

# Relatório 30601

URA: Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação



## PERSONA 3

*Digitro*

# Parâmetros de emissão

Na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, defina o Serviço, Tipos de Mídia e se deverá ser listado apenas os Últimos Pontos de Verificação\* acessados pela chamada.

Se preferir, defina uma Classificação, os possíveis valores no parâmetro Classificado Como e o Tipo de Mídia, o qual pode ser Voz ou Chat.

Ao escolher apenas a opção Chat, abre-se o parâmetro Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas.

# Relatório emitido

Exibe, para cada Serviço e Ponto de Verificação (código e descrição), as seguintes informações:

- Ponto de verificação;
- Acessos: quantidade de acessos ao ponto de verificação e percentual em relação ao total de acessos ao Serviço;
- Chamadas: quantidade de chamadas que passaram pelo ponto de verificação e percentual em relação ao total de chamadas;
- Tempos:
  - Médio: tempo médio de duração das chamadas no ponto de verificação;
  - Máximo: tempo máximo de duração das chamadas no ponto de verificação;
- Total de acessos ao serviço;
- Total de chamadas ao serviço.

# Modelo de relatório

## 30601 - URA - Chamadas, Totalizador de Acessos por Ponto de Verificação

Período de: 01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59

Serviço de URA: previsaoTempo

Tipo de Midia: Chat

Classificação :

Classificado Como :

Último ponto verificação': Não

Tipo de chamada Chat: Geradas

### previsaoTempo

Descrição	Acessos	Chamadas	Tempos	
			Médio	Máximo
Menu_Vendas	3 (100,00 %)	3 (100,00 %)	00:00:16	00:00:21

Total de acessos ao serviço: 3

Total de chamadas ao serviço: 3

\* Contabiliza somente o último ponto de verificação por onde a chamada passou.  
Este relatório contabiliza apenas chamadas que passaram por pontos de verificação.