



INTERACT

Modelos de relatórios

dígitro.

Manual Modelos de Relatórios Interact

Release: 2.29

© 2024

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Seção de Documentação - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, março de 2024.

SUMÁRIO

Sobre este documento.....	9
Bem-vindo.....	9
Observações Importantes.....	9
Organização.....	11
Convenções	11
Parâmetros dos Relatórios	13
Atualização do Banco de Dados.....	14
Agente	16
Agrupamento.....	17
Agentes logados.....	17
Agrupamento, Agrupamento da Listagem	18
Avaliador de monitoria.....	19
Campanha de monitoria.....	19
Chamadas	20
Classificação da chamada.....	21
Colunas de Atendimento de Agentes	21
Colunas de Atendimento de Agentes – Exportação.....	22
Colunas de Atendimentos no Serviço.....	23
Colunas de Atendimentos no Serviço – Exportação	24
Colunas de Atendimento por Perfil, Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Recebidas e Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Geradas	25
Colunas de classificação de chamadas	27

Colunas de estatísticas referentes A <i>callback</i> que devem ser apresentadas no relatório	28
Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Agente – Exportação.....	29
Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços ativos.....	30
Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços ativos	31
Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços ativos – Exportação	32
Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos.....	33
Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos – Exportação, Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos Chamadas Recebidas – Exportação, Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos Chamadas Geradas – Exportação	34
Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo – Atendimentos	36
Colunas de listagem de chamadas selecionadas para monitoria.....	37
Colunas de listagem de chamadas selecionadas para monitoria – Exportação	38
Colunas de Nível de Serviço	39
Condição de desligamento	40
Considerar as pausas automáticas	41
Consulta.....	41
Copiados pelo Agente (CC e CCO).....	42
Dados Associados.....	42
DDD.....	42
Desligado por.....	43
Destino.....	43
Detalhamento de chamadas geradas sem sucesso.....	44
Detalhamento de chamadas de serviço	45
Detalhamento de chamadas Pessoais	46
Detalhes da exportação CSV.....	47

Detalhes da exportação xls	48
Detalhamento de Pausas automáticas	49
Distribuição de tempo logado.....	49
Encaminhado Para.....	50
Entrante/sainte.....	51
Estado da Avaliação	51
Estados do Contato.....	51
Faixa de horário.....	52
Formulário.....	53
Identificação do Agente.....	53
Identificação do Autor	54
Incluir coluna dados associados	54
Indicadores de Nível de Serviço	54
Interna/Externa	55
Intervalo	55
Intervalo de Avaliação	56
Intervalo de tempo do gráfico.....	57
Meta	57
Mídia	57
Modo de Seleção de Chamada	58
Motivos de pausa automática.....	58
Mostrar Gráfico	59
Mostrar Mídias	59
Mostrar ramal.....	60
Tempos de Nível de Serviço	60
Nome do Contato	60

Ordenação.....	61
Orientação para Impressão	61
Origem.....	62
Perfil de Atendimento da Chamada	63
Pesquisa de Satisfação.....	63
Separador de Campos para Arquivo csv	64
Serviço	64
Serviço de URA	65
Seções	65
Submídia.....	66
Tempo Máximo de Atendimento.....	66
Tempo Mínimo de Atendimento.....	66
Time.....	67
Tipo das chamadas.....	67
Tipo de Discagem	68
Tipo de estatísticas	68
Tipo de Registro	69
Tipo de Serviço.....	69
Versão do Formulário	70
Modelos Interact Padrão.....	71
Modelo 3000 – Estatísticas por período – Visão Geral.....	72
Modelo 3001 – Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos	92
Modelo 3002 – Listagem de chamadas no serviço	95
Modelo 3003 – Gráfico de chamadas	98
Modelo 3004 – Perfil de espera.....	100
Modelo 3005 – Perfil de Nível de Serviço	102

Modelo 3006 – Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Ativos	104
Modelo 3007 – Quantidade de chamadas atendidas em relação ao tempo de conversaço.....	106
Modelo 3010 – Estatísticas do Interact por Mídia – Serviços Receptivos	108
Modelo 3012 – Listagem de Chamadas Seleccionadas para Monitoria.....	110
Modelo 3013 – Avaliações de Desempenho (Monitoria).....	113
Modelo 3100 – Atendimento de agentes.....	115
Modelo 3101 – Pausa e tempo logado dos agentes	117
Modelo 3102 – Lista de Agentes Logados por Período.....	119
Modelo 3103 – Pesquisa de Satisfação de <i>Chat/E-mail</i>	121
Modelo 3104 – Programação de Pausas Automáticas	123
Modelo 3200 – Estatísticas por <i>Callbacks</i> Registrados/Gerados	126
Modelo 3201 – Lista de Números Registrados	129
Modelo 3300 – Estatísticas de Contatos	131
Modelo 3301 – Lista de Contatos.....	133
Modelo 3302 – Lista de Contatos Realizados Com Sucesso.....	135
Modelo 3512 – Listagem de Chamadas Seleccionadas para Monitoria – Exportação	136
Modelo 3513 – Avaliações de desempenho (Monitoria) – Exportação.....	137
Modelos Interact – Pesquisa de Satisfação Persona2 (Opcional)	138
Modelo 3900 – Agentes – Pesquisa de Satisfação.....	139
Modelo 3950 – Agentes – Pesquisa de Satisfação – exportação.....	142
Modelo 3951 – Pesquisa de satisfação – listagem – exportação	143
Modelos Interact – Pesquisa de Satisfação Persona3 (Opcional)	145
Modelo 3910: Agentes – Pesquisa de Satisfação	145
Modelo 3960: Agentes – Pesquisa de Satisfação – Exportação.....	149
Modelos Interact Padrão – Exportação	151

Modelo 3500 – Estatísticas por período – Visão Geral – Exportação.....	152
Modelo 3501 – Estatísticas por intervalo de tempo – Exportação.....	154
Modelo 3502 – Listagem de Chamadas no Serviço – Exportação.....	156
Modelo 3520 – Estatísticas de qualidade do atendimento – Exportação.....	157
Modelo 3510 – Estatísticas do Interact por Mídia – Serviços Receptivos – Exportação.....	158
Modelo 3600 – Atendimento de agentes – Exportação.....	159
Modelo 3601 – Pausa e Tempo Logado dos Agentes – Exportação.....	160
Modelo 3602 – Lista de Agentes Logados por Período.....	161
Modelo 3603 – Pesquisa de Satisfação de <i>Chat/E-mail</i> – Exportação.....	161
Modelo 3604 – Atendimento de Agentes por Intervalo de Tempo – Exportação..	162
Modelo 3700 – Estatísticas por <i>Callbacks</i> Registrados/Gerados – Exportação....	163
Modelo 3701 – Lista de Números Registrados – Exportação.....	163
Modelo 3800 – Estatísticas de Contatos – Exportação.....	164
Modelo 3801 – Lista de Contatos - Exportação.....	164
Modelo 3802 – Lista de Contatos Realizados Com Sucesso – Exportação.....	166
Modelo 3804 - Lista de Telefones na faixa de Tempo de Atendimento – Exportação	166
Glossário.....	168

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual descreve os parâmetros e os modelos de relatórios da solução **Interact**, acessados pelo **Manager**.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Para a interface gráfica do **Interact** sugere-se utilizar resolução gráfica de vídeo mínima de 1024 X 768 *pixels*.
2. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.
3. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Dígitro e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial.

Sobre este Documento
CAPÍTULO 1

4. Toda funcionalidade identificada com a palavra Opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
5. A Dígitro, como qualquer empresa des envolvedora, não pode garantir que *softwares* não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
6. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (hardware e software) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ação externa.
7. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrer erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidos mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
8. A Dígitro não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessária, para isso, negociação comercial.
9. As informações preenchidas nos campos das janelas apresentadas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.
10. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual.
11. A Dígitro não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.
12. As senhas de acesso são estabelecidas pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
13. A DÍGITRO não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.

Sobre este Documento
CAPÍTULO 1

14. Nos equipamentos Dígitro, a análise de linha estendida (ALE), quando aplicável, refere-se ao reconhecimento de cifras em modo DTMF. Outros tipos de ALE, inclusive reconhecimento em modo decádico, dependem da análise de viabilidade de desenvolvimento (a ser contratado mediante acordo de desenvolvimento específico), devendo o cliente considerar, como regra, a indisponibilidade desse reconhecimento em outro modo que não seja DTMF.
15. A Dígitro mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para mais informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes no site www.digitro.com.br.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Apresenta informações sobre este manual: observações importantes, organização e convenções utilizadas.
Capítulo 2	Descreve os parâmetros apresentados nos modelos de relatórios do Interact .
Capítulo 3	Descreve os modelos padrão de relatórios do Interact e apresenta, também, um exemplo de cada um.
Capítulo 4	Descreve os modelos padrão de relatório de exportação do Interact .
Glossário	Apresenta uma relação dos termos usualmente utilizados neste manual.

CONVENÇÕES

Asterisco *	Os termos marcados com asterisco* constam do Glossário
--------------------	--

	ao final do manual.
Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela ou tela serão grafados em negrito .
JANELAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecerem no meio do texto, serão grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As iniciais maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em <i>itálico</i> .
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto serão <u>sublinhadas</u> .


2

PARÂMETROS DOS RELATÓRIOS

Cada modelo de relatório utiliza parâmetros próprios, correspondentes às informações que deverão ser buscadas no Banco de Dados do sistema, e específicos para o tipo de relatório a ser gerado.

Este capítulo descreve os parâmetros apresentados nos modelos de relatórios da solução **Interact**, acessados pelo **Manager**.

NOTAS

- 1) *Os parâmetros cujo título é precedido por um * (asterisco) são de preenchimento obrigatório.*
- 2) *Os parâmetros que apresentam o ícone  à direita de seu título possibilitam abrir o menu de ações de seleção quando o parâmetro estiver habilitado. Através deste menu é possível marcar todos os itens, desmarcá-los ou inverter a seleção dos itens, ou seja, desmarcar os que estiverem marcados e marcar os que estiverem desmarcados.*

ATUALIZAÇÃO DO BANCO DE DADOS

Os dados históricos do **Interact** são armazenados utilizando dois tipos de estrutura: tabelas com dados brutos e cubos de dados consolidados. Os dados consolidados são, por *default*, agrupados em intervalos de 15 minutos.

Desta forma, cada intervalo contém os dados das chamadas finalizadas dentro do intervalo.

Exemplo:

O intervalo das 10:00 até 10:14: apresentará a consolidação das chamadas finalizadas entre 10:00:00 e 10:14:59, independentemente da hora de início da chamada.

O cálculo dos dados consolidados é efetuado apenas quando as tabelas de dados brutos estão preenchidas.

Devido a esse modo de funcionamento, é normal que haja diferença entre a data de atualização das tabelas de dados brutos e a data de atualização dos cubos de dados.

As datas de atualização do banco de dados são apresentadas no momento de geração dos relatórios e no relatório emitido, conforme pode ser visualizado nas figuras a seguir.

Parâmetros dos Re-
latórios
CAPÍTULO 2

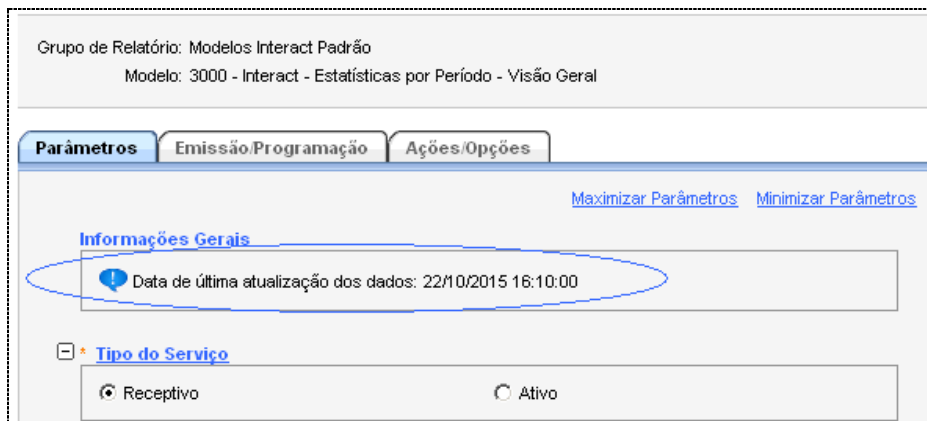
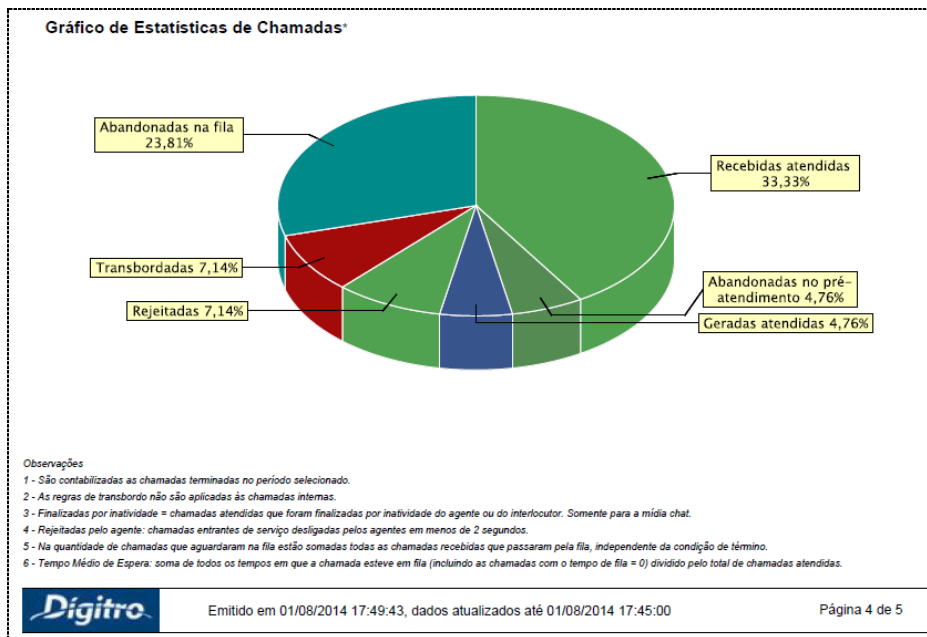


Figura 1. Data da última atualização dos dados na seleção dos parâmetros do relatório

Parâmetros dos Relatórios
CAPÍTULO 2



AGENTE

Parâmetro opcional que permite selecionar os agentes a serem apresentados no relatório. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

[-] **Agente** ▾

<input type="checkbox"/> aa1	<input type="checkbox"/> sc1
<input type="checkbox"/> aa2	<input type="checkbox"/> tayna1
<input type="checkbox"/> aa3	<input type="checkbox"/> thiago
<input type="checkbox"/> ana.sup	<input type="checkbox"/> thiago1
<input type="checkbox"/> ana1	<input type="checkbox"/> thiago2
<input type="checkbox"/> ana2	

Figura 2. Agente

Figura 3. Data da última atualização dos dados no relatório emitido

AGRUPAMENTO

Este parâmetro permite que as informações sejam consolidadas por cada serviço.

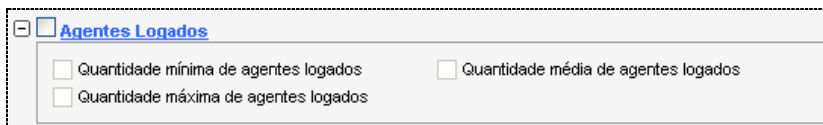
[-] * **Agrupamento**

Intervalo Serviço e Intervalo

Figura 4. Agrupamento

AGENTES LOGADOS

Este parâmetro permite selecionar a quantidade de agentes logados.

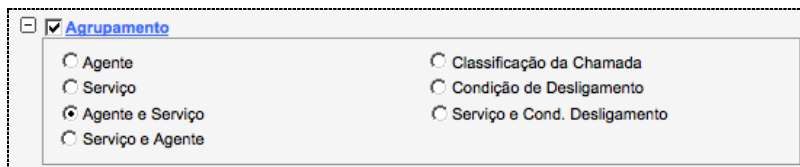


The screenshot shows a configuration panel titled 'Agentes Logados'. It contains three checkboxes: 'Quantidade mínima de agentes logados', 'Quantidade máxima de agentes logados', and 'Quantidade média de agentes logados'. All three checkboxes are currently unchecked.

Figura 5. Agentes Logados

AGRUPAMENTO, AGRUPAMENTO DA LISTAGEM

Parâmetro opcional que permite selecionar a forma de agrupamento das informações a serem listadas no relatório.



The screenshot shows a configuration panel titled 'Agrupamento'. It contains a checked checkbox for the panel title and six radio button options: 'Agente', 'Serviço', 'Agente e Serviço', 'Serviço e Agente', 'Classificação da Chamada', and 'Serviço e Cond. Desligamento'. The 'Agente e Serviço' option is selected.

Figura 6. Agrupamento

NOTA

As opções apresentadas nesse parâmetro podem variar de acordo com o modelo de relatório selecionado.

AVALIADOR DE MONITORIA

Este parâmetro opcional permite filtrar as chamadas avaliadas pelos avaliadores selecionados. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.

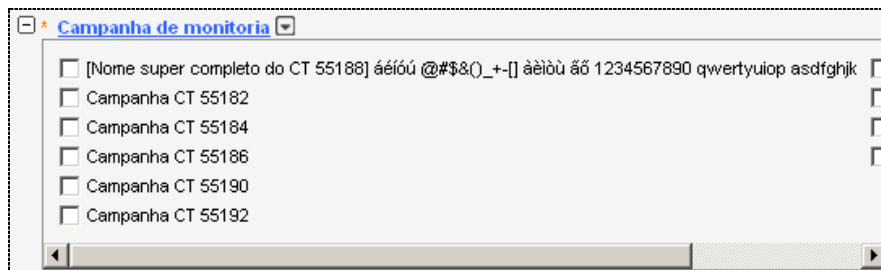


Figura 7. Avaliador de Monitoria

CAMPANHA DE MONITORIA

Este parâmetro permite filtrar as chamadas que foram selecionadas para avaliação através das campanhas selecionadas. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

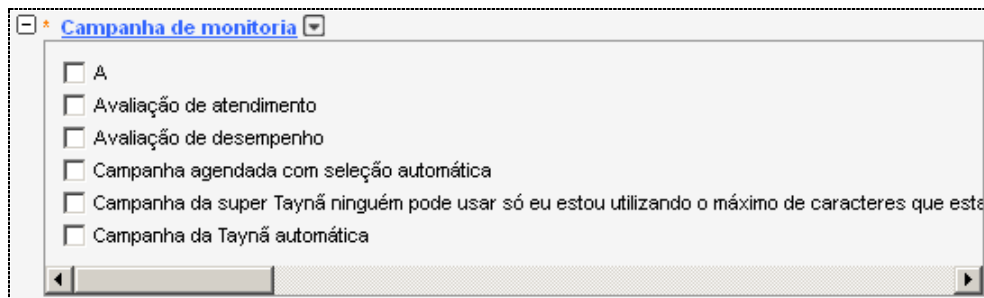


Figura 8. Campanha de Monitoria

CHAMADAS

Este parâmetro opcional permite filtrar estatísticas relacionadas em outros parâmetros, entre apresentar somente estatísticas relacionadas a chamadas recebidas ou a chamadas geradas.

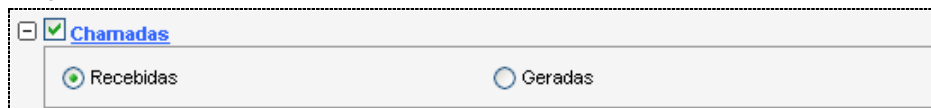


Figura 9. Chamadas

CLASSIFICAÇÃO DA CHAMADA

Parâmetro opcional que permite selecionar as classificações de chamada a serem listadas no relatório. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.



Figura 10. Classificação da Chamada

COLUNAS DE ATENDIMENTO DE AGENTES

Estatísticas na visão do agente, tanto no atendimento de serviços como em chamadas pessoais, incluindo as estatísticas globais do agente, estatísticas de detalhamento dos atendimentos, das chamadas pessoais e de pausas automáticas, estatísticas de distribuição de tempo e o total de chamadas atendidas de serviço e que foram classificadas pelo agente. Obrigatório, múltipla seleção.

Parâmetros dos Re-
latórios
CAPÍTULO 2

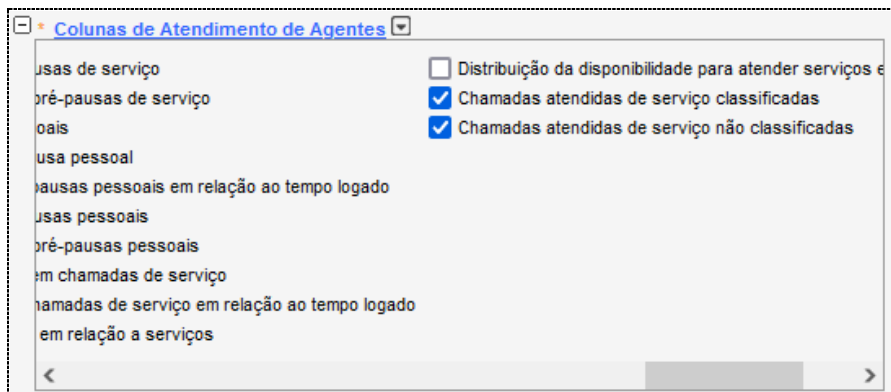


Figura 11. Colunas de Atendimento de Agentes

COLUNAS DE ATENDIMENTO DE AGENTES – EXPORTAÇÃO

Este parâmetro permite selecionar as informações referentes aos atendimentos dos agentes que deverão ser apresentadas no relatório de exportação.

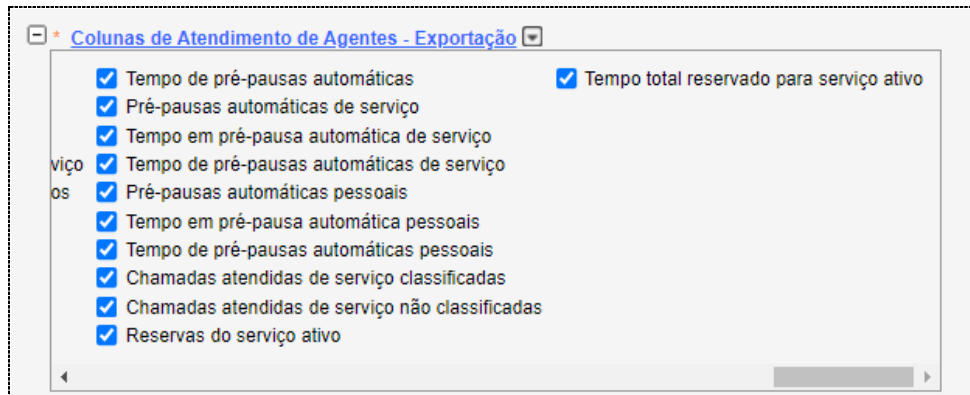


Figura 12. Colunas de Atendimento de Agentes – Exportação

COLUNAS DE ATENDIMENTOS NO SERVIÇO

Este parâmetro permite selecionar as estatísticas referentes aos atendimentos de um determinado serviço que devem ser apresentadas no relatório.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

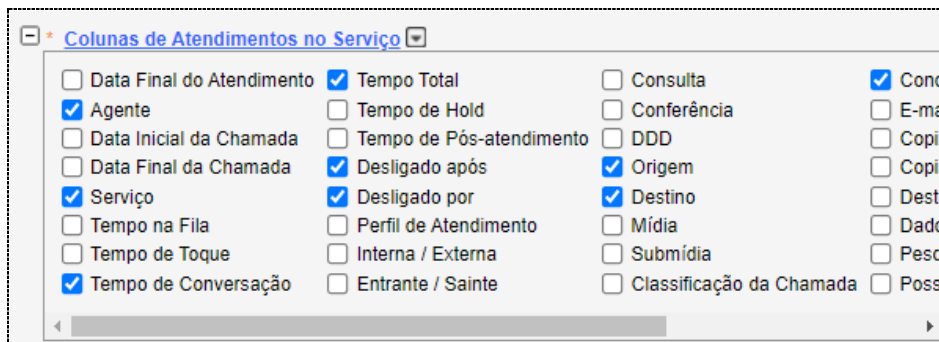


Figura 13. Colunas de Atendimentos no Serviço

COLUNAS DE ATENDIMENTOS NO SERVIÇO – EXPORTAÇÃO

Este parâmetro permite selecionar as informações referentes aos atendimentos de um determinado serviço que deverão ser apresentadas no relatório de exportação.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

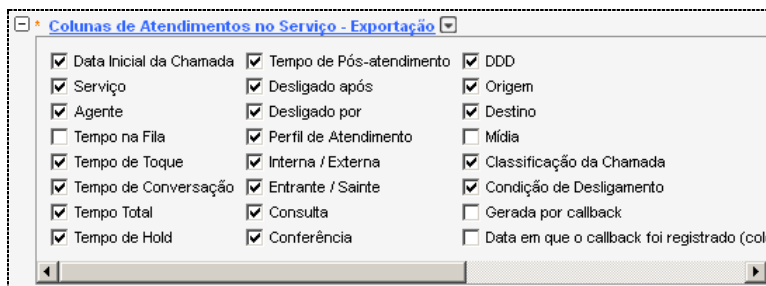


Figura 14. Colunas de Atendimento no Serviço – Exportação

COLUMNAS DE ATENDIMENTO POR PERFIL, COLUMNAS DE ATENDIMENTO POR PERFIL EM CHAMADAS RECEBIDAS E COLUMNAS DE ATENDIMENTO POR PERFIL EM CHAMADAS GERADAS

Estes parâmetros opcionais permitem selecionar as estatísticas relacionadas às chamadas atendidas e abandonadas em um perfil de atendimento que deverão ser apresentadas como colunas no relatório.

O parâmetro **Em chamadas recebidas** relaciona somente as estatísticas das chamadas recebidas, o parâmetro **Em chamadas geradas** relaciona somente as estatísticas das chamadas geradas, e o parâmetro **Colunas de atendimento por perfil** totaliza as chamadas recebidas e as chamadas geradas.

Parâmetros dos Relatórios
CAPÍTULO 2

Estes parâmetros estarão disponíveis de acordo com o parâmetro **Chamadas**, quando presente.

Figura 15. Colunas de Atendimento por Perfil

Figura 16. Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Recebidas

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

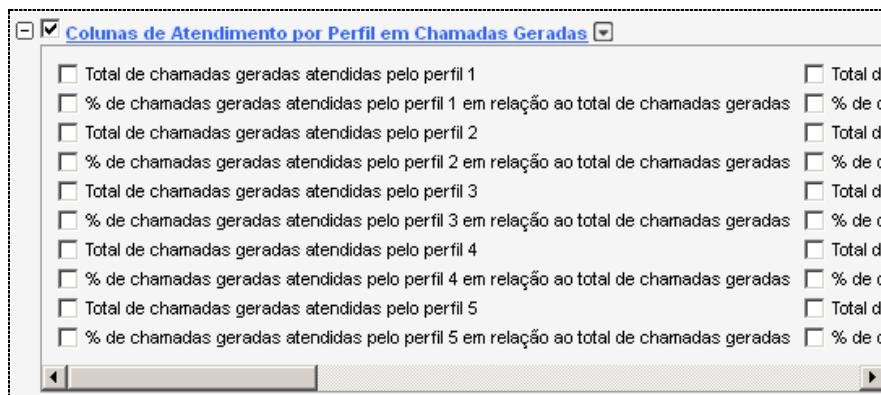


Figura 17. Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Geradas

COLUNAS DE CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS

Este parâmetro permite selecionar classificações de chamadas cadastradas no sistema que deverão ser apresentadas como colunas no relatório emitido.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

A screenshot of a configuration panel titled "Colunas de Classificação de Chamada". The panel has a collapse icon on the left and a dropdown arrow on the right. It contains a list of checkboxes for call classification categories. The checked items are "Chamada OK" and "testeClassif". The unchecked items are "Default", "Falha de geração", "Não Configurado", "Operando em Contingência", "Transferida", and "Finalizada com sucesso".

<input checked="" type="checkbox"/> Chamada OK	<input type="checkbox"/> Transferida
<input type="checkbox"/> Default	<input type="checkbox"/> Finalizada com sucesso
<input type="checkbox"/> Falha de geração	
<input type="checkbox"/> Não Configurado	
<input type="checkbox"/> Operando em Contingência	
<input checked="" type="checkbox"/> testeClassif	

Figura 18. Colunas de Classificação de Chamada

COLUNAS DE ESTATÍSTICAS REFERENTES A CALLBACK QUE DEVEM SER APRESENTADAS NO RELATÓRIO

A screenshot of a configuration panel titled "Colunas de Callback". The panel has a collapse icon on the left and a dropdown arrow on the right. It contains a list of checkboxes for callback statistics. The checked item is "Gerada por callback". The unchecked items are "Data em que o callback foi registrado (coletado)", "Status de geração do callback", and "Tempo até geração do Callback".

<input checked="" type="checkbox"/> Gerada por callback
<input type="checkbox"/> Data em que o callback foi registrado (coletado)
<input type="checkbox"/> Status de geração do callback
<input type="checkbox"/> Tempo até geração do Callback

Figura 19. Colunas de Callback

COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – AGENTE – EXPORTAÇÃO

Este parâmetro permite selecionar as estatísticas somente do agente. Múltipla seleção, obrigatório para Tipo das estatísticas: Estatísticas do agente ou Ambas.

Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo - Agente - Exportação

- Pré-pausas pessoais
- Tempo em pré-pausa pessoal
- Tempo de pré-pausas pessoais
- Tempo ocupado em chamadas de serviço
- Tempo disponível em relação a serviços
- Pausas automáticas
- Tempo em pausa automática
- Tempo de pausas automáticas
- Pré-pausas automáticas
- Tempo em pré-pausa automática
- Tempo de pré-pausas automáticas
- Pré-pausas automáticas de serviço
- Tempo em pré-pausa automática de serviço
- Tempo de pré-pausas automáticas de serviço
- Pré-pausas automáticas pessoais
- Tempo em pré-pausa automática pessoais
- Tempo de pré-pausas automáticas pessoais
- Tempo médio disponível entre chamadas de serviço

Figura 20. Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Agente – Exportação

COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS ATIVOS

Este parâmetro permite selecionar as estatísticas do agente relacionadas a serviços. Múltipla seleção, obrigatório para Tipo das estatísticas: Estatísticas de agente por serviços ou Ambas.

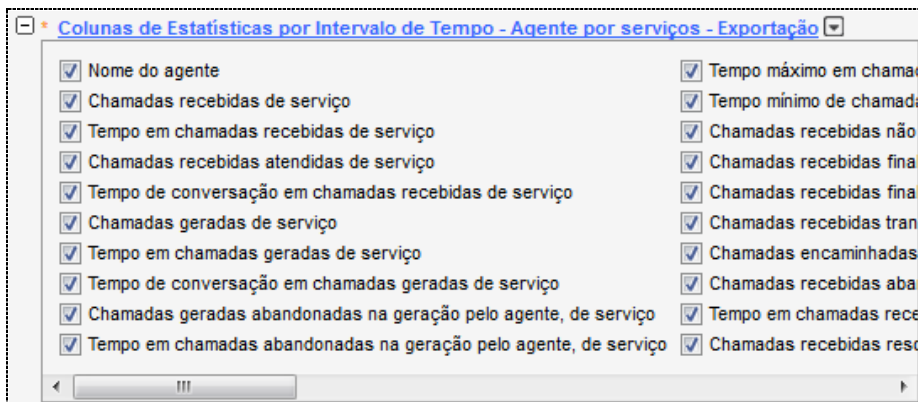


Figura 21. Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Agente por Serviços – Exportação

COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS ATIVOS

Este parâmetro permite selecionar as estatísticas relacionadas a serviços ativos que são apresentadas como colunas no relatório.

A imagem mostra uma janela de configuração com o título "Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo - Serviços Ativos". Dentro da janela, há uma lista de 20 itens, cada um com uma caixa de seleção. Os itens selecionados (com a caixa marcada) são: "Total de atendimentos gerados", "Tempo médio de Geradas", "Total de chamadas geradas com sucesso", "Total de chamadas geradas sem sucesso", "Total de atendimentos gerados finalizados no pré-atendimento" e "% de atendimentos gerados finalizados no pré-atendimento em relação ao total de chamadas geradas". Os itens não selecionados (com a caixa desmarcada) são: "Total de consultas efetivadas sobre os atendimentos", "% de consultas efetivadas sobre os atendimentos em relação ao total de consultas geradas sobre os", "Tempo médio de consultas efetivadas sobre os atendimentos", "% de chamadas geradas com sucesso em relação ao total de atendimentos gerados", "Total de chamadas geradas atendidas", "% de chamadas geradas atendidas em relação ao total de chamadas geradas com sucesso", "Total de chamadas geradas com sucesso abandonadas", "% de chamadas geradas com sucesso abandonadas em relação ao total de chamadas geradas com", "Total de atendimentos gerados derrubados por não ter recurso livre", "% de atendimentos gerados derrubados por não ter recurso livre em relação ao total de chamadas geradas", "Total de chamadas geradas com sucesso e transferidas", "% de chamadas geradas sem sucesso em relação ao total de atendimentos gerados", "Tempo médio de pós-atendimento", "Tempo médio em hold" e "Tempo médio de discagem".

Figura 22. Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Ativos

COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS ATIVOS – EXPORTAÇÃO

Este parâmetro permite selecionar as estatísticas relacionadas a serviços ativos que são apresentadas como colunas no relatório de exportação. Este parâmetro estará disponível quando o parâmetro **Tipo do Serviço** for **Ativo**.

☐ * Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo - Serviços Ativos - Exportação ☑

- Total de chamadas geradas
- Total de consultas geradas sobre os atendimentos
- Total de chamadas geradas com sucesso
- Total de chamadas geradas atendidas
- Total de chamadas geradas com sucesso e transferidas
- Total de chamadas geradas com sucesso abandonadas
- Total de chamadas geradas sem sucesso por não atendimento
- Total de chamadas geradas sem sucesso por linha ocupada
- Total de chamadas geradas sem sucesso por serem fax
- Total de chamadas geradas sem sucesso por serem URA / Secretária eletrônica por sinalização de linha

Figura 23. Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Ativos – Exportação

COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS RECEPTIVOS

Este parâmetro permite selecionar as estatísticas relacionadas a serviços receptivos que são apresentadas como colunas no relatório. As estatísticas podem ser filtradas pelo parâmetro **Chamadas**.

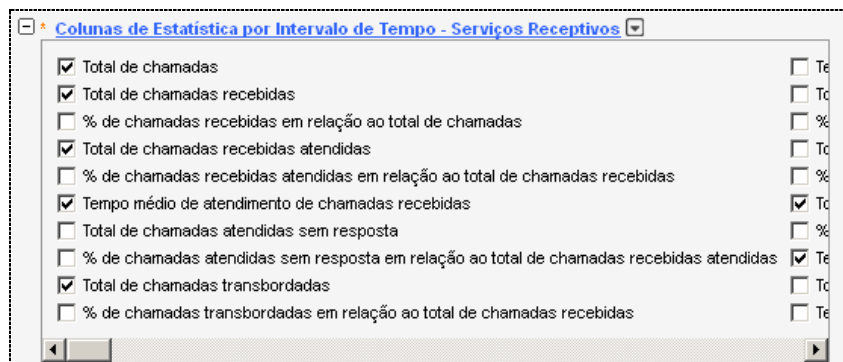


Figura 24. Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos

COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS RECEPTIVOS – EXPORTAÇÃO, COLUNAS DE ESTATÍSTICAS POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS RECEPTIVOS CHAMADAS RECEBIDAS – EXPORTAÇÃO, COLUNAS DE ESTATÍSTICA POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS RECEPTIVOS CHAMADAS GERADAS – EXPORTAÇÃO

Estes parâmetros permitem selecionar as estatísticas relacionadas a serviços receptivos que são apresentadas como colunas no relatório de exportação.

O parâmetro **Serviços receptivos chamadas recebidas** relaciona somente as estatísticas das chamadas recebidas, o parâmetro **Serviços receptivos chamadas geradas** relaciona somente as estatísticas das chamadas geradas e o parâmetro **Serviços receptivos** relaciona as chamadas recebidas e as chamadas geradas.

Estes parâmetros estarão disponíveis de acordo com o parâmetro **Chamadas**, quando o parâmetro **Tipo do Serviço** for **Receptivo**.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

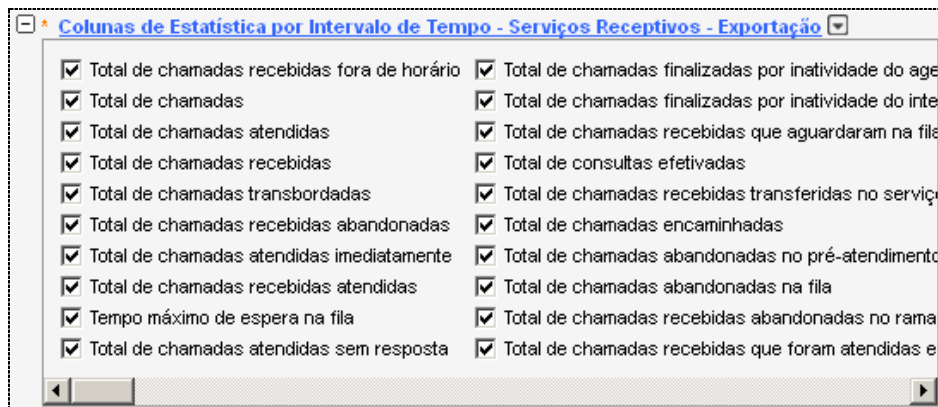


Figura 25. Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos – Exportação

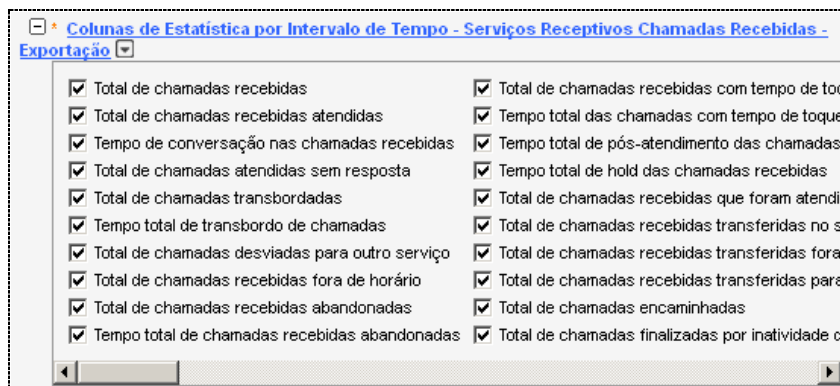


Figura 26. Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos Chamadas Recebidas – Exportação

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

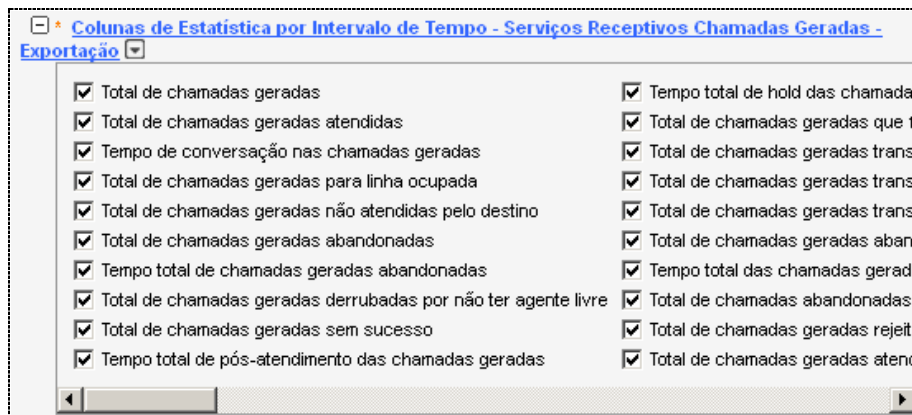


Figura 27. Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos Chamadas Geradas – Exportação

COLUNAS DE ESTATÍSTICAS POR INTERVALO DE TEMPO – ATENDIMENTOS

Este parâmetro opcional permite selecionar as estatísticas relacionadas a atendimentos que deverão ser apresentadas como colunas no relatório. As estatísticas apresentadas podem ser filtradas pelo parâmetro **Chamadas**.

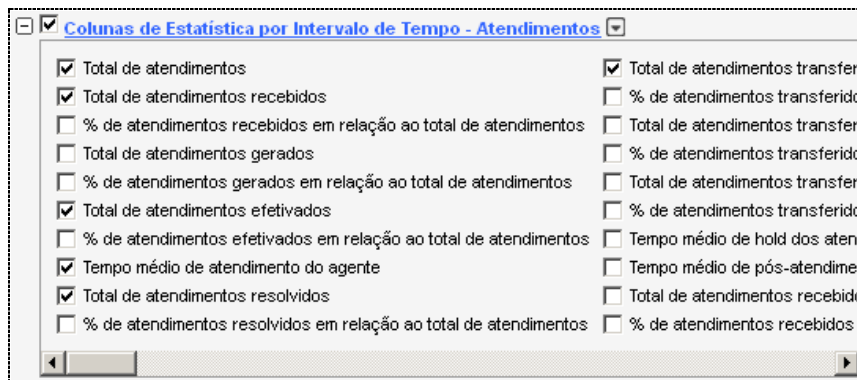


Figura 28. Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo – Atendimentos

COLUNAS DE LISTAGEM DE CHAMADAS SELECIONADAS PARA MONITORIA

Este parâmetro permite selecionar as informações, referentes às chamadas selecionadas para avaliação de monitoria, que devem ser apresentadas no relatório. O menu de ações de seleção estará disponível neste parâmetro.

Colunas de Listagem de Chamadas Seleccionadas para Monitoria	
<input checked="" type="checkbox"/> Data inicial do atendimento	<input checked="" type="checkbox"/> Data inicial da avaliação
<input checked="" type="checkbox"/> Mídia	<input checked="" type="checkbox"/> Data final da avaliação
<input checked="" type="checkbox"/> Duração do atendimento	<input type="checkbox"/> Duração da avaliação
<input type="checkbox"/> Campanha de monitoria	<input checked="" type="checkbox"/> Serviço
<input type="checkbox"/> Modo de seleção	<input checked="" type="checkbox"/> Agente
<input checked="" type="checkbox"/> Selecionador da chamada em seleção manual	<input checked="" type="checkbox"/> Classificação da chamada
<input checked="" type="checkbox"/> Estado da avaliação	<input type="checkbox"/> Data da seleção da chamada
<input checked="" type="checkbox"/> Avaliador	

Figura 29. Colunas de Listagem de Chamadas Seleccionadas para Monitoria

COLUNAS DE LISTAGEM DE CHAMADAS SELECIONADAS PARA MONITORIA – EXPORTAÇÃO

Este parâmetro permite selecionar as informações, referentes às chamadas selecionadas para avaliação de monitoria, que devem ser apresentadas no relatório de exportação. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.

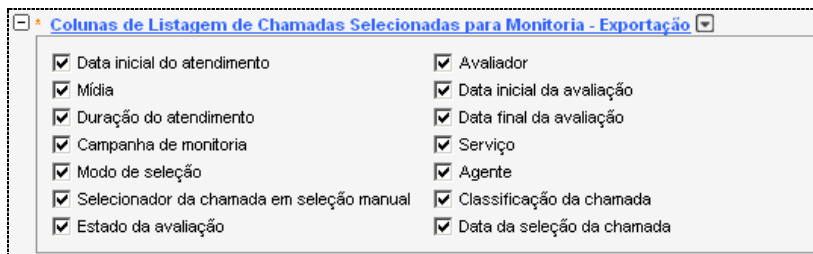


Figura 30. Colunas de Listagem de Chamadas Selecionadas para Monitoria – Exportação

COLUNAS DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este parâmetro opcional permite selecionar as estatísticas relacionadas a níveis de serviço¹ que são apresentadas como colunas no relatório.

¹ Nível de Serviço: parâmetro de qualidade normalmente definido pela comparação entre metas pré-definidas e os resultados das estatísticas.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

Colunas de Nível de Serviço

<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 1 (NS)	<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 5	<input type="checkbox"/> Total de Abandono
<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 1	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 6 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Abandono de
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 2 (NS)	<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 6	<input type="checkbox"/> Total de Abandono
<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 2	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 7 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Abandono de
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 3 (NS)	<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 7	<input type="checkbox"/> Total de Abandono
<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 3	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 8 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Abandono de
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 4 (NS)	<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 8	<input type="checkbox"/> Total de Abandono
<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 4	<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 9 (NS)	<input type="checkbox"/> % de Abandono de
<input type="checkbox"/> Total de Atendidas no tempo 5 (NS)	<input type="checkbox"/> Nível de serviço no tempo 9	<input type="checkbox"/> Total de Abandono

Figura 31. Colunas de Nível de Serviço

CONDIÇÃO DE DESLIGAMENTO

Parâmetro opcional que permite selecionar as condições de desligamento de chamada que devem ser apresentadas no relatório.

Condição de Desligamento

<input type="checkbox"/> Abandonada da fila	<input type="checkbox"/> Chamada desconectada	<input type="checkbox"/> Co
<input type="checkbox"/> Abandonada na geração pelo agente	<input type="checkbox"/> Chamada encaminhada	<input type="checkbox"/> De
<input type="checkbox"/> Abandonada no pré-atendimento	<input type="checkbox"/> Chamada finalizada por inatividade do agente	<input type="checkbox"/> De
<input type="checkbox"/> Abandonada no ramal	<input type="checkbox"/> Chamada finalizada por inatividade do interlocutor	<input type="checkbox"/> De
<input type="checkbox"/> Bloqueada	<input type="checkbox"/> Chamada normal	<input type="checkbox"/> Re
<input type="checkbox"/> Chamada abandonada por transferência	<input type="checkbox"/> Chamada transferida	<input type="checkbox"/> Re

Figura 32. Condição de Desligamento

CONSIDERAR AS PAUSAS AUTOMÁTICAS

Este parâmetro determina se as pausas automáticas devem ser ou não consideradas no cálculo das estatísticas de tempo e quantidade.

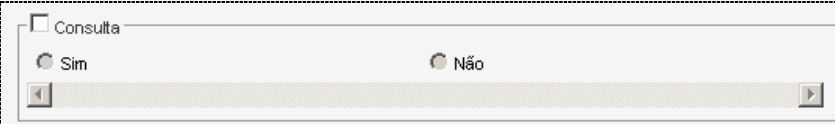


A interface de usuário para o parâmetro "Considerar as pausas automáticas". No topo, há um ícone de caixa de seleção vazia e o texto "Considerar as pausas automáticas" em azul. Abaixo, há dois botões de opção: "Sim" (selecionado com um círculo preenchido) e "Não" (não selecionado com um círculo vazio).

Figura 33. Considerar as Pausas Automáticas

CONSULTA

Parâmetro opcional que permite configurar a exibição de informações sobre consultas no relatório.



A interface de usuário para o parâmetro "Consulta". No topo, há um ícone de caixa de seleção vazia e o texto "Consulta". Abaixo, há dois botões de opção: "Sim" (selecionado com um círculo preenchido) e "Não" (não selecionado com um círculo vazio). Na base da interface, há uma barra de rolagem com setas de navegação.

Figura 34. Consulta

COPIADOS PELO AGENTE (CC E CCO)

O parâmetro (CC e CCO) é opcional e permite filtrar as chamadas de *e-mail* que foram copiadas pelo agente, como CC ou CCO, para endereço de *e-mail* que contenha o texto informado. Habilite o parâmetro para realizar a digitação.

A imagem mostra uma interface de usuário para configurar um parâmetro de filtro. No topo, há uma caixa de seleção desativada (ícone de menos) e um checkbox ativado (ícone de mais) ao lado do texto "Copiados pelo Agente (CC e CCO)". Abaixo disso, há uma barra de entrada de texto vazia para digitar o termo de filtro.

Figura 35. Copiados pelo Agente (CC e CCO)

DADOS ASSOCIADOS

O parâmetro Dados Associados é opcional e permite filtrar as chamadas que contenha nos dados associados o texto informado. Habilite o parâmetro para realizar a digitação.

A imagem mostra uma interface de usuário para configurar um parâmetro de filtro. No topo, há uma caixa de seleção desativada (ícone de menos) e um checkbox ativado (ícone de mais) ao lado do texto "Dados Associados". Abaixo disso, há uma barra de entrada de texto vazia para digitar o termo de filtro.

Figura 36. Dados Associados

DDD

O parâmetro **DDD** é opcional e apresenta uma caixa para digitação do(s) código(s) de Discagem Direta à Distância (DDD) utilizado(s) na(s) chamada(s) a ser(em) analisada(s).



Figura 37. DDD

Habilite a caixa de seleção DDD para realizar a digitação.

Para especificar mais de um DDD, utilize o caracter “;” (ponto-e-vírgula) para separá-los ou, no caso de intervalos, insira o número do DDD inicial e o DDD final, separados por hífen.

Exemplo: para inserir os DDDs 041, 046, 047 e 048, preencha a caixa de texto com: 041;046-048 ou ainda: 041;046;047;048.

DESLIGADO POR

Parâmetro opcional que permite exibir no relatório a informação sobre quem desligou a chamada.

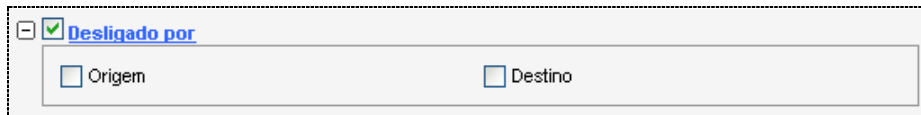


Figura 38. Desligado por

DESTINO

Este parâmetro opcional permite filtrar as chamadas que tenham com o destino o texto informado. Habilite o parâmetro para realizar a digitação.

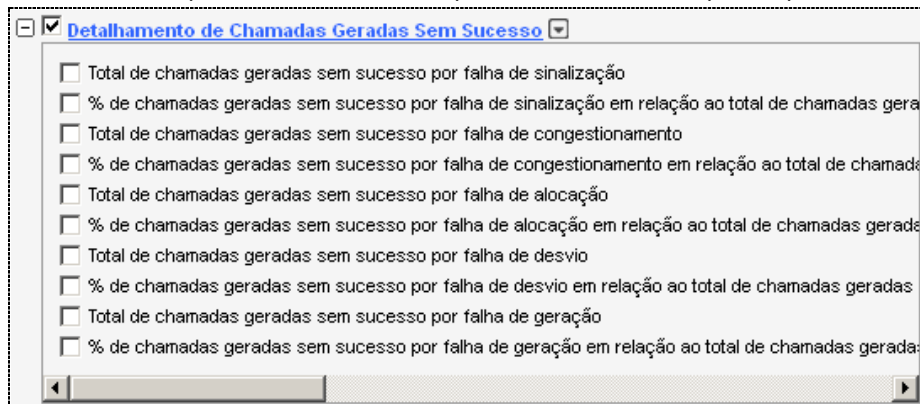


The image shows a configuration window for the 'Destino' parameter. It features a small square icon with a minus sign on the left, followed by a checked checkbox and the text 'Destino' in blue. Below this is a large, empty rectangular input field.

Figura 39. Destino

DETALHAMENTO DE CHAMADAS GERADAS SEM SUCESSO

Este parâmetro opcional permite selecionar as estatísticas relacionadas a chamadas geradas sem sucesso que deverão ser apresentadas como colunas no relatório. Este parâmetro estará disponível de acordo com o parâmetro **Chamadas** quando presente.



The image shows a configuration window for the 'Detalhamento de Chamadas Geradas Sem Sucesso' parameter. It features a small square icon with a minus sign on the left, followed by a checked checkbox and the text 'Detalhamento de Chamadas Geradas Sem Sucesso' in blue. Below this is a list of nine options, each with an unchecked checkbox:

- Total de chamadas geradas sem sucesso por falha de sinalização
- % de chamadas geradas sem sucesso por falha de sinalização em relação ao total de chamadas gera
- Total de chamadas geradas sem sucesso por falha de congestionamento
- % de chamadas geradas sem sucesso por falha de congestionamento em relação ao total de chamada
- Total de chamadas geradas sem sucesso por falha de alocação
- % de chamadas geradas sem sucesso por falha de alocação em relação ao total de chamadas gerade
- Total de chamadas geradas sem sucesso por falha de desvio
- % de chamadas geradas sem sucesso por falha de desvio em relação ao total de chamadas geradas
- Total de chamadas geradas sem sucesso por falha de geração
- % de chamadas geradas sem sucesso por falha de geração em relação ao total de chamadas gerada:

At the bottom of the list is a horizontal scrollbar.

Figura 40. Detalhamento de Chamadas Geradas sem Sucesso – modelo 3001

Parâmetros dos Re-
latórios
CAPÍTULO 2

Detalhamento de Chamadas Geradas Sem Sucesso

- Total de chamadas geradas sem sucesso por não atendimento
- % de chamadas geradas sem sucesso por não atendimento em relação ao total de chamadas geradas
- Total de chamadas geradas sem sucesso por linha ocupada
- % de chamadas geradas sem sucesso por linha ocupada em relação ao total de chamadas geradas s
- Total de chamadas geradas sem sucesso por serem fax
- % de chamadas geradas sem sucesso por serem fax em relação ao total de chamadas geradas sem s
- Total de chamadas geradas sem sucesso por serem URA / Secretária eletrônica por sinalização de linha
- % de chamadas geradas sem sucesso por serem URA / Secretária eletrônica por sinalização de linha
- Total de chamadas geradas sem sucesso por serem URA / Secretária eletrônica por CPD
- % de chamadas geradas sem sucesso por serem URA / Secretária eletrônica por CPD em relação ao t
- Total de chamadas geradas sem sucesso por número inexistente
- % de chamadas geradas sem sucesso por número inexistente em relação ao total de chamadas gerac
- Total de chamadas geradas sem sucesso por bloqueio de telemarketing
- % de chamadas geradas sem sucesso por bloqueio de telemarketing em relação ao total de chamadas
- Total de chamadas geradas sem sucesso por falta de crédito

Figura 41. Detalhamento de Chamadas Geradas sem Sucesso – modelo 3006

DETALHAMENTO DE CHAMADAS DE SERVIÇO

Parâmetro opcional que permite selecionar as informações sobre as chamadas de serviço que devem ser apresentadas no relatório.

Parâmetros dos Re-
latórios
CAPÍTULO 2

Detalhamento de Chamadas de Serviço

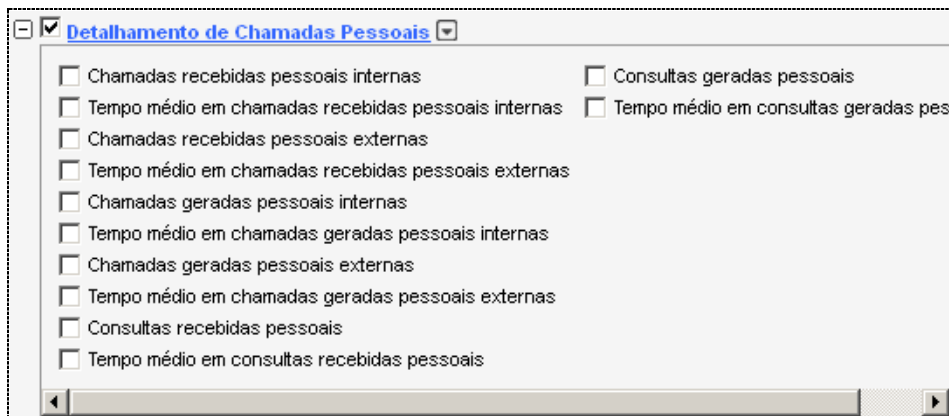
- Tempo de hold em chamadas de serviço
- Chamadas recebidas abandonadas no ramal, de serviço
- Tempo médio em chamadas abandonadas no ramal, de serviço
- Chamadas geradas abandonadas no ramal de serviço
- Chamadas recebidas rejeitadas de serviço
- Chamadas geradas rejeitadas de serviço
- Chamadas geradas abandonadas de serviço
- Chamadas geradas p/ linha ocupada de serviço
- Chamadas geradas não atendidas serviço
- Chamadas geradas sem sucesso de serviço
- Chamadas geradas abandonada
- Chamadas recebidas não respon
- Chamadas recebidas retidas pel
- Chamadas recebidas finalizadas
- Chamadas recebidas finalizadas
- Tempo médio em chamadas rece
- Tempo médio em chamadas ger
- Tempo médio de conversação er
- Tempo médio de conversação er
- Tempo mínimo de chamadas ate

Figura 42. Detalhamento de Chamadas de Serviço

DETALHAMENTO DE CHAMADAS PESSOAIS

Parâmetro opcional que permite selecionar as estatísticas relacionadas às chamadas pessoais do agente que deverão ser apresentadas como colunas no relatório.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2



The screenshot shows a configuration panel titled "Detalhamento de Chamadas Pessoais" with a checked checkbox. Below the title is a list of 12 items, each with an unchecked checkbox:

- Chamadas recebidas pessoais internas
- Tempo médio em chamadas recebidas pessoais internas
- Chamadas recebidas pessoais externas
- Tempo médio em chamadas recebidas pessoais externas
- Chamadas geradas pessoais internas
- Tempo médio em chamadas geradas pessoais internas
- Chamadas geradas pessoais externas
- Tempo médio em chamadas geradas pessoais externas
- Consultas recebidas pessoais
- Tempo médio em consultas recebidas pessoais
- Consultas geradas pessoais
- Tempo médio em consultas geradas pessoais

Figura 43. Detalhamento de Chamadas Pessoais

DETALHES DA EXPORTAÇÃO CSV

Parâmetro que permite a inclusão dos parâmetros utilizados na emissão do relatório.



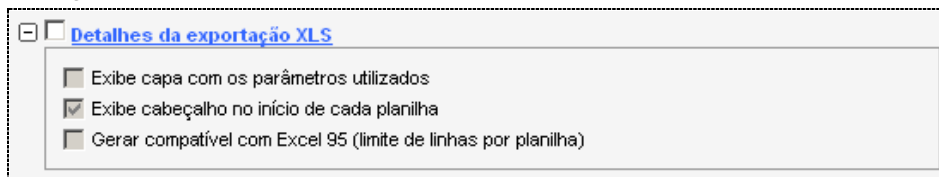
The screenshot shows a configuration panel titled "Detalhes da exportação CSV" with a checked checkbox. Below the title is a single item with an unchecked checkbox:

- Incluir os parâmetros utilizados

Figura 44. Detalhes da Exportação CSV

DETALHES DA EXPORTAÇÃO XLS

Parâmetro opcional que permite que o usuário realize algumas customizações nos relatórios gerados no formato .XLS:



A imagem mostra uma caixa de diálogo com o título "Detalhes da exportação XLS". Dentro da caixa, há três opções de configuração, cada uma com um ícone de caixa de seleção:

- Exibe capa com os parâmetros utilizados
- Exibe cabeçalho no início de cada planilha
- Gerar compatível com Excel 95 (limite de linhas por planilha)

Figura 45. Detalhes da Exportação .XLS

O usuário pode selecionar as seguintes opções:

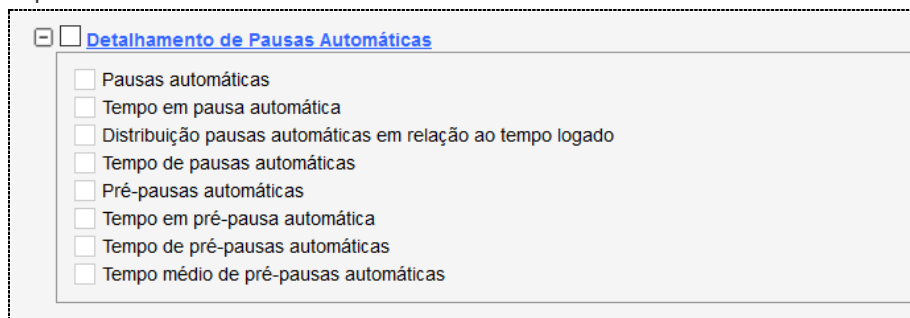
- **Exibe capa com parâmetros utilizados:** exibe na planilha inicial o título do relatório e os parâmetros selecionados pelo usuário.
- **Exibe cabeçalho no início de cada planilha:** exibe um cabeçalho com o nome das colunas na primeira linha de cada planilha.
- **Gerar compatível com Excel 95 (limite de linhas por planilha):** configura a geração de um arquivo compatível com o Microsoft Excel 95®, limitando a quantidade de linhas em cada planilha para 16.384 registros, e cria uma nova planilha no arquivo com os dados restantes, caso esta quantidade seja ultrapassada.

NOTA

As opções apresentadas nesse parâmetro podem variar de acordo com o modelo de relatório selecionado.

DETALHAMENTO DE PAUSAS AUTOMÁTICAS

Parâmetro opcional que permite selecionar as estatísticas de detalhamento das pausas e pré-pausas automáticas.



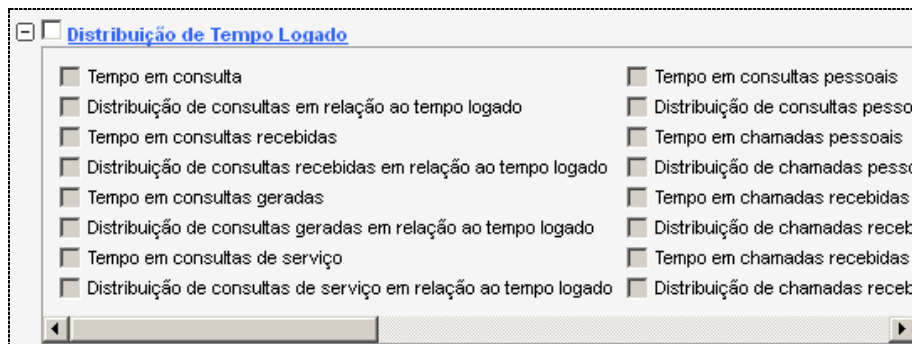
Detalhamento de Pausas Automáticas

- Pausas automáticas
- Tempo em pausa automática
- Distribuição pausas automáticas em relação ao tempo logado
- Tempo de pausas automáticas
- Pré-pausas automáticas
- Tempo em pré-pausa automática
- Tempo de pré-pausas automáticas
- Tempo médio de pré-pausas automáticas

Figura 46. Detalhamento de Pausas Automáticas

DISTRIBUIÇÃO DE TEMPO LOGADO

Parâmetro opcional que permite selecionar as informações sobre o tempo em que os agentes estavam logados no sistema.



The screenshot shows a configuration window titled "Distribuição de Tempo Logado" with a collapse icon on the left. The window contains a list of 14 checkboxes arranged in two columns. The first column includes: "Tempo em consulta", "Distribuição de consultas em relação ao tempo logado", "Tempo em consultas recebidas", "Distribuição de consultas recebidas em relação ao tempo logado", "Tempo em consultas geradas", "Distribuição de consultas geradas em relação ao tempo logado", "Tempo em consultas de serviço", and "Distribuição de consultas de serviço em relação ao tempo logado". The second column includes: "Tempo em consultas pessoais", "Distribuição de consultas pesso...", "Tempo em chamadas pessoais", "Distribuição de chamadas pesso...", "Tempo em chamadas recebidas", "Distribuição de chamadas receb...", "Tempo em chamadas recebidas", and "Distribuição de chamadas receb...". A scrollbar is visible at the bottom of the list.

Figura 47. Distribuição de Tempo Logado

ENCAMINHADO PARA

Este parâmetro é opcional e permite filtrar as chamadas de *e-mail* encaminhadas para o endereço de *e-mail* que contenha o texto informado. Habilite o parâmetro para realizar a digitação.




The screenshot shows a configuration window titled "Encaminhado Para" with a collapse icon on the left and a checked checkbox. Below the title is a text input field.

Figura 48. Encaminhado para

ENTRANTE/SAINTE

Parâmetro opcional que permite selecionar o tipo de chamada a ser listada no relatório.

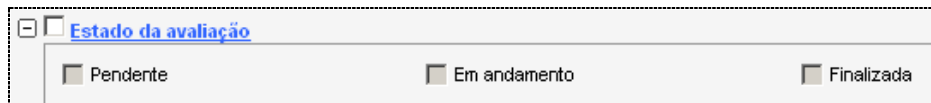


The screenshot shows a user interface for selecting call types. At the top, there is a collapsed menu icon and a checked checkbox next to the text "Entrante/Sainte". Below this, there is a horizontal container with two options: "Entrante" with an unchecked checkbox and "Sainte" with an unchecked checkbox.

Figura 49. Entrante/sainte

ESTADO DA AVALIAÇÃO

Parâmetro que permite filtrar as chamadas cujo estado de avaliação seja um dos selecionados.

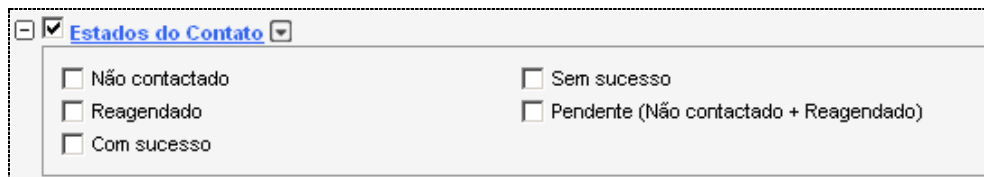


The screenshot shows a user interface for selecting evaluation states. At the top, there is a collapsed menu icon and an unchecked checkbox next to the text "Estado da avaliação". Below this, there is a horizontal container with three options: "Pendente" with an unchecked checkbox, "Em andamento" with an unchecked checkbox, and "Finalizada" with an unchecked checkbox.

Figura 50. Estado da Avaliação

ESTADOS DO CONTATO

Parâmetro opcional que permite selecionar os estados dos contatos a serem apresentados no relatório.



The screenshot shows a configuration window for 'Estados do Contato'. It features a title bar with a collapse icon, a checked checkbox, and the text 'Estados do Contato' followed by a dropdown arrow. Below the title bar is a list of five options, each with an unchecked checkbox: 'Não contactado', 'Reagendado', 'Com sucesso', 'Sem sucesso', and 'Pendente (Não contactado + Reagendado)'.

Figura 51. Estados do Contato

FAIXA DE HORÁRIO

Parâmetro opcional que permite restringir uma ou mais faixas de horário dentro do período de análise para a geração do relatório. Se o campo estiver vazio, não haverá restrições, ou seja, todo o período de análise será considerado.

Deve-se utilizar um hífen para delimitar o intervalo. Para informar mais de uma faixa de horário, elas devem ser separadas por um ponto e vírgula.

Exemplos:

- uma faixa: 08:00-11:59
- duas faixas: 08:00-11:59;13:30-17:59



The screenshot shows a configuration window for 'Faixa de horário'. It features a title bar with a collapse icon, a checked checkbox, and the text 'Faixa de horário' followed by a dropdown arrow. Below the title bar is a large, empty text input field.

Figura 52. Faixa de Horário

FORMULÁRIO

Parâmetro opcional que permite selecionar os formulários a serem apresentados no relatório.

Formulário

<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> D20	<input type="checkbox"/> D26 novo	<input type="checkbox"/> GS12
<input type="checkbox"/> AB13	<input type="checkbox"/> D21	<input type="checkbox"/> D27 novo	<input type="checkbox"/> GS6-1
<input type="checkbox"/> AB16	<input type="checkbox"/> D22	<input type="checkbox"/> D28	<input type="checkbox"/> Pesquisa
<input type="checkbox"/> C1	<input type="checkbox"/> D23	<input type="checkbox"/> Form132	<input type="checkbox"/> GS8-1
<input type="checkbox"/> C2	<input type="checkbox"/> D24	<input type="checkbox"/> GS10-1	
<input type="checkbox"/> D19	<input type="checkbox"/> D25	<input type="checkbox"/> GS11	

Figura 53. Formulário

IDENTIFICAÇÃO DO AGENTE

Parâmetro que permite escolher entre apresentar o nome do agente ou o login do agente no relatório.

* Identificação do agente

Nome Login

Figura 54. Identificação do agente

IDENTIFICAÇÃO DO AUTOR

Parâmetro que permite apresentar o nome ou login do autor dos eventos no relatório.

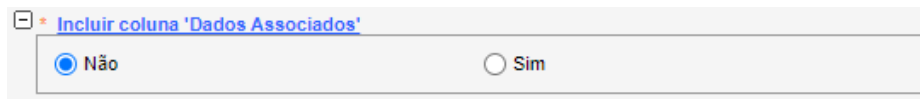


A captura de tela mostra um formulário com o título "Identificação do Autor" em azul. Abaixo do título, há duas opções de seleção: "Nome" com um botão de rádio selecionado e "Login" com um botão de rádio não selecionado.

Figura 55. Identificação do Autor

INCLUIR COLUNA DADOS ASSOCIADOS

Parâmetro que permite incluir a coluna dados associados no relatório.

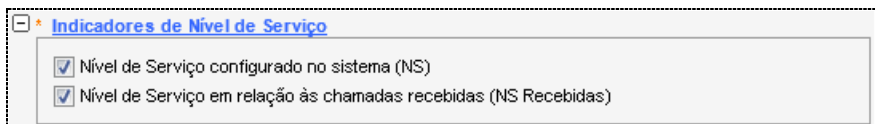


A captura de tela mostra um formulário com o título "Incluir coluna 'Dados Associados'" em azul. Abaixo do título, há duas opções de seleção: "Não" com um botão de rádio selecionado e "Sim" com um botão de rádio não selecionado.

Figura 56. Incluir coluna Dados associados

INDICADORES DE NÍVEL DE SERVIÇO

Parâmetro que permite selecionar o(s) indicador(es) de nível de serviço a ser(em) apresentado(s) no relatório.




Indicadores de Nível de Serviço

- Nível de Serviço configurado no sistema (NS)
- Nível de Serviço em relação às chamadas recebidas (NS Recebidas)

Figura 57. Indicadores de Nível de Serviço

INTERNA/EXTERNA

Parâmetro opcional que permite selecionar o tipo de chamada a ser apresentada no relatório.



Interna/Externa

Interna Externa

Figura 58. Interna/Externa

INTERVALO

Parâmetro que permite definir como as chamadas serão agrupadas, em intervalos de tempo pré-definidos, para a apresentação das estatísticas no relatório.

O período de análise para a geração do relatório poderá ser posteriormente ajustado de acordo com o intervalo selecionado.

Exemplo:

Se a opção **Dia** for selecionada no parâmetro **Intervalo** e o período de análise informado for das 12:00 de um dia até às 20:00 do dia seguinte, o horário da data inicial do período

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

será antecipado para 00:00 e o horário da data final do período será estendido para 23:59.

NOTA

*Faixas de horário podem ser restringidas dentro do período de análise, através do parâmetro **Faixa de Horário**.*

[Intervalo \(O período poderá ser posteriormente ajustado de acordo com o intervalo selecionado\)](#)

5 Minutos 30 Minutos
 10 Minutos Hora
 15 Minutos Dia

Figura 59. Intervalo

INTERVALO DE AVALIAÇÃO

Parâmetro que permite filtrar as chamadas cuja avaliação foi realizada no período definido neste parâmetro. Habilite o parâmetro para selecionar as datas inicial e final do intervalo.

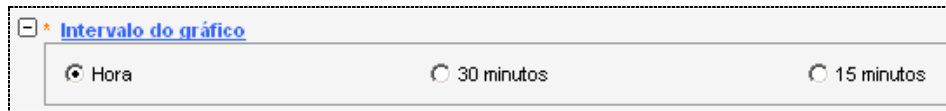
[Intervalo de avaliação](#)

Data Inicial: Data Final:

Figura 60. Intervalo da Avaliação

INTERVALO DE TEMPO DO GRÁFICO

Parâmetro que permite definir o intervalo de tempo do gráfico apresentado no relatório.



The screenshot shows a configuration box for the 'Intervalo do gráfico' parameter. It has a title bar with a collapse icon and a red asterisk. Below the title, there are three radio button options: 'Hora' (selected), '30 minutos', and '15 minutos'.

Figura 61. Intervalo de Tempo do Gráfico

META

Parâmetro opcional que permite que o usuário digite a meta de nível de serviço desejada das chamadas a serem listadas no relatório.



The screenshot shows a configuration box for the 'Meta' parameter. It has a title bar with a collapse icon and a checked checkbox. Below the title, there is a text input field followed by a '%' symbol.

Figura 62. Meta

MÍDIA

Parâmetro opcional que permite selecionar as mídias a serem apresentadas no relatório.



Figura 63. Mídia

MODO DE SELEÇÃO DE CHAMADA

Parâmetro que permite filtrar as chamadas que foram selecionadas para avaliação através de seleção automática ou manual.



Figura 64. Modo de Seleção

MOTIVOS DE PAUSA AUTOMÁTICA

Parâmetro que permite selecionar os motivos de pausa automática a serem considerados no relatório. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens neste parâmetro.

*Parâmetros dos Re-
latórios*
CAPÍTULO 2

Motivos de pausa automática

<input type="checkbox"/> 1 minuto	<input type="checkbox"/> Nome de pausa automática grande para validar compo
<input type="checkbox"/> 10 minutos	<input type="checkbox"/> pausa da tarde
<input type="checkbox"/> 20 minutos	<input type="checkbox"/> Quase no limite
<input type="checkbox"/> 30 minutos	<input type="checkbox"/> TEste 2h
<input type="checkbox"/> almoço_automático	<input type="checkbox"/> Torneio contra o Cell
<input type="checkbox"/> Combater o Majin Boo	

Figura 65. Motivos de Pausa Automática

MOSTRAR GRÁFICO

Neste parâmetro o usuário define se o relatório deve ou não exibir gráfico.

Mostrar Gráfico

Sim Não

Figura 66. Mostrar Gráfico

MOSTRAR MÍDIAS

Este parâmetro configura a exibição ou não das mídias no relatório.

Mostrar Mídias

Sim Não

Figura 67. Mostrar Mídias

MOSTRAR RAMAL

Parâmetro opcional que configura a exibição ou não dos ramais no relatório.

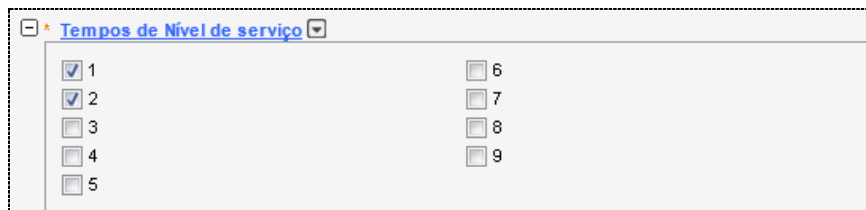


The screenshot shows a configuration box for the parameter 'Mostrar Ramal'. At the top left, there is a collapse icon and a checked checkbox next to the parameter name. Below this, there are two radio buttons: 'Sim' (selected) and 'Não'.

Figura 68. Mostrar Ramal

TEMPOS DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este parâmetro permite selecionar os tempos de níveis de serviços a serem apresentados no relatório.



The screenshot shows a configuration box for the parameter 'Tempos de Nível de Serviço'. At the top left, there is a collapse icon and a dropdown menu with an asterisk and the parameter name. Below this, there are two columns of checkboxes, each with a number from 1 to 9. The checkboxes for 1 and 2 are checked.

Figura 69. Tempos de Nível de Serviço

NOME DO CONTATO

Parâmetro opcional que permite configurar a exibição do nome do contato no relatório.



A interface de usuário mostra um parâmetro configurável. No topo, há um ícone de menu (☰) e um checkbox selecionado. À direita do checkbox, o texto "Nome do Contato" está escrito em azul. Abaixo disso, há um campo de entrada de texto retangular e vazio.

Figura 70. Nome do Contato

ORDENAÇÃO

Permite selecionar a ordenação das informações a serem apresentadas no relatório.



A interface de usuário mostra um parâmetro configurável. No topo, há um ícone de menu (☰) e o texto "Ordenação" em azul. Abaixo, há quatro opções de seleção com botões de rádio: "Data" (selecionada), "Destino", "Origem" e "Serviço".

Figura 71. Ordenação

NOTA

As opções apresentadas nesse parâmetro podem variar de acordo com o modelo de relatório selecionado.

ORIENTAÇÃO PARA IMPRESSÃO

Parâmetro informativo que indica a orientação do relatório a ser impresso, retrato ou paisagem, de acordo com as colunas selecionadas. Informa, também, se a impressão do relatório vai ultrapassar as bordas do papel. A seguir são apresentados os tipos de mensagens possíveis:

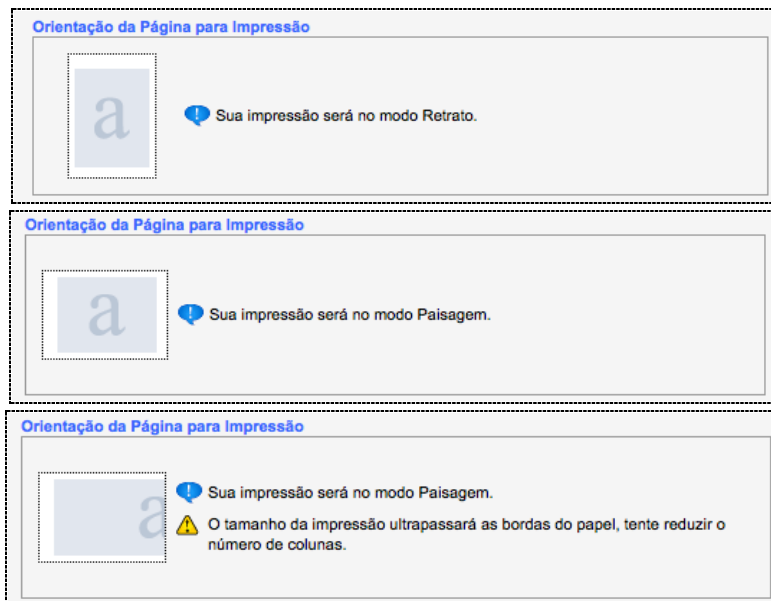


Figura 72. Orientação da Página para Impressão

ORIGEM

Parâmetro opcional que permite filtrar as chamadas que tenham como origem o texto informado. Habilite o parâmetro para realizar a digitação.

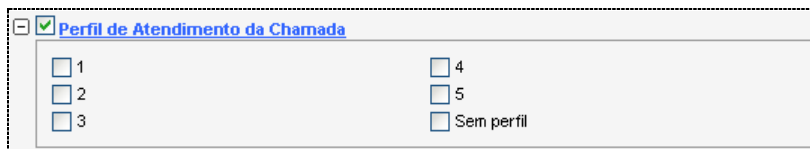


The screenshot shows a configuration panel for the 'Origem' parameter. It features a collapse icon on the left, a checked checkbox, and the label 'Origem' in blue. Below the label is a single-line text input field.

Figura 73. Origem

PERFIL DE ATENDIMENTO DA CHAMADA

Parâmetro opcional que permite selecionar o perfil de atendimento das chamadas a serem apresentadas no relatório:



The screenshot shows a configuration panel for the 'Perfil de Atendimento da Chamada' parameter. It includes a collapse icon, a checked checkbox, and the label 'Perfil de Atendimento da Chamada' in blue. Below the label is a list of radio button options: 1, 2, 3, 4, 5, and Sem perfil.

Figura 74. Perfil de Atendimento da Chamada

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Parâmetro opcional que permite filtrar as informações pelas chamadas que possuem alguma pesquisa de satisfação associada.



The screenshot shows a configuration panel for the 'Pesquisa de Satisfação' parameter. It features a collapse icon, an unchecked checkbox, and the label 'Pesquisa de Satisfação' in blue. Below the label are two radio button options: 'Sim' and 'Não'.

Figura 75. Pesquisa de Satisfação

SEPARADOR DE CAMPOS PARA ARQUIVO CSV

Este parâmetro permite definir o tipo de separador que deverá ser utilizado entre as colunas do relatório gerado no formato .CSV.



Ponto-e-vírgula (;)
 Vírgula (,)
 Pipe (|)

Figura 76. Separador de Campos para Arquivo .CSV

SERVIÇO

O parâmetro **Serviço** permite selecionar os serviços a serem apresentados no relatório. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.



aa_serviço
 AN
 TA
 TH

Figura 77. Serviço

SERVIÇO DE URA

O parâmetro **Serviço de URA** permite selecionar a URA que deseja emitir o relatório.

The screenshot shows a form element titled "Serviço de URA" with a collapse icon on the left. Below the title, there are seven radio button options arranged in two columns:

- Callback
- Pesquisa
- Pesquisa_2
- Scolaro
- Scolaro2
- Scolaro3
- URA_Pesquisa_Uninter

Figura 78. Serviço de URA

SEÇÕES

Este parâmetro permite selecionar as seções para o tipo de serviço receptivo.

The screenshot shows a form element titled "Seções" with a collapse icon and a dropdown arrow on the left. Below the title, there are ten checked checkbox options arranged in two columns:

- Chamadas
- Chamadas Atendidas
- Chamadas Abandonadas
- Chamadas Geradas Sem Sucesso
- Chamadas nos Perfis de Atendimento
- Chamadas Recebidas nos Níveis de Serviço
- Filas
- Atendimentos
- Consultas Geradas
- Tempos

Figura 79. Seções

SUBMÍDIA

Este parâmetro permite selecionar a submídia para a visualização dos dados referentes às submídias de chat.

The screenshot shows a configuration panel for 'Submídia'. At the top, there is a dropdown menu with a checkmark icon and the text 'Submídia'. Below this, there are four radio button options arranged in two columns. The first column contains 'Chat Client' (which is selected with a blue dot) and 'Telegram'. The second column contains 'Facebook Messenger' and 'WhatsApp'.

Figura 80. Submídia

TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO

Este parâmetro permite configurar o tempo máximo de atendimento das chamadas que devem ser apresentadas no relatório.

The screenshot shows a configuration panel for 'Tempo máximo de atendimento'. It features a dropdown menu with a checkmark icon and the text 'Tempo máximo de atendimento'. Below the dropdown is a text input field containing the number '1000', followed by the unit 'segundo(s)'.

Figura 81. Tempo Máximo de Atendimento

TEMPO MÍNIMO DE ATENDIMENTO

Este parâmetro permite configurar o tempo mínimo de atendimento das chamadas que devem ser apresentadas no relatório.

Parâmetros dos Relatórios
CAPÍTULO 2

Figura 82. Tempo Mínimo de Atendimento

TIME

Permite filtrar os agentes listados no parâmetro **Agente**. O menu de ações de seleção estará disponível quando houver três ou mais itens listados neste parâmetro.

Figura 83. Time

TIPO DAS CHAMADAS

Este parâmetro permite selecionar o tipo das chamadas a ser apresentado no relatório.

Figura 84. Tipo das Chamadas

TIPO DE DISCAGEM

Parâmetro opcional que permite a seleção do tipo de discagem utilizado nos serviços ativos.

The screenshot shows a configuration box for 'Tipo de Discagem'. At the top left, there is a dropdown menu with a downward arrow and the text 'Tipo de Discagem'. Below this, there are five radio button options arranged in two rows: 'Agent Ready', 'Preview', 'Predictive', 'Power Dialing', and 'Teste de Lote'. The 'Teste de Lote' option is currently selected.

Figura 85. Tipo de Discagem

NOTA

*O tipo de discagem **Teste de Lote** é apresentado apenas para o modelo de relatório 3002.*

TIPO DE ESTATÍSTICAS

Este parâmetro permite selecionar o tipo de estatística de agente por intervalo de tempo.

The screenshot shows a configuration box for 'Tipo de estatísticas'. At the top left, there is a dropdown menu with a downward arrow and the text 'Tipo de estatísticas'. Below this, there are three radio button options: 'Ambas', 'Estatísticas de agente', and 'Estatísticas de agente por serviços'. The 'Ambas' option is currently selected.

Figura 86. Tipo de Estatísticas

TIPO DE REGISTRO

Este parâmetro permite selecionar o tipo de registro e possui as opções Chamadas (padrão) e Atendimentos.

A imagem mostra um formulário web com o título "Tipo de Registro" em azul. Abaixo do título, há dois botões de opção: "Chamadas" (com um círculo preenchido) e "Atendimentos" (com um círculo vazio). Um ícone de interrogação está no canto inferior direito do formulário.

Figura 87. Tipo de Registro

TIPO DE SERVIÇO

Este parâmetro permite selecionar o tipo de serviço.

A imagem mostra um formulário web com o título "Tipo do Serviço" em azul. Abaixo do título, há dois botões de opção: "Receptivo" (com um círculo preenchido) e "Ativo" (com um círculo vazio).

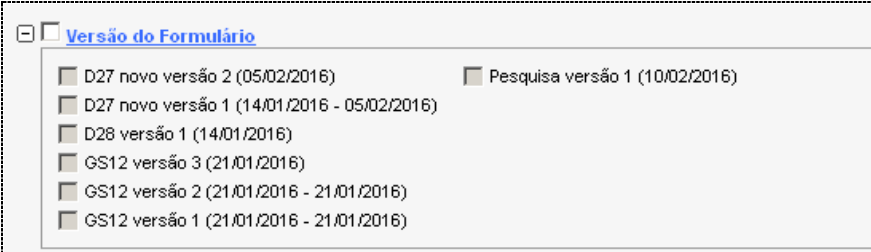
Figura 88. Tipo de Serviço

NOTA

As opções apresentadas nesse parâmetro podem variar de acordo com o modelo de relatório selecionado.

VERSÃO DO FORMULÁRIO

Parâmetro opcional que permite selecionar versões específicas dos formulários a serem apresentados no relatório.



The image shows a user interface for selecting form versions. It features a main heading 'Versão do Formulário' with a small square icon to its left. Below this heading is a list of seven items, each with a square checkbox and a text label. The labels include the form name, version number, and a date range in parentheses. The items are: 'D27 novo versão 2 (05/02/2016)', 'D27 novo versão 1 (14/01/2016 - 05/02/2016)', 'D28 versão 1 (14/01/2016)', 'GS12 versão 3 (21/01/2016)', 'GS12 versão 2 (21/01/2016 - 21/01/2016)', 'GS12 versão 1 (21/01/2016 - 21/01/2016)', and 'Pesquisa versão 1 (10/02/2016)'. All checkboxes are currently unchecked.

Formulário	Descrição
<input type="checkbox"/>	D27 novo versão 2 (05/02/2016)
<input type="checkbox"/>	D27 novo versão 1 (14/01/2016 - 05/02/2016)
<input type="checkbox"/>	D28 versão 1 (14/01/2016)
<input type="checkbox"/>	GS12 versão 3 (21/01/2016)
<input type="checkbox"/>	GS12 versão 2 (21/01/2016 - 21/01/2016)
<input type="checkbox"/>	GS12 versão 1 (21/01/2016 - 21/01/2016)
<input type="checkbox"/>	Pesquisa versão 1 (10/02/2016)

Figura 89. Versão do Formulário

3

MODELOS INTERACT PADRÃO

Este capítulo descreve os modelos padrão de relatórios do **Interact** e apresenta, também, um exemplo de cada um desses modelos.

O principal objetivo deste item é mostrar o *layout* das informações nos relatórios. Os dados das ligações, nomes e telefones utilizados são meramente ilustrativos e podem não corresponder à realidade.

MODELO 3000 – ESTATÍSTICAS POR PERÍODO – VISÃO GERAL

Este relatório apresenta estatísticas das chamadas recebidas e geradas num determinado período, bem como as suas temporizações.

Parâmetros de Emissão: o usuário escolhe o tipo de serviço e, ao selecioná-lo, a lista de serviços mudará para o tipo de serviço escolhido. Para o tipo de **serviço receptivo** serão apresentadas todas as seções.

O usuário escolhe o sentido das chamadas e, ao selecioná-lo, as opções de seções serão alteradas conforme o sentido escolhido. O sentido poderá ser ambos (não selecionando o filtro Chamadas), somente chamadas recebidas ou somente chamadas geradas.

Para o tipo de **serviço ativo**, além dos filtros apresentados no tipo de serviço receptivo, é apresentado o filtro Tipo de Discagem. Nas seções dos serviços receptivos, são omitidos filas e níveis de serviços.

NOTAS

O intervalo de análise, apresentado na aba Emissão/Programação, é o mesmo utilizado nos demais relatórios, no entanto, seu preenchimento será opcional. Assim, quando o usuário filtrar por serviço ativo, as informações relacionadas aos contatos inseridos na campanha poderão ser apresentadas das seguintes formas:

- 1) Não preencher as datas. Nesse caso, serão listados todos os contatos;*
- 2) Preencher somente a data inicial. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão seja igual ou maior que a data informada;*
- 3) Preencher somente a data final. Nesse caso, o relatório incluirá no resultado os contatos que NÃO possuem data de inclusão e os que foram incluídos até a data informada;*
- 4) Preencher a data inicial e final. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão esteja dentro do período informado.*

Relatório emitido: apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas:** esta seção apresenta uma visão geral das chamadas recebidas e/ou geradas.
 - **Recebidas:** total de chamadas recebidas em serviços receptivos.
 - **Atendidas:** total de chamadas recebidas e atendidas.
 - **Transbordadas:** total de chamadas recebidas, porém transbordadas. Ocorre devido à falta de agentes disponíveis e dependendo do critério de espera, pode ser encaminhada ou finalizada.
 - **Desviadas para outro serviço:** total de chamadas recebidas, porém desviadas para outro serviço. Quando a chamada está na fila de espera e o supervisor transferir para outro serviço, para ele será considerada uma chamada desviada, para o outro serviço, uma nova chamada recebida.

- **Fora do horário:** total de chamadas recebidas, porém fora de horário de atendimento. Quando uma chamada for recebida fora do expediente definido no serviço, a chamada é considerada recebida fora de horário. Mesmo que ocorra um transbordo de chamada fora de horário, será contabilizada em Fora do horário, ao invés de ser somada aos transbordos.
- **Abandonadas:** total de chamadas recebidas, porém abandonadas. Ocorre quando o solicitante finaliza a chamada antes de estabelecer o atendimento.
- **Geradas:** total de chamadas geradas em serviços receptivos e ativos.
 - **Atendidas:** total de chamadas geradas e atendidas.
 - **Linha ocupada:** total de chamadas geradas para uma linha ocupada. Ocorre quando a chamada foi gerada para uma linha ocupada pelo destinatário.
 - **Não atendidas:** total de chamadas geradas não atendidas. Ocorre quando uma chamada gerada não foi iniciada pelo destinatário.
 - **Abandonadas:** total de chamadas recebidas, porém abandonadas. Ocorre quando o solicitante finaliza a chamada antes de estabelecer o atendimento.
 - **Sem recurso livre:** total de chamadas geradas sem recurso livre. Ocorre quando uma chamada gerada pelo sistema foi iniciada pelo destinatário, mas não houve recurso (agente ou canal de URA) disponível nesse instante.
 - **Sem sucesso:** total de chamadas geradas sem sucesso. São ocorrências em que não foi possível estabelecer a chamada.
 - **Finalizadas no pré-atendimento:** total de atendimentos gerados finalizados pela URA de pré-atendimento, antes do atendimento pelo agente.
- **Chamadas atendidas:** esta seção apresenta um detalhamento das chamadas atendidas. Esse detalhamento faz parte da visão geral das chamadas.

- **Atendidas recebidas e/ou geradas:** total de chamadas atendidas recebidas e/ou geradas. É a soma de todas as chamadas atendidas.
 - **Resolvidas:** total de chamadas resolvidas. Ocorre quando a chamada é atendida e finalizada normalmente, sem transferências, encaminhamentos ou inatividades.
 - **Transferidas no serviço:** total de chamadas atendidas transferidas no serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para um agente ou para o mesmo serviço.
 - **Transferida fora do serviço:** total de chamadas atendidas transferidas para fora do serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para outro serviço. Nesse caso, a chamada deixa de fazer parte dos atendimentos deste serviço, e passa a ser considerada uma chamada recebida para outro serviço.
 - **Transferidas para a fila:** total de chamadas atendidas transferidas para a fila do mesmo serviço. Ocorre quando:
 - O agente transfere uma chamada de volta para a fila do serviço de forma imediata;
 - O agente atende uma chamada entrante de *e-mail* e efetua logout antes de finalizar o atendimento; ou
 - O supervisor transfere ou devolve para a fila do serviço uma chamada de *e-mail* retida.
 - **Encaminhadas:** total de chamadas atendidas encaminhadas. Ocorre quando uma chamada é atendida em seguida é encaminhada. Apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Finalizadas por inatividade do agente:** total de chamadas atendidas finalizadas por inatividade do agente. Ocorre quando o agente fica inativo durante o atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.

- **Finalizadas por inatividade do interlocutor:** total de chamadas atendidas finalizadas por inatividade do interlocutor. Ocorre quando o interlocutor (o atendido) fica inativo durante seu atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Finalizadas por tempo máximo de retenção:** total de chamadas finalizadas quando a inatividade do interlocutor estiver habilitada, o sistema irá reter automaticamente a chamada de chat quando atingir o tempo configurado. Desta forma a chamada não será encerrada por inatividade.
- **Chamadas Abandonadas:** esta seção apresenta um detalhamento das chamadas abandonadas recebidas e/ou geradas. Esse detalhamento faz parte da visão geral das chamadas.
 - **Abandonadas recebidas e/ou geradas:** total de chamadas abandonadas recebidas e/ou geradas. É a soma todas as chamadas abandonadas.
 - **Abandonadas no pré-atendimento:** total de chamadas abandonadas no pré-atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Abandonadas na fila:** total de chamadas abandonadas na fila. Apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Abandonadas no ramal:** total de chamadas abandonadas no ramal.
 - **Abandonadas pelo agente na geração:** total de chamadas abandonadas pelo agente na geração. Ocorre quando o agente abandona a chamada antes que a geração seja completada. Apresentado somente para chamadas geradas.
 - **Rejeitadas:** total de chamadas rejeitadas. Ocorre quando um agente ou interlocutor recebe a chamada, porém finaliza rapidamente sem atender.
- **Chamadas Geradas Sem Sucesso:** esta seção apresenta o detalhamento das chamadas geradas sem sucesso. Esse detalhamento faz parte da visão geral das chamadas.

- **Chamadas geradas sem sucesso:** total de chamadas geradas sem sucesso, que podem ocorrer por diferentes razões:
 - **Falha de sinalização:** total de chamadas geradas com falha na sinalização. Ocorre quando as sinalizações trocadas na geração da chamada não possuem o comportamento esperado.
 - **Falha de congestionamento:** total de chamadas geradas com falha por congestionamento. Ocorre quando não é possível gerar uma chamada para uma linha congestionada.
 - **Falha de alocação:** total de chamadas geradas com falha de alocação de canais de telefonia. Ocorre quando não há canal disponível para gerar uma chamada, podendo ser quando o limite de canais for atingido ou por má configuração.
 - **Falha de pré-atendimento:** total de chamadas geradas com falha no pré-atendimento. Ocorre quando há alguma falha na divulgação de mensagem de pré-atendimento.
 - **Falha de desvio:** total de chamadas com falha no desvio. Ocorre quando a chamada gerada for desviada retornando falha.
 - **Falha de geração:** total de chamadas geradas com outras falhas de geração. Ocorre quando há uma outra falha na geração não classificada.
 - **Fax:** total de chamadas geradas para fax. Ocorre quando uma chamada é gerada para um fax, não sendo atendida por uma pessoa.
 - **URA por sinalização:** total de chamadas geradas para uma URA. Ocorre quando a operadora informa que o atendimento foi feito por uma URA.
 - **URA por CPD/Secretária Eletrônica:** total de chamadas geradas para uma secretária eletrônica, onde o áudio da chamada foi analisado (CPD) para classificá-lo dessa maneira.
 - **Número inexistente:** total de chamadas geradas para um número inexistente.

- **Bloqueio de telemarketing:** total de chamadas geradas para número com bloqueio de telemarketing. Ocorre quando é feita uma tentativa de gerar chamada a um número na lista de bloqueio de telemarketing da Anatel. Caso a geração seja um retorno à chamada anterior (*Callback*), esse bloqueio não é aplicado.
- **Sem crédito:** total de chamadas geradas com uma linha sem crédito.
- **Chamadas nos Perfis de Atendimento:** esta seção apresenta uma visão detalhada das chamadas divididas entre os perfis de atendimento com sucesso e abandonadas.

O perfil de atendimento é definido para cada mídia de cada serviço, ativo ou receptivo. Quando não há agentes disponíveis com habilidades (*skills*) que o perfil exige, a chamada para o perfil seguinte, até encontrar um agente apto a atendê-la. Caso não haja agentes disponíveis, a chamada poderá ser abandonada, transbordada ou finalizada.

Somente chamadas recebidas estão incluídas dentro de um perfil de atendimento (entre 1 e 5). Todas as chamadas geradas são contabilizadas como sem perfil.

- **Chamadas atendidas:** total de chamadas atendidas.
 - **Perfil 1:** total de chamadas atendidas no primeiro perfil.
 - **Perfil 2:** total de chamadas atendidas no segundo perfil.
 - **Perfil 3:** total de chamadas atendidas no terceiro perfil.
 - **Perfil 4:** total de chamadas atendidas no quarto perfil.
 - **Perfil 5:** total de chamadas atendidas no quinto perfil. Nesse caso, se houver mais perfis todos serão somados no perfil 5.
 - **Sem perfil:** total de chamadas atendidas sem passarem por perfil de atendimento.
- **Chamadas abandonadas:** total de chamadas abandonadas.
 - **Perfil 1:** total de chamadas abandonadas no primeiro perfil.
 - **Perfil 2:** total de chamadas abandonadas no segundo perfil.

- **Perfil 3:** total de chamadas abandonadas no terceiro perfil.
 - **Perfil 4:** total de chamadas abandonadas no quarto perfil.
 - **Perfil 5:** total de chamadas abandonadas no quinto perfil. Nesse caso, se houver mais perfis todos serão somados no perfil 5.
- **Chamadas Recebidas nos Níveis de Serviço:** esta seção apresenta um detalhamento das chamadas separadas pelos níveis de serviço. Esse detalhamento faz parte da visão geral das Filas.

Os tempos de cada nível de serviço são configurados pelo usuário. Quando há mudanças nesses tempos, durante o período da consulta do relatório, uma observação é apresentada para informar que há uma possível inconsistência entre o nível e tempo apresentado e real utilizado para o cálculo.

- **Chamadas atendidas nos níveis de serviço:** relação de chamadas atendidas nos níveis de serviço. As porcentagens apresentadas nesta seção são calculadas usando a fórmula de cálculo de nível de serviço. Esta fórmula é configurada pelo usuário e será apresentada na lista de observações.
- **Total:** total de chamadas consideradas no cálculo, definido na fórmula de cálculo de nível de serviço, configurada pelo usuário.
- **Atendidas NS 9:** total de chamadas atendidas no nível serviço 9.
- **Atendidas NS 1:** total de chamadas atendidas no nível serviço 1.
- **Chamadas abandonadas:** relação de chamadas abandonadas que aguardaram na fila por níveis de serviço.
 - **Abandonadas NS Total:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila. É o mesmo total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila, apresentado na seção Filas.
 - **Atendidas NS 9:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila no nível serviço 9.
 - **Atendidas NS 1:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila no nível serviço 1.

- **Filas:** esta seção apresenta uma visão geral das chamadas recebidas, divididas por chamadas que aguardaram na fila ou não. O ponto de vista dessa seção é reagrupar as chamadas recebidas nessa visão de fila. O total deve ser igual a recebidas da seção de Chamadas.
 - **Chamadas que aguardaram na fila:** total de chamadas que aguardaram na fila.
 - **Atendidas:** total de chamadas que aguardaram na fila e foram atendidas.
 - **Transbordadas:** total de chamadas recebidas, porém transbordadas ao atingir o tempo limite da fila ou pela falta de agentes logados ao mudar de perfil de espera da fila. Ocorre com a falta de agentes disponíveis até atingir o tempo limite da fila, pode ser encaminhada ou finalizada.
 - **Desviadas para outro serviço:** total de chamadas recebidas, porém desviadas para outro serviço. Quando a chamada está na fila de espera e o supervisor transferir para outro serviço, para este será considerada uma chamada desviada, para outro serviço, uma nova chamada recebida.
 - **Abandonadas:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila. Ocorre quando a chamada aguardou na fila, e foi abandonada durante ou depois de sair da fila.
 - **Chamadas que não aguardaram na fila:** total de chamadas que não aguardaram na fila, por diferentes razões:
 - **Atendidas:** total de chamadas que não aguardaram na fila e foram atendidas.
 - **Transbordadas:** total de chamadas recebidas, porém transbordadas pela fila por ter atingido o tamanho máximo configurado ou pela falta de agentes logados ao mudar de perfil de espera da fila. Ocorre com a falta de agentes disponíveis e a fila está com o limite máximo de chamadas atingido, pode ser encaminhada ou finalizada.

- **Recebidas fora de hora:** total de chamadas recebidas fora de horário de atendimento. Ocorre quando uma chamada chega a um serviço em que o horário está configurado como fora de expediente.
- **Abandonadas:** total de chamadas abandonadas que não aguardaram na fila. Ocorre quando a chamada foi abandonada sem ter entrado na fila.
- **Atendimentos:** esta seção apresenta uma visão geral dos atendimentos, divididas por atendimentos efetivados e não efetivados.

Os totais apresentados levam em consideração todas as interações das chamadas de serviço. O cálculo com apenas a primeira interação das chamadas é tratado na seção Chamadas.

- **Efetivados:** total de atendimentos efetivados.
 - **Resolvidos:** total de atendimentos resolvidos. Ocorre quando a chamada é atendida e finalizada normalmente, sem transferências, encaminhamentos ou inatividades.
 - **Transferidos no serviço:** total de atendimentos transferidos no serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para um agente ou para o mesmo serviço.
 - **Transferidos fora do serviço:** total de atendimentos transferidos para fora do serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para outro serviço. Nesse caso, a chamada deixa de fazer parte dos atendimentos deste serviço e passa a ser considerada uma chamada recebida para outro serviço.
- **Transferidos para a fila:** total de atendimentos efetivados transferidos para a fila do mesmo serviço. Ocorre quando:
 - O agente transfere uma chamada de volta para a fila do serviço de forma imediata;
 - O agente atende uma chamada entrante de *e-mail* e efetua logout antes de finalizar o atendimento; ou

- O supervisor transfere ou devolve para a fila do serviço uma chamada de *e-mail* retida.
- **Encaminhados:** total de atendimentos encaminhados. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é encaminhada. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Finalizados por inatividade do agente:** total de atendimentos finalizados por inatividade do agente. Ocorre quando o agente fica inativo durante seu atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Finalizados por inatividade do interlocutor:** total de atendimentos finalizados por inatividade do interlocutor. Ocorre quando o interlocutor (o atendido) fica inativo durante seu atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Não efetivados:** total de atendimentos não efetivados, por diferentes razões:
 - **Transbordados:** total de atendimentos recebidos, porém transbordados. Ocorre devido à falta de agentes disponíveis e, dependendo do critério de espera, pode ser encaminhado ou finalizado. Apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Desviados para outro serviço:** total de atendimentos recebidos, porém desviados para outro serviço. Quando uma chamada está na fila de espera e o supervisor transferir para outro serviço, para ele será considerada um atendimento desviado, para outro serviço, uma nova chamada recebida. Apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Fora do horário:** total de atendimentos recebidos, porém fora de horário de atendimento. Quando uma chamada for recebida fora do expediente definido no serviço, a chamada é considerada recebida fora de horário. Mesmo que ocorra um transbordo de chamada fora de horário, será contabilizada em Fora do horário, ao invés de ser somada aos transbordos. Apresentado somente para chamadas recebidas.

- **Gerados linha ocupada:** total de atendimentos gerados para uma linha ocupada. Ocorre quando a chamada foi gerada para uma linha ocupada pelo destinatário. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Gerados não atendidos:** total de atendimentos gerados não atendidos. Ocorre quando uma chamada gerada não foi iniciada pelo destinatário. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Abandonadas no pré-atendimento:** total de atendimentos abandonados no pré-atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Abandonados na fila:** total de atendimentos abandonados na fila. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Abandonados no ramal:** total de atendimentos abandonados no ramal.
- **Abandonados pelo agente na geração:** total de abandonos pelo agente antes de estabelecer as chamadas geradas por ele. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Rejeitados:** total de chamadas rejeitadas. Ocorre quando um agente ou interlocutor recebe a chamada, porém finaliza rapidamente sem atender.
- **Gerados sem recurso livre:** total de atendimentos gerados sem recurso (agente ou canal de URA) livre. Ocorre quando uma chamada gerada pelo sistema foi iniciada pelo destinatário, mas não houve recurso (agente ou canal de URA) disponível nesse instante. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Geradas sem sucesso:** total de atendimentos gerados sem sucesso. São ocorrências em que não foi possível estabelecer a chamada. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Gerados finalizados no pré-atendimento:** total de atendimentos gerados finalizados pela URA de pré-atendimento, antes do atendimento pelo agente.

- **Consultas Geradas:** esta seção apresenta uma visão geral das consultas geradas pelos agentes sobre as chamadas e sobre os atendimentos, divididas por consultas efetivadas e não efetivadas.
Os totais apresentados relacionados às chamadas consideram apenas a primeira interação. Os totais apresentados relacionados aos atendimentos levam em consideração todas as interações das chamadas de serviço.
 - **Efetivadas:** total de consultas efetivadas pelos agentes. Ocorre quando um agente efetuou uma consulta e conseguiu ser atendido.
 - **Não efetivadas:** total de consultas não efetivadas pelos agentes. Ocorre quando um agente gerou uma consulta e não conseguiu ser atendido.
- **Classificação de chamadas:** lista a quantidade de chamadas.
 - **Não classificadas**
 - **Classificadas**
 - Detalhamento das quantidades de chamadas em cada classificação.
- **Tempos:** esta seção apresenta uma visão geral dos tempos calculados entre chamadas, consultas e atendimentos.
 - **Chamadas**
 - **Tempo médio de atendimento da chamada*:** nesta estatística consideramos apenas o primeiro atendimento da chamada no serviço, ou seja, se a chamada for transferida para outro agente ou ramal, o tempo de atendimento da chamada transferida não é contabilizado.
 - **Tempo médio de espera das atendidas*:** apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Tempo médio de espera (TME) *:** apresentado somente para chamadas recebidas.
 - **Tempo médio de abandono na fila:** baseia-se no tempo em que uma chamada espera na fila até ser abandonada. Apresentado somente para chamadas recebidas.

- **Tempo máximo de espera***: apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Atendimentos**
 - **Tempo médio de atendimento do agente***: nesta estatística consideramos todos os atendimentos da chamada no serviço, ou seja, se a chamada for transferida para outro agente ou ramal, o tempo de atendimento da chamada transferida também é contabilizado.
- **Consultas**
 - **Tempo médio de consulta sobre as chamadas**: baseia-se no tempo de atendimento das consultas efetuadas sobre as chamadas. Apenas consultas atendidas são calculadas.
 - **Tempo médio de consulta sobre os atendimentos**: baseia-se no tempo de atendimento das consultas efetuadas sobre os atendimentos. Apenas consultas atendidas serão calculadas.
- **Contatos do Mailing**: exibindo a quantidade de contatos incluídos no intervalo de análise da emissão.
- **Contatos do Mailing - Operação**: esta seção apresenta uma visão geral dos tempos calculados entre chamadas, consultas e atendimentos.
 - Com sucesso:
 - Sem sucesso:
 - Pendentes:
 - Não discados:
 - Re(agendados):

NOTAS

- 1) *São contabilizadas as chamadas terminadas no período selecionado.*
- 2) *Na quantidade de chamadas que aguardam na fila estão somadas todas as chamadas recebidas que passaram pela fila, independente da condição de término.*
- 3) *Resolvidas: total de chamadas que foram atendidas e finalizadas sem transferência, ou seja, resolvidas no primeiro atendimento.*
- 4) *Atendidas sem resposta = chamadas recebidas que não foram respondidas pelo agente. Somente para mídias não interativas.*
- 5) *Finalizadas por inatividade = chamadas atendidas que foram finalizadas por inatividade do agente ou do interlocutor. Somente para a mídia Chat.*
- 6) *As regras de transbordo não são aplicadas às chamadas internas.*
- 7) *Rejeitadas pelo agente: chamadas entrantes de serviço desligadas pelos agentes em menos de dois segundos.*
- 8) *Iniciadas pelo agente, mas houve desistência no envio. Somente para mídias não interativas.*
- 9) *Tempo Médio sobre a quantidade de atendimento dos agentes envolvidos na chamada (incluindo atendimentos transferidos para outro agente no mesmo serviço).*
- 10) *Tempo Médio de Espera das Atendidas*.*
- 11) *Os percentuais são arredondados na segunda casa decimal.*
- 12) *Os relatórios somente apresentarão informações correspondentes aos parâmetros selecionados.*
- 13) *A seção Contatos de Mailing, que mostra a quantidade de contatos incluídos no intervalo de análise selecionado somente está disponível para os serviços do tipo Ativo.*



 Digitro Tecnologia <small>Rua Profissional Sofia Guiz de Souza, 167 Florianópolis - SC - Brasil CEP: 88025-043 SSO: 0300.790.0311</small>			
3000 - Interact - Estatísticas por Período - Visão Geral			Midia: Todos(as)
Período: 26/04/2022 00:00 até 26/04/2022 23:59			DDO: Todos(as)
Chamadas: Recebidas e geradas			
Serviço: tv_Itajaic1			
Chamadas		Subtotal	% do Total*
Recebidas		56	100,00%
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	54	96,43%	96,43%
Transferidas	0		
Desviadas para outro serviço	0		
Fora de horário	1	1,79%	1,79%
Abandonadas	1	1,79%	1,79%
Geradas		0	0,00%
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	0		
Linha ocupada	0		
Não atendidas	0		
Abandonadas	0		
Sem recurso livre	0		
Sem sucesso	0		
Finalizadas no pré-atendimento	0		
			Total: 56
Chamadas Atendidas		Total	
Atendidas recebidas e geradas		54	
	Quantidade	% do Total*	
Resolvidas ²	21	38,89%	
Transferidas no serviço	0		
Transferidas fora do serviço	0		
Transferidas para a fila	2	3,70%	
Encaminhadas	0		
Retidas ³	0		
Finalizadas sem resposta ⁴	0		
Finalizadas por inatividade do agente ⁵	31	57,41%	
Finalizadas por inatividade do interlocutor ⁶	0		
Chamadas Abandonadas		Total	
Abandonadas recebidas e geradas		1	
	Quantidade	% do Total*	
Abandonadas no pré-atendimento	0		
Abandonadas na fila	1	100,00%	
 Emitido em 27/04/2022 10:59:32, dados atualizados até 27/04/2022 10:45:00			Página 1 de 5

Figura 90. Modelo 3000 – Estatísticas por Período – Visão Geral – Parte 1

	Quantidade	% do Total*	
Abandonadas no ramal	0		
Abandonadas pelo agente na geração	0		
Rejeitadas ²	0		
Chamadas Geradas Sem Sucesso			
		Total	
Geradas sem sucesso		0	
	Quantidade	% do Total*	
Falha de sinalização	0		
Falha de congestionamento	0		
Falha de alocação	0		
Falha de pré-atendimento	0		
Falha de desvio	0		
Falha de geração	0		
Fax	0		
URA por sinalização	0		
URA por CPD/Secretaria eletrônica	0		
Número inexistente	0		
Bloqueio de telemarketing	0		
Sem crédito	0		
Chamadas nos Perfis de Atendimento			
		Total	
Chamadas atendidas		54	
	Quantidade	% do Total*	
Perfil 1	54	100,00%	
Perfil 2	0		
Perfil 3	0		
Perfil 4	0		
Perfil 5	0		
Sem perfil	0		
Chamadas abandonadas		1	
	Quantidade	% do Total*	
Perfil 1	1	100,00%	
Perfil 2	0		
Perfil 3	0		
Perfil 4	0		
Perfil 5	0		
Sem perfil	0		
Chamadas Recebidas nos Níveis de Serviço			
		Chamadas atendidas no nível de serviço²	
	Quantidade	Total	% do Total*
Atendidas entre 0s e 45s (N09)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 45s (N30)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 30s (N27)	54	56	96,43%

Digitro Emissão em 27/01/2022 10:59:53, dados atualizados até 27/01/2022 10:46:00 Página 2 de 9

Figura 91. Modelo 3000 – Estatísticas por Período – Visão Geral – Parte 2

	Quantidade	Total	% do Total*
Atendidas entre 0s e 30s (NS6)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 25s (NS5)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 20s (NS4)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 15s (NS3)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 10s (NS2)	54	56	96,43%
Atendidas entre 0s e 5s (NS1)	54	56	96,43%
Chamadas abandonadas na fila			
	Acumulado	Total	% do Total*
Abandonadas na fila NS Total	1	1	100,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 45s (NS9)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 40s (NS8)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 35s (NS7)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 30s (NS6)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 25s (NS5)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 20s (NS4)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 15s (NS3)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 10s (NS2)	0	0	
Abandonadas na fila entre 0s e 5s (NS1)	0	0	
Filas			
		Subtotal	% do Total*
Chamadas que aguardaram na fila*		7	12,50%
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	6	85,71%	10,71%
Transferido por tempo da fila	0		
Desviadas para outro serviço	0		
Abandonadas	1	14,29%	1,79%
Chamadas que não aguardaram na fila		49	87,50%
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	48	97,96%	85,71%
Transferido por tamanho da fila	0		
Recebidas fora de horário	1	2,04%	1,79%
Abandonadas	0		
			Total: 56
Atendimentos		Subtotal	% do Total*
Efetivados		54	96,43%
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Resolvidos	21	38,89%	37,50%
Transferidos no serviço	0		
Transferidos para fora do serviço	0		
Transferidos para a fila	2	3,70%	3,57%
Encaminhados	0		
Retidos*	0		
Finalizados sem resposta*	0		
Finalizados por inatividade do agente*	31	57,41%	55,36%

Figura 92. Modelo 3000 – Estatísticas por Período – Visão Geral – Parte 3

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Finalizados por inatividade do interlocutor*	0		
Não efetivados	2		3,57%
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Transbordados	0		
Desviados para outro serviço	0		
Fora de horário	1	50,00%	1,79%
Gerados linha ocupada	0		
Gerados não atendidos	0		
Abandonados no pré-atendimento	0		
Abandonados na fila	1	50,00%	1,79%
Abandonados no ramal	0		
Abandonados pelo agente na geração	0		
Rejeitados*	0		
Gerados sem recurso livre	0		
Gerados sem sucesso	0		
			Total: 56
Consultas Geradas			
			Total
Chamadas	0		
	Quantidade	% do Total*	
Efetivadas	0		
Não efetivadas	0		
Atendimentos			
			0
	Quantidade	% do Total*	
Efetivadas	0		
Não efetivadas	0		
Tempos			
Chamadas			
Tempo médio de atendimento da chamada	00:00:42		
Tempo médio de espera das atendidas*	00:00:00		
Tempo médio de espera (TME)*	00:00:23		
Tempo médio de abandono na fila	00:02:30		
Tempo máximo de espera	00:02:30		
Atendimentos			
Tempo médio de atendimento do agente**	00:00:42		
Consultas			
Tempo médio de consulta sobre as chamadas	00:00:00		
Tempo médio de consulta sobre os atendimentos	00:00:00		

Digitro | Emitido em 27/01/2022 10:59:37, dados atualizados até 27/01/2022 10:45:00 | Página 4 de 5

Figura 93. Modelo 3000 – Estatísticas por Período – Visão Geral – Parte 4

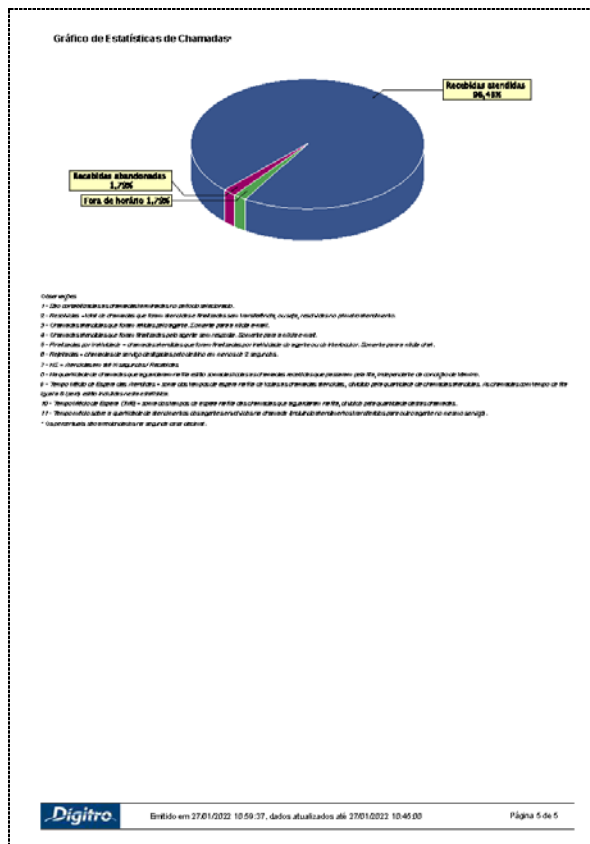


Figura 94. Modelo 3000 – Estatísticas por Período – Visão Geral – Parte 5

MODELO 3001 – ESTATÍSTICAS POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS RECEPTIVOS

Este relatório apresenta estatísticas das chamadas recebidas e geradas por serviços receptivos, num determinado intervalo de tempo, bem como as suas temporizações.

Parâmetros de Emissão: o usuário escolhe um ou mais serviços, depois pode filtrar as estatísticas disponíveis para seleção através do filtro **Chamadas**. Ao selecionar este filtro, os parâmetros de colunas serão alterados e disponibilizados conforme o sentido escolhido:

- **Desmarcado**, ou seja, o filtro está inativo: estarão disponíveis todos os parâmetros, inclusive **Colunas de Atendimento por Perfil**.
- **Chamadas recebidas:** estarão disponíveis os parâmetros **Colunas de Nível de Serviço** e **Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Recebidas**.
- **Chamadas geradas:** estarão disponíveis os parâmetros **Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Geradas** e **Detalhamento de Chamadas Geradas Sem Sucesso**.

Em seguida o usuário seleciona as colunas de estatísticas principais a serem apresentadas no relatório, o intervalo de tempo para geração das estatísticas, a mídia, a faixa de horário, quais colunas opcionais devem ser apresentadas (nível de serviço, atendimentos por perfis, detalhamento de chamadas geradas sem sucesso, estatísticas de atendimentos) e o DDD das identidades de origem/destino. O primeiro parâmetro indica a orientação da página de impressão.

NOTA

O período escolhido pode ser ampliado de acordo com o intervalo selecionado.

Relatório emitido: apresenta por faixa de horário do período, conforme selecionado individualmente pelo usuário:

- As estatísticas relacionadas para o modelo 3000 e respectivas temporizações.
- Informações sobre nível de serviço: quantidade de chamadas e porcentagem.
- Informações sobre atendimento por perfil: quantidade de chamadas e porcentagem.

NOTA

As estatísticas "Quantidade máxima de agentes logados", "Quantidade mínima de agentes logados" e "Quantidade média de agentes logados" são contabilizadas por serviço. Portanto, seus valores só podem ser informados se for selecionado apenas um serviço. Quando houver mais de um serviço selecionado, as colunas com essas estatísticas desaparecem.

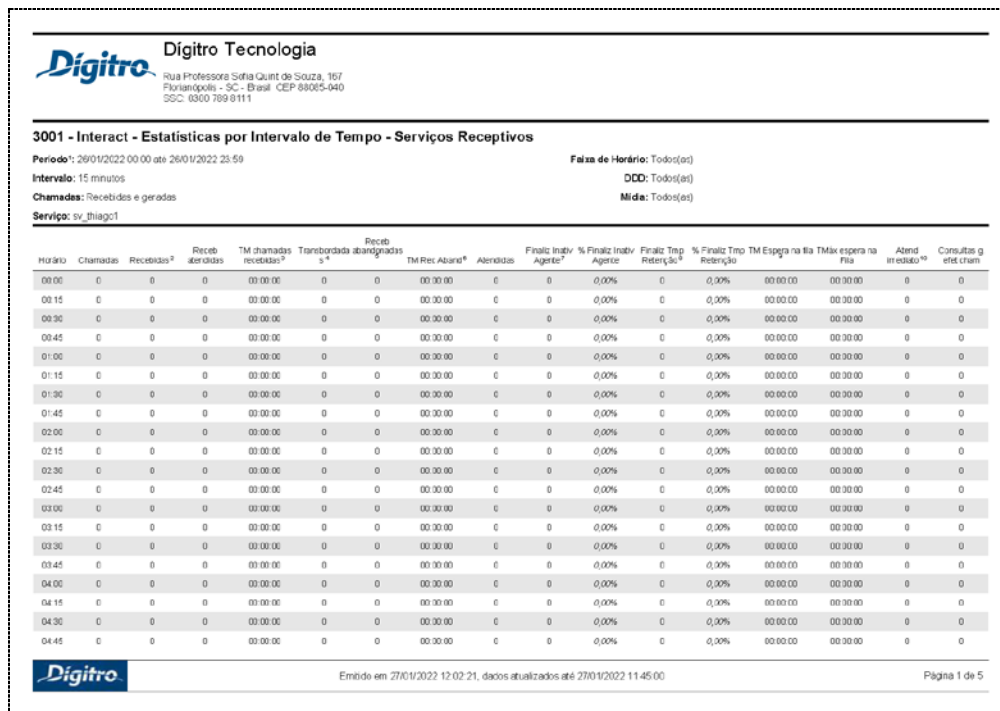


Figura 95. Modelo 3001 – Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos

MODELO 3002 – LISTAGEM DE CHAMADAS NO SERVIÇO

Este relatório apresenta a listagem de chamadas atendidas pelo serviço.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de serviço, as colunas a serem apresentadas no relatório, os serviços, os times, os agentes, as condições de desligamento, lista de destinatários em CC ou CCo das chamadas por *e-mail*, se a chamada é entrante ou sainte, classificação de chamada, desligamento, exibição de informações sobre consultas, se a chamada é interna ou externa, mídia, perfil de atendimento de chamada, origem, destino, agrupamento e ordenação das informações. O primeiro parâmetro do relatório permite ao usuário visualizar a orientação da página de impressão.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e as informações:

- Data inicial do atendimento.
- Agente.
- Serviço.
- Tempo que a chamada aguardou para ser atendida.
- Tempo total.
- Informações sobre desligamento.
- Perfil de atendimento.
- Se a chamada é interna ou externa.
- Se a chamada é entrante ou sainte.
- Se a chamada é uma consulta.
- Origem.

- Destino.
- Mídia.
- Pesquisa de Satisfação.
- Totais das colunas de quantidade e tempos.
- Média dos tempos, de acordo com o agrupamento selecionado.

NOTA

*Nos Parâmetros de Relatórios, Tipo de Registro (Figura 63), para o tipo **Atendimentos**, todos os atendimentos são considerados efetivados ou não. Para o tipo **Chamadas** é considerado somente o primeiro atendimento.*

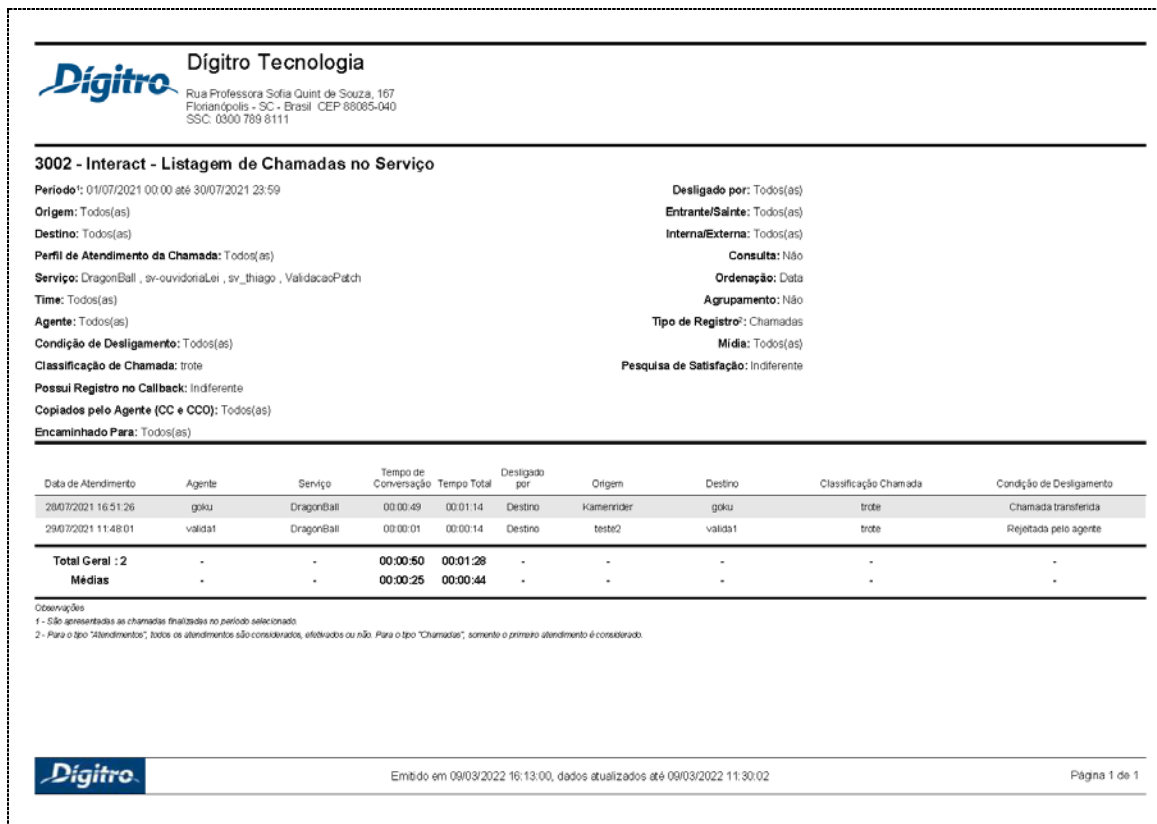


Figura 96. Modelo 3002 – Listagem de Chamadas no Serviço

MODELO 3003 – GRÁFICO DE CHAMADAS

Este modelo permite gerar gráficos das chamadas dos serviços num determinado intervalo de tempo.

Parâmetros de Emissão: o usuário define os tipos de chamadas a serem apresentadas no relatório (atendidas, recebidas, abandonadas etc.), o intervalo para geração das estatísticas, os serviços, mídia, faixa de horário e o DDD das identidades de origem/destino.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e o gráfico das chamadas.

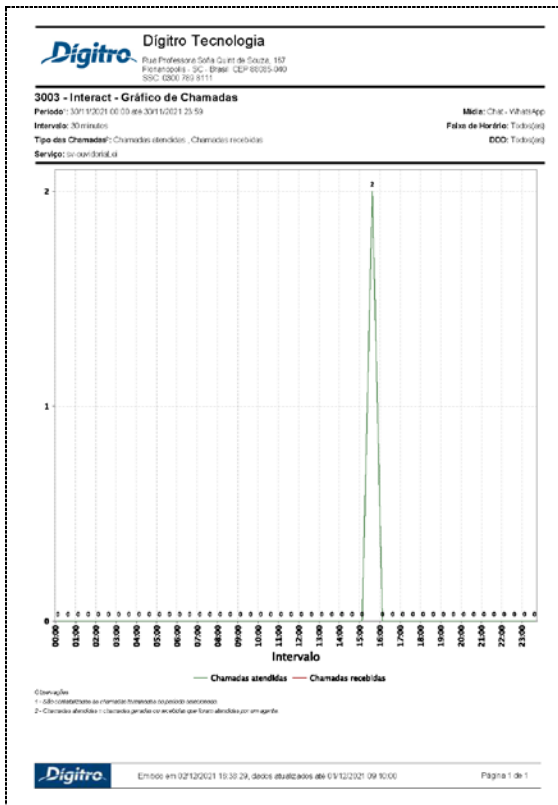


Figura 97. Modelo 3003 – Gráfico de Chamadas

MODELO 3004 – PERFIL DE ESPERA

Este relatório apresenta gráficos sobre o tempo de espera das chamadas em fila e o tempo para abandono.

Parâmetros de Emissão: o usuário define os serviços, a mídia e o DDD das identidades de origem/destino.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e os gráficos: quantidade de chamadas X tempo de fila e quantidade de chamadas X tempo até o abandono.

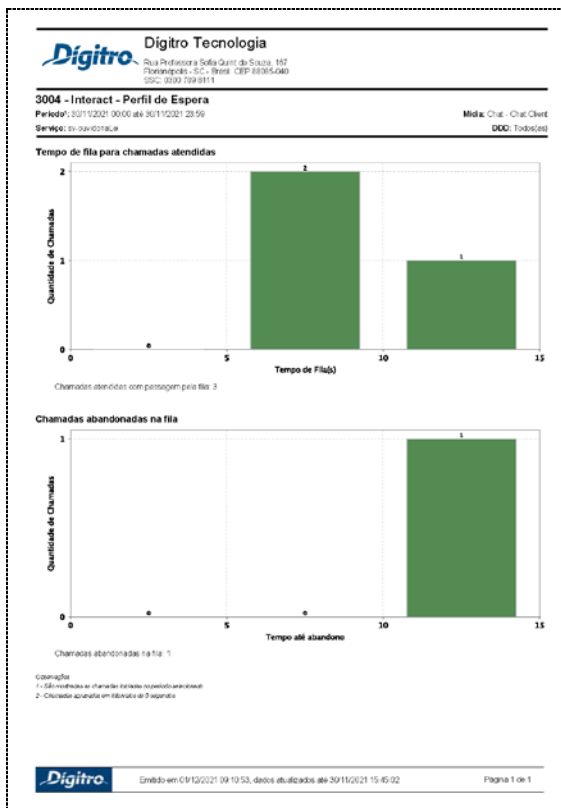


Figura 98. Modelo 3004 – Perfil de Espera

MODELO 3005 – PERFIL DE NÍVEL DE SERVIÇO

Este modelo permite gerar um gráfico que apresenta os indicadores de nível de serviço selecionados.

Os indicadores de nível de serviço são:

- **Nível de Serviço (fórmula):** apresenta o percentual de nível de serviço* calculado de acordo com a fórmula de nível de serviço configurada no sistema.
- **NS Recebidas:** é o percentual de NS calculado sobre as chamadas recebidas.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o intervalo para geração das estatísticas, os indicadores de nível de serviço, os tempos de nível de serviço, a meta, os serviços, a mídia, a faixa de horário e o DDD das identidades de origem/destino.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e o gráfico com os indicadores de nível de serviço selecionados.

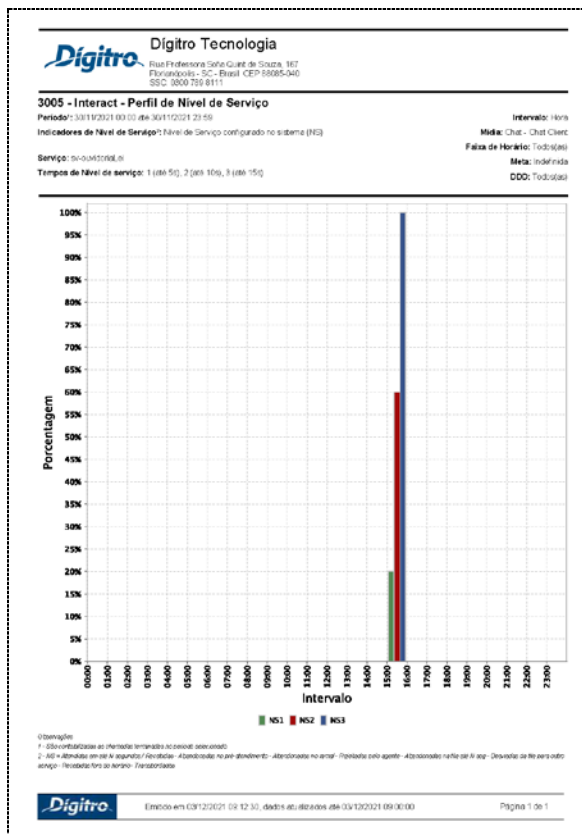


Figura 99. Modelo 3005 – Perfil de Nível de Serviço

MODELO 3006 – ESTATÍSTICAS POR INTERVALO DE TEMPO – SERVIÇOS ATIVOS

Este relatório apresenta estatísticas das chamadas geradas por serviços ativos num determinado intervalo de tempo.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de discagem, os serviços, as colunas de estatísticas a serem apresentadas no relatório, o intervalo para geração das estatísticas, a faixa de horário, o detalhamento de chamadas geradas sem sucesso, quais colunas com informações sobre os atendimentos por perfis devem ser apresentadas e o DDD das identidades de destino. O primeiro parâmetro indica a orientação da página de impressão.

NOTA

O período escolhido pode ser ampliado de acordo com o intervalo selecionado.

Relatório emitido: apresenta as informações selecionadas pelo usuário, agrupadas por faixa de horário, num período configurado.

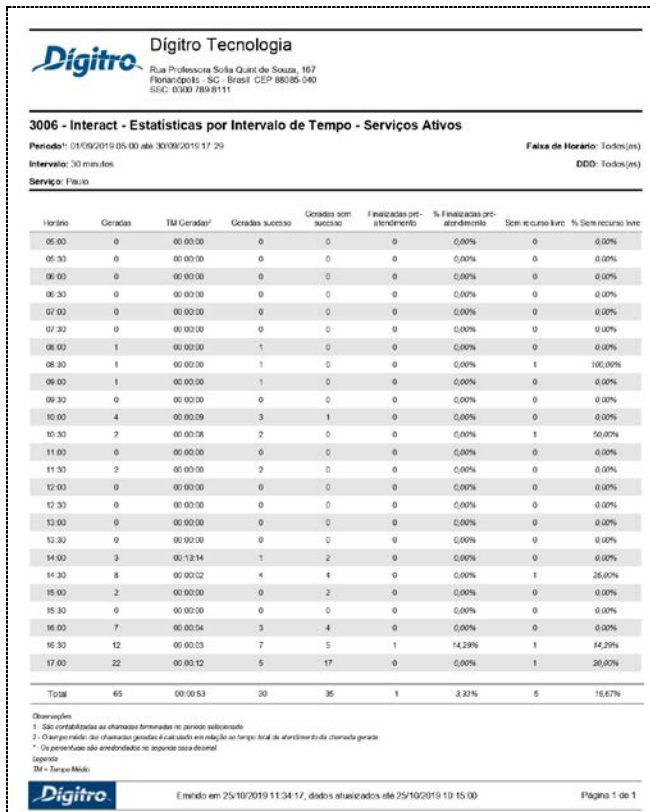


Figura 100. Modelo 3006 – Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Ativos

MODELO 3007 – QUANTIDADE DE CHAMADAS ATENDIDAS EM RELAÇÃO AO TEMPO DE CONVERSAÇÃO

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tempo de Conversação, Intervalo, Tipo de Registro, Tipo do Serviço, Chamadas, Serviço, Mídia, DDD e Faixa de Horário.

O relatório é composto pelas seguintes colunas:

- Horário/Dia.
- Atendidas.
- Com tempo até X segundos.
- % Com tempo até X segundos.
- TM Com tempo até X segundos.
- Com tempo > X segundos.
- % Com tempo > X segundos.
- TM Com tempo > X segundos.

NOTAS

- 1) *Para serviço receptivo, as chamadas atendidas serão consolidadas de acordo com o parâmetro chamadas: recebidas, geradas ou ambas.*
- 2) *X é o tempo de conversação em segundos, definido no momento da emissão.*

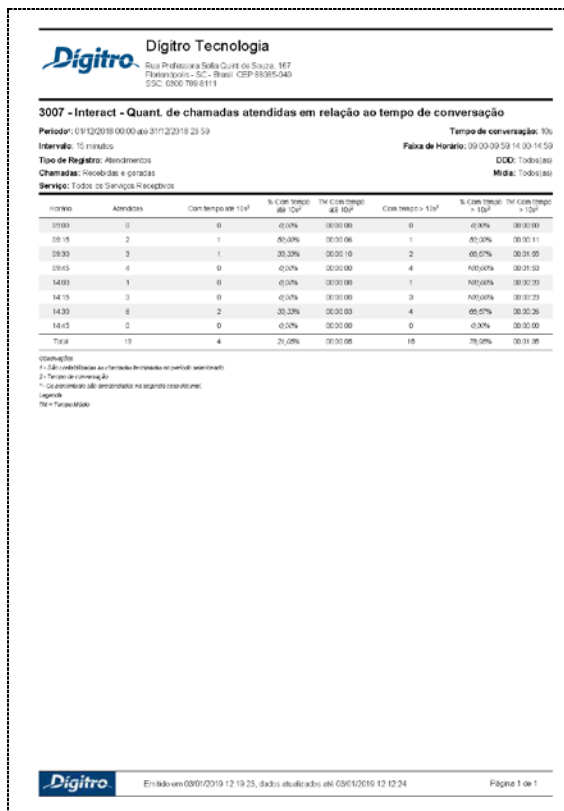


Figura 101. Modelo 3007 – Quant. de chamadas atendidas em relação ao tempo de conversação

MODELO 3010 – ESTATÍSTICAS DO INTERACT POR MÍDIA – SERVIÇOS RECEPTIVOS

Parâmetros de Emissão: o usuário pode selecionar o tipo de mídia cujas estatísticas deseja verificar.

Relatório emitido: tem como objetivo apresentar o TMR² (Tempo médio de retenção) por mídia. Esse relatório exibe também estatísticas consolidadas dos serviços cadastrados para que o usuário possa comparar o desempenho dos serviços.

São apresentadas as seguintes estatísticas:

- **Estatísticas referentes ao Interact:** total de atendimentos, tempos médio e máximo de atendimento, tempo médio de fila, tempo médio de *hold*, tempos médio e máximo das chamadas e tempo médio de resposta.
- **Estatísticas por serviço:** tempos médio e máximo dos atendimentos, tempo médio de fila, tempo médio de espera, tempo médio e quantidade de atendimentos.

² O TMR corresponde à média do tempo total das chamadas desde o momento em que elas entram no sistema até o seu atendimento ou resposta (no caso de *e-mail*), independente de transferências e retenções. O cálculo do TMR depende do tipo de mídia. Para a mídia *e-mail* o cálculo é feito levando-se em consideração apenas as chamadas em que foi enviada uma resposta ao cliente (a resposta automática do pré-atendimento não é considerada nesse cálculo). Para as demais mídias, o TMR é igual ao tempo médio das chamadas.

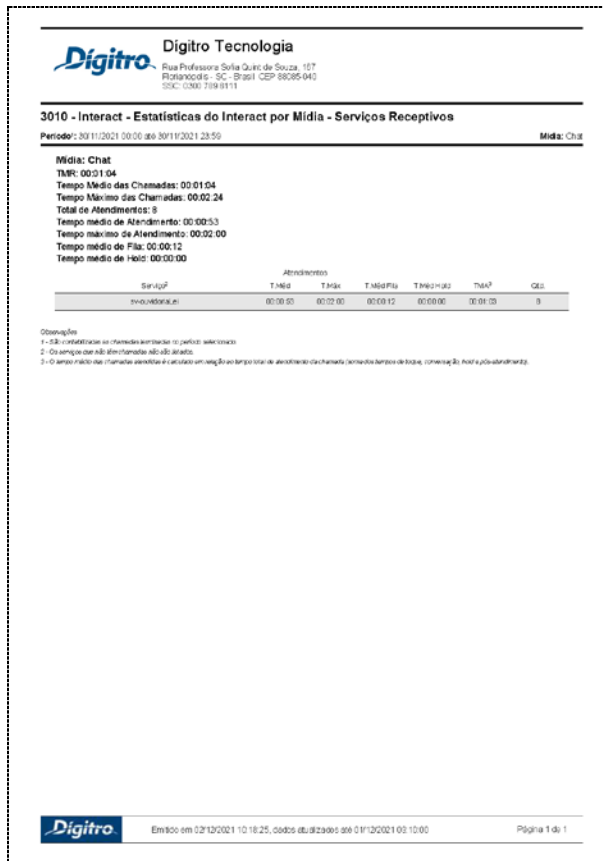


Figura 102. Modelo 3010 – Estatísticas do Interact por Mídia – Serviços Receptivos

MODELO 3012 – LISTAGEM DE CHAMADAS SELECIONADAS PARA MONITORIA

Este relatório apresenta a lista de chamadas de serviço selecionadas para avaliação de monitoria.

Parâmetros de Emissão: o usuário define as campanhas de monitoria, as colunas a serem apresentadas no relatório, o modo de seleção da chamada, os avaliadores, os estados e o intervalo de avaliação, o tipo de serviço, os serviços, os times, os agentes, a mídia, as classificações da chamada, agrupamento e ordenação das informações. O primeiro parâmetro do relatório permite ao usuário visualizar a orientação da página de impressão.


Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e as informações:

- Data inicial do atendimento;
- Mídia;
- Duração do atendimento;
- Campanha de Monitoria;
- Modo de seleção;
- Selecionador da chamada em seleção manual;
- Estado da avaliação;
- Avaliador;
- Data inicial da avaliação;
- Data final da avaliação;
- Duração da avaliação;

- Serviço;
- Agente;
- Classificação da chamada;
- Totais das colunas de duração;
- Média dos tempos, de acordo com o agrupamento selecionado.

NOTA

São relacionadas às chamadas terminadas no período selecionado, não sobre as monitorias.



Digitro Tecnologia
Rua Professora Sônia Garr de Souza, 167
Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040
SSC: 0300 789 8111

3012 - Interact - Listagem de Chamadas Selecionadas para Monitoria

Período: 01/02/2016 00:00 até 29/02/2016 23:59 **Modo de seleção da chamada:** Indiferente

Estado da avaliação: Todos(as) **Intervalo de avaliação:** Indiferente

Avaliador de monitoria: Todos(as) **Mida:** Todos(as)

Campanha de monitoria: Campanha TesteAndré 2 Bug 47699 **Ordenação:** Data inicial do atendimento

Serviço: Todos(as) **Agrupamento:** Não

Time: Todos(as)

Agente: Todos(as)

Classificação da Chamada: Todos(as)

Início do atendimento	Mida	Duração do atendimento	Modo de seleção	Selecionador	Estado da avaliação	Avaliador	Início da avaliação	Fim da avaliação	Serviço	Agente	Classificação chamada
15/02/2016 10:23:38	Chat	00:01:31	Automática		Finalizada	pa.ana	05/07/2016 14:21:55	05/07/2016 14:22:04	aa_service	aa1	Não Configurado
15/02/2016 11:41:12	Chat	00:00:32	Manual	roit	Finalizada	pa.ana	05/07/2016 16:13:07	05/07/2016 16:14:59	aa_service	aa1	Não Configurado
15/02/2016 11:41:59	Chat	00:00:56	Manual	andre	Pendente				aa_service	aa1	Não Configurado
16/02/2016 11:52:11	Chat	00:31:46	Automática		Finalizada	pa.ana	05/07/2016 16:14:59	05/07/2016 16:19:14	aa_service	aa1	Não Configurado
17/02/2016 10:19:09	Chat	01:15:08	Automática		Pendente				aa_service	aa1	Não Configurado
16/02/2016 16:58:05	Chat	00:00:18	Automática		Pendente				aa_service	aa1	Não Configurado
19/02/2016 16:14:20	Chat	00:00:57	Automática		Pendente				aa_service2	aa2	Não Configurado
22/02/2016 11:45:06	Chat	00:06:47	Automática		Pendente				aa_service	aa1	Não Configurado
23/02/2016 15:27:27	Chat	00:00:07	Automática		Pendente				aa_service	aa1	Não Configurado
24/02/2016 09:05:33	Chat	00:00:22	Automática		Pendente				aa_service2	aa1	Não Configurado
26/02/2016 16:24:38	Chat	00:00:26	Automática		Pendente				aa_service		
26/02/2016 11:58:31	Chat	00:00:40	Automática		Pendente				TH2	thiago	Não Configurado
29/02/2016 14:53:36	Chat	00:07:49	Automática		Pendente				TH2	thiago	Não Configurado



Emisso em 03/07/2016 10:19:04
Página 1 de 2

Figura 103. Modelo 3012 – Listagem de Chamadas Selecionadas para Monitoria

MODELO 3013 – AVALIAÇÕES DE DE- SEMPENHO (MONITORIA)

Este relatório apresenta informação consolidada das avaliações de monitoria num determinado período por campanha de monitoria e por agentes.

Parâmetros de Emissão: o usuário define as campanhas utilizadas e a faixa de horário, podendo também definir os serviços, os times, os agentes, a origem, os formulários e as versões dos formulários. O usuário deve definir também se deseja exibir a informação de cada pergunta em gráfico, tabela ou em ambos.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e as informações totalizadas das respostas para cada pergunta das avaliações de monitoria, das campanhas de monitoria determinadas.

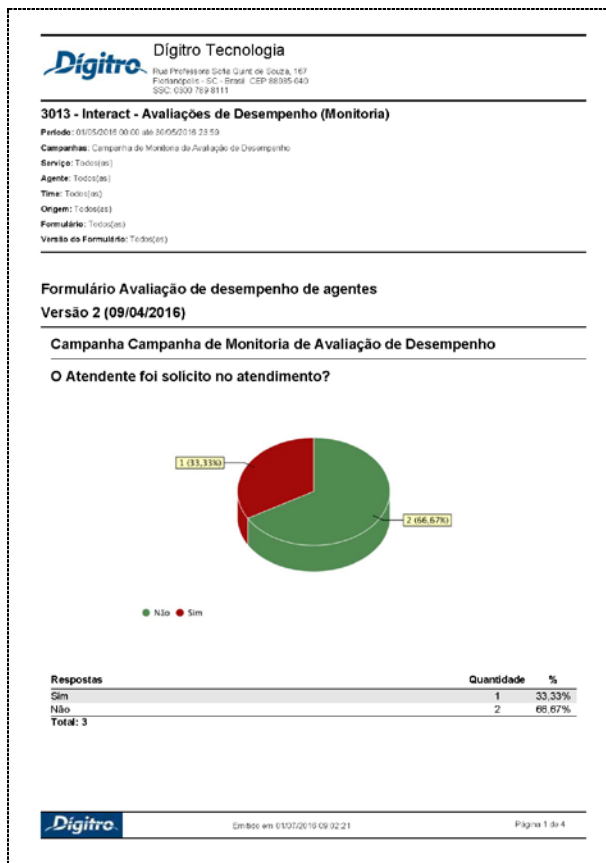


Figura 104. Modelo 3013 – Avaliações de Desempenho (Monitoria)

MODELO 3100 – ATENDIMENTO DE AGENTES

Este modelo apresenta informações sobre o atendimento dos agentes às chamadas de serviço e pessoais.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de registro, as colunas a serem apresentadas no relatório, os times, os agentes, o tipo de serviço, o serviço, a mídia, detalhamento de chamadas pessoais e de serviço, a distribuição de tempo logado e o DDD das identidades de origem/destino. O primeiro parâmetro indica a orientação da página de impressão.

Relatório emitido: apresenta os filtros e as informações sobre o atendimento dos agentes selecionados pelo usuário.

NOTA

As estatísticas globais de cada agente, assim como as chamadas pessoais, independem dos serviços selecionados, ou seja, são as mesmas para o período.

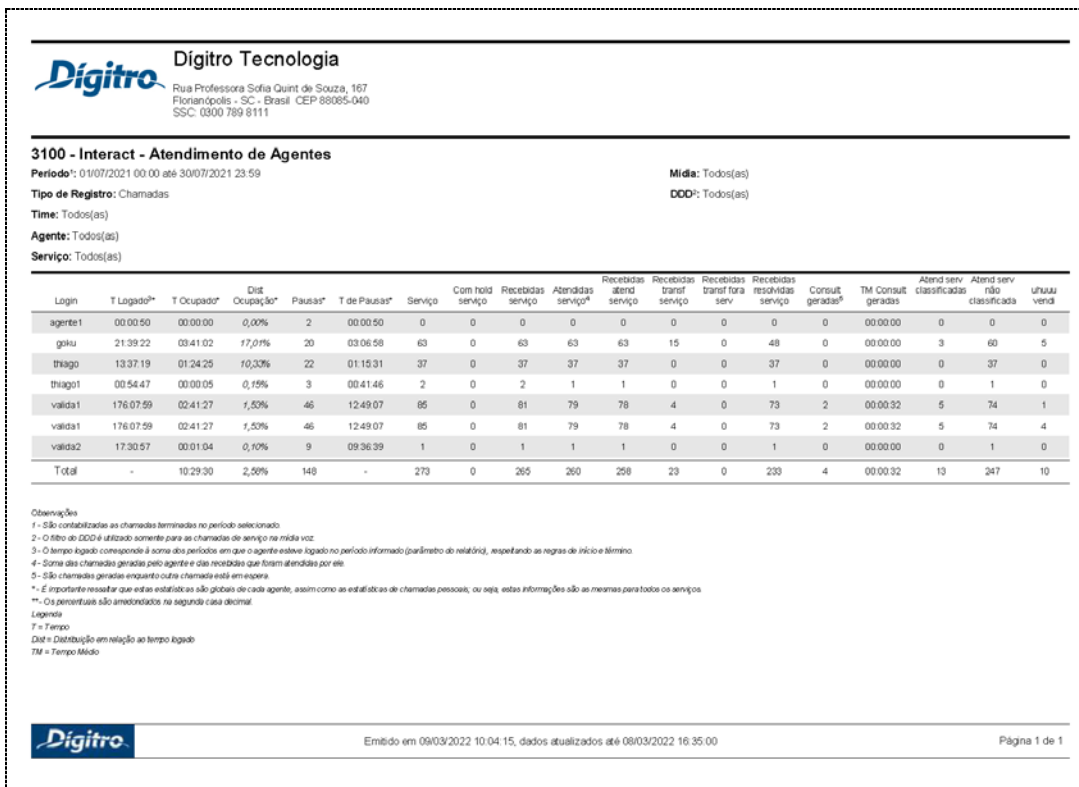


Figura 105. Modelo 3100 – Atendimento de Agentes

MODELO 3101 – PAUSA E TEMPO LO- GADO DOS AGENTES

Este modelo apresenta informações sobre os logins e as pausas dos agentes.

Parâmetros de Emissão: o usuário define os times, os agentes, a identificação do autor e se devem ou não ser apresentadas as mídias e os ramais utilizados.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e, para cada agente, informações sobre o início e término dos seus logins e pausas, identificando seus autores. Para eventos de pré-pausa, é informada a quantidade de chamadas que estavam em andamento quando ela foi iniciada. Ao final dos relatórios dos agentes é apresentado um totalizador para cada um dos eventos.

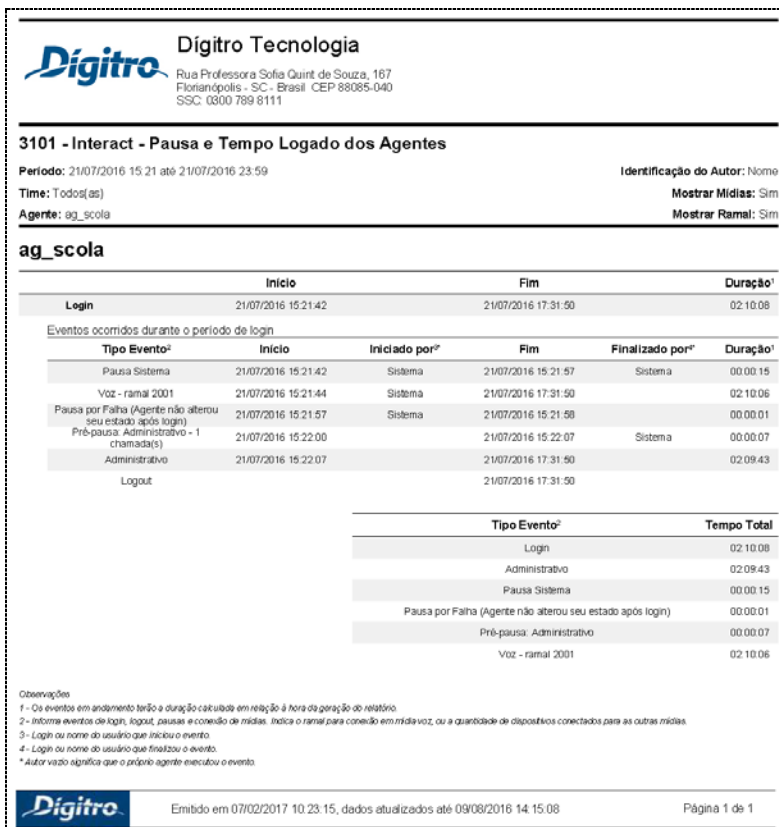


Figura 106. Modelo 3101 – Pausa e Tempo Logado dos Agentes


MODELO 3102 – LISTA DE AGENTES LOGADOS POR PERÍODO

Este relatório apresenta os agentes logados num determinado período e que estavam aptos a atender os serviços configurados.

Parâmetros de Emissão: o usuário define os times, os agentes, os serviços utilizados e a faixa de horário.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e as informações:

- Time
- Agente
- Serviço
- Faixa de Horário



Dígito Tecnologia

Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167
Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040
SSC: 0300 789 8111

3102 - Interact - Lista de Agentes Logados por Período

Período: 29/11/2012 00:00 até 30/11/2012 23:59 Faixa de horário: Todos(as)

Time: Todos(as)

Agente: Todos(as)

Serviço: Serviço 368 , Serviço 349

Serviço 368


Nome do agente	Login	Data e Hora do Login	Data e Hora do Logout
Ana Testes 4	ana4	29/11/2012 10:41:39	29/11/2012 11:14:58
Ana Testes 4	ana4	29/11/2012 11:58:04	29/11/2012 11:58:59

Serviço 349

Nome do agente	Login	Data e Hora do Login	Data e Hora do Logout
Ana Testes 4	ana4	29/11/2012 10:41:39	29/11/2012 11:14:58
Ana Testes 4	ana4	29/11/2012 11:58:04	29/11/2012 11:58:59
pedro	pedro 1	29/11/2012 14:22:49	29/11/2012 14:27:15
pedro	pedro 1	29/11/2012 14:31:08	29/11/2012 14:31:54
pedro	pedro 1	29/11/2012 14:22:54	29/11/2012 14:27:11
pedro	pedro 2	29/11/2012 14:31:04	29/11/2012 17:22:22
pedro	pedro 1	29/11/2012 08:07:44	29/11/2012 14:31:51

Observações

* São considerados os agentes logados no período e aptos a atender o serviço. Entende-se por aptos os agentes que possuam os skills necessários e pontuações iguais ou superiores às configuradas.



Emitido em 06/11/2012 10:04:29

Página 1 de 1

Figura 107. Modelo 3101 – Lista de Agentes Logados por Período

MODELO 3103 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE *CHAT/E-MAIL*

Este relatório apresenta a informação consolidada de pesquisa de satisfação num determinado período por serviço e por agentes.

Parâmetros de Emissão: o usuário define os serviços utilizados, podendo também definir a mídia, os times, os agentes, a origem, os formulários e as versões dos formulários. O usuário deve definir também se deseja exibir a informação de cada pergunta em gráfico, tabela ou em ambos.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e as informações totalizadas das respostas para cada pergunta da pesquisa de satisfação.

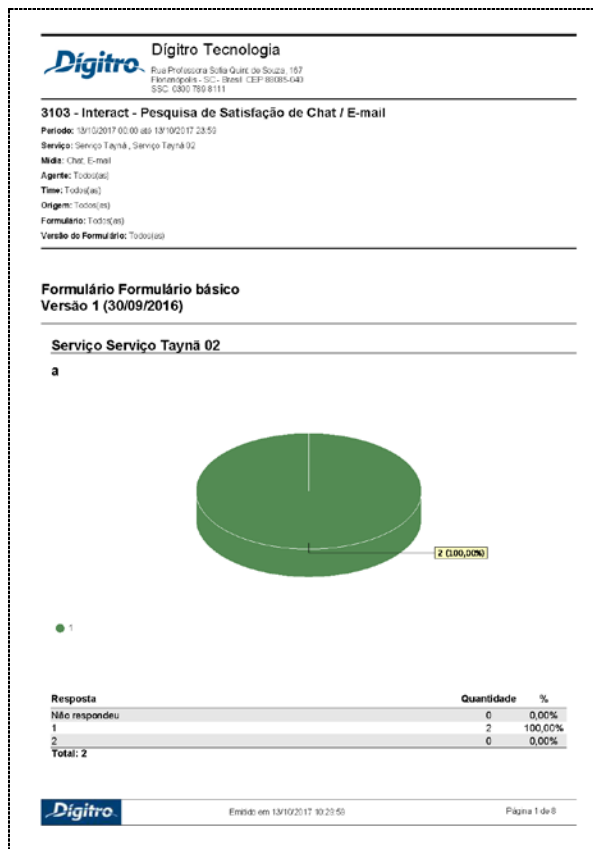


Figura 108. Modelo 3103 – Pesquisa de Satisfação de Chat/E-mail

MODELO 3104 – PROGRAMAÇÃO DE PAUSAS AUTOMÁTICAS

Este relatório apresenta a programação de pausas automáticas por agentes, através de uma listagem e de um gráfico do horário selecionado. Esta programação é configurada através do **Interact Manager** no **Cadastro do Agente**.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o que deve ser apresentado no relatório (gráfico, listagem ou ambos), o intervalo do gráfico (se este for apresentado), o agrupamento da listagem (se esta for apresentada), os times, os agentes e os motivos de pausa automática. As programações são apresentadas na listagem ordenadas pelo horário inicial e, em seguida, pelo horário final.

Relatório emitido: apresenta os filtros selecionados pelo usuário e o que foi selecionado para apresentação, entre as opções gráfico, listagem ou ambos.

Na listagem são apresentadas as seguintes informações, ordenadas pelo horário de início da pausa assim programada:

- **Início:** o horário de início que a pausa automática foi configurada para o agente.
- **Término:** o horário previsto para o término da pausa automática, calculado de acordo com a duração configurada para a pausa.
- **Motivo de Pausa:** o nome do motivo de pausa automática.
- **Duração:** a duração que foi configurada para a pausa automática.
- **Login:** o login do agente.
- **Nome do Agente**

Também é apresentada uma lista com a quantidade total e a duração total programada para cada pausa automática.

No gráfico é apresentada a quantidade total de pausas automáticas programadas em cada intervalo de tempo dentro de um mesmo dia:

- Caso o intervalo programado para a pausa for maior que a fração do intervalo selecionado, será contabilizada uma pausa para cada intervalo.

NOTA

O parâmetro Intervalo de Análise considera apenas o horário das pausas para a consulta dos dados.

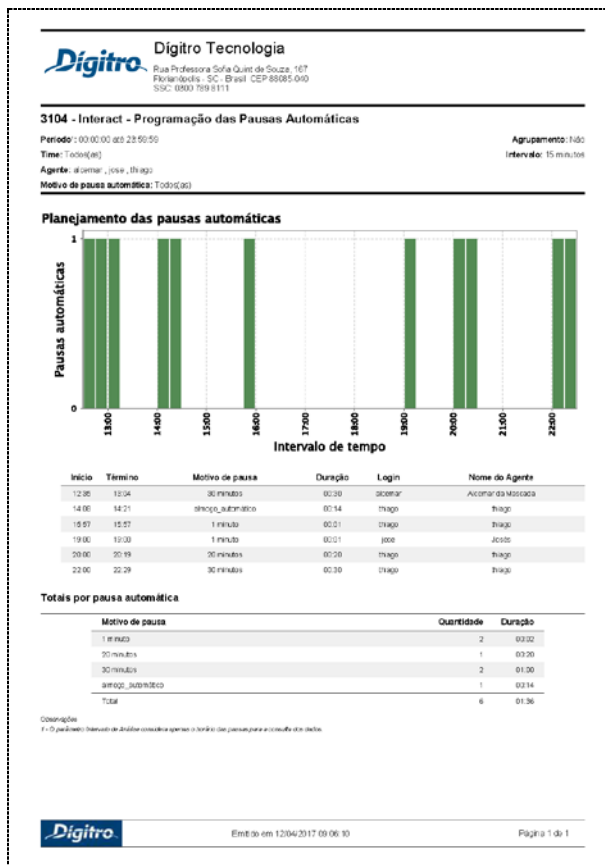


Figura 109. Modelo 3104 – Programação das Pausas Automáticas

MODELO 3200 – ESTATÍSTICAS POR CALLBACKS REGISTRADOS/GERADOS

Este relatório apresenta as estatísticas por *Callbacks* registrados ou gerados.

Parâmetros de Emissão: o usuário seleciona os serviços para os quais devem ser geradas as estatísticas.

Relatório emitido: é dividido em:

- **Total de *Callbacks* registrados:** informa o total de *Callbacks* registrados com e sem sucesso e apresenta um gráfico com as porcentagens correspondentes:
 - **Com sucesso:** quantidade de chamadas cujas informações foram registradas.
 - **Reincidentes:** quantidade de chamadas reincidentes (contatos já registrados anteriormente).
- **Total de chamadas reincidentes atendidas:** quantidade de chamadas atendidas cuja origem já tinha sido anteriormente registrada para *Callback*.
- **Total de chamadas geradas por *Callback*:** informa a quantidade total de chamadas geradas pelo *Callback* e apresenta um gráfico com as porcentagens correspondentes a essas chamadas:
 - **Atendidas:** quantidade e percentual de chamadas geradas pelo *Callback* que foram atendidas pelos usuários.
 - **Não atendidas:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo *Callback* que não foram atendidas pelos usuários.
 - **Linha ocupada:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo *Callback* para números que estavam ocupados.

- **Rejeitadas:** quantidade e percentual de chamadas consideradas como rejeitadas pelo cliente (pode ocorrer quando o cliente atende, mas desliga em até 2 segundos).
- **Abandonadas pelo agente na geração:** quantidade e percentual de chamadas em que o agente desligou durante o completamento da chamada, ou quando o agente abandona a chamada no ramal (pode ocorrer quando o cliente atende e o agente desliga em até dois segundos), ou enquanto a chamada estiver tocando no cliente e ainda não ter sido atendida.
- **Com falha:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo *Callback* em que ocorreu alguma falha (por exemplo: número inexistente ou incompleto).

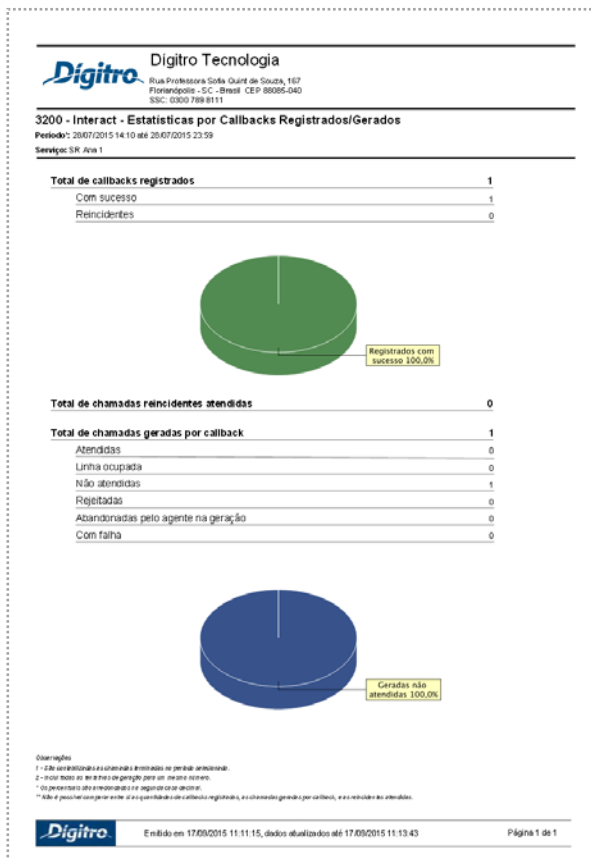


Figura 110. Modelo 3200 – Estatísticas por Callbacks Registrados/Gerados


MODELO 3201 – LISTA DE NÚMEROS REGISTRADOS

Este relatório apresenta a listagem de números registrados para o *Callback*, quando houver informações sobre a última tentativa de geração de *Callback*.

Parâmetros de Emissão: o usuário define os serviços e a ordenação dos registros.

Relatório emitido

Apresenta a listagem dos números registrados para o *Callback*. Quando houver tentativa de geração, apresenta seu status, data e hora da geração, e o tempo decorrido entre o registro e a geração com sucesso.



Digitro Tecnologia
Rua Professor Sefia Quill de Souza 157
Florianópolis - SC - Brasil CEP 88035-010
SSC: 0800 7818 1111

3201 - Interact - Lista de Números Registrados


Período: 23/04/2015 00:00 até 27/09/2015 23:59 Ordenação: Data/Hora Registro

Serviço:

atende

Numero Registrado	Data/Hora Registro	Registro	Status	Categoria Callback	Data/Hora Origem	Tempo em espera (s)
3012	24/04/2015 16:18:12	Registrado	Sucesso		24/04/2015 16:18:30	03:50:18
3012	27/04/2015 09:56:07	Registrado	Sucesso		27/04/2015 09:56:17	03:02:10
3012	27/04/2015 10:04:00	Registrado	Sucesso		27/04/2015 10:07:05	03:03:05
30812612	27/04/2015 10:22:36	Registrado	Respondido		27/04/2015 10:22:57	
30812612	27/04/2015 10:22:36	Registrado	Respondido		27/04/2015 10:23:58	
3012	27/04/2015 10:25:10	Registrado	Sucesso		27/04/2015 10:25:28	03:00:18

Observações:
1 - 00: 03:00Z (Zerado as chamadas atendidas no centro selecionado)



Execido em 27/04/2015 14:51:03, dados atualizados até 27/09/2015 14:51:03

Página 1 de 1

Figura 111. Modelo 3201 – Lista de Números Registrados

MODELO 3300 – ESTATÍSTICAS DE CONTATOS

Este modelo apresenta estatísticas dos contatos feitos pelos serviços ativos.

Parâmetros de Emissão: o usuário pode selecionar o tipo de discagem e os serviços.

Relatório emitido

O relatório apresenta o total de contatos, especificando o total de contatos com sucesso, sem sucesso, eliminados e pendentes (não conectados e reagendados). O gráfico apresenta as porcentagens dos contatos: com sucesso, sem sucesso, não contatados e reagendados. Os que possuem o valor 0% não serão apresentados no gráfico.

NOTA

- 1) *Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.*
- 2) *A opção **Intervalo de Análise**, localizada da aba Emissão/Programação, não é apresentada para esse modelo de relatório.*

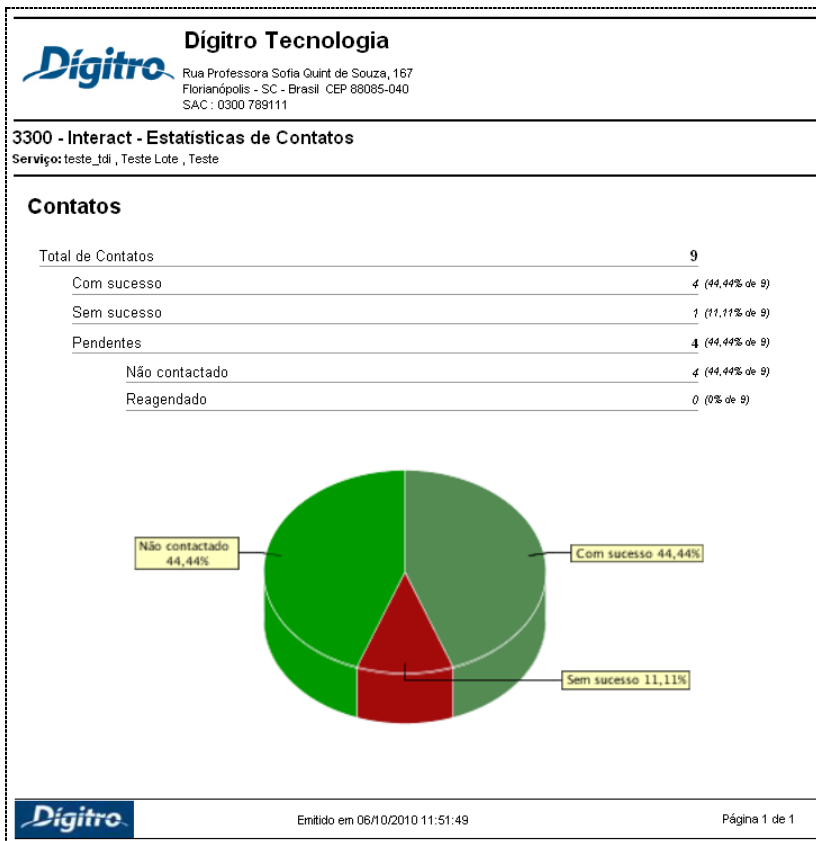


Figura 112. Modelo 3300 – Estatísticas de Contatos

MODELO 3301 – LISTA DE CONTATOS

Este modelo apresenta a lista de contatos dos serviços ativos.

Parâmetros de Emissão: o usuário pode selecionar o tipo de discagem, os serviços, os estados dos contatos a serem listados e o nome do contato. Além disso, é possível filtrar os contatos por um determinado período.

NOTAS

O intervalo de análise, apresentado na aba Emissão/Programação, é o mesmo utilizado nos demais relatórios, no entanto, seu preenchimento será opcional. Assim, as informações poderão ser apresentadas das seguintes formas:

- 1) Não preencher as datas. Nesse caso, serão listados todos os contatos;*
- 2) Preencher somente a data inicial. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão seja igual ou maior que a data informada;*
- 3) Preencher somente a data final. Nesse caso, o relatório incluirá no resultado os contatos que NÃO possuem data de inclusão e os que foram incluídos até a data informada;*
- 4) Preencher a data inicial e final. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão esteja dentro do período informado.*

Relatório emitido

O relatório apresenta o serviço que gerou as chamadas, o nome do contato, o estado do contato, o número destino e a data de inserção do contato.

NOTAS

- 1) Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.
- 2) A opção **Intervalo de Análise**, localizada da aba **Emissão/Programação**, não é apresentada para esse modelo de relatório.

 Digitro Tecnologia Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167 Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040 SSC: 0300 789 8111					
3301 - Interact - Lista de Contatos					
Serviço: ValidacaoPatchAtivo					
Estados do Contato: Todos(as)					Nome do Contato: Todos(as)
Serviço	Nome do Contato	Complemento	Estado	Destinos	Data de Inserção
ValidacaoPatchAtivo	asasdads	Com sucesso		32812021	
ValidacaoPatchAtivo	contatao1	Com sucesso		32812020	
ValidacaoPatchAtivo	teste	Com sucesso		32812021	07/04/20 16:05
Total: 13					

Figura 113. Modelo 3301 – Lista de Contatos

MODELO 3302 – LISTA DE CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO

Este modelo apresenta a lista de contatos realizados com sucesso pelos serviços ativos.

Parâmetros de Emissão: o usuário pode selecionar o tipo de discagem e os serviços.

NOTA

*Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.*

Relatório emitido

O relatório apresenta a listagem de contatos do serviço, informando o nome do contato, número de destino, ordem de discagem, o serviço, a data/hora em que o contato foi efetuado e a data de inserção do contato.

 Digitro Tecnologia Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167 Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040 SSC: 0300 789 8111					
3302 - Interact - Lista de Contatos Realizados Com Sucesso					
Período: 01/03/2020 00:00 até 31/03/2020 23:59					
Serviço: ValidacaoPatchAtivo					
Contato	Destino	Ordem de	Serviço	Data de Efetivação	Data de Inserção
asasdads	32812021	1	ValidacaoPatchAtivo	10/03/2020 10:49:14	
contatao1	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	03/03/2020 11:18:11	
Contatao3	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	03/03/2020 11:21:43	
teste	32812021	1	ValidacaoPatchAtivo	10/03/2020 10:50:16	07/04/2020 16:05:00
Contatao1	32812020	1	ValidacaoPatchAtivo	03/03/2020 11:22:44	
Total: 5					

Figura 114. Modelo 3302 – Lista de Contatos Realizados Com Sucesso

MODELO 3512 – LISTAGEM DE CHAMADAS SELECIONADAS PARA MONITORIA – EXPORTAÇÃO

Este modelo permite exportar a listagem das chamadas de serviço selecionadas para avaliação de monitoria. As informações exportadas por esse modelo correspondem às informações visualizadas no **Modelo 3012 – Listagem de Chamadas Selecionadas para Monitoria**.

Parâmetros de Emissão: o usuário define as campanhas de monitoria, as colunas a serem apresentadas no relatório, o modo de seleção da chamada, os avaliadores, os estados e o intervalo de avaliação, o tipo do serviço, os serviços, os times, os agentes, mídia, as classificações da chamada e a ordenação das informações.

NOTA

Diferente do Modelo 3012, esse modelo não apresenta as médias. São exportadas apenas as informações sobre os totais.

MODELO 3513 – AVALIAÇÕES DE DESEMPENHO (MONITORIA) – EXPORTAÇÃO

Este modelo apresenta a lista das respostas da avaliação de monitoria num determinado período. As informações expostas por este modelo de relatório correspondem às informações consolidadas visualizadas no **Modelo 3013 – Avaliações de Desempenho (Monitoria)**.

Parâmetros de Emissão: o usuário define as campanhas utilizadas e a faixa de horário, podendo definir também os avaliadores, os serviços, os times, os agentes, a origem, os formulários e as versões dos formulários.

4

MODELOS INTERACT – PESQUISA DE SATISFAÇÃO PERSONA2 (OPCIONAL)

Este capítulo descreve os modelos opcionais relacionados à URA de Pesquisa de Satisfação.

Esses modelos somente poderão ser emitidos na interface do **Interact Manager** e, por se tratarem de modelos opcionais, serão disponibilizados apenas mediante proposta comercial específica.

MODELO 3900 – AGENTES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Este relatório, gerado no formato .PDF, apresenta a estatística, por agente, do nível de satisfação dos clientes que responderam à pesquisa de satisfação via URA.

Parâmetros de emissão: na aba **Emissão/Programação**, defina o intervalo de análise e, na aba **Parâmetros**, defina os serviços pelos quais as chamadas foram atendidas, a URA pela qual foi respondida a pesquisa, as perguntas solicitadas e as respostas desejadas dentre as possíveis para as perguntas.

É possível incluir o cálculo de médias do agente por pergunta, média geral do agente e média do agente por time.

Relatório Emitido: exibe as chamadas que passaram pelo serviço selecionado e foram encaminhadas para a pesquisa de satisfação via URA. O relatório é composto pelos seguintes campos:

- **Pergunta:** pergunta que foi feita pela URA ao usuário.
- **Respostas:** lista as respostas possíveis para a pergunta.
- **Quantidade:** para cada resposta, indica quantas vezes ela foi selecionada para responder a referida pergunta.
- **Percentual:** indica o percentual de participação de uma determinada resposta em relação ao total das respostas para uma determinada pergunta.
- **Média:** informa a média do agente para cada pergunta.
- **Média geral do agente:** informa a média geral de cada agente.

- **Média geral do time:** agrupa os agentes por time e informa a média geral de cada time. Se o agente não estiver cadastrado em um time, o agente será apresentado no grupo “Agentes não associados a times”, que não apresentará média de time.

Modelos Interact –
Pesquisa de Satis-
fação Persona2
(Opcional)
CAPÍTULO 4

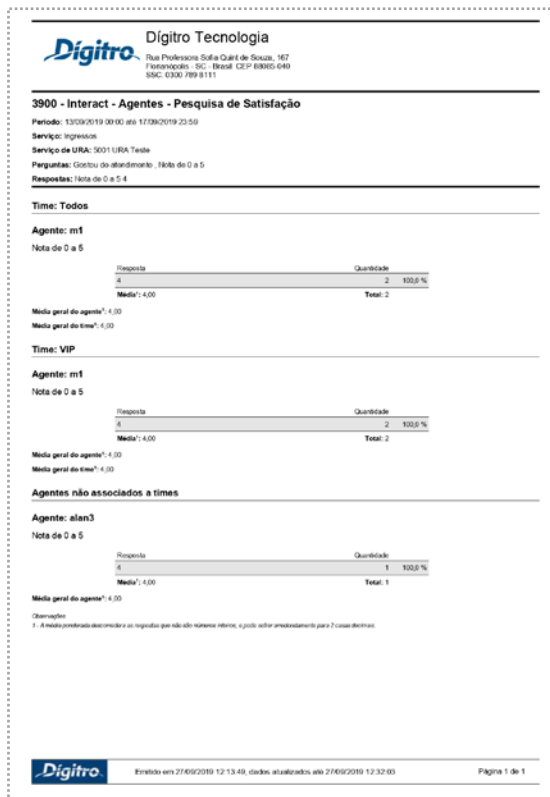


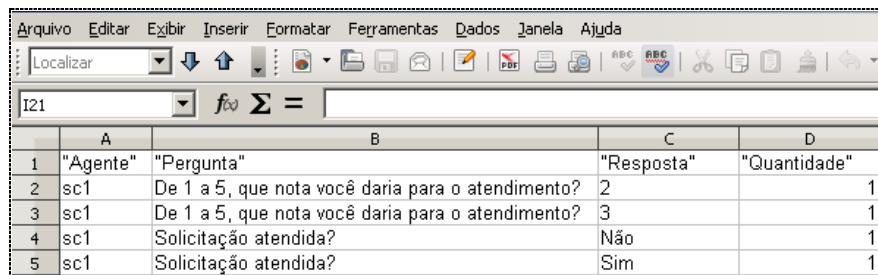
Figura 115. Modelo 3900 – Agentes – Pesquisa de Satisfação

MODELO 3950 – AGENTES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO – EXPORTAÇÃO

Permite exportar os resultados das pesquisas de satisfação nos formatos .CSV e .XLS. Serão apresentados os mesmos dados disponíveis no modelo [Modelo 3900: Agentes – Pesquisa de Satisfação](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define o intervalo de análise, os serviços pelos quais as chamadas foram atendidas, a URA pela qual foi respondida a pesquisa, as perguntas solicitadas e as respostas desejadas dentre as possíveis para as perguntas. É possível incluir o cálculo de médias do agente por pergunta, média geral do agente e média do agente por time.

Além disso, para o formato .CSV é possível definir o separador dos dados. Permite definir, no formato .XLS, se deverão apresentar ou não os valores dos parâmetros selecionados e o cabeçalho das colunas.



	A	B	C	D
1	"Agente"	"Pergunta"	"Resposta"	"Quantidade"
2	sc1	De 1 a 5, que nota você daria para o atendimento?	2	1
3	sc1	De 1 a 5, que nota você daria para o atendimento?	3	1
4	sc1	Solicitação atendida?	Não	1
5	sc1	Solicitação atendida?	Sim	1

Figura 116. Modelo 3950 – Agentes – Pesquisa de Satisfação

MODELO 3951 – PESQUISA DE SATIS- FAÇÃO – LISTAGEM – EXPORTAÇÃO

Permite exportar os resultados das pesquisas de satisfação nos formatos .CSV e .XLS, além de algumas informações sobre as chamadas atendidas.

Parâmetros de Emissão: na aba **Emissão/Programação**, defina o intervalo de análise e, na aba **Parâmetros**, defina os serviços pelos quais as chamadas foram atendidas, se somente o último atendimento da chamada no Interact deve ser considerado, os agentes e os times dos agentes que foram avaliados, a URA pela qual foi respondida a pesquisa, as perguntas solicitadas e as respostas desejadas dentre as possíveis para as perguntas.

Além disso, para o formato .CSV é possível definir o separador dos dados. Permite definir, no formato .XLS, se deverão apresentar ou não os valores dos parâmetros selecionados e o cabeçalho das colunas.

Relatório Emitido: exibe as chamadas que passaram pelo serviço selecionado e foram encaminhadas para a pesquisa de satisfação via URA, juntamente com as perguntas e respostas da pesquisa. O relatório é composto pelos seguintes campos:

- **Data inicial da chamada:** a data inicial da chamada.
- **Data de atendimento:** a data de atendimento da chamada.
- **Origem:** número originador da chamada.
- **Agente:** login do agente.
- **Serviço:** nome do serviço **Interact** em que a chamada foi atendida.

*Modelos Interact –
Pesquisa de Satis-
fação Persona2
(Opcional)*
CAPÍTULO 4

- **Tempo de conversação:** tempo em que a chamada esteve em conversação.
- **Tempo na fila:** tempo em que a chamada permaneceu em fila.
- **Perguntas:** perguntas que foram feitas pela URA ao usuário.
- **Respostas:** a resposta que foi fornecida na pesquisa para a respectiva pergunta.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Data inicial da chamada	Data de atendimento	Origem	Agente	Serviço	Tempo de conversação	Tempo na fila	Pergunta 1	Resposta 1			
2	"13/09/2019 17:04:36"	"13/09/2019 17:00:12"	"7558"	"m1"	"Ingressos"	"258"	"10"	"Nota 0 a 5"	5			
3												
4												

Figura 117. Modelo 3951 – Pesquisa de Satisfação – Listagem – Exportação

5

MODELOS INTERACT – PESQUISA DE SATISFAÇÃO PERSONA3 (OPCIONAL)

Este capítulo descreve os modelos opcionais relacionados à URA de Pesquisa e Satisfação do Persona3.

Esses modelos poderão ser emitidos no **Interact Manager** e, por se tratarem de modelos opcionais, serão disponibilizados apenas mediante proposta comercial específica.

MODELO 3910: AGENTES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Este relatório, gerado no formato .PDF e /ou .HTML, apresenta informações referentes à pesquisa de satisfação para o **Interact** com URAs desenvolvidas com o Persona3.

No início são apresentados os dados consolidados das respostas dadas à pergunta no formato de gráfico ou tabela e depois as respostas para os agentes referentes à pergunta. Isto se repete para cada pergunta.

Parâmetros de emissão: na aba **Emissão/Programação**, escolha entre apresentar o nome do agente ou o login do agente, defina o intervalo de análise e, na aba **Parâmetros**, defina o período de ocorrência e o serviço pelo qual a chamada foi atendida, o time e também o tipo de exibição: tabela, gráfico ou ambos. Ainda se preferir, é possível filtrar por um ou mais agente(s) específico(s) e selecionar a URA de pesquisa para poder filtrar por alguma pergunta e/ou resposta específica.

Relatório Emitido: exibe as chamadas que passaram pelo serviço selecionado e foram encaminhadas para a pesquisa de satisfação via URA. O relatório é composto pelos seguintes campos:

- **Pergunta:** pergunta que foi feita pela URA ao usuário.
- **Respostas:** lista as respostas possíveis para a pergunta.
- **Quantidade:** para cada resposta, indica quantas vezes ela foi selecionada para responder a referida pergunta.

Modelos Interact –
Pesquisa de Satis-
fação Persona3
(Opcional)
CAPÍTULO 5

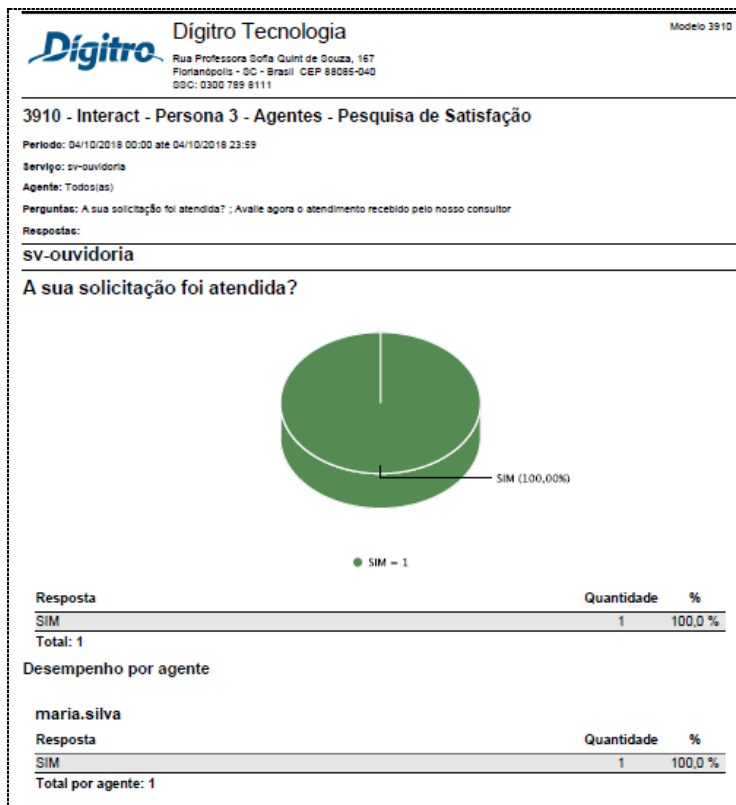


Figura 118. Agentes – Relatório de Pesquisa de Satisfação (Gráfico)

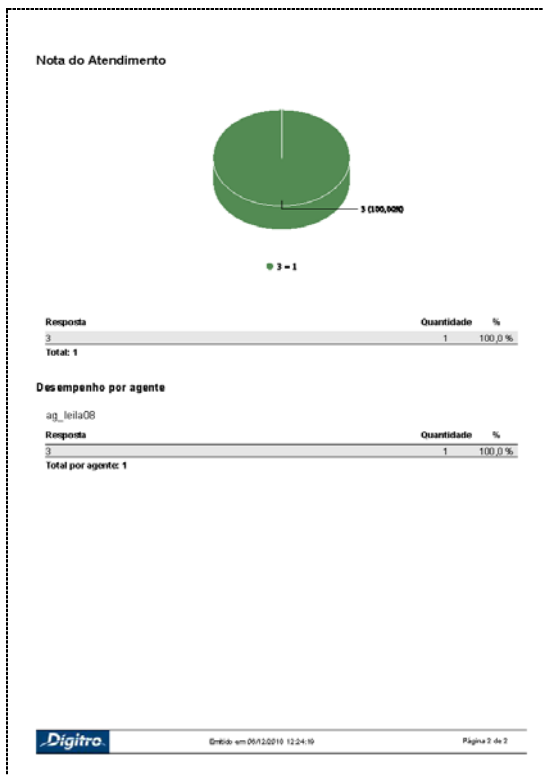


Figura 119. Agentes – Relatório de Pesquisa de Satisfação (Gráfico e Tabela)

MODELO 3960: AGENTES – PESQUISA DE SATISFAÇÃO – EXPORTAÇÃO

Este relatório, gerado no formato .CSV e /ou .XLS, apresenta uma listagem das chamadas atendidas do serviço do **Interact** (selecionado para a emissão) e o resultado da pesquisa de satisfação (URAs Persona 3) respondida para as mesmas chamadas, além de alguns dados da chamada atendida.

Parâmetros de emissão: o usuário define o período de ocorrência e os serviços pelos quais as chamadas foram atendidas. Além disso, para o formato .CSV é possível definir o separador dos dados. Permite também definir, no formato .XLS, se deverão apresentar ou não os valores dos parâmetros selecionados e o cabeçalho das colunas. Tanto para o formato XLS quanto para o CSV, é possível também escolher entre mostrar ou não a coluna dados associados no relatório.

Campos do modelo:

- Data Inicial da chamada: data inicial da chamada;
- Data de Atendimento: data de atendimento da chamada;
- Origem: número originador da chamada;
- Agente: login do agente;
- Serviço: serviço em que a chamada foi atendida;
- Tempo de conversação: tempo em que a chamada esteve em conversação;
- Tempo na fila: tempo em que a chamada permaneceu em fila;

*Modelos Interact –
Pesquisa de Satis-
fação Persona3
(Opcional)*
CAPÍTULO 5

- Dados associados: somente apresentará valores se a chamada possuir dados associados;
- Perguntas: Perguntas da pesquisa de satisfação;
- Respostas: Respostas das respectivas perguntas;

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Data Inicial da Chamada	Data de Atendimento	Origem	Agente	Serviço	Tempo de Conversação	Tempo na Fila	Dados Associados	Pergunta1	Resposta1	Pergunta2	Resposta2
2	11/10/2018 15:13:38	11/10/2018 15:13:41	3100	agente07	sv-covid19	9	0	CPF: 000-000-000-xx	Solicitação foi Atendida	SIM	Nota do Atendimento	1
3	15/10/2018 10:54:37	15/10/2018 10:54:44	3100	agente08	sv-covid19	23	0		Solicitação foi Atendida	NÃO	Nota do Atendimento	3
4												

Figura 120. Agentes – Relatório de Pesquisa de Satisfação

6

MODELOS INTERACT PADRÃO – EXPORTAÇÃO

Os modelos Exportação apresentam uma saída simples, exibindo de maneira tabular os dados selecionados. Esses modelos têm como objetivo facilitar a exportação de informações do sistema, para que elas possam ser usadas em ferramentas de texto, como planilhas de dados.

O sistema gera arquivos nos formatos .CSV e .XLS, que permitem a manipulação do seu conteúdo e possuem uma coluna inicial com o cabeçalho de todos os dados selecionados. Para o formato .XLS, a coluna de cabeçalho é opcional, e pode ser configurada pelo parâmetro **Detalhes da Exportação XLS**.

Esses modelos permitem que usuário configure a exibição de uma capa contendo os parâmetros selecionados para a emissão do relatório, a inserção de um cabeçalho nas planilhas geradas, a geração de arquivo compatível com o Excel95 e, também, o tipo de separador utilizado nos arquivos .CSV.

A Figura 116 apresenta um exemplo de arquivo .XLS gerado por um modelo de relatório de exportação.

*Modelos Interact
Padrão – Exportação*
CAPÍTULO 6

	A	B	C	D	E	F
1	Data Inicial do Atendimento	Interlocutor	Data Inicial da Chamada	Serviço	Agente	Tempo na Fila
2	2009-03-20 09:40:17.0	4353	2009-03-20 09:40:17.0	Teste_SCR	marie	0
3	2009-03-20 09:40:38.0	4818	2009-03-20 09:40:17.0	Teste_SCR	arnold	0
4	2009-03-20 10:37:09.0	4354	2009-03-20 10:37:09.0	Teste_SCR	john	0
5	2009-03-20 10:55:47.0	4354	2009-03-20 10:55:47.0	Teste_SCR	marie	0
6	2009-03-20 11:03:13.0	4354	2009-03-20 11:03:13.0	Teste_SCR	marie	0
7	2009-03-20 11:03:41.0	7373	2009-03-20 11:03:13.0	Teste_SCR	john	0
8	2009-03-20 11:25:08.0	4354	2009-03-20 11:25:08.0	Teste_SCR	john	0
9	2009-03-20 11:25:47.0	4353	2009-03-20 11:25:08.0	Teste_SCR	marie	0
10	2009-03-20 11:27:36.0	4354	2009-03-20 11:27:36.0	Teste_SCR	marie	0
11	2009-03-20 13:41:36.0	4353	2009-03-20 13:41:36.0	Teste_SCR	marie	0
12	2009-03-20 14:00:43.0	7373	2009-03-20 14:00:43.0	Teste_SCR	john	0
13	2009-03-20 16:23:34.0	4353	2009-03-20 16:23:34.0	Teste_SCR	john	0
14	2009-03-20 16:34:29.0	4353	2009-03-20 16:34:29.0	Teste_SCR	john	0
15	2009-03-20 16:36:11.0	4353	2009-03-20 16:36:11.0	Teste_SCR	john	0
16	2009-03-25 13:41:42.0	4353	2009-03-25 13:41:42.0	Teste_SCR	john	0
17	2009-03-25 15:29:10.0	4354	2009-03-25 15:29:10.0	Teste_SCR	marie	0
18	2009-04-06 14:16:21.0	5582	2009-04-06 14:16:21.0	Teste_SCR	arnold	0

Figura 121. Exemplo de arquivo .XLS

A seguir são descritos os modelos de relatórios de exportação disponíveis no sistema.

MODELO 3500 – ESTATÍSTICAS POR PERÍODO – VISÃO GERAL – EXPORTAÇÃO

Permite exportar as estatísticas das chamadas recebidas e geradas num determinado período. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3000 – Estatísticas por período – Visão Geral](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário escolhe o tipo de serviço. Para o tipo de serviço receptivo, podem-se definir as estatísticas para chamadas recebidas e geradas a serem listadas no relatório, os tempos médios a serem apresentados, a mídia, as estatísticas de nível de serviço, as estatísticas de atendimento por perfis, as estatísticas de chamadas recebidas na visão do agente, e o DDD das identidades de origem/destino.

Para o tipo de serviço ativo, o usuário escolhe os serviços, sendo opcional o filtro dos serviços por tipo de discagem, define as estatísticas para chamadas geradas a serem listadas no relatório, os tempos médios a serem apresentados, as estatísticas de chamadas recebidas na visão do agente e o DDD das identidades de origem/destino.

Para ambos os tipos de serviço, o usuário escolhe o sentido da chamada, que poderá ser ambos (não selecionando o filtro Chamadas), somente chamadas recebidas ou somente chamadas geradas. Ao selecionar o sentido, as opções de seções serão alteradas conforme a opção escolhida.

NOTAS

O intervalo de análise, apresentado na aba Emissão/Programação, é o mesmo utilizado nos demais relatórios, no entanto, seu preenchimento será opcional. Assim, quando o usuário filtrar por serviço ativo, as informações relacionadas aos contatos inseridos na campanha poderão ser apresentadas das seguintes formas:

- 1) Não preencher as datas. Nesse caso, serão listados todos os contatos;*
- 2) Preencher somente a data inicial. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão seja igual ou maior que a data informada;*
- 3) Preencher somente a data final. Nesse caso, o relatório incluirá no resultado os contatos que NÃO possuem data de inclusão e os que foram incluídos até a data informada;*
- 4) Preencher a data inicial e final. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão esteja dentro do período informado.*

MODELO 3501 – ESTATÍSTICAS POR INTERVALO DE TEMPO – EXPORTAÇÃO

Permite exportar as estatísticas das chamadas recebidas e geradas pelos serviços, num determinado intervalo de tempo.

As informações exportadas por esse modelo de relatório correspondem às estatísticas que servem como base das estatísticas visualizadas nos modelos de impressão 3001 ([Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Receptivos](#)) e 3006 ([Estatísticas por Intervalo de Tempo – Serviços Ativos](#)).

Parâmetros de Emissão: o usuário escolhe o tipo de serviço. Para o tipo de serviço receptivo, usuário pode filtrar as estatísticas disponíveis para seleção através do filtro **Chamadas**. Ao selecionar este filtro, os parâmetros de colunas serão alterados e disponibilizados conforme o sentido escolhido:

- **Desmarcado**, ou seja, o filtro está inativo: estará disponível o parâmetro **Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo - Serviços Receptivos – Exportação**.
- **Chamadas recebidas**: estará disponível o parâmetro **Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo - Serviços Receptivos Chamadas Recebidas – Exportação**.
- **Chamadas geradas**: estará disponível o parâmetro **Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo - Serviços Receptivos Chamadas Geradas – Exportação**.

Para o tipo de serviço ativo, estará disponível o parâmetro **Colunas de Estatística por Intervalo de Tempo - Serviços Ativos – Exportação**.

Em seguida, o usuário escolhe um ou mais serviços, seleciona as colunas de estatísticas a serem apresentadas no relatório, o intervalo de tempo para geração das estatísticas, a mídia, a faixa de horário e o DDD das identidades de origem/destino.

NOTAS

- 1) *O período escolhido pode ser ampliado de acordo com o intervalo selecionado.*
- 2) *Diferentemente dos modelos 3001 e 3006, esse relatório não apresenta as médias e as porcentagens. São exportadas apenas as informações sobre os totais.*
- 3) *As estatísticas "Quantidade máxima de agentes logados", "Quantidade mínima de agentes logados" e "Quantidade média de agentes logados" são contabilizadas por serviço. Portanto, seus valores só podem ser informados se for selecionado apenas um serviço. Quando houver mais de um serviço selecionado, as colunas com essas estatísticas desaparecem.*

MODELO 3502 – LISTAGEM DE CHAMADAS NO SERVIÇO – EXPORTAÇÃO

Permite exportar a listagem de chamadas atendidas pelo serviço. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3002 – Listagem de chamadas no serviço](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define as colunas a serem apresentadas, os serviços, os times, os agentes, as condições de desligamento, lista de destinatários em CC ou CCo das chamadas por *e-mail*, o tipo de chamada (entrante/sainte, interna/externa), as classificações de chamada, informação de quem desligou, se devem ser apresentadas as informações sobre consultas, a mídia, perfil de atendimento, pesquisa de satisfação, origem, destino e ordenação das informações.

NOTA

Diferentemente do modelo 3002, esse relatório não apresenta médias e as porcentagens. São exportadas apenas informações sobre os totais.

MODELO 3520 – ESTATÍSTICAS DE QUALIDADE DO ATENDIMENTO – EXPORTAÇÃO

Apresenta as estatísticas das chamadas recebidas para o período e intervalos de tempos selecionados.

Parâmetros de emissão: o usuário define: Intervalo, Serviço, Tempo de nível de serviço, Mídia e DDD.

Relatório emitido: apresenta a estatística das chamadas recebidas para o período e intervalo de tempos selecionados. Dados apresentados no relatório:

- **Serviço:** nome do serviço;
- **Horário/Dia:** HH:mm/dd/MM/YYYY.
- **X segundos:** quantidade de segundos configurada no respectivo tempo de nível de serviço para o intervalo consolidado no período;
- **Atendidas em até X segundos:** chamadas que ficaram até X segundos na fila e foram atendidas;
- **Atendidas após X segundos:** chamadas que ficaram mais de X segundos na fila e foram atendidas;
- **Abandonadas até X segundos:** chamadas que foram abandonadas na fila em até X segundos;
- **Abandonadas após X segundos:** chamadas que foram abandonadas na fila após X segundos;
- **Ocupadas:** chamadas transbordadas;

- **Oferecidas:** chamadas recebidas pelo serviço;
- **Tempo médio de atendimento:** no formato 00:00:00 (hora:minuto:segundo);
- **INS (Índice de Nível de Serviço):** total de chamadas atendidas em até X segundos / Total de chamadas recebidas * 100;
- **IAb (Índice de Abandono):** total de chamadas abandonadas após X segundos / (Total de chamadas atendidas + total de chamadas abandonadas após X segundos) * 100;
- **ICO (Índice de Chamadas Ocupadas):** total de chamadas ocupadas / Total de chamadas oferecidas * 100;
- **Máx Agentes:** quantidade máxima de agentes logados no intervalo avaliado que atendem a um mesmo serviço.

NOTA

X é o Tempo de Nível de Serviço, definido no momento da emissão.

MODELO 3510 – ESTATÍSTICAS DO INTERACT POR MÍDIA – SERVIÇOS RECEPTIVOS – EXPORTAÇÃO

Permite exportar as estatísticas de TMR das chamadas atendidas pelo serviço por tipo de mídia. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3010 – Estatísticas do Interact por Mídia - Serviços Receptivos](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário seleciona a mídia cujas estatísticas deseja exportar. O usuário deve selecionar uma das seguintes opções:

- **Consolidado de chamadas do Interact:** apresenta estatísticas consolidadas referentes ao **Interact**, por mídia.
- **Listagem dos serviços:** apresenta estatísticas consolidadas por serviço, por mídia.

NOTA

Este relatório, diferentemente do modelo 3010, não apresenta tempos médios das chamadas, com exceção do tempo Médio de Retenção (TMR). São exportadas somente informações sobre os totais das chamadas.

MODELO 3600 – ATENDIMENTO DE AGENTES – EXPORTAÇÃO

Permite exportar informações sobre o atendimento dos agentes a chamadas de serviço e pessoais. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3100 – Atendimento de agentes](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de registro, as colunas a serem apresentadas no relatório, os times, os agentes, a mídia e o DDD das identidades de origem/destino.

*Modelos Interact
Padrão – Exporta-
ção*

CAPÍTULO 6

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Login	Tempo logado	Pausas	Tempo de pausas	Pausas por falha	Tempo em pausa	Tempo disponível	Tempo ocupado	Tempo conectado	Chamadas recebidas de serviço	Tempo em chamadas recebidas de
3600	4	281	0	281					8	
3600	29	2	11	0	11				1	

Figura 122. 3600 Atendimento de agentes – Exportação

NOTAS

- 1) *As estatísticas globais de cada agente, assim como as chamadas pessoais, independem dos serviços selecionados, ou seja, são as mesmas para o período.*
- 2) *Diferentemente do modelo 3100, esse relatório não apresenta as médias e as porcentagens. São exportadas apenas as informações sobre os totais.*

MODELO 3601 – PAUSA E TEMPO LOGADO DOS AGENTES – EXPORTAÇÃO

Permite exportar informações sobre os logins e as pausas dos agentes. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3101 – Pausa e tempo logado dos agentes](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define os times, os agentes, a identificação do autor e se devem ou não ser apresentadas as mídias e os ramais utilizados.

NOTA

Esse relatório, diferentemente do modelo 3101, não apresenta um totalizador para cada evento.

MODELO 3602 – LISTA DE AGENTES LOGADOS POR PERÍODO

Este relatório apresenta os agentes logados num determinado período e que estavam aptos a atender os serviços configurados. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3102 – Lista de Agentes Logados por Período](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define os times, os agentes, os serviços utilizados e a faixa de horário.

MODELO 3603 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE CHAT/E-MAIL – EXPORTAÇÃO

Este relatório apresenta a listagem das respostas da pesquisa de satisfação num determinado período. As informações expostas por esse modelo de relatório correspondem às informações consolidadas visualizadas no [Modelo 3103 – Pesquisa de Satisfação de Chat](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define os serviços utilizados, podendo definir também a mídia, os times, os agentes, a origem, os formulários e as versões dos formulários.

MODELO 3604 – ATENDIMENTO DE AGENTES POR INTERVALO DE TEMPO – EXPORTAÇÃO

Permite exportar informações sobre o atendimento dos agentes e determina parâmetros relacionados.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o Intervalo de agrupamento das chamadas, o Tipo de Registro, o Tipo de Estatísticas, as Estatísticas por Intervalo de Tempo do Agente, as Estatísticas por Intervalo de Tempo do Agente por Serviços, o Time, o Agente, o Tipo do Serviço, a Mídia, a Faixa de Horário, o DDD, os Detalhes da exportação XLS, o Separador de campos para o arquivo CSV e os detalhes da exportação CSV.

NOTAS

- 1) Quando o parâmetro de emissão "Tipo de estatísticas" for 'ambas' ou 'Estatísticas de agente', será apresentada uma nova coluna dentro do parâmetro 'Colunas de Estatísticas por Intervalo de Tempo - Agente - Exportação': 'Tempo médio disponível entre chamadas de serviço' (tempo disponível em relação a serviços dividido pelo número de chamadas atendidas no serviço).
- 2) A quantidade de chamadas atendidas no(s) serviço(s) corresponde à soma das 'quantidades de chamadas atendidas'. Esta dependerá de haver ou não filtro por serviço:
 - Se houver filtro por serviço, serão somadas as quantidades de chamadas atendidas do agente nos serviços selecionados.
 - Se não houver filtro por serviço, serão somadas as quantidades de chamadas atendidas de todos os serviços que o agente atendeu.(Obs.: As chamadas pessoais não devem ser consideradas (chamadas com id_servico=0).

MODELO 3700 – ESTATÍSTICAS POR CALLBACKS REGISTRADOS/GERADOS – EXPORTAÇÃO

Exibe as estatísticas por *Callbacks* registrados ou gerados. Para os *Callbacks* registrados, informa as porcentagens dos realizados com sucesso, reincidentes e sem recurso disponível. Para os *Callbacks* gerados, informa as porcentagens dos atendidos, não responde, ocupados e com falha.

As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3200 - Estatísticas por Callbacks Registrados/Gerados](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define as colunas a serem apresentadas e os serviços, e também o parâmetro exportação.

MODELO 3701 – LISTA DE NÚMEROS REGISTRADOS – EXPORTAÇÃO

Permite exportar a listagem de números registrados para o *Callback* e, quando houver, informações sobre a última tentativa de geração de *Callback*. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3201 - Lista de Números Registrados](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define os serviços e a ordenação dos registros.

MODELO 3800 – ESTATÍSTICAS DE CONTATOS – EXPORTAÇÃO

Permite exportar as estatísticas dos contatos feitos pelos serviços ativos. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3300 - Estatísticas de Contatos](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de discagem, o serviço e se deve ser apresentada uma capa contendo os parâmetros utilizados para a emissão do relatório.

NOTAS

- 1) *Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.*
- 2) *A opção **Intervalo de Análise**, localizada da aba Emissão/Programação, não é apresentada para esse modelo de relatório.*

MODELO 3801 – LISTA DE CONTATOS - EXPORTAÇÃO

Permite exportar a lista de contatos feitos pelos serviços ativos. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3301 - Lista de Contatos](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de discagem, o serviço, os estados a serem listados e o nome do contato. Além disso, é possível filtrar os contatos por um determinado período.

NOTA

*Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.*

NOTAS

O intervalo de análise, apresentado na aba Emissão/Programação, é o mesmo utilizado nos demais relatórios, no entanto, seu preenchimento será opcional. Assim, quando o usuário filtrar por serviço ativo, as informações relacionadas aos contatos inseridos na campanha poderão ser apresentadas das seguintes formas:

- 1) Não preencher as datas. Nesse caso, serão listados todos os contatos;*
- 2) Preencher somente a data inicial. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão seja igual ou maior que a data informada;*
- 3) Preencher somente a data final. Nesse caso, o relatório incluirá no resultado os contatos que NÃO possuem data de inclusão e os que foram incluídos até a data informada;*
- 4) Preencher a data inicial e final. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão esteja dentro do período informado.*

MODELO 3802 – LISTA DE CONTATOS REALIZADOS COM SUCESSO – EXPOR- TAÇÃO

Permite exportar a lista de contatos realizados com sucesso pelos serviços ativos. As informações exportadas por esse modelo de relatório são iguais às visualizadas no [Modelo 3302 - Lista de Contatos Realizados Com Sucesso](#).

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de discagem e o serviço.

NOTA

*Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.*

MODELO 3804 - LISTA DE TELEFONES NA FAIXA DE TEMPO DE ATENDIMENTO – EXPORTAÇÃO

Permite exportar a lista de contatos cujo atendimento teve duração dentro de uma faixa de tempo pré-definida.

Parâmetros de Emissão: o usuário define o tipo de discagem, o serviço e os tempos mínimo e máximo de atendimento.

NOTA

*Para esse modelo de relatório não é possível selecionar o tipo de discagem **Teste de Lote**.*

GLOSSÁRIO

Termo	Descrição
Agente	Também conhecido como operador, atendente ou representante. É o responsável pelo atendimento das chamadas que chegam a um <i>Call Center</i> ou pela realização de chamadas externas nas campanhas de <i>Telemarketing</i> . Em telecomunicações, o termo mais utilizado é atendente; em <i>Call Centers</i> profissionais, usa-se agente.
Chamadas Abandonadas	<p>Visão do serviço (somente para serviços receptivos)</p> <p>Chamadas abandonadas pelo cliente antes do atendimento pelo agente, ou nos primeiros segundos de atendimento. Pode ser de três tipos:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Abandonadas antes da fila: chamadas abandonadas pelo cliente antes de serem distribuídas pelo serviço (geralmente durante a mensagem de abertura).▪ Abandonadas na fila: chamadas abandonadas pelo cliente durante aguardo de recurso para atendimento.▪ Abandonadas no ramal: chamadas abandonadas pelo cliente nos primeiros segundos de atendimento. <p>Visão do agente</p> <p>Visão igual a do serviço, mas pode ser somente do tipo Abandonada no ramal.</p>

Termo	Descrição
Chamadas Abandonadas NS	São as chamadas abandonadas em até “n” segundos, em cada nível de serviço. Os tempos dos níveis de serviço são configurados na página CADASTRO DE TEMPO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA RELATÓRIO, na interface do Interact Manager , e são utilizados somente nos relatórios.
Chamadas Atendidas	<p>Visão do serviço</p> <p>Chamadas que são efetivamente atendidas por agentes ou dispositivos específicos.</p> <p>As seguintes chamadas não são contabilizadas como chamadas atendidas nesta visão:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chamadas abandonadas no ramal. ▪ Chamadas recebidas por transferência. ▪ Consultas recebidas. <p>As chamadas atendidas podem ser divididas em chamadas resolvidas, chamadas transferidas, chamadas encaminhadas, finalizadas sem resposta e finalizadas por inatividade.</p> <p>Visão do agente</p> <p>Chamadas atendidas na visão do serviço, somadas às:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chamadas recebidas por transferência. ▪ Consultas recebidas.
Chamadas Atendidas NS	São as chamadas atendidas em até “n” segundos em cada nível de serviço. Os tempos dos níveis de serviço são configurados na página CADASTRO DE TEMPO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA RELATÓRIOS, na interface do Interact Manager , e são utilizados somente nos relatórios.
Chamadas com Aten-	Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não fica-

Termo	Descrição
dimento Imediato	ram em fila de espera do serviço antes de serem atendidas, nem tiveram tempo de toque.
Chamadas com Sucesso	São as chamadas geradas com sucesso. Elas são classificadas em: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Atendida: chamada atendida pelo destino (contato) e que possui atendimento de agente ou URA. ▪ Abandonada: chamada atendida pelo destino (contato), porém desligada antes de ser atendida por agente ou URA. ▪ Derrubada sem recurso livre: chamada que ficou em fila e foi derrubada sem que houvesse um recurso (agente ou canal de URA) para fazer o atendimento.
Chamadas Geradas	São as chamadas geradas pelo agente por meio do serviço, ou as chamadas geradas pelo serviço e direcionadas ao agente.
Chamadas Geradas sem Sucesso	Chamadas geradas que não obtiveram sucesso, ou seja, que não devem ser direcionadas a um agente. São agrupadas em: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Não Atendidas: ocorre quando a chamada não é atendida pelo destino, até o tempo máximo configurado no serviço. ▪ Ocupadas: ocorre quando o destino se encontra em outra chamada. ▪ Fax: ocorre quando a chamada é atendida por fax. ▪ URA por Sinalização: ocorre quando a operadora informa que o atendimento foi feito por uma URA. ▪ URA por CPD/Secretária Eletrônica: ocorre quando

Termo	Descrição
	<p>a chamada é identificada pelo recurso de CPD como sendo atendida por URA ou secretária eletrônica.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Número Inexistente: ocorre quando a sinalização recebida da operadora de telefonia for de número inexistente. ▪ Bloqueio de <i>Telemarketing</i>: está relacionado aos números telefônicos cadastrados na lista de Números Bloqueados, sendo estes impedidos de receber chamadas do marketing ativo. ▪ Sem Crédito: ocorre quando não existe crédito para gerar chamadas. ▪ Falhas: chamadas que não obtiveram sucesso por falhas de: Desvio, Geração, Alocação, Sinalização, Congestionamento, ou Pré-Atendimento.
<p>Chamadas Geradas sem Sucesso por Falhas</p>	<p>Chamadas geradas que não obtiveram sucesso por falhas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Desvio: ocorre quando o comando de desvio da chamada para URA ou para agente falha. Isso pode acontecer por erro de configuração do dispositivo URA/agente, não disponibilidade de canais de URA, etc. ▪ Geração: ocorre quando não é possível gerar a chamada. ▪ Alocação: ocorre quando não é possível alocar juntores para completar a chamada. ▪ Sinalização: ocorre quando não é possível interpretar a sinalização enviada pela operadora de te-

Termo	Descrição
	<p>lefoneia.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Congestionamento: ocorre quando não existem canais para gerar a chamada em questão, todos estão ocupados. ▪ Pré-Atendimento: ocorre quando há falha antes do atendimento pelo agente. Como por exemplo, a URA ter finalizado a chamada por um erro de navegação do cliente (apenas para serviços do tipo ativo, exceto Teste de Lote).
Chamadas não Atendidas	Para serviços do tipo receptivo, são as chamadas geradas pelo agente por meio do serviço quando não são atendidas pelo destino.
Chamadas Recebidas	<p>Visão do serviço</p> <p>Chamadas recebidas pelo serviço, representando a soma das chamadas abandonadas, atendidas, desviadas para outro serviço, transbordadas e recebidas fora de horário.</p> <p>Visão do agente</p> <p>Chamadas recebidas pelo agente em relação ao serviço, representando a soma das chamadas abandonadas no ramal, atendidas e transbordadas.</p>
Chamadas Resolvidas	Chamadas atendidas, na visão do serviço, que foram finalizadas no primeiro atendimento, ou seja, finalizadas sem transferência.
Chamadas Recebidas por Transferência	Ver Chamadas transferidas.
Chamadas Simultâneas em fila	Quantidade de chamadas que estavam ao mesmo tempo em espera na fila do sistema durante o intervalo de tempo informado (no parâmetro do relatório).

Termo	Descrição
Chamadas Transbordadas	Chamadas que foram repassadas de um serviço para outro devido a exceções como o, por exemplo, ultrapassar o tamanho máximo da fila, esgotaram-se os perfis de atendimento, ou quando não há agente "logado".
Chamadas Transferidas no Serviço	<p>Visão do serviço</p> <p>Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não foram finalizadas no primeiro atendimento, ou seja, foram transferidas a outro agente ou ramal. Nesta visão, uma chamada transferida é contabilizada uma única vez.</p> <p>Visão do agente</p> <p>Chamadas atendidas, na visão do agente, que foram transferidas a outro agente ou ramal. Cada chamada transferida é contabilizada nesta visão.</p>
Chamadas Transferidas Fora do Serviço	<p>Visão do serviço</p> <p><i>Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não foram finalizadas no primeiro atendimento e foram transferidas para outro serviço cadastrado.</i></p> <p>Visão do agente</p> <p><i>Chamadas atendidas, na visão do agente, que foram transferidas para outro serviço cadastrado.</i></p>
Chamadas Transferidas para a Fila	<p>Visão do serviço</p> <p><i>Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não foram finalizadas no primeiro atendimento e foram transferidas para a fila do mesmo serviço.</i></p> <p>Visão do agente</p> <p><i>Chamadas atendidas, na visão do agente, que foram transferidas para a fila do mesmo serviço.</i></p>
Condição de Desliga-	Motivo pelo qual uma chamada foi finalizada, quando

Termo	Descrição
amento	<p>finalizada pelo agente que a atendeu, ou pelo serviço, quando não houve atendimento.</p> <p>Para serviços do tipo receptivo, são possíveis as seguintes condições de desligamento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Abandono no Pré-Atendimento: chamada desligada pela origem antes de entrar em fila.▪ Abandonada na Fila: chamada recebida em um serviço em que a origem desliga enquanto a chamada está na fila.▪ Abandonada no Ramal: chamada desligada pela origem antes do agente (destino) atender, ou em menos de dois segundos após a chamada ter sido atendida pelo agente.▪ Chamada normal: chamada atendida pelo agente.▪ Chamada Transferida: chamada atendida pelo agente e posteriormente transferida por ele para outro agente ou ramal.▪ Derrubada fora do horário de serviço: chamada recebida pelo serviço fora do horário de funcionamento. Neste caso, a chamada pode ser transferida para o destino configurado no Transbordo fora do horário de atendimento, ou finalizada se nada for configurado.▪ Transbordo <i>CallBack</i>: chamada sem atendimento transbordada para <i>CallBack</i> após ter ultrapassado o tempo de espera dos Perfis de atendimento, ou ter extrapolado o tamanho da fila configurado para Transbordo.▪ Transbordo de Grupo: chamada sem atendimento

Termo	Descrição
	<p>transbordada para destino configurado após ter ultrapassado o tempo de espera dos Perfis de atendimento, ou ter extrapolado o tamanho da fila configurado para Transbordo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Transferida para a fila: chamada que foi transferida para a fila do próprio serviço receptivo. ▪ Transferida para fora do serviço: chamada que foi transferida para outro serviço cadastrado. ▪ <i>Callback</i> - Bloqueio de telemarketing: chamada gerada para um número cadastrado na lista de bloqueio para telemarketing. ▪ <i>Callback</i> - Chamada Efetuada com Sucesso: chamada gerada pelo sistema e atendida pelo cliente. ▪ <i>Callback</i> - Chamada Efetuada Transferida: chamada gerada pelo sistema, atendida pelo agente e posteriormente transferida por ele para outro agente ou para outro serviço. ▪ <i>Callback</i> - Derrubada sem agente: chamada atendida pelo destino e desligada devido à falta de agentes disponíveis para atendimento naquele momento. ▪ <i>Callback</i> - Falha de alocação: chamada gerada sem sucesso devido à falha ao tentar alocar recurso para realizar discagem. ▪ <i>Callback</i> - Falha de congestionamento: chamada gerada sem sucesso devido à falha de congestionamento. ▪ <i>Callback</i> - Falha de geração: chamada gerada sem

Termo	Descrição
	<p data-bbox="890 242 1378 267">sucesso devido a uma falha não identificada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="839 280 1437 332">▪ <i>Callback</i> - Falha de pré-atendimento: chamada recebida pelo serviço desligada no pré-atendimento. <li data-bbox="839 345 1437 422">▪ <i>Callback</i> - Falha de sinalização: chamada gerada sem sucesso devido à falha de sinalização no estabelecimento da chamada. <li data-bbox="839 435 1437 512">▪ <i>Callback</i> - Falha no desvio: chamada atendida pelo destino e que ocorreu uma falha ao desviá-la para o agente. <li data-bbox="839 525 1437 577">▪ <i>Callback</i> – Fax: chamada gerada para número de FAX. <li data-bbox="839 589 1437 641">▪ <i>Callback</i> - Linha ocupada: chamada gerada pelo sistema para um número que está ocupado. <li data-bbox="839 654 1437 705">▪ <i>Callback</i> - Não atende: chamada gerada pelo sistema para um número que não atende. <li data-bbox="839 718 1437 770">▪ <i>Callback</i> - Número inválido (inexistente): chamada gerada sem sucesso para um número inválido. <li data-bbox="839 783 1437 886">▪ <i>Callback</i> - URA/Secretária Eletrônica por CPD: chamada gerada para número identificado pelo CPD (Classificação de Chamada) como sendo uma URA ou Secretária Eletrônica. <li data-bbox="839 899 1437 1002">▪ <i>Callback</i> - URA/Secretária Eletrônica por sinalização de linha: chamada gerada para número que é interceptado pela operadora para vocalizar mensagem gravada. <p data-bbox="839 1027 1437 1079">Para serviços do tipo ativo, são possíveis as seguintes condições de desligamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="839 1092 1437 1115">▪ Abandonado para chamadas ativas: chamada des-

Termo	Descrição
	<p>ligada pela origem antes do agente (destino) atender, ou em menos de dois segundos após a chamada ter sido atendida pelo agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bloqueio de <i>telemarketing</i>: chamada gerada para um número cadastrado na lista de bloqueio de telemarketing. ▪ Chamada Efetuada com Sucesso: chamada gerada pelo sistema e atendida pelo agente. ▪ Chamada Efetuada Transferida: chamada gerada pelo sistema, atendida pelo agente e posteriormente transferida por ele para outro agente ou para outro serviço. ▪ Derrubada sem agente: chamada atendida pelo destino e desligada devido à falta de agentes disponíveis para atendimento naquele momento. ▪ Falha de alocação: chamada gerada sem sucesso devido à falha ao tentar alocar recurso para realizar discagem. ▪ Falha de congestionamento: chamada gerada sem sucesso devido à falha de congestionamento. ▪ Falha de geração: chamada gerada sem sucesso devido a uma falha não identificada. ▪ Falha de pré-atendimento: chamada recebida pelo serviço desligada no pré-atendimento. ▪ Falha de sinalização: chamada gerada sem sucesso devido à falha de sinalização no estabelecimento da chamada. ▪ Falha no desvio: chamada atendida pelo destino e

Termo	Descrição
	<p>que ocorreu uma falha ao desviá-la para o agente.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fax: chamada gerada para número de FAX. ▪ Linha ocupada: chamada gerada pelo sistema para um número que está ocupado. ▪ Não atende: chamada gerada pelo sistema para um número que não atende. ▪ Número inválido (inexistente): chamada gerada sem sucesso para um número inválido. ▪ URA/Secretária Eletrônica por CPD: chamada gerada para número identificado pelo CPD (Classificação de Chamada) como sendo uma URA ou Secretária Eletrônica. ▪ URA/Secretária Eletrônica por sinalização de linha: chamada gerada para número que é interceptado pela operadora para vocalizar mensagem gravada.
<p>Consulta</p>	<p>Chamadas geradas a outro agente ou ramal enquanto outra chamada está em atendimento e podem ocorrer somente em chamadas de serviço. As regras de transbordo não são aplicadas às consultas.</p> <p>Somente quando a chamada e a consulta forem na mídia voz, a chamada em atendimento ficará em espera.</p> <p>São contabilizadas somente na visão do agente e:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Como consulta para o agente que gera a chamada. ▪ Como chamada recebida, e também atendida ou abandonada, para o agente ou ramal que recebeu a consulta. <p>As consultas não realizadas com sucesso não são conta-</p>

Termo	Descrição
	bilizadas nas estatísticas.
Contato do <i>Mailing</i>	Uma pessoa que pode ter um ou mais números e que está cadastrada em um <i>Mailing</i> do Interact Manager .
CSP	Código de seleção da prestadora.
DDD	<p>Apresenta o código de Discagem Direta à Distância utilizado para realizar a chamada ou da origem da chamada recebida.</p> <p>Não reconhece chamadas internacionais, nem serviços do tipo 0300, 0500, 0800 e 0900.</p> <p>Apresenta o valor NI para chamadas com DDD desconhecido.</p>
Desligado após	Tempo decorrido desde a entrada da chamada na plataforma até o desligamento da chamada, incluindo o tempo em que o cliente está em pré-atendimento.
Desligado por	<p>Informa o tipo de desligamento da chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Origem: quando a chamada foi desligada por quem a originou. ▪ Destino: quando a chamada foi desligada por quem a atendeu. ▪ Indeterminado: quando não pôde ser determinado quem desligou a chamada.
Destino	Destino é a identificação para quem foi realizada a chamada. Ver Identificação de origem e destino.
Dispositivo	Dispositivo pode ser entendido como um ponto de roteamento cadastrado no sistema ou um ramal/porta configurado no PABX.
Distribuição de Consul-	Porcentagem do tempo em que o agente esteve em con-

Termo	Descrição
ta	sulta durante o intervalo, em relação ao tempo logado.
Distribuição de Ocupação	Porcentagem do tempo em que o agente esteve ocupado em chamadas de serviço durante o intervalo, em relação ao tempo logado.
Distribuição de Pausa	Porcentagem do tempo em que o agente esteve em estado de Pausa durante o intervalo, em relação ao tempo logado.
Estado de Contato do Mailing	São possíveis os seguintes estados: <ul style="list-style-type: none">▪ Com sucesso: são os contatos realizados, atendidos por URA ou agente.▪ Sem sucesso: são os contatos não realizados por vários motivos, como: número ocupado, não atende, etc., não se conseguiu estabelecer o contato depois de “n” tentativas.▪ Eliminados: são os contatos eliminados por reset do <i>mailing</i>, ou apagados individualmente no cadastro (um contato somente pode ser eliminado se estiver pendente).▪ Pendentes subdividem-se em:<ul style="list-style-type: none">- Não discados: são os contatos que ainda não foram contactados, ou seja, não foram discados.- Reagendados: são contatos que, por motivo de configuração de chamadas sem sucesso ou por ação do agente, são reagendados e também por alguma falha referente a eventos entre o processo discador e o PABX (<i>timeout</i> de requisição, respostas inválidas, erros de configura-

Termo	Descrição
	ção conta/senha/rota).
Estado de Geração do Callback	<p>Estado de chamada em relação ao processo de <i>callback</i>. São possíveis os seguintes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Standby</i>: indica que ainda não foram geradas tentativas de chamada; indica que o número foi registrado/coletado. ▪ Reagendado: indica que já foi gerada tentativa de chamada, mas não houve sucesso, o número de tentativas configurado ainda não foi atingido, e nova tentativa será gerada. ▪ Sucesso: indica já foi gerada chamada com sucesso para o cliente, e que não irá gerar novas tentativas. ▪ Insucesso: indica que já foi atingido o número de tentativas configurado, e que não irá gerar novas tentativas.
Estado de Registro do Callback	<p>Chamadas transbordadas pelo serviço registradas para <i>Callback</i>. São possíveis os seguintes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Com sucesso: indica chamadas cujas informações foram registradas. ▪ Reincidentes: indica chamadas cujos números já foram registrados anteriormente.
Identificação de Origem e Destino	<p>A identificação da origem e do destino das chamadas é diferente para cada uma das mídias:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Voz</i>: número telefônico, podendo apresentar também o DDD e CSP. ▪ <i>E-mail</i>: endereço de <i>e-mail</i>. ▪ <i>Chat</i>: “alias” (apelido) informado pelo cliente <i>ou</i> lo-

Termo	Descrição
	<p>gin do agente.</p> <p>Casos especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Dispositivo: quando a chamada não foi direcionada a um agente.
Mídia	<p>Refere-se aos meios de comunicação no atendimento pelo <i>Contact Center</i>, como <i>Voz, E-mail, Chat</i>.</p>
Nível de Serviço	<p>Um parâmetro de qualidade normalmente definido pela comparação entre metas predefinidas e os resultados das estatísticas.</p> <p>A fórmula de nível de serviço padrão Dígitro é: $NS(\%) = \frac{\text{Chamadas atendidas em até } N \text{ segundos}}{\text{Chamadas atendidas}}$</p> <p>A partir do release 1.17, é possível alterar a fórmula de cálculo de Nível de Serviço padrão para uma fórmula personalizada, através do Interact Manager.</p> <p>A fórmula de Nível de Serviço configurada é utilizada pela Dígitro no Manager e em todos os módulos que apresentam nível de serviço.</p>
Operando em Pré-Pausa	<p>Quando o agente está ocupado atendendo uma ou mais chamadas e ocorre uma solicitação de alteração de estado para pausa, o agente entrará no estado de pré-pausa até que as chamadas em andamento sejam finalizadas. Neste cenário o agente deixa de receber novas chamadas de serviço.</p> <p>Existem dois tipos de pré-pausa:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operando em pré-pausa de serviço: quando o agente possui chamadas de serviço em andamento. • Operando em pré-pausa pessoal: quando o agente

Termo	Descrição
	<p>possui apenas chamadas pessoais em andamento.</p> <p>Observação: É possível sair do estado de pré-pausa, alterando o estado para Operando.</p>
Origem	<p>Origem é a identificação de quem realizou a chamada. Ver Identificação de origem e destino.</p>
Perfil de Atendimento	<p>Uma configuração do conjunto de “<i>skills</i>” e notas mínimas que os agentes devem possuir para serem considerados aptos a atender as chamadas do serviço. Pode-se configurar até cinco perfis de atendimento para cada serviço, para o tipo de atendimento por agente, e definir quanto tempo o sistema deve aguardar por um agente livre com as características necessárias antes de passar para o próximo perfil.</p> <p>Abandonadas no perfil</p> <p>Chamadas que foram direcionadas ao perfil específico, mas que foram abandonadas pelo cliente.</p> <p>Atendidas no perfil</p> <p>Chamadas que foram atendidas por agentes com o perfil específico.</p>
Ramal	<p>Número lógico do ramal ou agente que atendeu ou realizou a chamada. Consiste em uma linha telefônica interna conectada a um PABX.</p>
Tempo Conectado	<p>O tempo em que o agente esteve conectado em alguma mídia durante o intervalo.</p>
Tempo de Atendimento	<p>Tempo (hh:mm:ss) de conversação da chamada. Não estão incluídos neste tempo: o tempo de toque, tempo de <i>hold</i>, e o tempo de pós-atendimento.</p>

Termo	Descrição
Tempo de Conversação	Tempo (hh:mm:ss) em que a origem e o destino da chamada estão em contato direto a partir do atendimento da chamada, não considerando tempo de <i>hold</i> durante o atendimento, nem o pós-atendimento.
Tempo de Espera na Fila	Tempo (hh:mm:ss) decorrido desde o momento do recebimento da chamada pelo serviço/dispositivo até o momento do <u>primeiro atendimento</u> por um ramal ou agente, ou até o momento do abandono na fila ou do transbordo.
Tempo de Hold / Tempo em Hold / Tempo de Interrupção	Tempo em que uma chamada em atendimento ficou em espera (em <i>hold</i>). Uma chamada fica em espera quando, por exemplo, o agente coloca a chamada em <i>hold</i> , ou quando o agente ou ramal realiza uma consulta de voz sobre uma chamada de voz.
Tempo de Nível	Refere-se às faixas de níveis de serviço que deverão ser apresentadas nos relatórios. Cada faixa apresenta os totais de chamadas atendidas e abandonadas no nível de serviço.
Tempo de Pausa	Tempo decorrido desde a entrada em pausa pelo agente até a saída da pausa, em que a saída ocorreu durante o intervalo de tempo analisado. Exemplo: Em um turno 22:00-04:00, em que o agente ficou em pausa das 22:45 às 23:00 e das 23:45 às 00:45, o tempo de pausa calculado para o primeiro dia é de 15 minutos e para o segundo dia é de 60 minutos, totalizando 75 minutos para os dois dias.
Tempo em Pausa	O tempo em que o agente permaneceu em pausa durante o intervalo. Exemplo:

Termo	Descrição
	Em um turno 22:00-04:00, em que o agente ficou em pausa das 22:45 às 23:00 e das 23:45 às 00:45, o tempo em pausa calculado para o primeiro dia é de 30 minutos (00:15 + 00:15) e para o segundo dia é de 45 minutos, totalizando 75 minutos para os dois dias.
Tempo em Chamadas Pessoais	O tempo em que o agente esteve em chamadas pessoais, externas ou internas, tanto iniciadas por ele ou recebidas.
Tempo em Consulta	O tempo em que o agente esteve em consulta, tanto para consultas geradas como consultas recebidas.
Tempo de Pós-atendimento	Tempo em que o agente permaneceu em serviço mesmo após finalizada a chamada. Uma das possíveis causas em que o agente pode estar em pós-atendimento é quando se faz necessário o preenchimento de cadastros, formulários ou requisições.
Tempo de Toque	<p>Para consulta, é considerado como tempo de toque o tempo até a chamada ser atendida.</p> <p><i>Chamadas de Serviço Receptivo</i></p> <p>O tempo decorrido do momento em que o agente ou ramal autoriza o atendimento e o seu atendimento, transbordo, ou abandono.</p> <p>Para a mídia:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Voz</i>: é considerado como tempo de fila até o agente autorizar o atendimento; e como tempo de toque o tempo para atender pelo aparelho. ▪ <i>E-mail e Chat</i>: é considerado como tempo de fila até o agente autorizar o atendimento; não há tempo de toque. <p><i>Chamadas de Serviço Ativo</i></p>

Termo	Descrição
	O tempo decorrido do momento em que o agente ou ramal autoriza o atendimento e o seu atendimento, transbordo, ou abandono. Por exemplo, o tempo para atender pelo aparelho caso o modo de atendimento seja manual.
Tempo Disponível	O tempo que o agente estava logado, mas não estava em atendimento ou pausa, durante o intervalo.
Tempo Máximo de Espera	É o tempo (hh:mm:ss) máximo que uma chamada aguardou na fila do serviço. Ver o conceito de Tempo de espera na fila .
Tempo Médio de Abandono	<p>É calculado pela soma dos tempos totais de todas as chamadas abandonadas, do seu recebimento até o abandono, dividida pela quantidade destas chamadas, na visão do serviço.</p> <p>O tempo médio das chamadas abandonadas é calculado em relação ao tempo total da chamada, ou seja, do recebimento até o abandono.</p>
Tempo Médio de Abandono na fila	É calculado pela soma dos tempos de espera na fila de todas as chamadas abandonadas na fila, dividida pela quantidade destas chamadas, na visão do serviço.
Tempo Médio de Atendimento do Agente	Tempo médio de conversação das chamadas atendidas pelo agente. Não são considerados neste, o tempo de toque do agente, o tempo de <i>hold</i> , e o tempo de pós-atendimento.
Tempo Médio de Atendimento do Serviço	É calculado pela soma dos tempos de atendimento das chamadas atendidas no serviço, dividida pela quantidade de chamadas atendidas.

Termo	Descrição
Tempo Médio de Chamadas Geradas	É calculado pela soma dos tempos totais de atendimento das chamadas geradas, dividida pela quantidade destas chamadas.
Tempo Médio de Espera (TME)	É calculado pela soma dos tempos de espera na fila das chamadas, que aguardaram na fila, divididos pela quantidade destas chamadas. Ver o conceito de Tempo de espera na fila .
Tempo Médio de Espera das Atendidas	É calculado pela soma dos tempos de espera na fila de todas as chamadas atendidas, dividido pela quantidade de chamadas atendidas. Obs.: as chamadas com tempo de fila igual a 0 (zero) estão incluídas nesta estatística.
Tempo Médio de Transbordo	É calculado pela soma dos tempos totais de todas as chamadas transbordadas, do seu recebimento até o transbordo, dividida pela quantidade destas chamadas, na visão do serviço. O tempo médio das chamadas transbordadas é calculado em relação ao tempo total da chamada, ou seja, do recebimento até o transbordo.
Tempo Médio Disponível entre Chamadas de Serviço	É calculado pelo tempo disponível em relação a serviços dividido pela quantidade de chamadas atendidas no(s) serviço(s). A soma das quantidades de chamadas atendidas dependerá da existência ou não do filtro 'por serviço': <ul style="list-style-type: none"> - Caso haja filtro 'por serviço': serão somadas as quantidades de chamadas atendidas pelo agente

Termo	Descrição
	<p>nos serviços selecionados.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Caso não haja filtro 'por serviço': serão somadas as quantidades de chamadas atendidas de todos os serviços em que o agente atendeu.
Tempo Ocupado	O tempo que o agente permaneceu em atendimento, em qualquer mídia, durante o intervalo.
Tempo Total da Chamada	Tempo (hh:mm:ss) transcorrido desde a data inicial da chamada até a sua finalização. Quando houver pós-atendimento, o mesmo é contabilizado no tempo total da chamada.
Tempo Total Logado	O tempo logado corresponde à soma dos períodos em que o agente esteve logado no período informado (parâmetro do relatório), respeitando as regras de início e término.
Tempos de Nível de Serviço	Podem ser configurados até nove tempos de níveis de serviço para cada serviço no Interact Manager , em que cada nível representa o intervalo de zero até n segundos. Os tempos são cadastrados em ordem crescente, fazendo com que o intervalo de cada nível englobe os intervalos dos níveis anteriores.
Tipo da Chamada	<p>Tipo da chamada gerada (ou recebida):</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entrante: gerada por um número externo e recebida por um serviço/ dispositivo da plataforma. - Sainte: gerada por um serviço/ dispositivo da plataforma e recebida por um número externo. - Interna: gerada por um serviço/ dispositivo e recebida por outro serviço / dispositivo da plataforma.

Termo	Descrição
Total de Chamadas Atendidas	Total de chamadas atendidas recebidas e/ou geradas. É a soma de todas as chamadas atendidas.