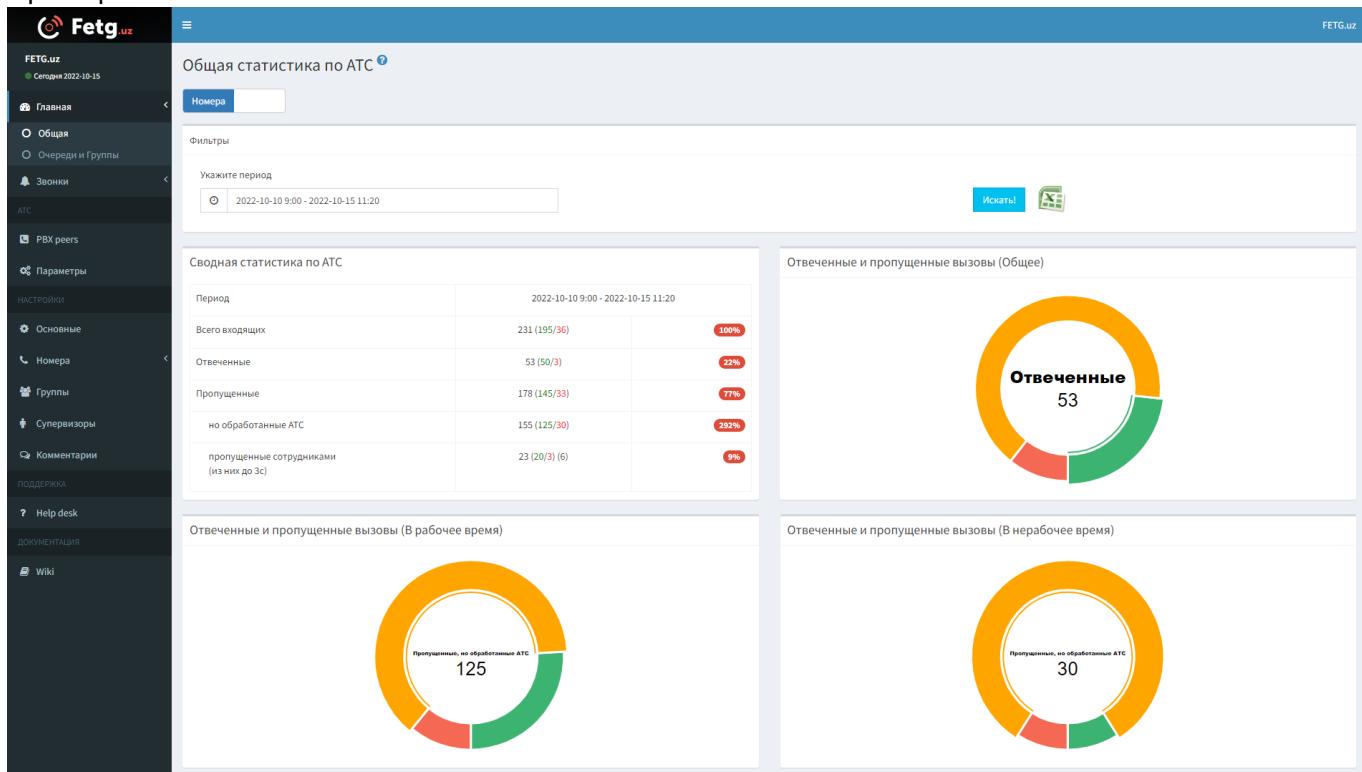


«Главная - Общая»

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 обозначено 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:

© 2016-2022 FETG.UZ Все права защищены 1.2.2

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

From:

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

Permanent link:

https://wiki.fetg.uz/doku.php?id=faq:main_general



Last update: **2022/10/15 12:10**