

### «Внешние звонки»

Покажет все звонки, поступившие извне на АТС или совершенные ее абонентами вовне. Делится на входящие и исходящие и позволяет искать звонки по очередям и/или группам. Помимо очереди(ей), в фильтре для входящих можно выбрать группу (например, если в диалплане после *Queue()* идет *Dial()*, то звонки тоже найдутся).

В дополнение к основным фильтрам: дата, очередь(и) и/или группа, под спойлером есть еще ряд дополнительных.

### FAQ:

#### 1. Как работают фильтры И/ИЛИ?

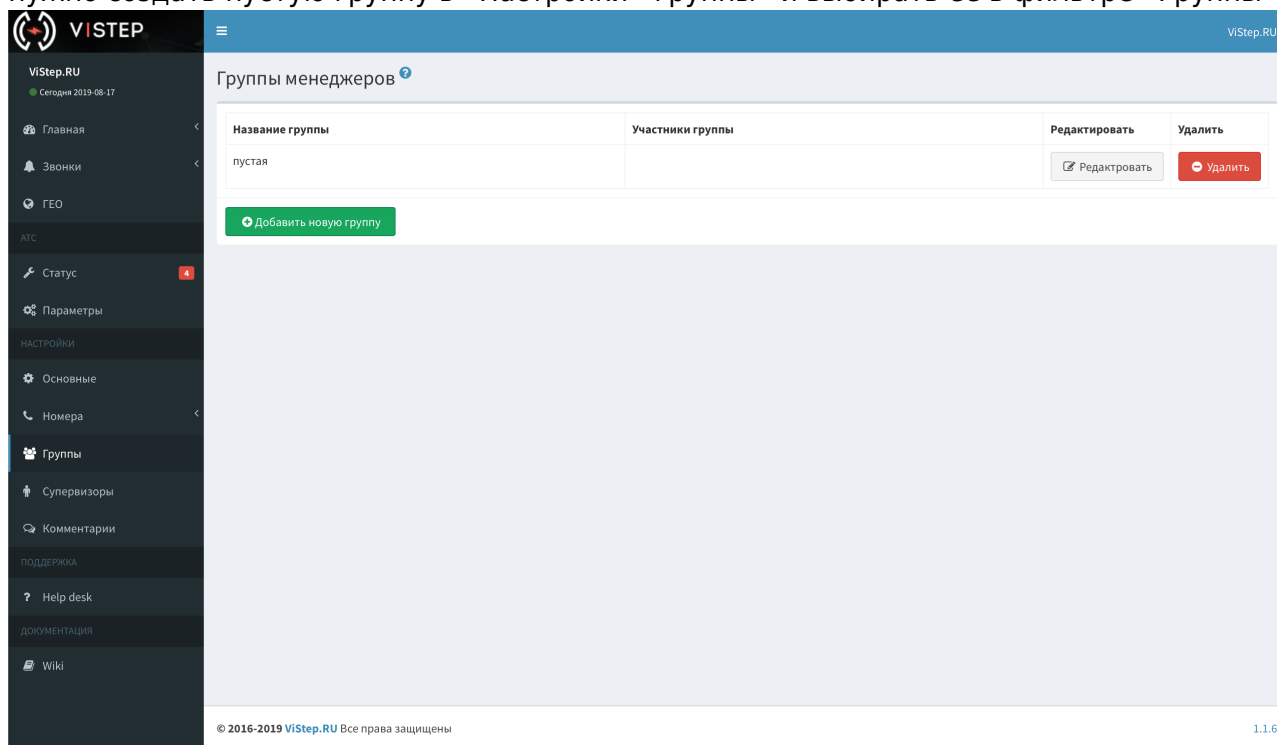
При выборе всех очередей/какой-то одной очереди **И** какой-либо группы вы увидите звонки, попавшие в эти очереди/эту очередь **И** звонки попавшие в группу в обход очереди (например, по донaborу с IVR).

При выборе **ИЛИ** в отчете будут только звонки, попавшие в группу.

Очереди при **ИЛИ** вообще не учитываются.

#### 2. При выборе очереди 'ИМЯ ОЧЕРЕДИ' в отчет попадают и другие звонки, не только в эту очередь. Почему?

Для того, чтобы видеть в отчете только звонки, прошедшие в указанные вами очередь(и) нужно создать пустую группу в «Настройки - группы» и выбирать ее в фильтре «Группы»



**Внешние звонки**

Звонки: Входящие

Фильтры

Укажите очередь  И  ИЛИ группу и период

пустая

2019-08-12 9:00 - 2019-08-17 18:00

Записей на странице: 10

Искать!

Дополнительные фильтры

Входящие звонки за указанный период времени

Дата и время	Менеджер	Очередь/Группа	Кто звонил	Куда звонили	Длительность		Результат	Воспроизвести	Комментарий
					ожидания ответа	обработка звонка			
2019-08-13 13:34:23	Chepkasov_V.	first_TD	9133024000	4951341307	26с	4м 19с	Отвечен	+	Нет комментария
2019-08-13 16:41:50	Chepkasov_V.	first_TD	9133181554	4951341307	27с	2м 1с	Отвечен	+	Нет комментария
2019-08-13 16:44:30	Chepkasov_V.	first_TD	9133181554	4951341307	13с	2м 54с	Отвечен	+	Нет комментария
2019-08-15 13:16:52	Chepkasov_V.	first_TD	9609124990	4951341307	37с	1м 45с	Отвечен	+	Нет комментария
Дата и время	Менеджер	Очередь/Группа	Кто звонил	Куда звонили	ожидания ответа	обработки звонка	Результат	Воспроизвести	Комментарий

Всего записей: 4

**3. Что означает запись «Обработано АТС Playback/BackGround/WaitExten/Queue/Dial/Answer/пр» в поле «Менеджер»**

Так мы помечаем звонки, которые остались без ответа. Playback, BackGround и прочие application Asterisk - это последняя команда диалплана, в которой обрабатывался данный ВЫЗОВ.

From: <https://wiki.fetg.uz/> - Система статистики call центров на IP-АТС Asterisk (FreePBX)

Permanent link: [https://wiki.fetg.uz/doku.php?id=faq:calls\\_detailedstatistics&rev=1566003543](https://wiki.fetg.uz/doku.php?id=faq:calls_detailedstatistics&rev=1566003543)

Last update: 2019/08/17 01:59