

Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии

История переписки клиента по его карточки в CRM

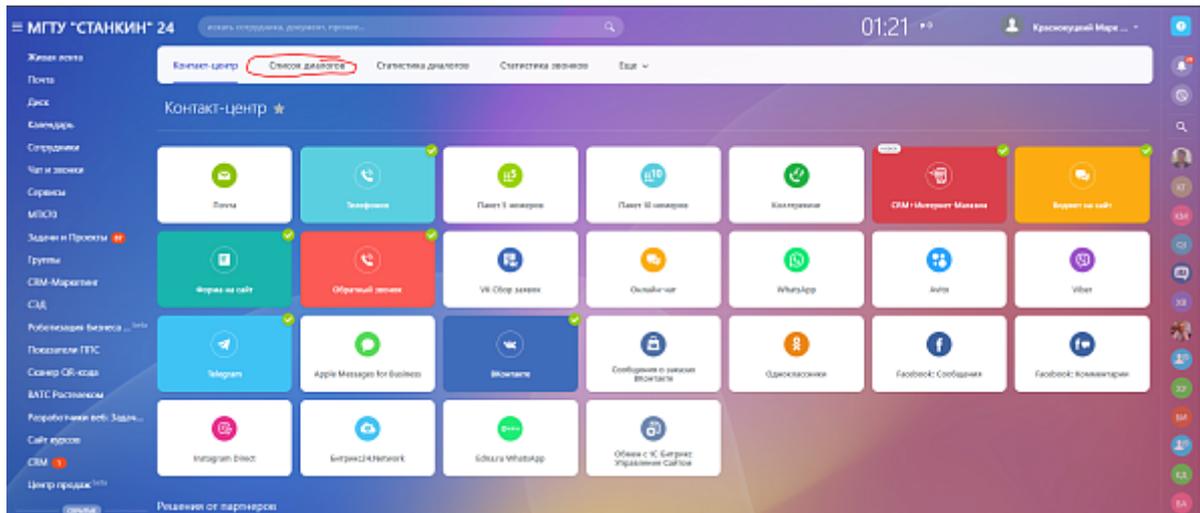
Продемонстрируем на примере чата с помощью телеграм-бота:

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".

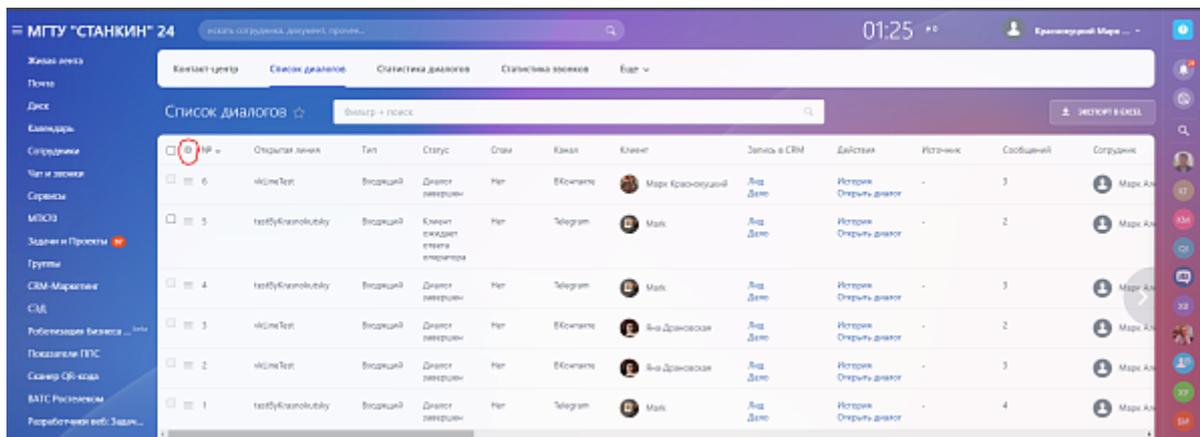
Экспорт и просмотр истории диалогов

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

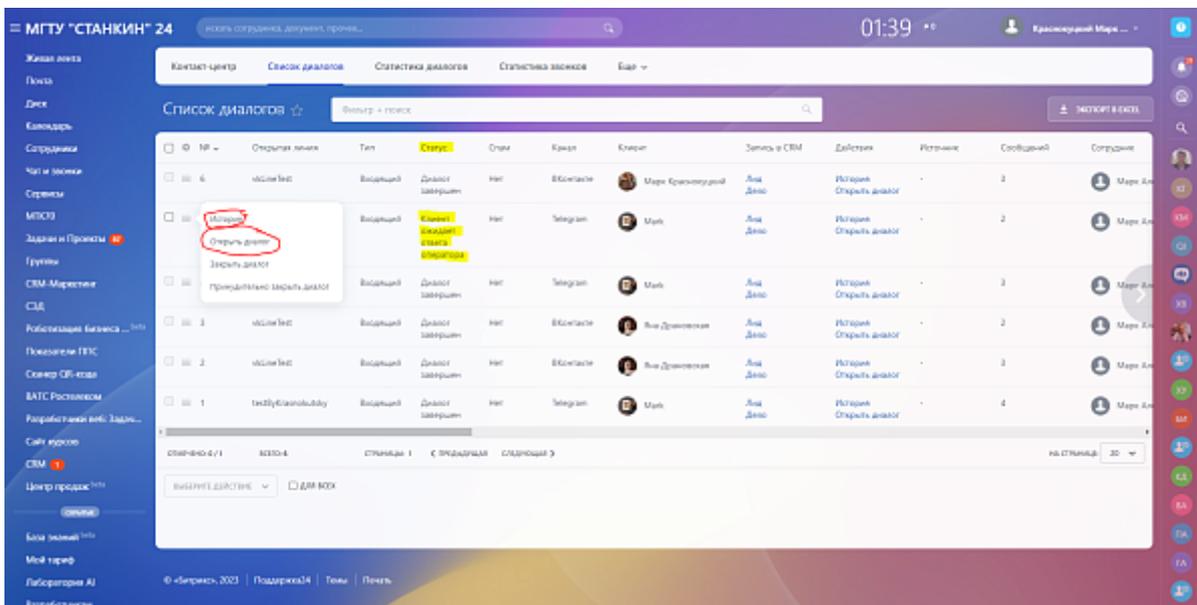
Переходим в пункт "Контакт-центр" из меню. В окне Контакт-центра есть меню, выбираем опцию "история диалогов":



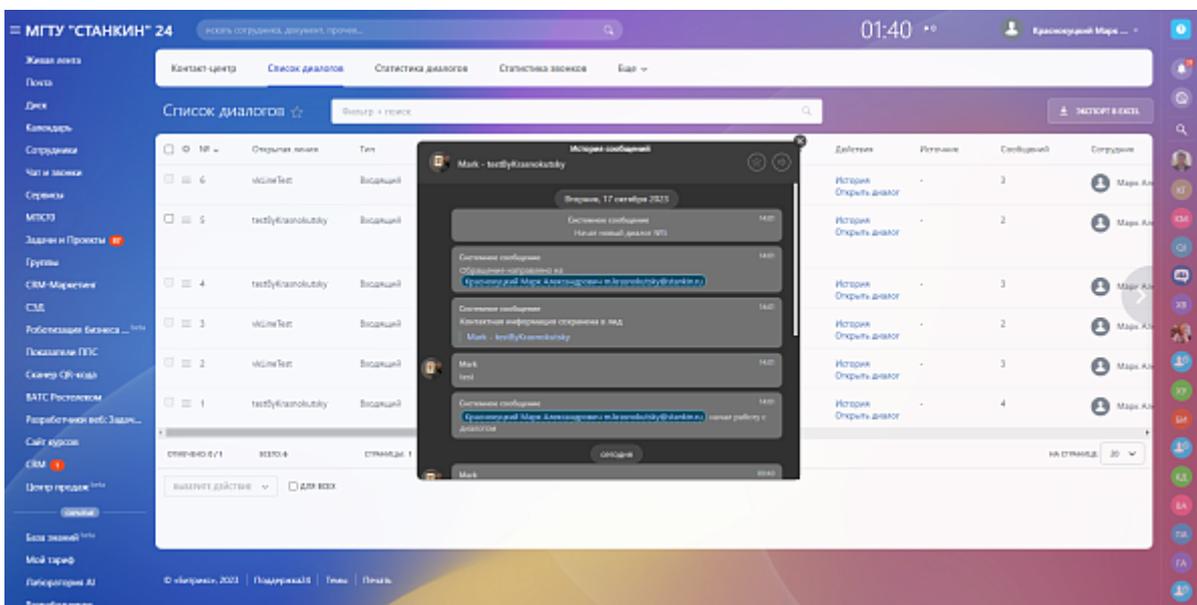
Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



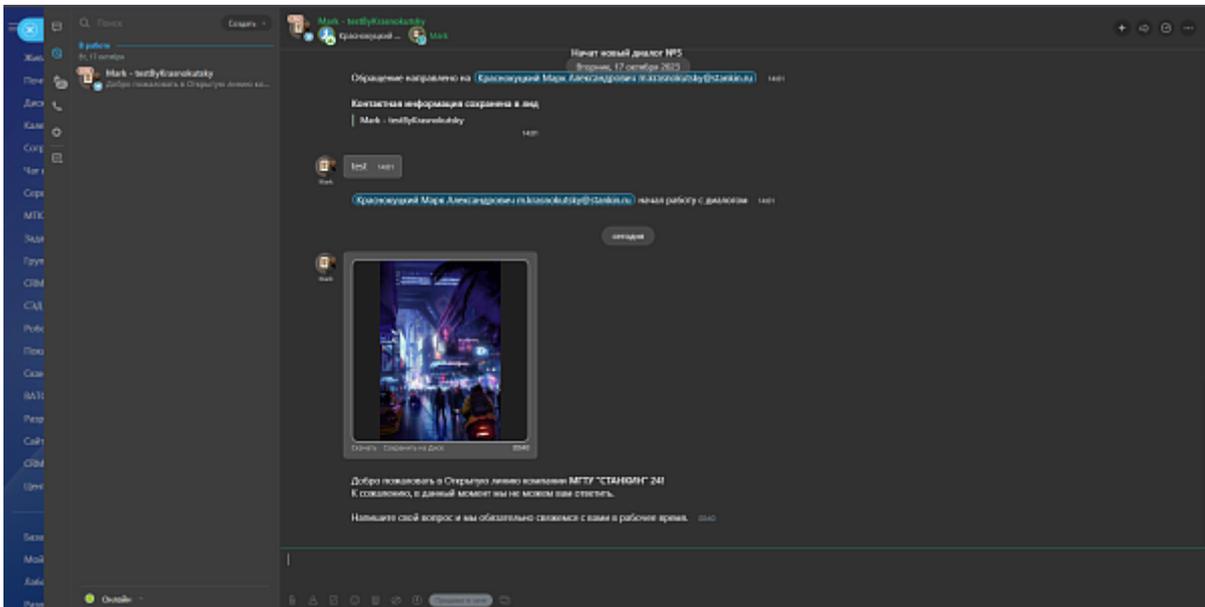
Перед нами множество диалогов(либо уже с фильтрами, либо все). Чтобы просмотреть историю желаемого необходимо кликнуть на бургер-меню, которое относится к конкретной позиции в списке. В контекстном меню выберем "История" или "Открыть диалог" - принципиальных отличий в опциях нет. История показывает более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



Вот таким образом выглядит опция "История".



А вот так выглядит опция "Открыть диалог"



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

Действие	Источники	Сообщений	Сотрудник	Дата создания	Дата ответа оператора	Дата последнего сообщения	Дата закрытия оператором	Сроки
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 12:20	17.10.2023 12:21	17.10.2023 12:31	-	2 мин
История Открыть диалог	-	2	Марк Александрович Краснокудрий	17.10.2023 12:01	-	42 минуты назад	-	-
История Открыть диалог	-	3	Марк Александрович Краснокудрий	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 Краснокудрий	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 Краснокудрий	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 Краснокудрий	17.10.2023 11:00	17.10.2023 11:01	17.10.2023 11:03	17.10.2023 11:03	31 сек

Имя	Статус	Дата начала	Дата окончания	Исполнитель	Дата создания	Дата отмены отмены	Дата окончания отмены	Дата закрытия отмены
Владимир	Договор заключен	16.11.2023	16.11.2023	Мир Александрович Краснокуцкий	17.10.2023 13:24	17.10.2023 13:31	17.10.2023 13:31	17.10.2023 13:31
Владимир	Исполнен	16.11.2023	16.11.2023	Мир Александрович Краснокуцкий	17.10.2023 13:01		17.10.2023 13:01	17.10.2023 13:40
Владимир	Договор заключен	16.11.2023	16.11.2023	Мир Александрович Краснокуцкий	17.10.2023 13:00	17.10.2023 13:03	17.10.2023 13:03	17.10.2023 13:03
Владимир	Договор заключен	16.11.2023	16.11.2023	Мир Александрович Краснокуцкий	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43	17.10.2023 11:43
Владимир	Договор заключен	16.11.2023	16.11.2023	Мир Александрович Краснокуцкий	17.10.2023 11:11	17.10.2023 11:11	17.10.2023 11:11	17.10.2023 11:11
Владимир	Договор заключен	16.11.2023	16.11.2023	Мир Александрович Краснокуцкий	17.10.2023 11:00	17.10.2023 11:01	17.10.2023 11:01	17.10.2023 11:01

Версия #1

Марк Краснокуцкий создал 16 November 2023 15:36:34

Марк Краснокуцкий обновил 16 November 2023 15:42:13