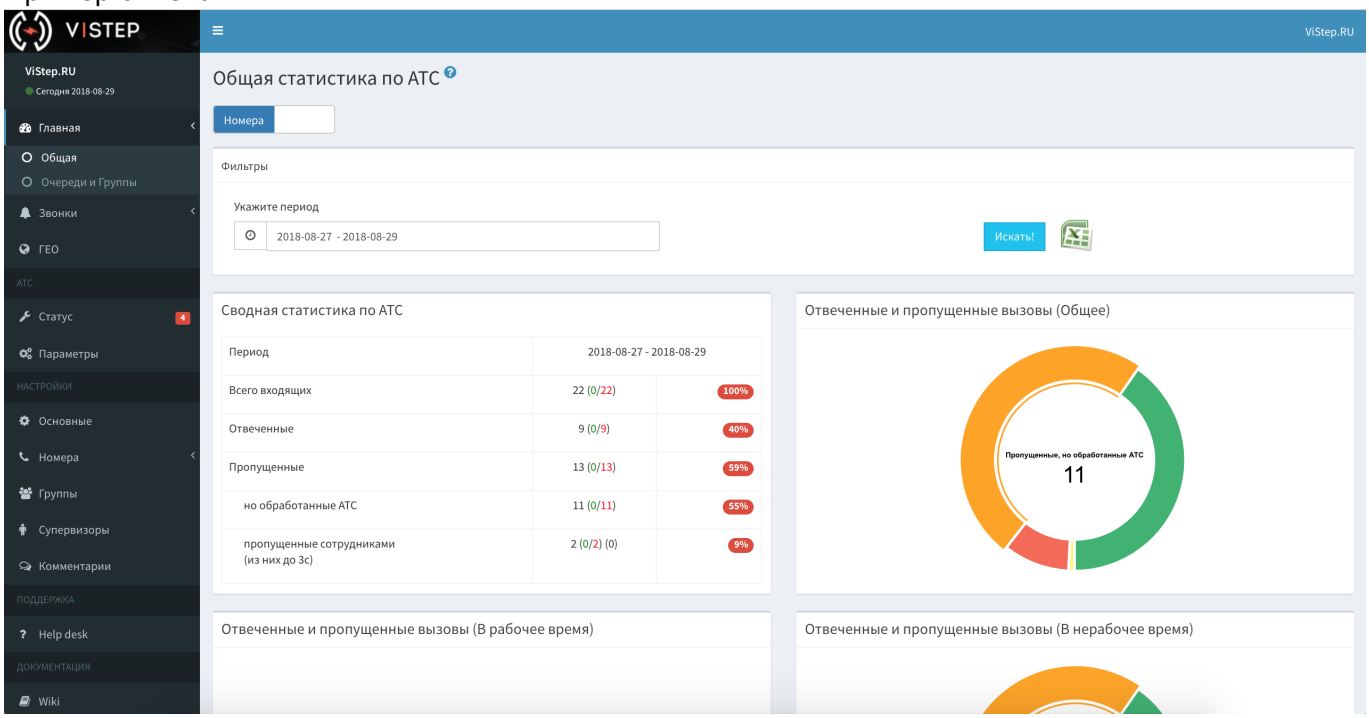
«Главная - Общая»
Отображает информацию о поступивших на АТС звонках по всем внешним номерам, по группам внешних номеров.
Внутренние звонки здесь не учитываются, учитываются ТОЛЬКО звонки на ваши «городские» номера.

Пример отчета:



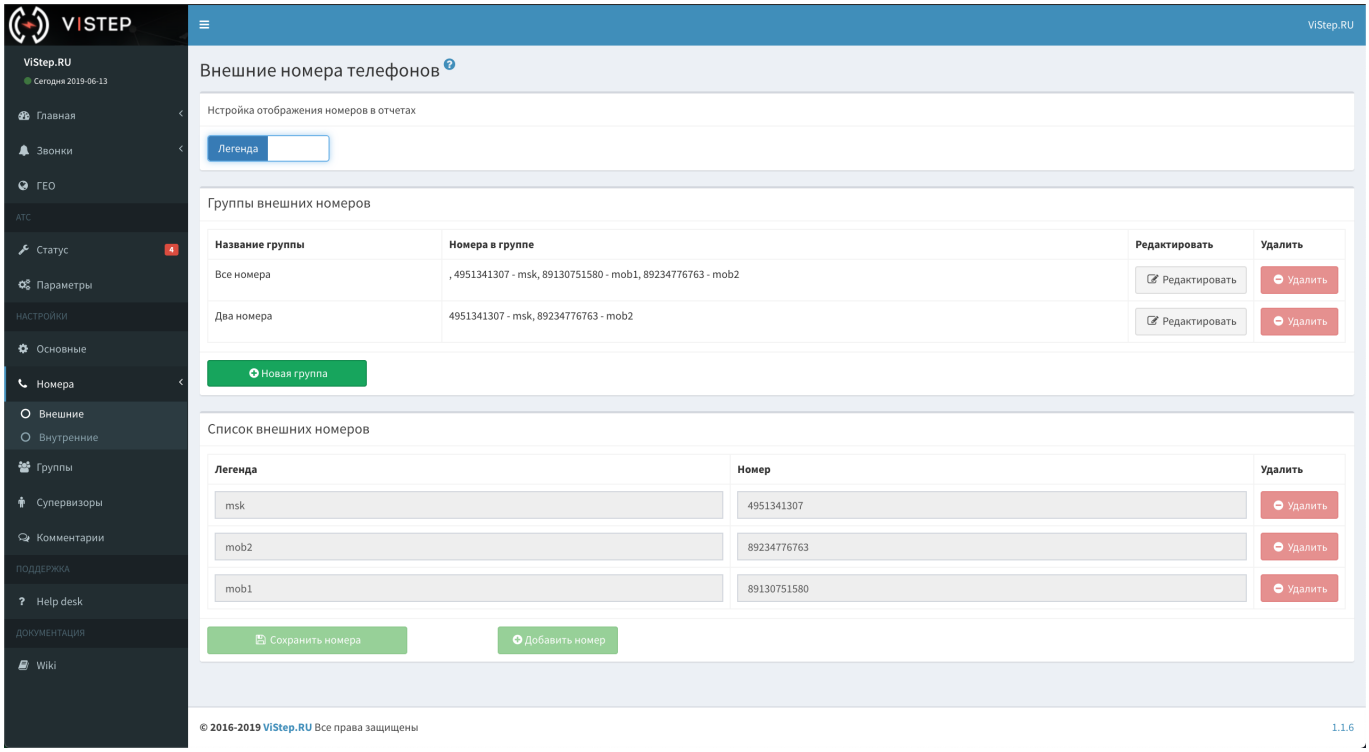
Черным обозначенно общее количество звонков, зеленым - звонков в рабочее время, красным - звонков в нерабочее время.

Для построения данного отчета необходимо настроить:
1. Внешние номера в меню «Настройка - Номера - Внешние», где для каждого из номеров предусмотрены два поля:

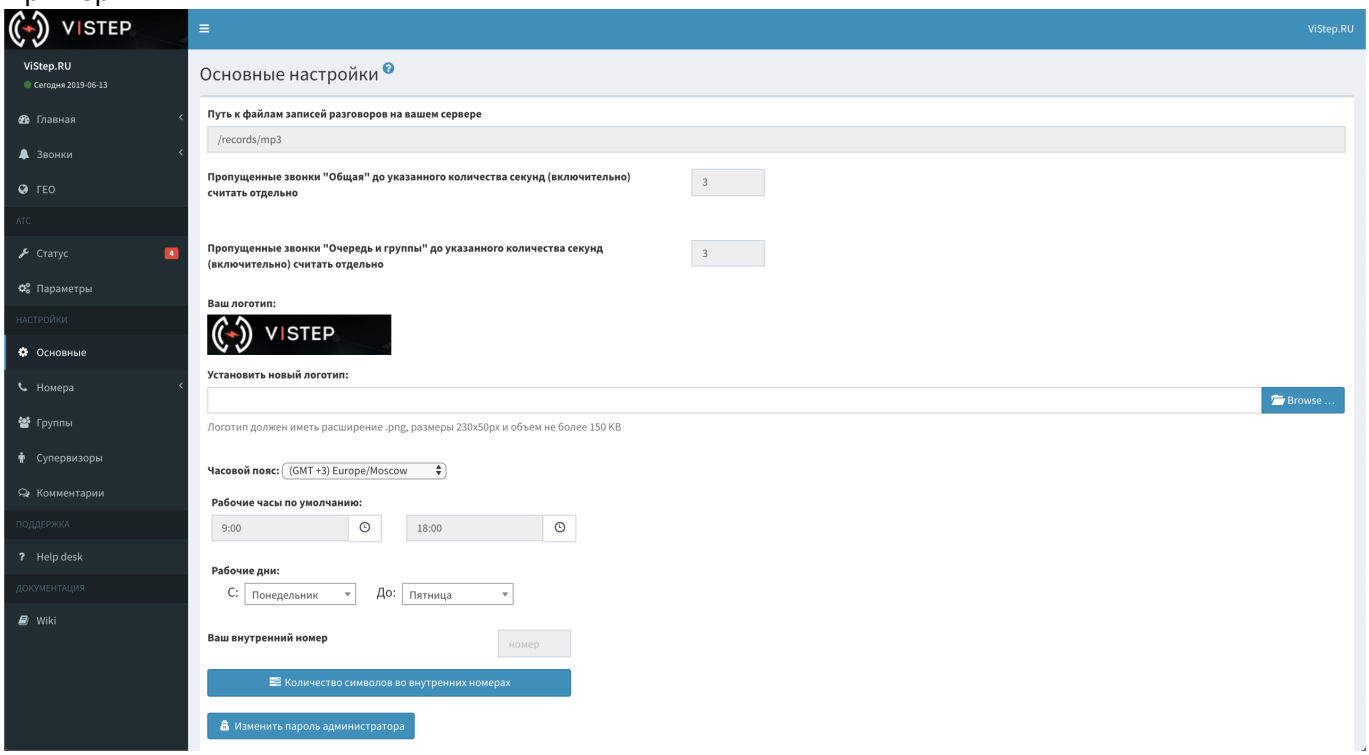
1. «Легенда» - описание номера телефона, понятное вам
2. «Номер» - номер телефона в том формате, в котором он указан в dialplan

И добавить группы внешних номеров, если хотите видеть отчеты в разрезе групп.

Пример настроек:



2. Рабочее и нерабочее время в «Настройки - Основные».
Пример:



FAQ

- **Что значит «Пропущено, но обработано АТС»?**
  Эта цифра показывает сколько звонков не дошло до сотрудников, но на АТС были приняты (остались где-то в IVR, упали на голосовую почту и т.д.).
- **Что значит «пропущенные Сотрудниками»?**
  Здесь мы видим кол-во звонков, дошледших до персонала после предварительной обработки (IVR, приветственное сообщение и пр.), но оставшихся без ответа

From:
https://wiki.vistep.ru/ - **Система статистики call центров на IP-АТС Asterisk (FreePBX)**

Permanent link:
https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=faq:main_general&rev=1560406013

Last update: **2019/06/13 13:06**