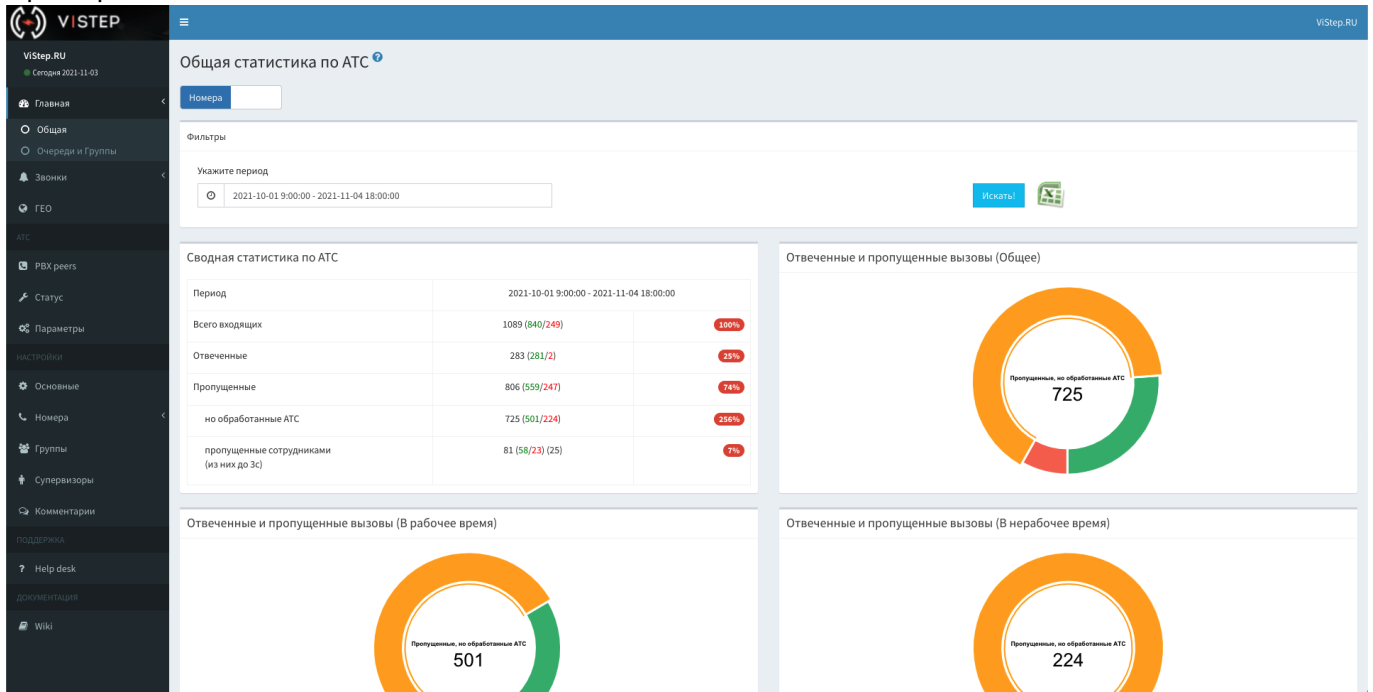


«Главная - Общая»

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.

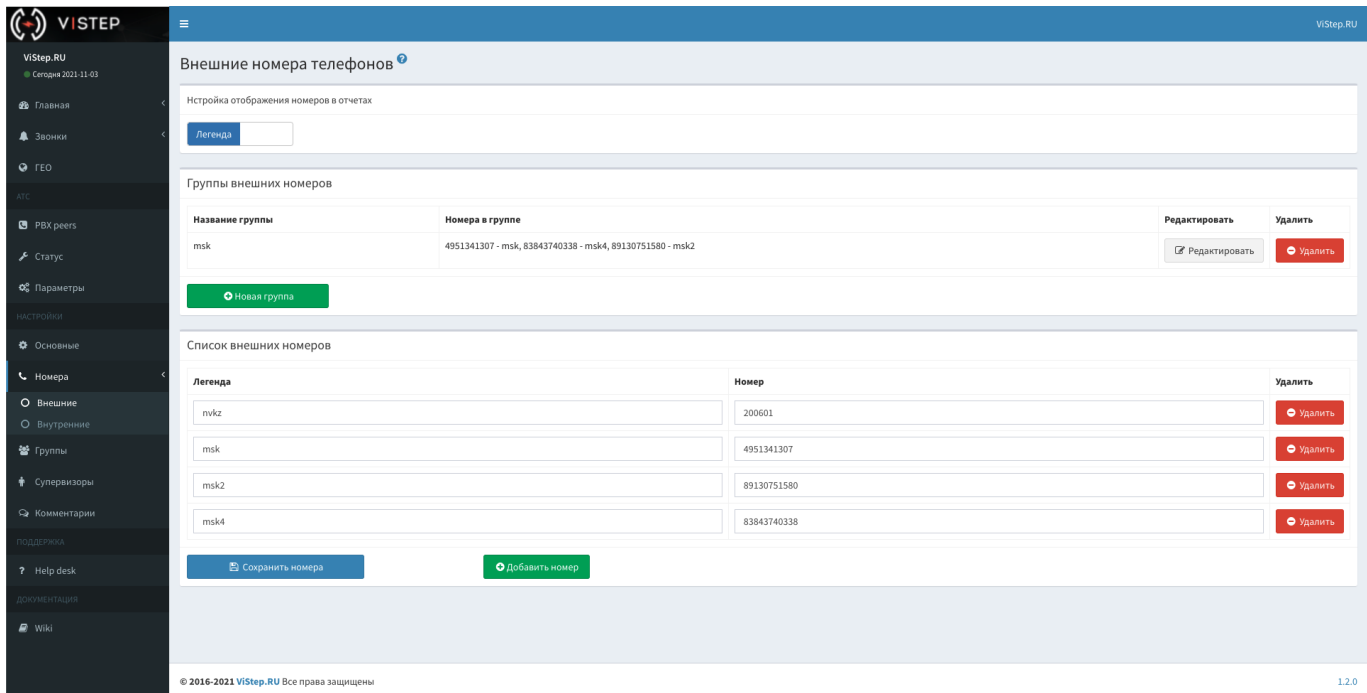
Для построения данного отчета необходимо настроить:

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 (ровно так, как он указан в dialplan)

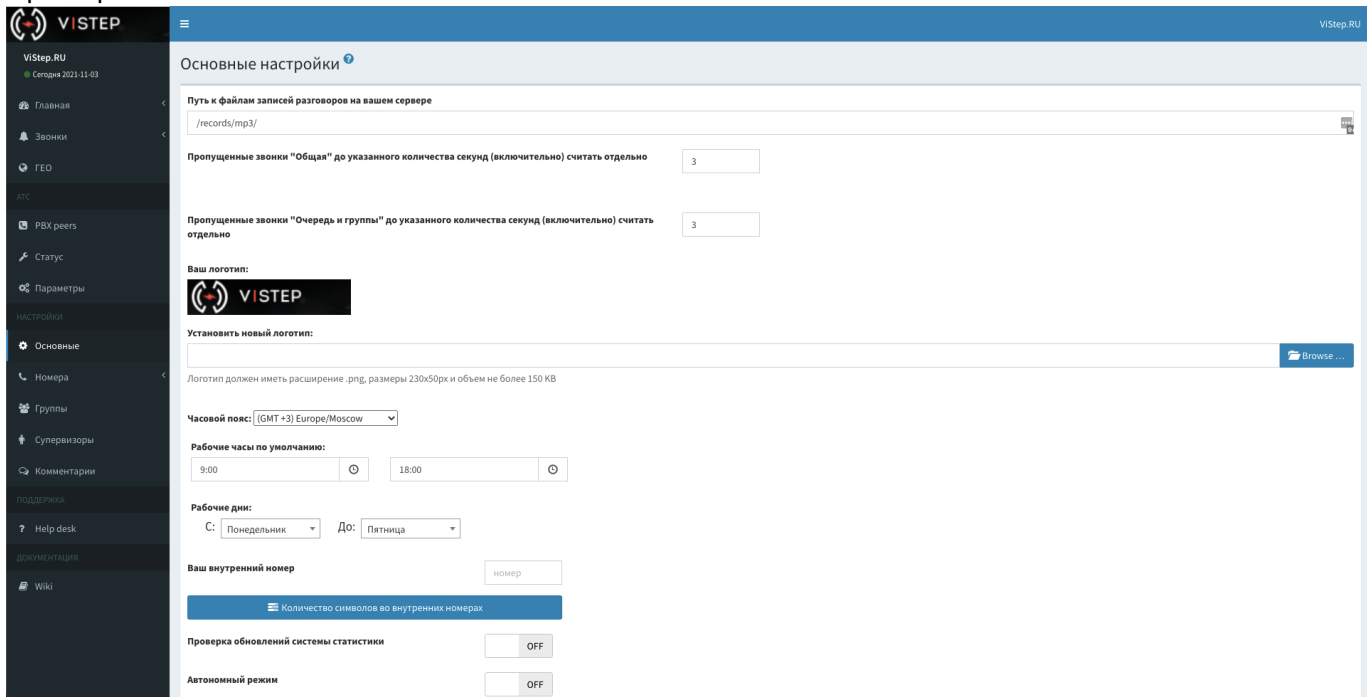
И добавить группы внешних номеров, если хотите видеть отчеты в разрезе групп.

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, дошедших до персонала после предварительной обработки (IVR, приветственное сообщение и пр.), но оставшихся без ответа

• Что значит «Пропущенные (из них до 3с)»?

Часто бывает, что звонящий кладет трубку практически сразу после соединения с АТС, данная метрика нужна, чтобы видеть сколько было звонков, длительность которых менее 3с.

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=1674033678

Last update: **2023/01/18 16:21**

