

## 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			
<b>Информация об отчете</b>						<b>Входящие звонки</b>									
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							
<b>Входящие звонки</b>															
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:

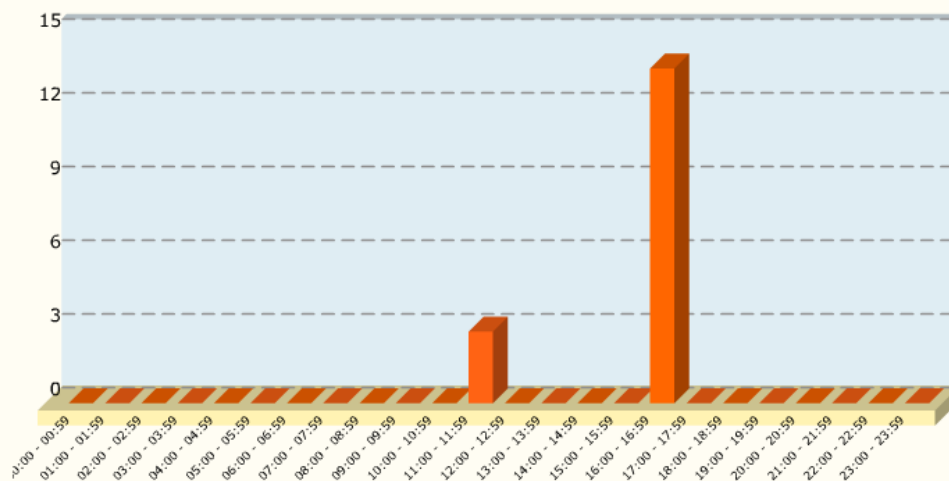
Распределение звонков по часам		
Час	Счетчик звонков	Длительность
00:00 - 00:59	0	00:00:00
01:00 - 01:59	0	00:00:00
02:00 - 02:59	0	00:00:00
03:00 - 03:59	0	00:00:00
04:00 - 04:59	0	00:00:00
05:00 - 05:59	0	00:00:00
06:00 - 06:59	0	00:00:00
07:00 - 07:59	0	00:00:00
08:00 - 08:59	0	00:00:00
09:00 - 09:59	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

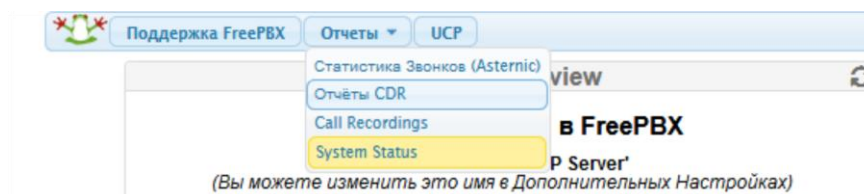


<http://www.astermic.biz> - Asternic Stats - by Nicolás Gudiño

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:

Отчёты CDR

Отчет по звонкам

Сортировать по

Условия поиска

Между: 01 Сентябрь 2018 00:00 и 31 Сентябрь 2018 23:59

Любой статус

Группировать по: День

Искать

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.

Дополнительно





Покзвать :  : Список звонков  
 : Дамп в CSV-файл  
 : Суммарный график

Записей : 100

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		1538119626.149451	1601			Dial	1628	ANSWERED	02:44
2018-09-28 14:26:27		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.