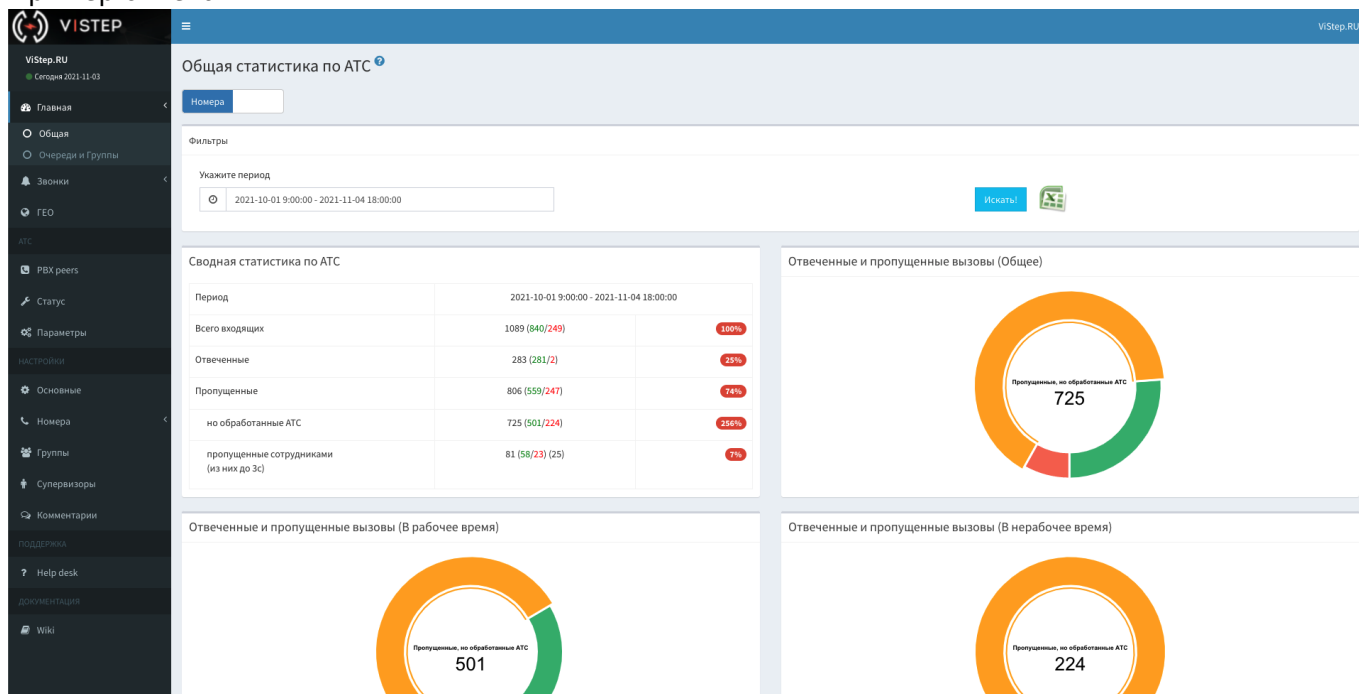


«Главная - Общая»

Отображает информацию о поступивших на АТС звонках по всем внешним номерам/группам внешних номеров.

Внутренние звонки здесь не учитываются, учитываются ТОЛЬКО входящие 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:

Внешние номера телефонов

Настройка отображения номеров в отчетах

Легенда

Группы внешних номеров

Название группы	Номера в группе	Редактировать	Удалить
msk	4951341307 - msk, 83843740338 - msk4, 89130751580 - msk2	☒ Редактировать	Удалить

Новая группа

Список внешних номеров

Легенда	Номер	Удалить
mskz	200601	Удалить
msk	4951341307	Удалить
msk2	89130751580	Удалить
msk4	83843740338	Удалить

Сохранить номера Добавить номер

© 2016-2021 VISTEP.RU Все права защищены 1.2.0

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

Пример:

Основные настройки

Путь к файлам записей разговоров на вашем сервере

/records/mp3/

Пропущенные звонки "Общая" до указанного количества секунд (включительно) считать отдельно 3

Пропущенные звонки "Очередь и группы" до указанного количества секунд (включительно) считать отдельно 3

Ваш логотип:

Установить новый логотип:

Бrowse...

Логотип должен иметь расширение .png, размеры 230x50px и объем не более 150 KB

Часовой пояс: GMT+3 Europe/Moscow

Рабочие часы по умолчанию:

9:00 18:00

Рабочие дни:

С: Понедельник До: Пятница

Ваш внутренний номер

номер

Количество символов во внутренних номерах

Проверка обновлений системы статистики OFF

Автономный режим OFF

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, дошедших 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-ATC
Asterisk (FreePBX)

Permanent link:

https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=faq:main_general&rev=1635980487

Last update: **2021/11/04 06:01**

