«Очереди и Группы»
Здесь собрана вся информация о входящих и исходящих звонках в разрезе групп и очередей. Для входящих можно выбрать одновременно все очереди (очереди Asterisk), или одну/несколько необходимых.
В разрезе исходящих отчет строится по вызовам всех сотрудников вовне, либо в разрезе группы, которую вы можете создать в «Настройки — Группы».
Дополнительно, отчет предоставляет информацию по каждому сотруднику и времени его внутренних и внешних звонков.

Черным обозначено общее количество звонков, зеленым - звонков в рабочее время, красным - звонков в нерабочее время. О том как задать диапазоны рабочего и нерабочего времени читайте здесь - main_general

FAQ:

1. **При выборе очереди в скобках показывает цифры, что это?**
   Эта цифра указывает на то сколько раз в таблице queue_log встречается упоминание данной очереди.
   Иными словами: больше звонков в очередь - больше цифра в скобках.
2. **Сводная статистика. Что значит «покинули по таймауту», «не дождались ответа» и «сбросили»?**
   «Непринятые» = «покинули по таймауту» + «сбросили» + «не дождались ответа».
   «Покинули по таймауту» - в настройках очереди на АТС есть такая сущность «таймаут». Другими словами - время, в течение которого идет обзвон агентов очереди. Если это время истекло и никто в очереди не взял трубку, звонок считается пропущенным для данной очереди и ему ставится пометка «покинули по таймауту».
   «Не дождались ответа» - по истечении времени, установленного для вызова агента очереди, вызываемый агент не ответил и звонок завершился - ставим данную отметку (справедливо для тех очередей, где вызовы распределяются не сразу всем агентам (ringall), а по иным алгоритмам (типа rrmemory и т.п.))
   «Сбросили» - позвонивший не дождался ответа и дал сигнал отбоя вызова, т.е. «бросил трубку».
   Проценты считаются так:
   «Непринятые» берем за 100%, «покинули по таймауту», «не дождались ответа» и «сбросили» - % от «Непринятые».
3. **В статистике по операторам есть шкалы, что они означают?**
   Графическое представление цифр слева от этих шкал.
4. **Статистика по операторам. Что значит «Оператор не взял трубку»?**
   Количество звонков в очереди, которые дошли до оператора, но он не поднял трубку (при стратегии распределения вызовов в очереди «звонить всем» каждый звонок, поступивший в очередь, будет оператор не взял трубку для всех, кроме одного оператора).
5. **Причина разъединения. Откуда берутся цифры?**
   Все цифры берутся из БД Asterisk'a. Конкретно эти говорят сами за себя - кто первым положил трубку: оператор или звонящий клиент.
6. **Время разговоров внутри, распределение по операторам %**
   Для исходящих диаграмма показывает сколько времени каждый из операторов звонил по внутренним номерам в процентном соотношении. Для входящих - сколько звонили каждому из операторов внутренние номера в процентном соотношении.
7. **Время разговоров вовне, распределение по операторам %**
   Диаграмма показывает сколько каждый из операторов звонил в мир (_не_внутри_АТС_) в

процентном соотношении.

8. **Время разговоров извне, распределение по операторам %**
   Диаграмма показывает сколько каждому из операторов звонили из мира (_не_внутри_АТС_) в процентном соотношении.
9. **Общее время разговоров, распределение по операторам %**
   Для исходящих показывает сколько по времени в принципе разговаривал каждый из операторов по исходящим звонкам в процентном соотношении. Для входящих - сколько по времени в принципе разговаривал каждый из операторов по входящим звонкам в процентном соотношении.
10. **Как считается «Среднее время обработки вызова»?**
    Данная метрика высчитывается на основе данных из таблицы queue_log (в которой сосредоточена вся информация о происходящих со звонком событиях, покуда он обрабатывается в очереди) по формуле `round(avg(data2))` при событиях `COMPLETEAGENT` и `COMPLETECALLER`, где `data2` - это время разговора. Иными словами: мы берем среднее, округленное до целых, значение времени разговора позвонившего с оператором очереди в секундах.
11. **Как считается «Среднее время ожидания ответа»?**
    Данная метрика также высчитывается на основе данных из таблицы queue_log по формуле `round(sum(data1)/count(data1),2)` при событии `CONNECT`, где `data1` - это время ожидания ответа (hold time). Таким образом: мы берем среднее, округленное до сотых, значение времени, которое позвонивший в очередь провел в ожидании ответа. Учитываются только отвеченные звонки.
12. **Как считается «Общее время ожидания ответа»?**
    Эта метрика показывает сколько времени ждали клиенты в сумме в очереди/очередях за выбранный период времени. Сумма всего времени ожидания по всем звонкам в очередь/очереди.
13. **Почему в отчете отображены не все очереди, которые есть на АТС?**
    Отчет дает возможность посмотреть статистику только в разрезе тех очередей, в которые поступали вызовы, т.е. если в очереди не было ни одного звонка, то ее не будет в списке доступных.
14. **Что за переключатель «Внешние/Все»**
    В положении (по-умолчанию) «Внешние» учитываются только те звонки, который поступили в очередь с внешних номеров телефонов. «Все» - учитывает все (в том числе звонки внутри) звонки в очередь.

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

Permanent link:
https://wiki.fetg.uz/doku.php?id=faq:main_qandg&rev=1583987005

Last update: **2020/03/12 09:23**