

## **Время ожидания/обработки звонка в отчете Звонки - Внешние звонки не совпадает с временными показателями отчета Главная - Очереди и группы**

В отчете «Звонки - Внешние звонки», для полей таблицы Длительность ожидания ответа и Длительность обработки звонка, мы берем из БД все время от начала обработки звонка на АТС до ответа на него кем-то из сотрудников и все время от начала обработки звонка на АТС до окончательного завершения его обработки, соответственно.

Для отчета «Главная - Очереди и группы» мы используем те данные, которые предоставляет таблица queue\_log, т.е. только то время, которое звонок обрабатывался непосредственно в очереди.

Звонок может поступить и обрабатываться на голосовом меню, звонящему могут проигрываться различные сообщения и т.д. - в «Звонки - Внешние звонки» все это будет учтено, тогда как в «Главная - Очереди и группы» вы видите только метрики времени, непосредственно относящиеся к обработки звонка в очереди.

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\\_waittime\\_doesnt\\_match&rev=1538617043](https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=faq:main_waittime_doesnt_match&rev=1538617043)

Last update: **2018/10/04 08:37**

