

«Пропущенные звонки»

Это табличное исполнение отчета «Главная — Общая» в части пропущенных вызовов, т.е. покажет: кто/куда/во сколько вам позвонил и остался без ответа.

Начиная с релиза 1.1.1 отчет также покажет действия по пропущенному вызову (перезвонил ли сотрудник клиенту или сам клиент дозвонился).

В релизе 1.1.9 мы добавили новый переключатель «Пропущенные», который может принимать значения «Все», либо «Сотрудниками». В значении «Все» отчет, соответственно, покажет все пропущенные вызовы. При значении «Сотрудниками» только те вызовы, которые дошли до Dial или Queue (т.е. вызов адресовался кому-то конкретному, либо попал в очередь).

Желтое поле «Кто перезвонил» - перезвонил клиент.

Зеленое поле «Кто перезвонил» - перезвонил сотрудник.

Красное поле «Кто перезвонил» - никто не перезванивал.

From:

<https://wiki.vistep.ru/> - Система статистики работы call-центра

Permanent link:

https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=faq:calls_missedstatistics

Last update: **2020/07/22 11:47**

