

Relatório 30602

URA: Chamadas, Exportação da Listagem dos Pontos 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 e/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.

Informações adicionais, que permite incluir informações adicionais, caso o serviço de URA seja selecionado.

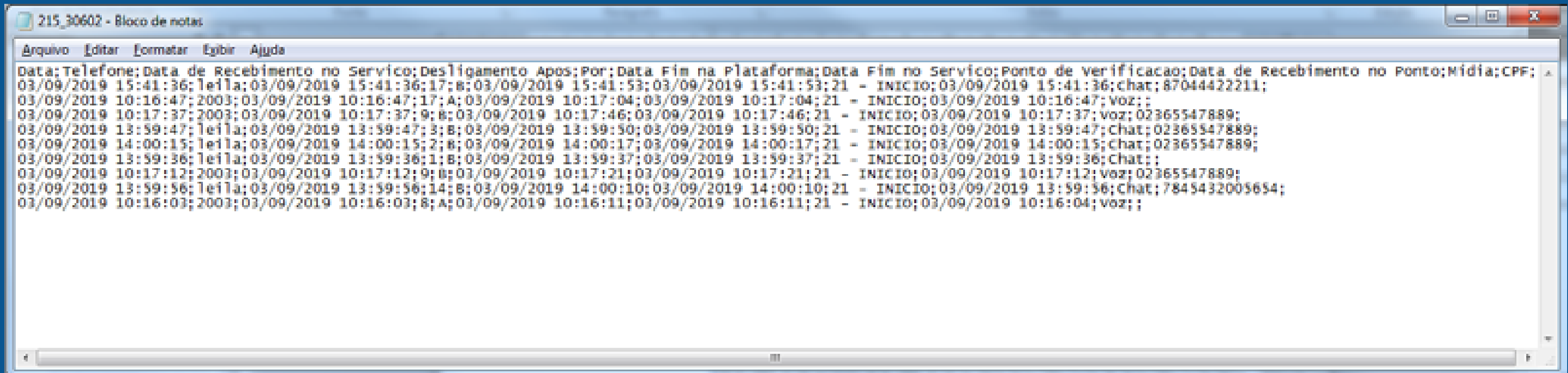
Relatório emitido

São exibidas as chamadas recebidas pelo serviço de URA e os pontos de verificação por onde elas passaram. Na listagem, são apresentadas as seguintes informações:

- Data: data de entrada da chamada na plataforma;
- Telefone: número de origem da chamada;
- Data de recebimento no serviço: data em que a chamada entrou no serviço de URA;
- Desligamento após: tempo da chamada em segundos;
- Por: quem desligou a chamada (A* ou B*);
- Data fim na plataforma;
- Data fim no serviço de URA;
- Ponto de verificação: código e descrição do ponto de verificação;
- Data de recebimento no ponto: data/hora em que o ponto de verificação foi acessado;
- Mídia: mídia da chamada (Voz ou Chat).

Modelo de relatório

O totalizador geral exhibe, para cada ponto de verificação, o total de chamadas que o acessaram.



```
215_30602 - Bloco de notas
Arquivo Editar Formatar Exibir Ajuda
Data;Telefone;Data de Recebimento no Servico;Desligamento Apos;Por;Data Fim na Plataforma;Data Fim no Servico;Ponto de Verificacao;Data de Recebimento no Ponto;Midia;CPF;
03/09/2019 15:41:36;leila;03/09/2019 15:41:36;17;8;03/09/2019 15:41:53;03/09/2019 15:41:53;21 - INICIO;03/09/2019 15:41:36;chat;87044422211;
03/09/2019 10:16:47;2003;03/09/2019 10:16:47;17;A;03/09/2019 10:17:04;03/09/2019 10:17:04;21 - INICIO;03/09/2019 10:16:47;voz;;
03/09/2019 10:17:37;2003;03/09/2019 10:17:37;9;8;03/09/2019 10:17:46;03/09/2019 10:17:46;21 - INICIO;03/09/2019 10:17:37;voz;02365547889;
03/09/2019 13:59:47;leila;03/09/2019 13:59:47;3;8;03/09/2019 13:59:50;03/09/2019 13:59:50;21 - INICIO;03/09/2019 13:59:47;chat;02365547889;
03/09/2019 14:00:15;leila;03/09/2019 14:00:15;2;8;03/09/2019 14:00:17;03/09/2019 14:00:17;21 - INICIO;03/09/2019 14:00:15;chat;02365547889;
03/09/2019 13:59:36;leila;03/09/2019 13:59:36;1;8;03/09/2019 13:59:37;03/09/2019 13:59:37;21 - INICIO;03/09/2019 13:59:36;chat;;
03/09/2019 10:17:12;2003;03/09/2019 10:17:12;9;8;03/09/2019 10:17:21;03/09/2019 10:17:21;21 - INICIO;03/09/2019 10:17:12;voz;02365547889;
03/09/2019 13:59:56;leila;03/09/2019 13:59:56;14;8;03/09/2019 14:00:10;03/09/2019 14:00:10;21 - INICIO;03/09/2019 13:59:56;chat;7845432003654;
03/09/2019 10:16:03;2003;03/09/2019 10:16:03;8;A;03/09/2019 10:16:11;03/09/2019 10:16:11;21 - INICIO;03/09/2019 10:16:04;voz;;
```