

Relatório 30605

URA: Chamada, Gráfico das Chamadas por Hora



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 um gráfico de linha com as seguintes informações agrupadas por intervalo de tempo:

- Quantidade de chamadas recebidas;
- Quantidade de chamadas atendidas;
- Quantidade de chamadas transferidas;
- Quantidade de chamadas abandonadas.

Relatório emitido

Apresenta também uma listagem com as informações abaixo, agrupadas de acordo com o parâmetro "Intervalo":

- Quantidade de chamadas recebidas;
- Quantidade de chamadas atendidas e a porcentagem dessas em relação às chamadas recebidas;
- TMA: Tempo Médio de Atendimento*;
- Quantidade de chamadas abandonadas e a porcentagem dessas em relação às chamadas recebidas;
- Quantidade de chamadas transferidas e a porcentagem dessas em relação às chamadas recebidas.

Modelo de relatório



Dígitro Tecnologia

Rua Professora Sofia Quint de Souza, 197
Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040
SSC: (30) 789 8111

Módulo 30605

30605 - URA - Chamadas, Gráfico das Chamadas por Hora

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

Tipo de Mídia: Chat

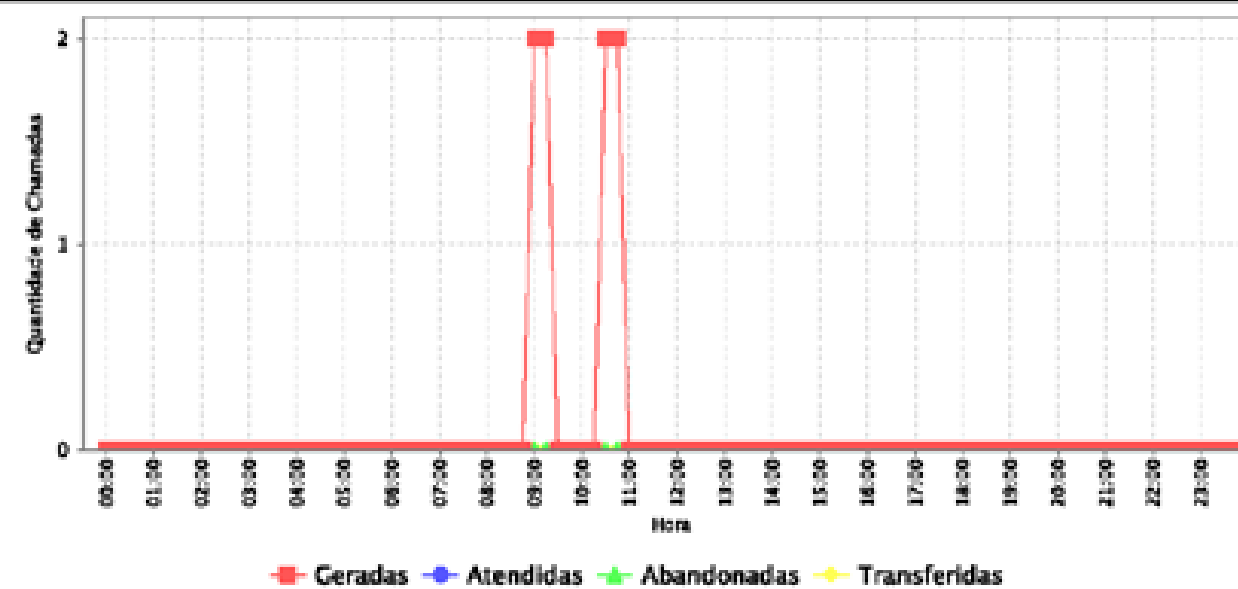
Intervalo: 15 Minutos

Serviço de URA: previsãoTempo

Classificação:

Classificado Como:

Tipo de chamada Chat: Geradas



Observações:

- 1 - Chamadas recebidas: chamadas recebidas pelo serviço de URA, incluindo chamadas atendidas, abandonadas, bloqueadas, transferidas e transferidas.
- 2 - Chamadas atendidas: chamadas que foram efetivamente atendidas pelo serviço de URA.
- 3 - Chamadas abandonadas: chamadas abandonadas pelo cliente antes do tempo mínimo de atendimento configurado para o serviço de URA.
- 4 - Chamadas Transferidas: Chamadas transferidas do serviço de URA para outro dispositivo.



Emitted em 10/04/2019 12:13:41

Página 1 de 1

