

Relatório 30603

URA: Chamadas, Totalizador de Chamadas no Grupo por Serviço



PERSONA 3

Dígitro

Parâmetros de emissão

Na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, os Serviços pelos quais as chamadas passaram, os Tipos de Mídias desejados 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.

Relatório emitido

Exibe um totalizador das chamadas recebidas pelo(s) Serviço(s) de URA selecionado(s) e os seguintes dados:

- Chamadas recebidas: contabiliza chamadas reentrantes. Por exemplo, a chamada foi atendida pelo Serviço A, transferida para o B e novamente transferida para A (reentrante em A);
- Chamadas externas recebidas pelo serviço;
- Chamadas saintes transferidas para o serviço;
- Chamadas internas;
- Chamadas atendidas;
- Tempo médio de atendimento;
- Chamadas transferidas pelo serviço;
- Chamadas abandonadas;
- Chamadas bloqueadas.

Modelo de relatório

30603 - URA - Chamadas, Totalizador de Chamadas por Serviço

Período de: 01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59
Serviço de URA: previsãoTempo
Tipo de Midia: Chat
Tipo de chamada Chat: Geradas

Geradas	67
Chamadas Atendidas	67 (100% de 67)
Tempo Médio Atendimento	00:00:16
Chamadas transferidas pelo serviço	0 (0% de 0)
Chamadas Abandonadas	0 (0% de 0)
Chamadas Bloqueadas	0 (0% de 0)

