

Relatório 30606

URA: Chamada, Gráfico das Chamadas por Dia



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

Exibe um gráfico agrupando as informações abaixo por dia:

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

Modelo de relatório



30606 - URA - Chamadas, Gráfico das Chamadas por Dia

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

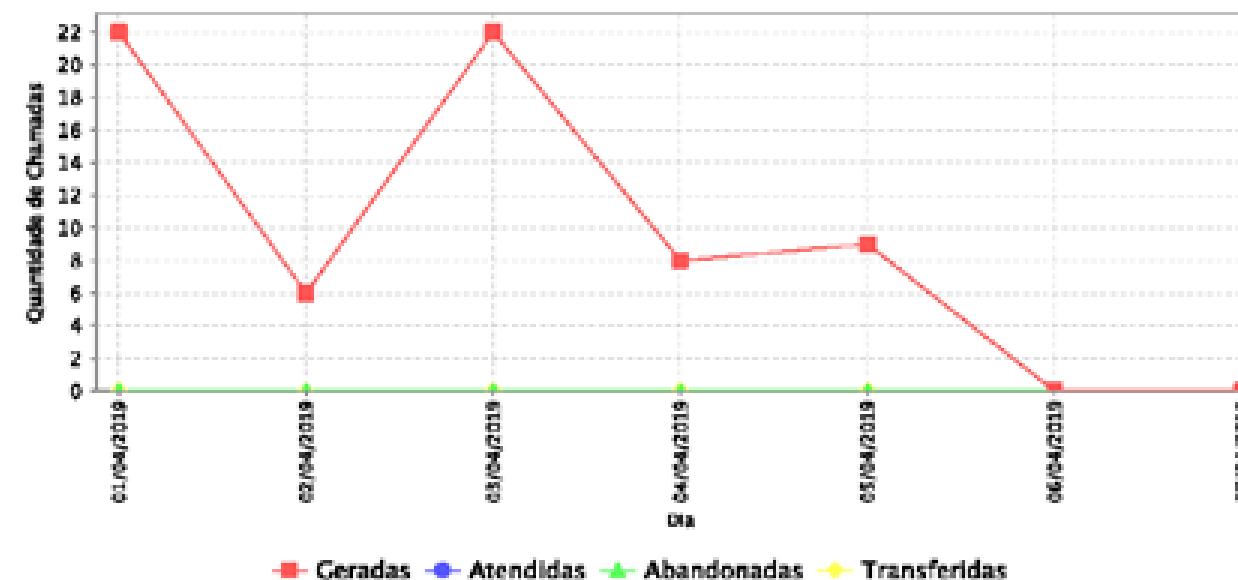
Tipo de Mídia: Chat

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 transbordadas.
- 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.

