

Справочник по функциям виртуальной АТС «МегаКом»

Оглавление

Вызов внутреннего абонента	2
Вызов внешнего абонента	2
Перевод вызова	2
Переадресация вызовов	2
Перехват вызова (данная функция настраивается при обращении к вашему личному менеджеру).....	2
Конференция (данная функция настраивается при обращении к вашему личному менеджеру).....	3
Информация о внутреннем номере абонента	3
Как сформировать отчеты по звонкам	3
Отчет по исходящим вызовам	4
Отчет по входящим вызовам	7
Отчет по распределению вызовов	8
Как найти нужный звонок?	9

Вызов внутреннего абонента

- Поднять трубку.
- Набрать внутренний номер сотрудника, которому вы хотите позвонить.

Вызов внешнего абонента

- Поднять трубку.
- Набрать городской/сотовый/междугородний/международный номер.
- Ждать «гудка» после «8» не нужно.
- При наборе местного городского номера «8» и код города набирать не нужно.

Перевод вызова

Во время разговора набрать «*2» и внутренний номер сотрудника, на которого вы хотите перевести вызов.

Переадресация вызовов

- Поднять трубку.
- Набрать «*72» и номер, на который должна быть установлена переадресация.
- При переадресации на мобильный, номер нужно набрать в формате «8 XXX XXX XX XX»

Все вызовы на телефон, с которого был набран код, автоматически перенаправляются на номер, набранный после кода.

- Чтобы снять переадресацию, нужно:

- Поднять трубку.

- Набрать «*73».

Перехват вызова (данная функция настраивается при обращении к вашему личному менеджеру)

Описание функции: внутренний абонент может ответить на вызов, поступивший на аппарат другого внутреннего абонента, приняв его на своем аппарате.

Группа перехвата вызова – группа внутренних абонентов, которые могут перехватывать вызовы друг друга.

Чтобы перехватить вызов другого абонента, нужно:

- Поднять трубку.
- Набрать *8.
- Будет установлено соединение между телефоном, на котором набран код, и вызывающим абонентом.

Конференция (данная функция настраивается при обращении к вашему личному менеджеру)

- Поднять трубку.
- Набрать номер соответствующей конференции (например, 8000).
- Операцию должен проделать каждый из участников.
- Все набравшие код смогут говорить друг с другом.

Информация о внутреннем номере абонента

- Поднять трубку.
- Набрать *65.
- Автоинформатор произнесет номер телефона, с которого набран код.

Личный кабинет

Как сформировать отчеты по звонкам

- При входе в личный кабинет, выбираем панель FreePBX.
- Далее выбираем отчеты – Asternic CDR Reports.
- В верхнем правом углу находится кнопка «Language». Нажав на нее, вы можете выбрать русский язык.
- Перед нами главная страница модуля, на которой мы видим счетчики звонков за сегодня.
- Ниже можно выбрать более детальную статистику по различным внутренним номерам за любой промежуток времени. Для этого в таблице с помощью стрелок выберете нужные внутренние номера для отчета: номера из колонки **доступные** переносим в **выбранные** и выбираем нужную дату для получения статистики.
- Далее нажимаем кнопку «Показать отчет».

Главная | Исходящие | Входящие | Распределение Разлогиниться: voxlink

Сегодня

Счетчики звонков		Длительность звонка	
Всего звонков:	10	Всего минут:	3
Всего Входящих звонков:	5	Всего Входящих минут:	1
Всего Исходящих звонков:	5	Всего Исходящих минут:	2
Уникальных звонков:	3	Средняя продолжительность входящих звонков:	0,2 минут
		Средняя продолжительность исходящих звонков:	0,4 минут

Выберете внутренние номера

Доступные	Выбранные
	702
	722
	703

[Показать отчет](#)

Выберите интервал времени

Шаблоны
[Сегодня](#) | [Эта неделя](#) | [Этот месяц](#) | [Последние 3 месяца](#)

Начальная дата	26	Декабрь	2012
Конечная дата	26	Декабрь	2012

Вы получаете таблицу с информацией по исходящим вызовам.

Отчет по исходящим вызовам

Рассмотрим, что означает каждое поле:

Пользователь – внутренний абонент вашей телефонной сети.

Всего – количество исходящих вызовов как внутренних, так и внешних.

Обработанных – вызовы со статусом Answered (ответчено).

Пропущенных – все остальные вызовы, которые имеют отличный статус от Answered, например, Failed (соединение не было установлено), Busy (занят), No Answer (неответченные).

% Пропущенных – процентное соотношение пропущенных вызовов для каждого абонента.

Длительность – суммарная длительность всех исходящих разговоров абонентов.

% Длительность – процентное соотношение длительности разговоров от всех выбранных абонентов.

Средняя длительность – средняя длительность вызова по каждому абоненту.

Общее время вызова – в данном случае это суммарное время до ответа, то есть через сколько секунд ответил вызываемый абонент (сумма для всех вызовов).

Среднее время вызова – в данной случае это среднее время вызова до момента, когда ответил вызываемый абонент.

Для более детально статистики нажмем на внутренний номер абонента (например, 703) – перед нами появится таблица вызовов данного пользователя:

– порядковый номер вызова, начиная с самого раннего.

Дата – полная дата, когда был совершен вызов.

Кто звонил – номер абонента, которого мы смотрим.

Куда звонил – номер вызываемого абонента или номер того, на кого перевели вызов.

Время вызова – время, сколько продлился разговор.

Время до ответа – сколько ждал пользователь, пока ему ответят.

Статус – статус звонка (Answered – отвечен, Failed – ошибка, Busy – занят, No Answer – не отвечен).

Прослушать – возможность прослушать звонок, нажав на «плей»:



Информация об отчете

Начальная дата:	2012-12-26
Конечная дата:	2012-12-26
Период:	1 дней

Исходящие звонки

Количество звонков:	11 звонков
Всего времени:	00:02:23
Средняя продолжительность ответа на звонок:	3 секунд

Исходящие звонки

Пользователь	Всего	Обработанных	Пропущенных	% Пропущенных	Длительность	% Длительность	Средняя длительность	Общее время вызова	Среднее время вызова
702	5	5	0	0 %	00:01:37	67.83 %	00:00:19	8 секунд	1.60 секунд
722	3	2	1	33 %	00:00:10	6.99 %	00:00:05	23 секунд	7.67 секунд
703	3	3	0	0 %	00:00:36	25.17 %	00:00:12	7 секунд	2.33 секунд

#	Дата	Кто звонил	Куда звонил	Время вызова	Время до ответа	Статус	Прослушать
1	2012-12-26 16:20:41	703	722	00:00:03	4 секунд	ANSWERED	
2	2012-12-26 16:22:15	703	911	00:00:10	0 секунд	ANSWERED	
3	2012-12-26 16:44:25	911	722	00:00:23	3 секунд	ANSWERED	



Отчет по входящим вызовам

Переходим во вкладку входящие.

Здесь аналогично можно посмотреть все входящие вызовы пользователя, нажав на нужный номер, например 703.

Главная				Исходящие				Входящие				Распределение			
Информация об отчете								Входящие звонки							
Начальная дата:				2012-12-26				Количество звонков:				13 звонков			
Конечная дата:				2012-12-26				Всего времени:				00:01:17			
Период:				1 дней				Средняя продолжительность ответа на звонок:				5 секунд			
Входящие звонки															
Пользователь	Всего	Обработанных	Пропущенных	% Пропущенных	Длительность	% Длительность	Средняя длительность	Общее время вызова	Среднее время вызова						
702	2	2	0	0 %	00:00:10	12.99 %	00:00:05	23 секунд	11.50 секунд						
722	5	5	0	0 %	00:00:41	53.25 %	00:00:08	20 секунд	4.00 секунд						
703	6	3	3	50 %	00:00:26	33.77 %	00:00:09	26 секунд	4.33 секунд						
#	Дата	Кто звонил	Куда звонил	Время вызова	Время до ответа	Статус	Прослушать								
1	2012-12-26 16:21:25	722	703	00:00:03	4 секунд	ANSWERED									
2	2012-12-26 16:22:47	911	703	00:00:06	8 секунд	ANSWERED									
3	2012-12-26 16:34:55	911	703	00:00:00	4 секунд	NO ANSWER									
4	2012-12-26 16:35:26	911	703	00:00:00	4 секунд	BUSY									
5	2012-12-26 16:35:51	722	703	00:00:00	4 секунд	NO ANSWER									
6	2012-12-26 16:44:06	911	703	00:00:17	2 секунд	ANSWERED									

Отчет по распределению вызовов

Переходим во вкладку «Распределение».

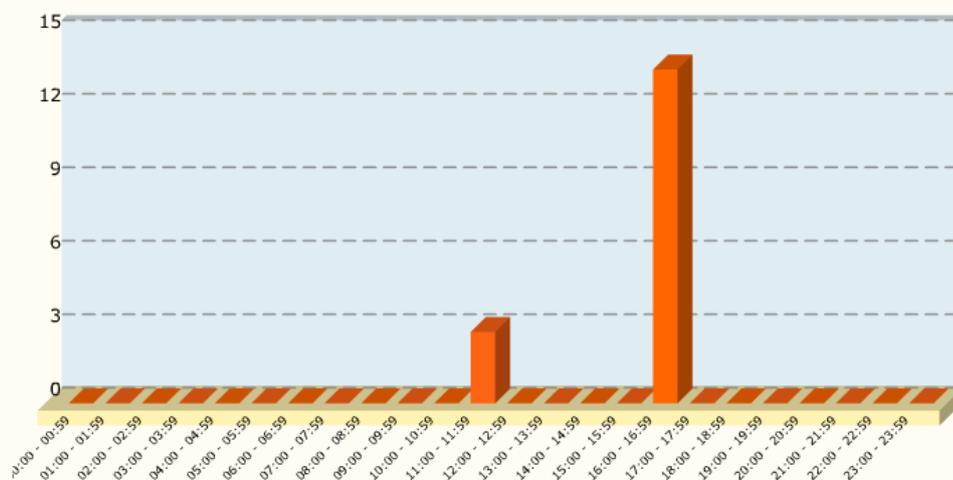
Эта вкладка интересна тем, что можно посмотреть в какой промежуток времени больше всего активность по входящим вызовам. Например, видно, что звонки начались с 11-00:

Час	Счетчик звонков	Длительность
00:00 - 00:59	0	00:00:00
01:00 - 01:59	0	00:00:00
02:00 - 02:59	0	00:00:00
03:00 - 03:59	0	00:00:00
04:00 - 04:59	0	00:00:00
05:00 - 05:59	0	00:00:00
06:00 - 06:59	0	00:00:00
07:00 - 07:59	0	00:00:00
08:00 - 08:59	0	00:00:00
09:00 - 09:59	0	00:00:00
10:00 - 10:59	0	00:00:00
11:00 - 11:59	3	00:01:26

Ниже можно увидеть **график распределения звонков по часам**, на котором видно, что звонки начались в промежутке с 11 до 12, затем было затишье на 4 часа, а потом звонки продолжились с промежутка 16 до 17 часов.

Так же, имеется таблица по пользователям, в которой видно, сколько минут говорил пользователь за конкретный час времени. Например, видно, что пользователь 702 говорил минуту в промежутке с 11 часов до 12 часов, а пользователь 703 минуту с 16 до 17.

Распределение звонков по часам



<http://www.astermic.biz> - Asternic Stats - by Nicolás Gudiño

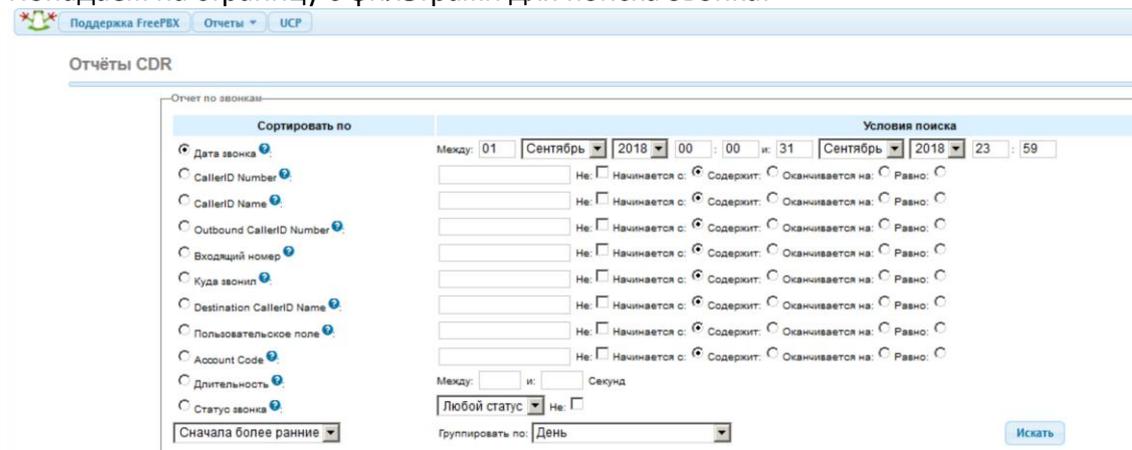
User	Часы дня (8 означает 08:00 по 08:59)																							всего		
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22		23	
702	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1 минут
722	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0 минут
703	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1 минут

Как найти нужный звонок?

В верхнем левом углу выбираем отчет CDR.



Попадаем на страницу с фильтрами для поиска звонка:



Поля, которые нам понадобятся для поиска звонка:

Дата звонка – необходимо выбрать интервал времени, в котором хотим найти звонок.

CallerID Number (Кто звонил) – номер звонящего. Сюда вписываем внутренний номер сотрудника, если хотим найти его исходящие вызовы.

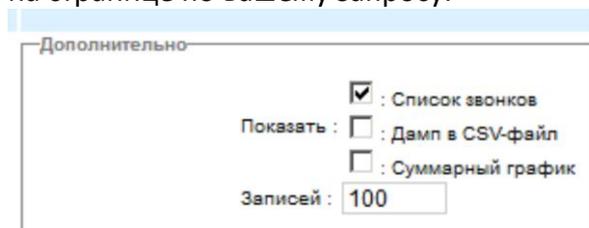
Куда звонил – номер, принимающего вызов. Сюда вписываем внутренний номер сотрудника, если хотим найти его входящие вызовы.

Длительность – время, которое длился звонок. Вы можете выбрать необходимый промежуток времени и искать звонки с определенной длительностью.

Статус звонка – выбираем один из пунктов выпадающего списка:

- любой статус;
- отвечено;
- занято;
- неудавшийся;
- без ответа.

Справа от фильтров есть таблица «Дополнительно». В ней вы можете выставить необходимое количество записей (найденных результатов), которое отобразится на странице по вашему запросу.



Когда ввели все необходимые параметры, нажимаем на кнопку «Искать».

Далее появляется список звонков:

Отчет по звонкам - Результат поиска 100 Звонки

Дата звонка	Запись	Идентификатор	Имя звонящего	Outbound CallerID	Входящий номер	App	Куда звонил	Статус звонка	Длительность
2018-09-28 14:27:06		1538119026.149451	1601			Dial	1628	ANSWERED	02:44
2018-09-28 14:20:27		1538119587.149431	1657			Transferred Call	1628	ANSWERED	03:23
2018-09-28 14:18:16		1538119096.149190	1648			Dial	1628	ANSWERED	00:46
2018-09-28 14:16:19		1538118979.149016	1601			Dial	1628	ANSWERED	00:45

В данной таблице видим информацию о звонке, а также можем прослушать либо скачать звонок.