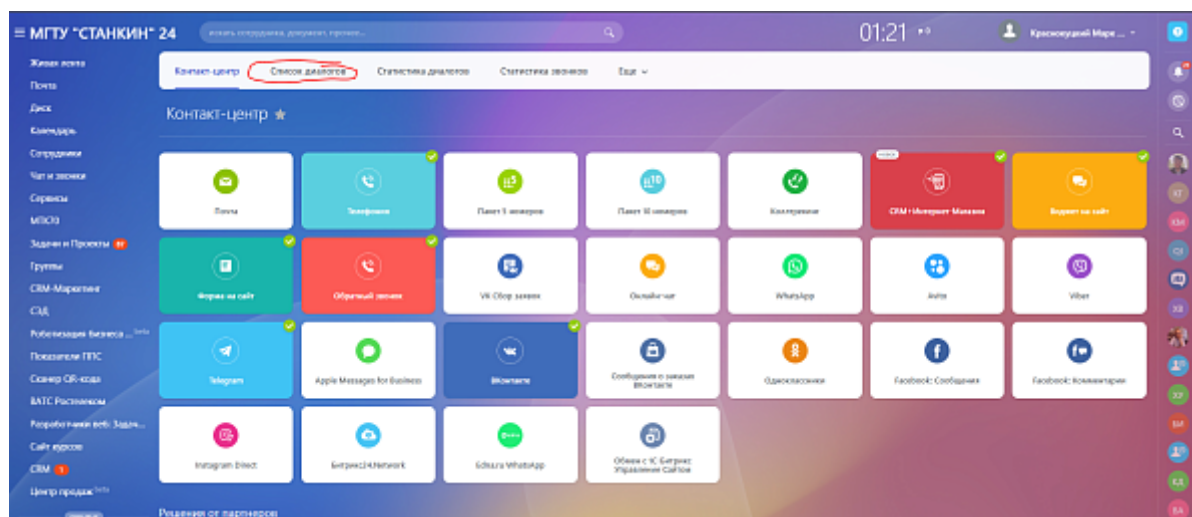
С одним и тем же **лидом** было совершено несколько диалогов. По переходу на карточку лида в правой части есть вся история диалогов - и завершенных, и активных. К каждому диалогу можно перейти при помощи опции "просмотреть".



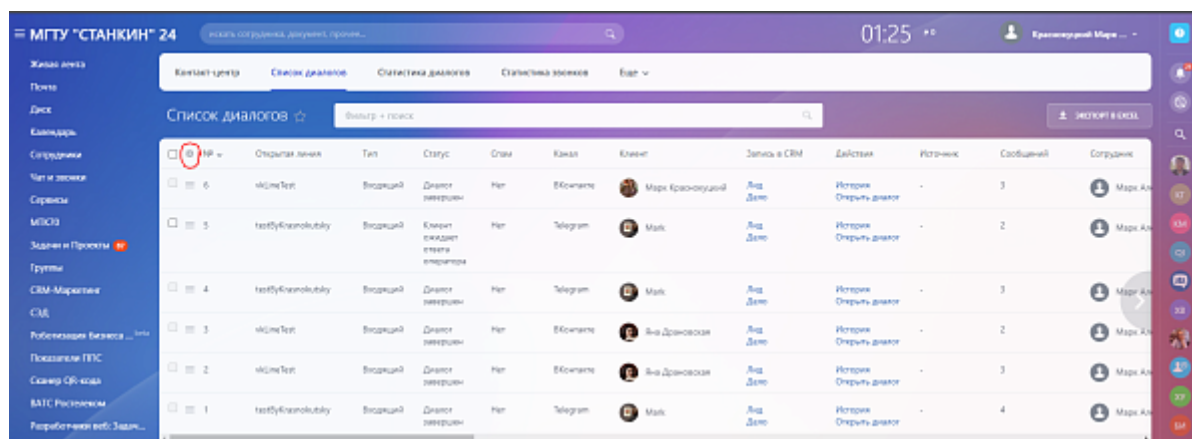
Экспорт и просмотр истории диалогов

Историю переписки можно просмотреть с помощью способа, который я описал выше. Есть иной вариант:

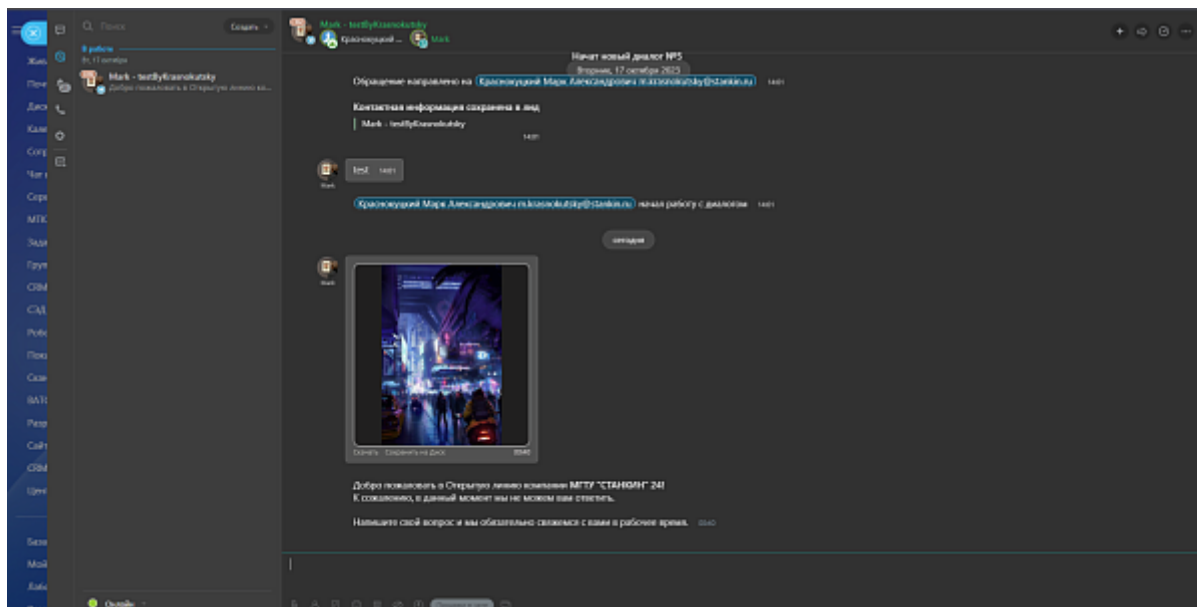
Переходим в пункт "Контакт-центр" из меню. В окне Контакт-центра есть меню, выбираем опцию "история диалогов":



Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



Перед нами множество диалогов(либо уже с фильтрами, либо все). Чтобы просмотреть историю желаемого необходимо кликнуть на бургер-меню, которое относится к конкретной позиции в списке. В контекстном меню выберем "История" или "Открыть диалог" - принципиальных отличий в опциях нет. История показывает более сжатый формат диалога - небольшой поп-ап без каких-либо опций. А открытие диалога открывает его прямо в окне "Открытых линий".



К сожалению, максимум какой экспорт можно сделать из всех чатов, так это сам список диалогов. Экспорт происходит в формате excel-таблицы - полная копия того, что мы видим в самом корпоративном портале.

Время ответа, длительность диалога битрикс экспортирует в миллисекунды

Скриншот интерфейса Bitrix24, страница «Список диалогов». Вверху — панель управления с кнопками «Клиент-центр», «Список диалогов», «Статистика диалогов», «Статистика звонков» и «Еще». В центре — таблица со следующими данными:

Действие	Источник	Сообщений	Сотрудник	Дата создания	Дата ответа оператора	Дата последнего сообщения	Дата закрытия оператором	Состояние
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Кривокуцкий	17.10.2023 12:35	17.10.2023 12:31	17.10.2023 12:31	-	2 мин
История Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Кривокуцкий	17.10.2023 12:01	-	42 минуты назад	-	-
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Кривокуцкий	17.10.2023 12:00	17.10.2023 12:01	17.10.2023 12:01	17.10.2023 12:01	15 сек
История Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Кривокуцкий	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:44	38 сек
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Кривокуцкий	17.10.2023 11:12	17.10.2023 11:13	17.10.2023 11:13	17.10.2023 11:13	26 сек
История Открыть диалог	-	4	Марк Александрович Кривокуцкий	17.10.2023 11:00	17.10.2023 11:01	17.10.2023 11:03	17.10.2023 11:03	31 сек

В правом верхнем углу таблицы находится кнопка «Экспорт в Excel», выделенная красным прямоугольником. Внизу таблицы — панель с фильтрами и настройками отображения.

2023.10.19, 05:46:02, 05316e75e4c1 - Excel															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Имя	Статус	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
2	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
3	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
4	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
5	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
6	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
7	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя	Имя
8															
9															
10															
11															
12															
13															
14															
15															
16															
17															
18															
19															
20															
21															
22															
23															

Версия #1

Марк Краснокуцкий создал 16 November 2023 15:36:34

Марк Краснокуцкий обновил 16 November 2023 15:42:13