

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ "Звонки"

Функциональное назначение:

Инструкция:

[Скачать инструкцию в формате PDF](#) **Звонки**

В настоящее время УП интегрировано с системой IP-телефонии Asterisk. Данные из log-файлов, которые формирует система IP-телефонии загружаются в УП. Файлы логов находятся по следующему адресу: \\172.16.1.73\asterisk-log (Рис. 1).



Рис. 1 – Путь к файлу логов Asterisk

Как видно на скриншоте (Рис. 1), в папке лежат файлы логов телефонных переговоров за семь предыдущих дней и за текущий день. Файлы загружаются регламентным заданием в файл «Master».

Если телефония не загружается, необходимо в первую очередь проверить доступность данного каталога. Во-вторых, в результате какого-либо сбоя, может стать недоступным файл «Master», в результате чего данные из файла перестанут выгружаться в УП.

Звонки грузятся в фоновом задании, можно также загрузить их в УП. Для этого необходимо:

- Перейти в режим **Рабочего стола**.
- Открыть вкладку **Звонки** (Рис. 2).
- На панели инструментов нажать на кнопку **Обновить звонки**. После этого произойдет загрузка всех телефонных соединений сотрудника с указанием даты, типа звонка, длительности, контакта, наименования организации (Рис. 3).
- Для прослушивания звонка необходимо нажать на кнопку **Воспроизвести**.
- Кнопка **Создать обращение** открывает карточку обращения по данным выделенного в списке звонка.
- Также данные о звонках можно отсортировать по таким параметрам как: дата, статус, тип звонка.



Рис. 2 – Вкладка Звонки на Рабочем столе УП



Рис. 3 – Телефонные соединения сотрудника

Данные по звонкам попадают в такие отчеты как **Загруженность персонала** (Рис. 4, Рис. 5), **Анализ звонков** (Рис. 6, Рис. 7).



Рис. 4 – Переход к отчету Загруженность персонала



Рис. 5 – Отчет Загруженность персонала



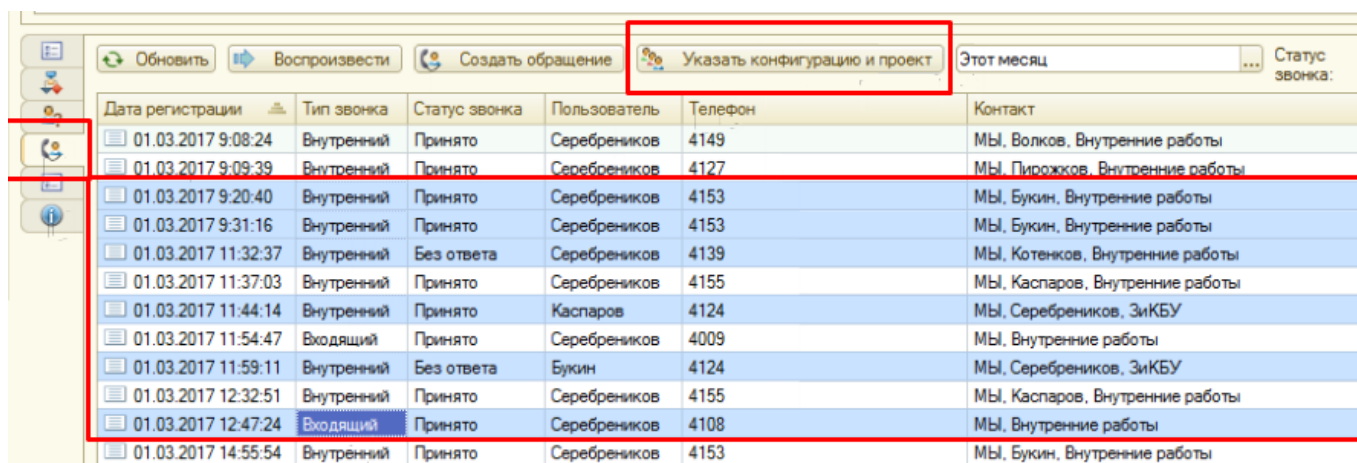
Рис. 6 – Переход к отчету Анализ звонков



Рис. 7 – Отчет Анализ звонков

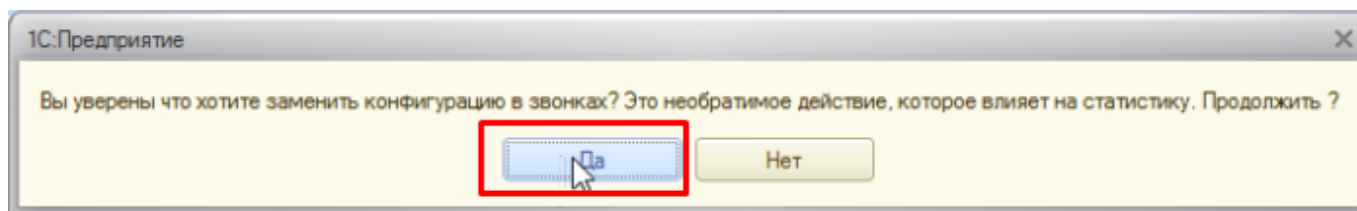
Как указать (изменить) конфигурацию и проект?

На **Рабочем столе** выбираем раздел **Звонки**. Выделяем те звонки, в которые нужно внести изменения и нажимаем на кнопку **Указать конфигурацию и проект**.

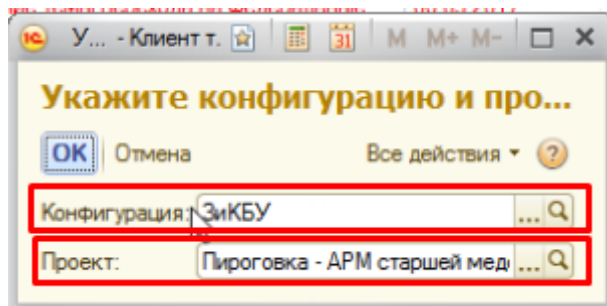


Дата регистрации	Тип звонка	Статус звонка	Пользователь	Телефон	Контакт
01.03.2017 9:08:24	Внутренний	Принято	Серебеников	4149	МЫ, Волков, Внутренние работы
01.03.2017 9:09:39	Внутренний	Принято	Серебеников	4127	МЫ, Пирожков, Внутренние работы
01.03.2017 9:20:40	Внутренний	Принято	Серебеников	4153	МЫ, Букин, Внутренние работы
01.03.2017 9:31:16	Внутренний	Принято	Серебеников	4153	МЫ, Букин, Внутренние работы
01.03.2017 11:32:37	Внутренний	Без ответа	Серебеников	4139	МЫ, Котенков, Внутренние работы
01.03.2017 11:37:03	Внутренний	Принято	Серебеников	4155	МЫ, Каспаров, Внутренние работы
01.03.2017 11:44:14	Внутренний	Принято	Каспаров	4124	МЫ, Серебеников, ЗИКБУ
01.03.2017 11:54:47	Входящий	Принято	Серебеников	4009	МЫ, Внутренние работы
01.03.2017 11:59:11	Внутренний	Без ответа	Букин	4124	МЫ, Серебеников, ЗИКБУ
01.03.2017 12:32:51	Внутренний	Принято	Серебеников	4155	МЫ, Каспаров, Внутренние работы
01.03.2017 12:47:24	Входящий	Принято	Серебеников	4108	МЫ, Внутренние работы
01.03.2017 14:55:54	Внутренний	Принято	Серебеников	4153	МЫ, Букин, Внутренние работы

Появляется уведомление, которое предупреждает о том, что изменения необратимы. Подтверждаем операцию нажатием кнопки **Да**.



Меняем конфигурацию и нажимаем **ОК**. Операция занимает небольшое время и позволяет изменить данные так, чтобы в статистике отображалась корректная информация.



Список изменений в релизах:

From:

<http://wiki.parus-s.ru/> - ИМЦ Wiki

Permanent link:

http://wiki.parus-s.ru/doku.php?id=okabu:up:func:be183f81_9f03_11e5_9446_0050569e7e0a

Last update: **2018/10/21 18:18**

