

Relatório 30610

URA: Lista Chamadas com Resultado



PERSONA 3

Digitro

Parâmetros de emissão

Na aba Emissão/Programação, defina o Intervalo de Análise e, na aba Parâmetros, o Tipo de Mídia desejado.

Para mídia de Voz, defina os Grupos responsáveis pelo atendimento das chamadas de URA.

Para mídia de Chat, defina o Tipo de Chamada de Chat, que permite optar pelas chamadas recebidas ou geradas e os robôs responsáveis.

Permite agrupar as chamadas por Grupo (mídia de Voz) ou Robô (mídia de Chat), definir quais resultados de atendimento serão exibidos no relatório.

Relatório emitido

São exibidas as chamadas recebidas pelo serviço de URA com seus resultados.

Na listagem são apresentadas as seguintes informações:

- Data Inicial: data de entrada da chamada na plataforma;
- Origem: número de origem da chamada;
- Destino: número de destino da chamada;
- Grupo: grupo responsável pelo atendimento das chamadas de URA (quando mídia de Voz); Robô: robô responsável pelo atendimento das chamadas de URA (quando mí-dia de Chat).

Relatório emitido

São exibidas as chamadas recebidas pelo serviço de URA com seus resultados.

Na listagem são apresentadas as seguintes informações:

- Resultado do Atendimento no Grupo: indica o resultado do atendimento no grupo. Caso o Persona 3 encontre uma rota para atendimento este campo será preenchido com Atendimento normal e, caso contrário, será preenchido com os seguintes valores:
 - Sem licença;
 - Rota Bloqueada;
 - Limite de Tráfego;
 - Fora do Horário;
 - Destino Inválido (somente em mídia de Voz);
 - Origem Inválida (somente em mídia de Voz);
 - Erro de Script .

Modelo de relatório



Digitro Tecnologia

Rua Professora Sofia Quint de Souza, 167
Florianópolis - SC - Brasil CEP 88085-040
SSC: 0300 789 8111

Modelo 30610

30610 - URA - Lista Chamadas com Resultado

Período de: 01/04/2019 00:00 até 07/04/2019 23:59
Tipo de Mídia: Chat
Robô: wheather
Agrupar: Sim
Resultado Atendimento:
Tipo de chamada Chat: Geradas

wheather : previsaoTempo

Data Inicial	Origem	Destino	Robô	Resultado do Atendimento
01/04/2019 09:12:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:13:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:14:40	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:20:00	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:20:51	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:47:00	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:47:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 09:59:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:00:49	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:00:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:02:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:03:39	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:21:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:22:38	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:29:59	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:30:47	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:30:48	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:57:00	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal
01/04/2019 10:57:50	Alvaro Schmitt	wheather	wheather	Atendimento normal



Modelo de relatório

01/04/2019 10:57:51

Alvaro Schmitt

wheather

wheather

Atendimento normal

Quantidade	Resultado do Atendimento no Robô
20	Atendimento normal
20	Total

Quantidade	Resultado do Atendimento Geral
20	Atendimento normal
20	Total