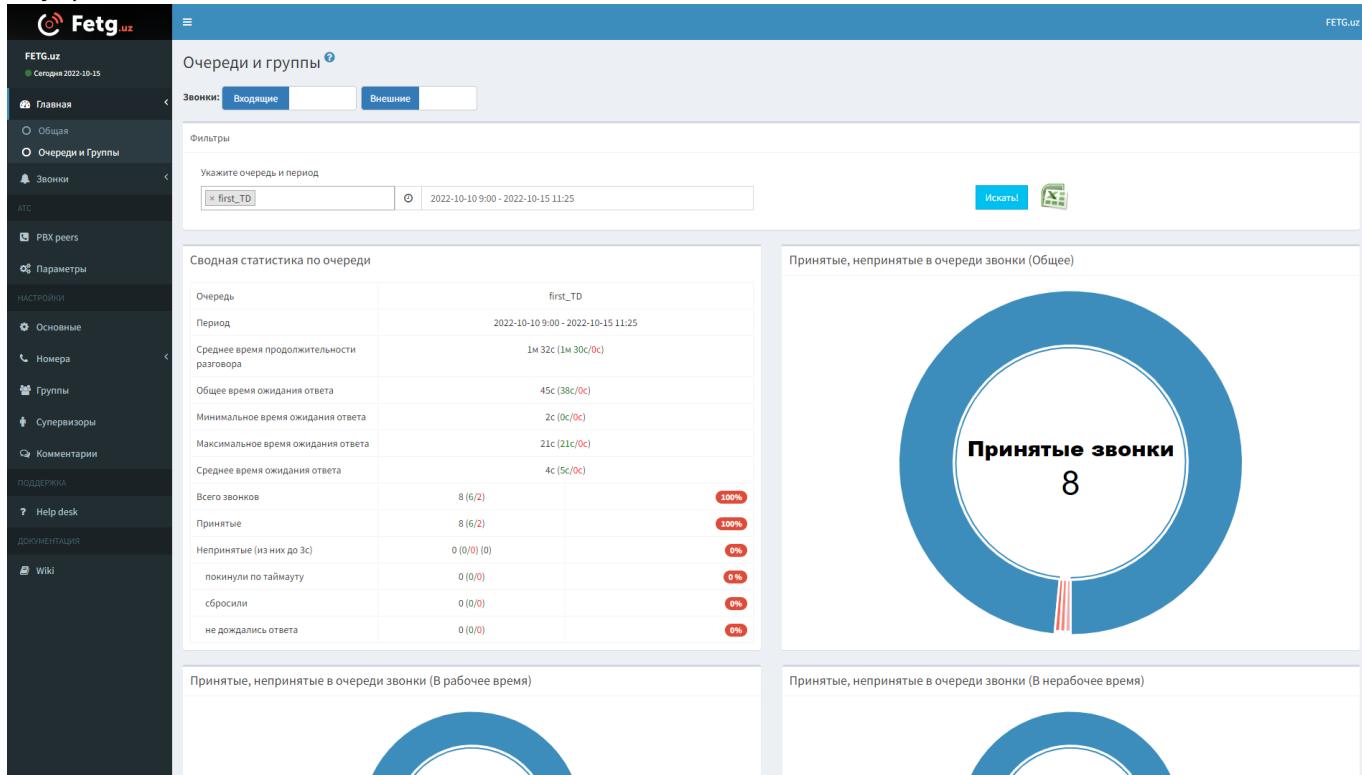


«Очереди и Группы»

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. 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».

2. В статистике по операторам есть шкалы, что они означают?

Графическое представление цифр слева от этих шкал.

3. 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).

4. Причина разъединения. Откуда берутся цифры?

Все цифры берутся из БД Asterisk'a. Конкретно эти говорят сами за себя - кто первым положил трубку: оператор или клиент.

5. 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.

6. Время разговоров вовне, распределение по операторам %

Диаграмма показывает сколько каждый из операторов звонил в мир (_не_внутри_ATC_) в процентном соотношении.

7. Время разговоров извне, распределение по операторам %

Диаграмма показывает сколько каждому из операторов звонили из мира (_не_внутри_ATC_) в процентном соотношении.

8. 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.

9. 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, пока он обрабатывается в очереди) по формуле $\text{round}(\text{avg}(\text{data2}))$ 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.

10. Как считается «Среднее время ожидания ответа»?

Данная метрика также высчитывается на основе данных из таблицы queue_log по формуле $\text{round}(\text{sum}(\text{data1})/\text{count}(\text{data1}), 2)$ 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

KPI

#	Имя оператора	Входящие звонки	Время ожидания до 20с	Время ожидания больше 20с	Среднее время ожидания	Среднее время разговора	Повторные обращения	Доля повторных обращений (%)
1.	Иван Иванов(101)	122	14	107	573	1м 23с	7	5
2.	Александр (102)	154	112	42	25	1м 55с	14	9
3.	Вадим (103)	169	21	148	585	1м 13с	8	4
4.	Анастасия(104)	142	14	128	596	1м 40с	7	4
5.	Фарангиз(105)	161	67	94	269	1м 48с	11	6
6.	Дильшод(106)	136	88	47	34	2м 19с	18	13
7.	Ойбек(107)	133	80	51	34	1м 46с	9	6
8.	Тимур(109)	164	57	107	389	2м 27с	7	4
9.	Денис(110)	171	75	92	170	2м 13с	21	12
10.	Султанбек (111)	85	52	33	39	1м 46с	9	10

Доступен отчет KPI

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_qandg&rev=1684225348

Last update: **2023/05/16 09:22**