

Relatório 30604

URA: Chamadas, Informações da Chamada no Serviço, 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 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

Apresenta informações detalhadas das chamadas recebidas pelo serviço de URA, conforme descrito a seguir:

- Informações apresentadas no relatório para cada chamada:
 - Data inicial da chamada;
 - Mídia: mídia da chamada (Voz ou Chat);
 - Tipo: Entrante, Sainte ou Interna;
 - Origem: número de origem da chamada;
 - Juntor*: número do juntor alocado para a chamada;
 - Ocupação: tempo de ocupação da chamada;
 - Destino: número de destino da chamada;
 - Serviço original: cifra de origem da chamada;
 - DDD;
 - Desligado por*: quem desligou a chamada.

Relatório emitido

Apresenta informações detalhadas das chamadas recebidas pelo serviço de URA, conforme descrito a seguir:

- Informações apresentadas no relatório para cada serviço:
 - Data de recebimento: data em que a chamada entrou no serviço de URA;
 - Tempo total: tempo em que a chamada ficou no serviço de URA;
 - Resultado atendimento URA: indica o resultado do atendimento da chamada pela URA. Pode ou não identificar o número que originou (#A) e o número que recebeu (#B) a chamada, dependendo da disponibilidade dos mesmos a partir da central.
- Informações apresentadas no relatório para cada ponto de verificação:
 - Descrição;
 - Data de acesso;
 - Tempo em que a chamada permaneceu no ponto de verificação.
- Apresenta também os atributos e valores associados à chamada.

Modelo de relatório

30604 - URA - Chamadas, Informações da Chamada no Serviço, Ponto de Verificação

Período de: 01/04/2019 00:00 às 07/04/2019 23:59
Serviço de URA: previsãoTempo
Tipo de Mídia: Chat
Origem:
Classificado Como: 2 Vp
Classificação: 4 Tipo_Cliente
Tipo de chamada Chat: Geradas

Chamada:

Tipo:	Ocupação:	00:00:00	Desligado por:
Origem:	Destino:		

Serviço:

Data de recebimento:
Tempo Total: 00:00:00
Resultado Atendimento URA:

Attributo	Valor
-----------	-------