

# Система контроля качества работы call-центра

## Системные требования

### Локальная версия

- ОЗУ не менее 4ГБ, а лучше 8ГБ (на сервере БД!)
- SSD под БД Asterisk
- CPU не ниже Intel core i3
- Желательно вынести БД Asterisk на отдельный хост, с указанными выше характеристиками
- MySQL 5.5 / MariaDB 10.x и выше

### Облачная версия

- Доступ Asterisk в Интернет

### Облачная/локальная версия

- Актуальный дистрибутив Linux (Ubuntu 16 и выше, Debian 8 и выше, CentOS 7 и выше, другие Linux с действующей поддержкой)
- **Использование очередей в Asterisk**
- Наличие в БД Asterisk трех таблиц: cdr, cel, queue\_log

## Описание системы

- Возможность отслеживать количество и качество звонков, совершенных каждым сотрудником.
- Прослушивать записи всех совершенных вызовов.
- Отслеживать качество обработки входящих звонков (кто сколько принял звонков; сколько пропустил, сколько приняли/пропустили в общем).
- Оценивать эффективность работы менеджеров по продажам/сотрудников call-центра (сколько звонков совершил/принял каждый менеджер, длительность этих звонков).
- Создавать группы, добавлять в них пользователей и просматривать отчеты в разрезе этих групп.
- Назначать каждому супервизору (старшему менеджеру, например) группы/очереди, отчеты которых он может просматривать.
- Просмотр статистики входящих звонков в разрезе каждого «внешнего» номера — сколько входящих за период было по каждому номеру и в общем.
- Просматривать общий журнал звонков (как локальных так и внешних).
- Экспортировать все отчеты в Excel.
- Возможность добавить логотип вашей компании в интерфейс.

- Просмотр территориального распределения входящих и исходящих звонков

## Доступные версии

[Локальная версия](#)

[Облачная версия](#)

## Полезные разделы

[Общие настройки](#)

[FAQ \(часто задаваемые вопросы\)](#)

[Дополнительные отчеты](#)

[Road map \(наши планы по разработке\)](#)

From:

<https://wiki.vistep.ru/> - Система статистики call центров на IP-АТС  
**Asterisk (FreePBX)**

Permanent link:

<https://wiki.vistep.ru/doku.php?id=start&rev=1583309718>

Last update: **2020/03/04 15:15**

