

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%

Далее сравним показатели.

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

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

«Отвеченные» и «Принятые».

Эти показатели будем 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 отведен, в этом отчете он «падает» в «Пропущенные».

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

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_count_doesnt_match&rev=1534058726 

Last update: **2018/08/12 08:25**