

Не совпадают/не сходятся/различаются количественные показатели отчетов «Главная - Общая» и «Главная - Очереди и группы»

Два этих отчета служат несколько разным целям. Первый отражает показатели по АТС в целом, второй призван показать статистику в разрезе конкретной очереди. Дабы это не осталось абстрактной «отпиской», разберем ситуацию на конкретном примере.

«Главная - Общая»:

Сводная статистика по АТС		
Период	2018-07-03 11:00:00 - 2018-07-03 22:59:00	
Всего входящих	199	100%
Отвеченные	186	98%
Пропущенные	13	6%
но обработанные АТС	2	1%
пропущенные сотрудниками (из них до 3с)	11 (0)	5%

«Главная - Очереди и группы»:

Сводная статистика по очереди		
Очередь	2100	
Период	2018-07-03 11:00:00 - 2018-07-03 22:59:00	
Среднее время обработки вызова	65с	
Всего звонков	197	100%
Принятые	182	92%
Непринятые (из них до 3с)	15 (11)	7%
Покинули по таймауту	4	26%
Сбросили	11	73%

Сравним показатели:

«Всего входящих» и «Всего звонков», соответственно - 199 против 197.

Все, поступающие на АТС извне, звонки отправляются в очередь 2100, но перед этим играет приветственное сообщение. Как видно, как раз два звонка у нас в подпункте «Пропущенные, но обработанные АТС», т.е. 2 звонка отвалились/сбросились/не дождалась перехода в очередь, отсюда и разница.

«Отвеченные» и «Принятые».

Эти показатели будет проще объяснить опустившись ниже по таблицам, а именно к «Пропущенные» и «Непринятые»

Для отчета «Главная - Общая» пропущенными звонками являются только те, на которые не ответил никто. Звонок может прийти сначала в очередь 2100, затем перейти (по таймауту, например) в 2400/2600 и т.д. и только если он нигде никем не был отвечен, в этом отчете он «падает» в «Пропущенные».

Для отчета «Главная - Очереди и группы» неотвеченными звонками будут лишь те, на которые не ответили сотрудники конкретно этой (2100 в данном примере) очереди.

Далее немного конкретики.

11 звонков в «Главная - Общая» и 15 в «Главная - Очереди и группы». Откуда разница в 4 звонка?

Один из запросов отчета «Главная - Очереди и группы» возвращает нам вот такие данные:

TIME	queuename	event
2018-07-03 12:03:31	2100	ABANDON
2018-07-03 12:07:15	2100	EXITWITHTIMEOUT
2018-07-03 12:38:53	2100	ABANDON
2018-07-03 13:56:23	2100	ABANDON
2018-07-03 14:10:50	2100	ABANDON
2018-07-03 14:19:56	2100	EXITWITHTIMEOUT
2018-07-03 14:20:46	2100	EXITWITHTIMEOUT
2018-07-03 14:29:56	2100	EXITWITHTIMEOUT
2018-07-03 14:38:16	2100	ABANDON
2018-07-03 16:42:37	2100	ABANDON
2018-07-03 17:00:33	2100	ABANDON
2018-07-03 17:22:38	2100	ABANDON
2018-07-03 17:49:42	2100	ABANDON
2018-07-03 19:16:51	2100	ABANDON
2018-07-03 20:57:21	2100	ABANDON

Обратите внимание на поле event. Здесь 11 ABANDON и 4 EXITWITHTIMEOUT.

EXITWITHTIMEOUT означает, что звонивший вышел из очереди по таймауту и отправился далее по логике обработки звонка.

Вот один из таких звонков, где мы четко видим, что звонивший попал сначала в очередь 2100, ему никто не ответил и он перешел в очередь 2600, где ему ответил оператор с номером 2604.

TIME	queuename	agent	event
2018-07-03 12:07:00	2100	NONE	ENTERQUEUE
2018-07-03 12:07:15	2100	NONE	EXITWITHTIMEOUT
2018-07-03 12:07:15	2600	NONE	ENTERQUEUE
2018-07-03 12:07:19	2600	SIP/2604	CONNECT
2018-07-03 12:07:27	2600	SIP/2604	COMPLETEAGENT

Таким образом, для «Главная - Общая» этот звонок считается принятым, а для «Главная -

Очереди и группы», в разрезе очереди 2100, неотвеченным.

From:

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

Permanent link:

https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=faq:main_general_count_doesnt_match&rev=1534079452

Last update: **2018/08/12 20:10**

