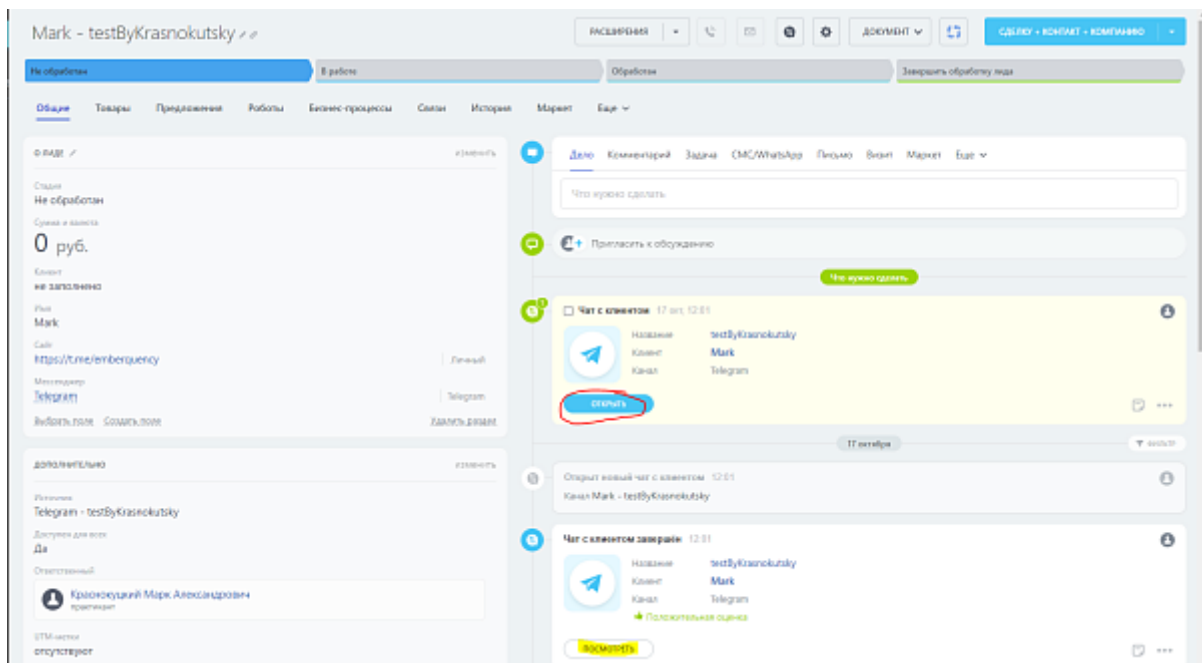
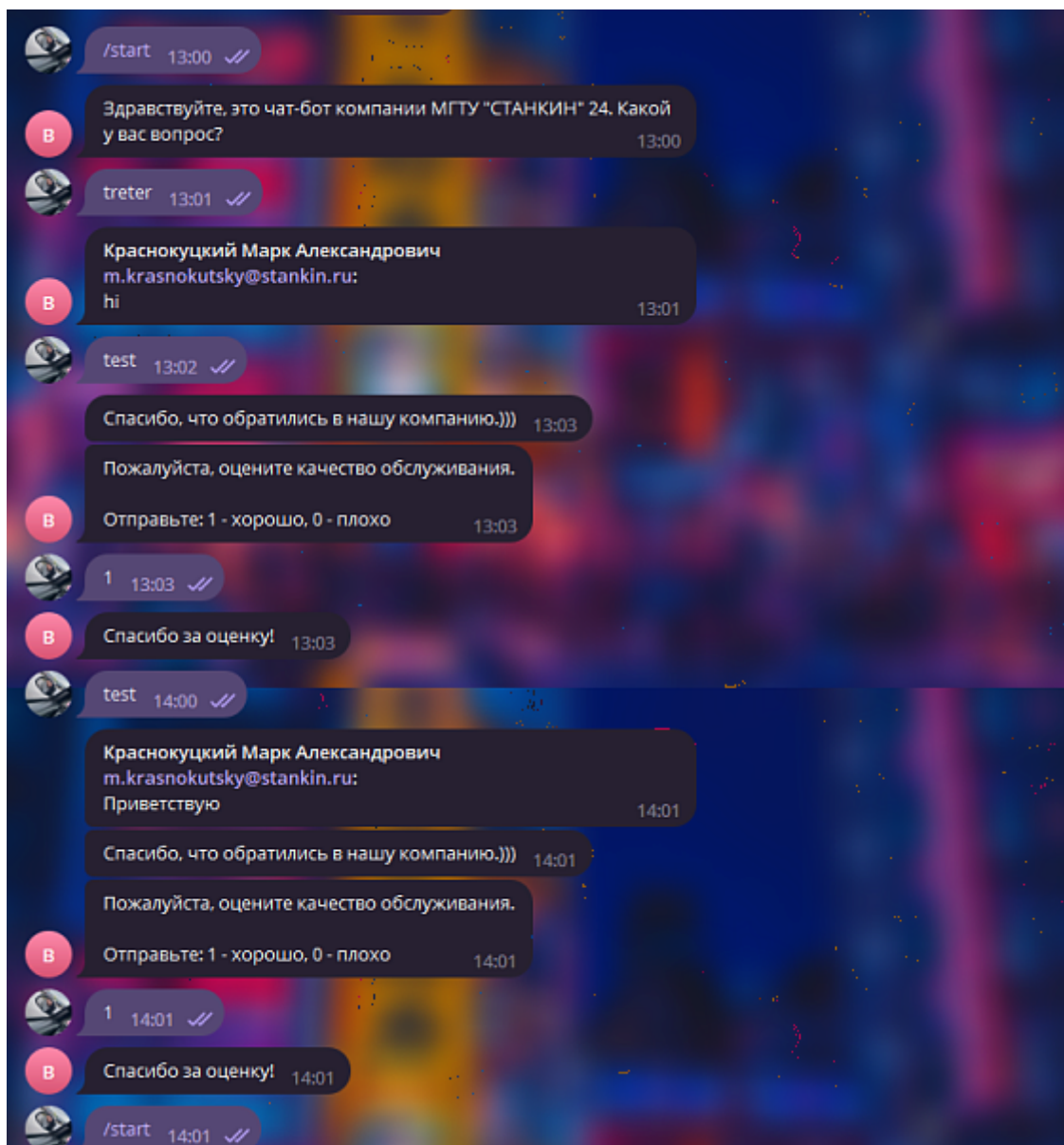


# Журнал аудита, история диалогов оператора и клиента открытой линии

## История переписки клиента по его карточки в CRM

Продemonстрируем на примере чата с помощью телеграм-бота:

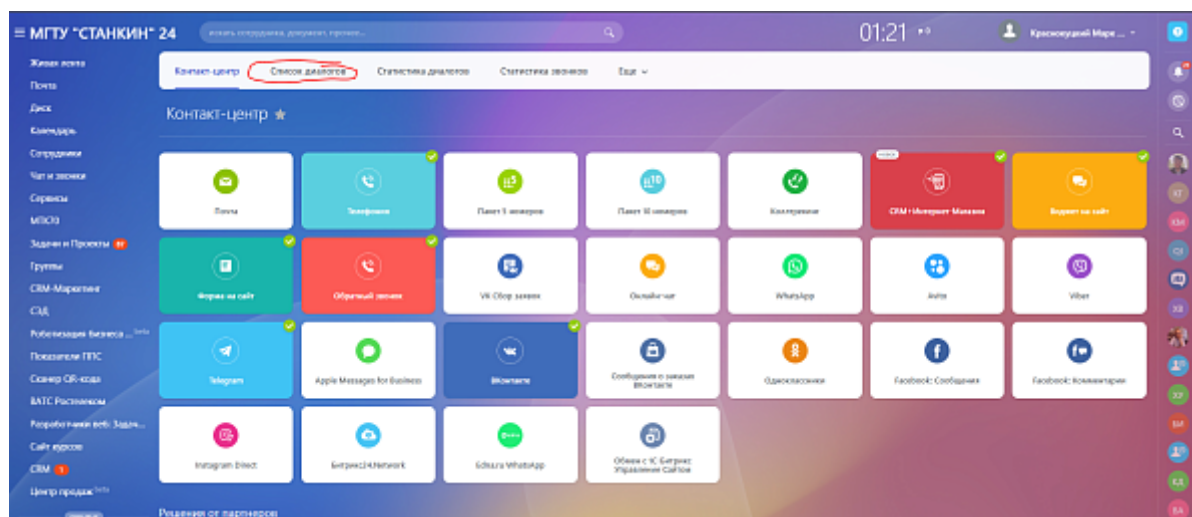
С одним и тем же **лидом** было совершено несколько диалогов. По переходу на карточку лида в правой части есть вся история диалогов - и завершенных, и активных. К каждому диалогу можно перейти при помощи опции "просмотреть".



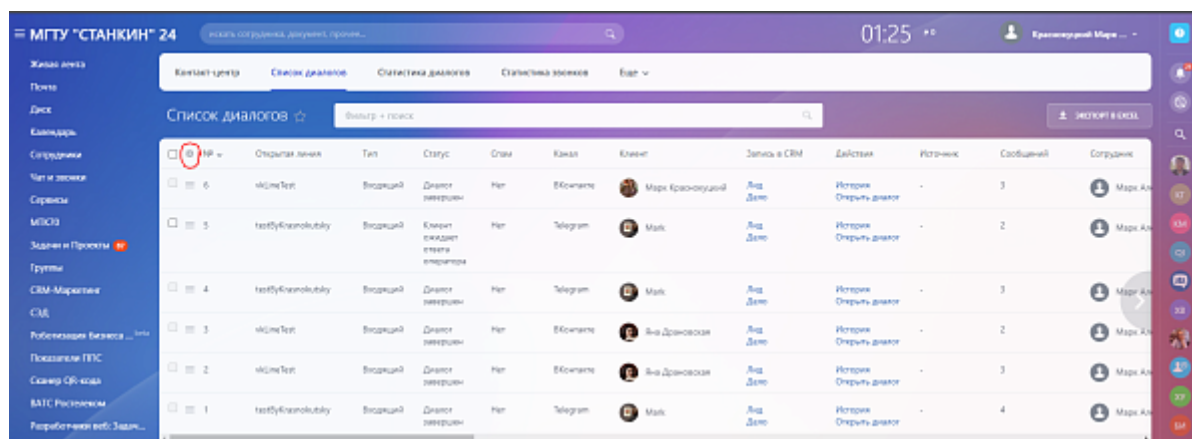
# Экспорт и просмотр истории диалогов

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":

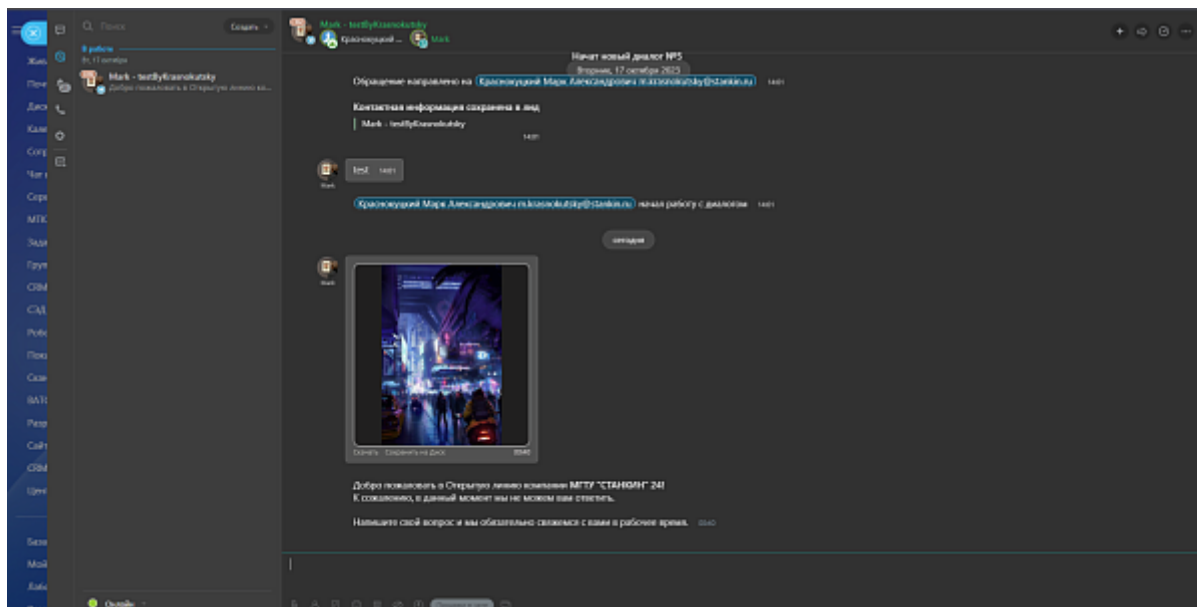


Далее перед нами список всех диалогов. Диалоги открытой линии мы можем отфильтровать, нажав на "шестерёнку" или же в поиске вписать конкретную линию



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

МТУ "СТАНКИН" 24

Клиент-центр | Список диалогов | Статистика диалогов | Статистика звонков | Еще...

Список диалогов

Фильтр: + поиск

Экспорт в Excel

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

отфильтровано: 8330 из 8330

Страницы: 1 « Предыдущая Следующая »

на странице: 20

выбери действие

для всех

© 2013-2023 | Поддержка | Топик | Помощь

| 2023.10.19, 05:46:02, 05316e75e401 - 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