

# Relatório 3000

Estatística por período - Visão Geral



INTERACT

*Digitro*

# Parâmetros de emissão

O usuário escolhe o tipo de serviço e, ao selecioná-lo, a lista de serviços mudará para o tipo de serviço escolhido. Para o tipo de serviço receptivo serão apresentadas todas as seções.

O usuário escolhe o sentido das chamadas e, ao selecioná-lo, as opções de seções serão alteradas conforme o sentido escolhido. O sentido poderá ser ambos (não selecionando o filtro Chamadas), somente chamadas recebidas ou somente chamadas geradas.

Para o tipo de **serviço ativo**, além dos filtros apresentados no tipo de serviço receptivo, é apresentado o filtro Tipo de Discagem. Nas seções dos serviços receptivos, são omitidos filas e níveis de serviços.

# Notas

O intervalo de análise, apresentado na aba Emissão/Programação, é o mesmo utilizado nos demais relatórios, no entanto, seu preenchimento será opcional. Assim, quando o usuário filtrar por serviço ativo, as informações relacionadas aos contatos inseridos na campanha poderão ser apresentadas das seguintes formas:

1. Não preencher as datas. Nesse caso, serão listados todos os contatos;
2. Preencher somente a data inicial. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão seja igual ou maior que a data informada;
3. Preencher somente a data final. Nesse caso, o relatório incluirá no resultado os contatos que NÃO possuem data de inclusão e os que foram incluídos até a data informada;
4. Preencher a data inicial e final. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão esteja dentro do período informado.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas:** esta seção apresenta uma visão geral das chamadas recebidas e/ou geradas.
  - **Recebidas:** total de chamadas recebidas em serviços receptivos.
    - **Atendidas:** total de chamadas recebidas e atendidas.
    - **Transbordadas:** total de chamadas recebidas, porém transbordadas. Ocorre devido à falta de agentes disponíveis e dependendo do critério de espera, pode ser encaminhada ou finalizada.
    - **Desviadas para outro serviço:** total de chamadas recebidas, porém desviadas para outro serviço. Quando a chamada está na fila de espera e o supervisor transferir para outro serviço, para ele será considerada uma chamada desviada, para o outro serviço, uma nova chamada recebida.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- ***Fora do horário:*** total de chamadas recebidas, porém fora de horário de atendimento. Quando uma chamada for recebida fora do expediente definido no serviço, a chamada é considerada recebida fora de horário. Mesmo que ocorra um transbordo de chamada fora de horário, será contabilizada em Fora do horário, ao invés de ser somada aos transbordos.
- ***Abandonadas:*** total de chamadas recebidas, porém abandonadas. Ocorre quando o solicitante finaliza a chamada antes de estabelecer o atendimento.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Geradas:** total de chamadas geradas em serviços receptivos e ativos.
  - **Atendidas:** total de chamadas geradas e atendidas.
  - **Linha ocupada:** total de chamadas geradas para uma linha ocupada. Ocorre quando a chamada foi gerada para uma linha ocupada pelo destinatário.
  - **Não atendidas:** total de chamadas geradas não atendidas. Ocorre quando uma chamada gerada não foi iniciada pelo destinatário.
  - **Abandonadas:** total de chamadas recebidas, porém abandonadas. Ocorre quando o solicitante finaliza a chamada antes de estabelecer o atendimento.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Sem recurso livre:** total de chamadas geradas sem recurso livre. Ocorre quando uma chamada gerada pelo sistema foi iniciada pelo destinatário, mas não houve recurso (agente ou canal de URA) disponível nesse instante.
- **Sem sucesso:** total de chamadas geradas sem sucesso. São ocorrências em que não foi possível estabelecer a chamada.
- **Finalizadas no pré-atendimento:** total de atendimentos gerados finalizados pela URA de pré-atendimento, antes do atendimento pelo agente.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas atendidas:** esta seção apresenta um detalhamento das chamadas atendidas. Esse detalhamento faz parte da visão geral das chamadas.
  - **Atendidas recebidas e/ou geradas:** total de chamadas atendidas recebidas e/ou geradas. É a soma de todas as chamadas atendidas.
    - **Resolvidas:** total de chamadas resolvidas. Ocorre quando a chamada é atendida e finalizada normalmente, sem transferências, encaminhamentos ou inatividades.
    - **Transferidas no serviço:** total de chamadas atendidas transferidas no serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para um agente ou para o mesmo serviço.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- ***Transferida fora do serviço:*** total de chamadas atendidas transferidas para fora do serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para outro serviço. Nesse caso, a chamada deixa de fazer parte dos atendimentos deste serviço, e passa a ser considerada uma chamada recebida para outro serviço.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- ***Transferidas para a fila:*** total de chamadas atendidas transferidas para a fila do mesmo serviço. Ocorre quando:
  - O agente transfere uma chamada de volta para a fila do serviço de forma imediata;
  - O agente atende uma chamada entrante de e-mail e efetua logout antes de finalizar o atendimento; ou
  - O supervisor transfere ou devolve para a fila do serviço uma chamada de e-mail retida.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Encaminhadas:** total de chamadas atendidas encaminhadas. Ocorre quando uma chamada é atendida em seguida é encaminhada. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Finalizadas por inatividade do agente:** total de chamadas atendidas finalizadas por inatividade do agente. Ocorre quando o agente fica inativo durante o atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Finalizadas por inatividade do interlocutor:** total de chamadas atendidas finalizadas por inatividade do interlocutor. Ocorre quando o interlocutor (o atendido) fica inativo durante seu atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas Abandonadas:** esta seção apresenta um detalhamento das chamadas abandonadas recebidas e/ou geradas. Esse detalhamento faz parte da visão geral das chamadas.
  - **Abandonadas recebidas e/ou geradas:** total de chamadas abandonadas recebidas e/ou geradas. É a soma todas as chamadas abandonadas.
    - **Abandonadas no pré-atendimento:** total de chamadas abandonadas no pré-atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
    - **Abandonadas na fila:** total de chamadas abandonadas na fila. Apresentado somente para chamadas recebidas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Abandonadas no ramal:** total de chamadas abandonadas no ramal.
- **Abandonadas pelo agente na geração:** total de chamadas abandonadas pelo agente na geração. Ocorre quando o agente abandona a chamada antes que a geração seja completada. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Rejeitadas:** total de chamadas rejeitadas. Ocorre quando um agente ou interlocutor recebe a chamada, porém finaliza rapidamente sem atender.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas Geradas Sem Sucesso:** esta seção apresenta o detalhamento das chamadas geradas sem sucesso. Esse detalhamento faz parte da visão geral das chamadas.
  - **Chamadas geradas sem sucesso:** total de chamadas geradas sem sucesso, que podem ocorrer por diferentes razões:
    - **Falha de sinalização:** total de chamadas geradas com falha na sinalização. Ocorre quando as sinalizações trocadas na geração da chamada não possuem o comportamento esperado.
    - **Falha de congestionamento:** total de chamadas geradas com falha por congestionamento. Ocorre quando não é possível gerar uma chamada para uma linha congestionada.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Falha de alocação:** total de chamadas geradas com falha de alocação de canais de telefonia. Ocorre quando não há canal disponível para gerar uma chamada, podendo ser quando o limite de canais for atingido ou por má configuração.
- **Falha de pré-atendimento:** total de chamadas geradas com falha no pré-atendimento. Ocorre quando há alguma falha na divulgação de mensagem de pré-atendimento.
- **Falha de desvio:** total de chamadas com falha no desvio. Ocorre quando a chamada gerada for desviada retornando falha.
- **Falha de geração:** total de chamadas geradas com outras falhas de geração. Ocorre quando há uma outra falha na geração não classificada.

**Digitro**

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Fax:** total de chamadas geradas para fax. Ocorre quando uma chamada é gerada para um fax, não sendo atendida por uma pessoa.
- **URA por sinalização:** total de chamadas geradas para uma URA. Ocorre quando a operadora informa que o atendimento foi feito por uma URA.
- **URA por CPD/Secretária Eletrônica:** total de chamadas geradas para uma secretária eletrônica, onde o áudio da chamada foi analisado (CPD) para classificá-lo dessa maneira.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Número inexistente:** total de chamadas geradas para um número inexistente.
- **Bloqueio de telemarketing:** total de chamadas geradas para número com bloqueio de telemarketing. Ocorre quando é feita uma tentativa de gerar chamada a um número na lista de bloqueio de telemarketing da Anatel. Caso a geração seja um retorno à chamada anterior (Callback), esse bloqueio não é aplicado.
- **Sem crédito:** total de chamadas geradas com uma linha sem crédito.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas nos Perfis de Atendimento:** esta seção apresenta uma visão detalhada das chamadas divididas entre os perfis de atendimento com sucesso e abandonadas.

O perfil de atendimento é definido para cada mídia de cada serviço, ativo ou receptivo. Quando não há agentes disponíveis com habilidades (skills) que o perfil exige, a chamada para o perfil seguinte, até encontrar um agente apto a atendê-la. Caso não haja agentes disponíveis, a chamada poderá ser abandonada, transbordada ou finalizada.

Somente chamadas recebidas estão incluídas dentro de um perfil de atendimento (entre 1 e 5). Todas as chamadas geradas são contabilizadas como sem perfil.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas atendidas:** total de chamadas atendidas.
  - **Perfil 1:** total de chamadas atendidas no primeiro perfil.
  - **Perfil 2:** total de chamadas atendidas no segundo perfil.
  - **Perfil 3:** total de chamadas atendidas no terceiro perfil.
  - **Perfil 4:** total de chamadas atendidas no quarto perfil.
  - **Perfil 5:** total de chamadas atendidas no quinto perfil. Nesse caso, se houver mais perfis todos serão somados no perfil 5.
  - **Sem perfil:** total de chamadas atendidas sem passarem por perfil de atendimento.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas abandonadas:** total de chamadas abandonadas.
  - **Perfil 1:** total de chamadas abandonadas no primeiro perfil.
  - **Perfil 2:** total de chamadas abandonadas no segundo perfil.
  - **Perfil 3:** total de chamadas abandonadas no terceiro perfil.
  - **Perfil 4:** total de chamadas abandonadas no quarto perfil.
  - **Perfil 5:** total de chamadas abandonadas no quinto perfil. Nesse caso, se houver mais perfis todos serão somados no perfil 5.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas Recebidas nos Níveis de Serviço:** esta seção apresenta um detalhamento das chamadas separadas pelos níveis de serviço. Esse detalhamento faz parte da visão geral das Filas.

Os tempos de cada nível de serviço são configurados pelo usuário. Quando há mudanças nesses tempos, durante o período da consulta do relatório, uma observação é apresentada para informar que há uma possível inconsistência entre o nível e tempo apresentado e real utilizado para o cálculo.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas atendidas nos níveis de serviço:** relação de chamadas atendidas nos níveis de serviço. As porcentagens apresentadas nesta seção são calculadas usando a fórmula de cálculo de nível de serviço. Esta fórmula é configurada pelo usuário e será apresentada na lista de observações.
  - **Total:** total de chamadas consideradas no cálculo, definido na fórmula de cálculo de nível de serviço, configurada pelo usuário.
  - **Atendidas NS 9:** total de chamadas atendidas no nível serviço 9.
  - **Atendidas NS 1:** total de chamadas atendidas no nível serviço 1.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Chamadas abandonadas:** relação de chamadas abandonadas que aguardaram na fila por níveis de serviço.
  - **Abandonadas NS Total:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila. É o mesmo total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila, apresentado na seção Filas.
  - **Atendidas NS 9:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila no nível serviço 9.
  - **Atendidas NS 1:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila no nível serviço 1.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Filas:** esta seção apresenta uma visão geral das chamadas recebidas, divididas por chamadas que aguardaram na fila ou não. O ponto de vista dessa seção é reagrupar as chamadas recebidas nessa visão de fila. O total deve ser igual a recebidas da seção de Chamadas.
  - **Aguardaram na fila:** total de chamadas que aguardaram na fila.
    - **Atendidas:** total de chamadas que aguardaram na fila e foram atendidas.
    - **Transbordadas por tempo da fila:** total de chamadas recebidas, porém transbordadas ao atingir o tempo limite da fila. Ocorre com a falta de agentes disponíveis até atingir o tempo limite da fila, pode ser encaminhada ou finalizada.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Desviadas para outro serviço:** total de chamadas recebidas, porém desviadas para outro serviço. Quando a chamada está na fila de espera e o supervisor transferir para outro serviço, para este será considerada uma chamada desviada, para outro serviço, uma nova chamada recebida.
- **Abandonadas:** total de chamadas abandonadas que aguardaram na fila. Ocorre quando a chamada aguardou na fila, e foi abandonada durante ou depois de sair da fila.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Não aguardaram na fila:** total de chamadas que não aguardaram na fila, por diferentes razões:
  - **Atendidas:** total de chamadas que não aguardaram na fila e foram atendidas.
  - **Transbordadas por tempo da fila:** total de chamadas recebidas, porém transbordadas pela fila estar número máximo excedido. Ocorre com a falta de agentes disponíveis e a fila está com o limite máximo de chamadas atingido, pode ser encaminhada ou finalizada.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Recebidas fora de hora:** total de chamadas recebidas fora de horário de atendimento. Ocorre quando uma chamada chega a um serviço em que o horário está configurado como fora de expediente.
- **Abandonadas:** total de chamadas abandonadas que não aguardaram na fila. Ocorre quando a chamada foi abandonada sem ter entrado na fila.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Atendimentos:** esta seção apresenta uma visão geral dos atendimentos, divididas por atendimentos efetivados e não efetivados.

Os totais apresentados levam em consideração todas as interações das chamadas de serviço. O cálculo com apenas a primeira interação das chamadas é tratado na seção Chamadas.

- **Efetivados:** total de atendimentos efetivados.
  - **Resolvidos:** total de atendimentos resolvidos. Ocorre quando a chamada é atendida e finalizada normalmente, sem transferências, encaminhamentos ou inatividades.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Transferidos no serviço:** total de atendimentos transferidos no serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para um agente ou para o mesmo serviço.
- **Transferidos fora do serviço:** total de atendimentos transferidos para fora do serviço. Ocorre quando uma chamada é atendida e em seguida é transferida para outro serviço. Nesse caso, a chamada deixa de fazer parte dos atendimentos deste serviço e passa a ser considerada uma chamada recebida para outro serviço.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Transferidos para a fila:** total de atendimentos efetivados transferidos para a fila do mesmo serviço. Ocorre quando:
  - O agente transfere uma chamada de volta para a fila do serviço de forma imediata;
  - O agente atende uma chamada entrante de e-mail e efetua logout antes de finalizar o atendimento; ou
  - O supervisor transfere ou devolve para a fila do serviço uma chamada de e-mail retida.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Finalizados por inatividade do agente:** total de atendimentos finalizados por inatividade do agente. Ocorre quando o agente fica inativo durante seu atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Finalizados por inatividade do interlocutor:** total de atendimentos finalizados por inatividade do interlocutor. Ocorre quando o interlocutor (o atendido) fica inativo durante seu atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Não efetivados:** total de atendimentos não efetivados, por diferentes razões:
  - **Transbordados:** total de atendimentos recebidos, porém transbordados. Ocorre devido à falta de agentes disponíveis e, dependendo do critério de espera, pode ser encaminhado ou finalizado. Apresentado somente para chamadas recebidas.
  - **Desviados para outro serviço:** total de atendimentos recebidos, porém desviados para outro serviço. Quando uma chamada está na fila de espera e o supervisor transferir para outro serviço, para ele será considerada um atendimento desviado, para outro serviço, uma nova chamada recebida. Apresentado somente para chamadas recebidas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- ***Fora do horário:*** total de atendimentos recebidos, porém fora de horário de atendimento. Quando uma chamada for recebida fora do expediente definido no serviço, a chamada é considerada recebida fora de horário. Mesmo que ocorra um transbordo de chamada fora de horário, será contabilizada em Fora do horário, ao invés de ser somada aos transbordos. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- ***Gerados linha ocupada:*** total de atendimentos gerados para uma linha ocupada. Ocorre quando a chamada foi gerada para uma linha ocupada pelo destinatário. Apresentado somente para chamadas geradas.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Gerados não atendidos:** total de atendimentos gerados não atendidos. Ocorre quando uma chamada gerada não foi iniciada pelo destinatário. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Abandonadas no pré-atendimento:** total de atendimentos abandonados no pré-atendimento. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Abandonados na fila:** total de atendimentos abandonados na fila. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- **Abandonados no ramal:** total de atendimentos abandonados no ramal.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Abandonados pelo agente na geração:** total de abandonos pelo agente antes de estabelecer as chamadas geradas por ele. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Rejeitados:** total de chamadas rejeitadas. Ocorre quando um agente ou interlocutor recebe a chamada, porém finaliza rapidamente sem atender.
- **Gerados sem recurso livre:** total de atendimentos gerados sem recurso (agente ou canal de URA) livre. Ocorre quando uma chamada gerada pelo sistema foi iniciada pelo destinatário, mas não houve recurso (agente ou canal de URA) disponível nesse instante. Apresentado somente para chamadas geradas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Geradas sem sucesso:** total de atendimentos gerados sem sucesso. São ocorrências em que não foi possível estabelecer a chamada. Apresentado somente para chamadas geradas.
- **Gerados finalizados no pré-atendimento:** total de atendimentos gerados finalizados pela URA de pré-atendimento, antes do atendimento pelo agente.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Consultas Geradas:** esta seção apresenta uma visão geral das consultas geradas pelos agentes sobre as chamadas e sobre os atendimentos, divididas por consultas efetivadas e não efetivadas.

Os totais apresentados relacionados às chamadas consideram apenas a primeira interação. Os totais apresentados relacionados aos atendimentos levam em consideração todas as interações das chamadas de serviço.

- **Efetivadas:** total de consultas efetivadas pelos agentes. Ocorre quando um agente efetuou uma consulta e conseguiu ser atendido.
- **Não efetivadas:** total de consultas não efetivadas pelos agentes. Ocorre quando um agente gerou uma consulta e não conseguiu ser atendido.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Tempos:** esta seção apresenta uma visão geral dos tempos calculados entre chamadas, consultas e atendimentos.
  - **Chamadas**
    - ***Tempo médio de atendimento da chamada:*** nesta estatística consideramos apenas o primeiro atendimento da chamada no serviço, ou seja, se a chamada for transferida para outro agente ou ramal, o tempo de atendimento da chamada transferida não é contabilizado.
    - ***Tempo médio de espera das atendidas:*** apresentado somente para chamadas recebidas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- ***Tempo médio de espera (TME):*** apresentado somente para chamadas recebidas.
- ***Tempo médio de abandono na fila:*** baseia-se no tempo em que uma chamada espera na fila até ser abandonada. Apresentado somente para chamadas recebidas.
- ***Tempo máximo de espera:*** apresentado somente para chamadas recebidas.

# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Atendimentos**

- **Tempo médio de atendimento do agente:** nesta estatística consideramos todos os atendimentos da chamada no serviço, ou seja, se a chamada for transferida para outro agente ou ramal, o tempo de atendimento da chamada transferida também é contabilizado.

- **Consultas**

- **Tempo médio de consulta sobre as chamadas:** baseia-se no tempo de atendimento das consultas efetuadas sobre as chamadas. Apenas consultas atendidas são calculadas.



# Relatório emitido

Apresenta as seguintes informações:

- **Tempo médio de consulta sobre os atendimentos:** baseia-se no tempo de atendimento das consultas efetuadas sobre os atendimentos. Apenas consultas atendidas serão calculadas.
- **Contatos do Mailing:** exibindo a quantidade de contatos incluídos no intervalo de análise da emissão.

# Notas

1. São contabilizadas as chamadas terminadas no período selecionado.
2. Na quantidade de chamadas que aguardam na fila estão somadas todas as chamadas recebidas que passaram pela fila, independente da condição de término.
3. Resolvidas: total de chamadas que foram atendidas e finalizadas sem transferência, ou seja, resolvidas no primeiro atendimento.
4. Atendidas sem resposta = chamadas recebidas que não foram respondidas pelo agente. Somente para mídias não interativas.
5. Finalizadas por inatividade = chamadas atendidas que foram finalizadas por inatividade do agente ou do interlocutor. Somente para a mídia Chat.
6. As regras de transbordo não são aplicadas às chamadas internas.
7. Rejeitadas pelo agente: chamadas entrantes de serviço desligadas pelos agentes em menos de dois segundos.

# Notas

8. Iniciadas pelo agente, mas houve desistência no envio. Somente para mídias não interativas.
9. Tempo Médio sobre a quantidade de atendimento dos agentes envolvidos na chamada (incluindo atendimentos transferidos para outro agente no mesmo serviço).
10. Tempo Médio de Espera das Atendidas.
11. Os percentuais são arredondados na segunda casa decimal.
12. Os relatórios somente apresentarão informações correspondentes aos parâmetros selecionados.
13. A seção Contatos de Mailing, que mostra a quantidade de contatos incluídos no intervalo de análise selecionado somente está disponível para os serviços do tipo Ativo.

# Modelo de relatório



Dígitro Tecnologia

Rua Professora Sofia Quint da Souza, 167  
Riandópolis - SP - Brasil CEP 88085-040  
SSC: 0300 789 8111

## 3000 - Interact - Estatísticas por Período - Visão Geral

Período: 02/04/2018 00:00 até 03/04/2018 23:59

Midia: Todos(as)

Chamadas: Recebidas e geradas

DDD: Todos(as)

Serviço: sv-ouvidoria

Chamadas	Subtotal	% do Total*
Recebidas	6	85,71%

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	2	33,33%	28,57%
Transbordadas <sup>2</sup>	0		
Desviadas para outro serviço	0		
Fora de horário	0		
Abandonadas	4	66,67%	57,14%

Geradas	1	14,29%
---------	---	--------

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	1	100,00%	14,29%
Linha ocupada	0		
Não atendidas	0		
Abandonadas	0		
Sem recurso livre	0		
Sem sucesso	0		
Finalizadas no pré-atendimento	0		

Total: 7

Chamadas Atendidas	Total
--------------------	-------

Atendidas recebidas e geradas	3
-------------------------------	---

	Quantidade	% do Total*
Resolvidas <sup>3</sup>	3	100,00%
Transferidas no serviço	0	
Transferidas fora do serviço	0	
Transferidas para a fila	0	
Encaminhadas	0	
Retidas <sup>4</sup>	0	
Finalizadas sem resposta <sup>5</sup>	0	
Finalizadas por inatividade do agente <sup>6</sup>	0	
Finalizadas por inatividade do interlocutor <sup>4</sup>	0	

Chamadas Abandonadas	Total
----------------------	-------

Abandonadas recebidas e geradas	4
---------------------------------	---

	Quantidade	% do Total*
Abandonadas no pré-atendimento	0	
Abandonadas na fila	4	100,00%
Abandonadas no ramal	0	



# Modelo de relatório

	Quantidade	% do Total*
Abandonadas pelo agente na geração	0	
Rejeitadas*	0	

## Chamadas Geradas Sem Sucesso

Total

Geradas sem sucesso 0

	Quantidade	% do Total*
Falha de sinalização	0	
Falha de congestionamento	0	
Falha de alocação	0	
Falha de pré-atendimento	0	
Falha de desvio	0	
Falha de geração	0	
Fax	0	
URA por sinalização	0	
URA por CPD/Secretária eletrônica	0	
Número inexistente	0	
Bloqueio de telemarketing	0	
Sem crédito	0	

## Chamadas nos Perfis de Atendimento

Total

Chamadas atendidas 3

	Quantidade	% do Total*
Perfil 1	2	66,67%
Perfil 2	0	
Perfil 3	0	
Perfil 4	0	
Perfil 5	0	
Sem perfil	1	33,33%

Chamadas abandonadas 4

	Quantidade	% do Total*
Perfil 1	4	100,00%
Perfil 2	0	
Perfil 3	0	
Perfil 4	0	
Perfil 5	0	
Sem perfil	0	

## Chamadas Recebidas nos Níveis de Serviço

Chamadas atendidas no nível de serviço

	Acumulado	% do Total*
Total*	6	100,00%
Atendidas entre 0s e 45s (NS9)	2	33,33%
Atendidas entre 0s e 40s (NS8)	2	33,33%
Atendidas entre 0s e 35s (NS7)	2	33,33%

# Modelo de relatório

	Acumulado	% do Total*
Atendidas entre 0s e 30s (NS6)	2	33,33%
Atendidas entre 0s e 25s (NS5)	2	33,33%
Atendidas entre 0s e 20s (NS4)	1	16,67%
Atendidas entre 0s e 15s (NS3)	1	16,67%
Atendidas entre 0s e 10s (NS2)	0	
Atendidas entre 0s e 5s (NS1)	0	

## Chamadas abandonadas na fila

	Acumulado	% do Total*
Abandonadas na fila NS Total	4	100,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 45s (NS9)	3	75,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 40s (NS8)	3	75,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 35s (NS7)	3	75,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 30s (NS6)	3	75,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 25s (NS5)	3	75,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 20s (NS4)	2	50,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 15s (NS3)	2	50,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 10s (NS2)	2	50,00%
Abandonadas na fila entre 0s e 5s (NS1)	1	25,00%

## Filas

	Subtotal	% do Total*
Chamadas que aguardaram na fila <sup>1</sup>	6	100,00%

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	2	33,33%	33,33%
Transbordo por tempo da fila <sup>2</sup>	0		
Desviadas para outro serviço	0		
Abandonadas	4	66,67%	66,67%

## Chamadas que não aguardaram na fila

	Subtotal	% do Total*
Chamadas que não aguardaram na fila	0	0,00%

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Atendidas	0		
Transbordo por tamanho da fila <sup>2</sup>	0		
Recebidas fora de horário	0		
Abandonadas	0		

Total: 6

## Atendimentos

	Subtotal	% do Total*
Efetivados	3	42,86%

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Resolvidos	3	100,00%	42,86%
Transferidos no serviço	0		
Transferidos para fora do serviço	0		
Transferidos para a fila	0		
Encaminhados	0		
Retidos*	0		
Finalizados sem resposta <sup>6</sup>	0		
Finalizados por inatividade do agente <sup>6</sup>	0		

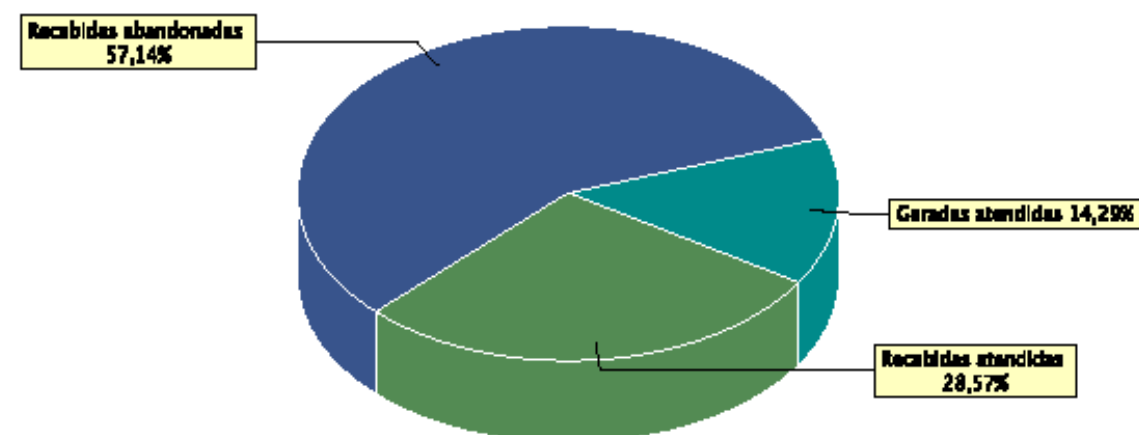
# Modelo de relatório

	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Finalizados por inatividade do interlocutor <sup>6</sup>	0		
<b>Não efetivados</b>	<b>4</b>	<b>57,14%</b>	
	Quantidade	% Subtotal*	% do Total*
Transbordados	0		
Desviados para outro serviço	0		
Fora de horário	0		
Gerados linha ocupada	0		
Gerados não atendidos	0		
Abandonados no pré-atendimento	0		
Abandonados na fila	4	100,00%	57,14%
Abandonados no ramal	0		
Abandonados pelo agente na geração	0		
Rejeitados <sup>7</sup>	0		
Gerados sem recurso livre	0		
Gerados sem sucesso	0		
Gerados finalizados no pré-atendimento	0		
			Total: 7
<b>Consultas Geradas</b>			Total
Chamadas			0
	Quantidade	% do Total*	
Efetivadas	0		
Não efetivadas	0		
<b>Atendimentos</b>			0
	Quantidade	% do Total*	
Efetivadas	0		
Não efetivadas	0		
<b>Tempos</b>			
<b>Chamadas</b>			
Tempo médio de atendimento da chamada		00:00:25	
Tempo médio de espera das atendidas <sup>10</sup>		00:00:17	
Tempo médio de espera (TME) <sup>11</sup>		00:00:19	
Tempo médio de abandono na fila		00:00:25	
Tempo máximo de espera		00:00:49	
<b>Atendimentos</b>			
Tempo médio de atendimento do agente <sup>12</sup>		00:00:25	
<b>Consultas</b>			
Tempo médio de consulta sobre as chamadas		00:00:00	
Tempo médio de consulta sobre os atendimentos		00:00:00	



# Modelo de relatório

Gráfico de Estatísticas de Chamadas:



#### Observações

- 1 - Não contabilizadas as chamadas terminadas no período selecionado.
  - 2 - As regras de transferência não são aplicadas às chamadas internas.
  - 3 - Resolvidas = total de chamadas que foram atendidas e finalizadas sem transferência, ou seja, resolvidas no primeiro atendimento.
  - 4 - Chamadas atendidas que foram rejeitas pelo agente. Somente para a modalidade e-mail.
  - 5 - Chamadas atendidas que foram finalizadas pelo agente sem resposta. Somente para a modalidade e-mail.
  - 6 - Finalizadas por inatividade = chamadas atendidas que foram finalizadas por inatividade do agente ou do interlocutor. Somente para a modalidade chat.
  - 7 - Rejeitadas = Chamadas de serviço designadas pelo destino em menos de 2 segundos.
  - 8 - NS = Ateridos em até N segundos / Recabidas - Desseleções de fila para outro serviço.
  - 9 - Na quantidade de chamadas que aguardaram na fila estão somadas todas as chamadas recebidas que passaram pela fila, independente de condição de término.
  - 10 - Tempo Médio de Espera das Atendidas = soma dos tempos de espera na fila de todas as chamadas atendidas, dividido pela quantidade de chamadas atendidas. As chamadas com tempo de fila igual a 0 (zero) estão incluídas nesta estatística.
  - 11 - Tempo Médio de Espera (TME) = soma dos tempos de espera na fila das chamadas que aguardaram na fila, dividido pela quantidade de chamadas.
  - 12 - Tempo Médio sobre a quantidade de atendimentos dos agentes em vários canais de atendimento (incluindo atendimentos transferidos para outro agente no mesmo serviço).
- \* Os percentuais são arredondados na segunda casa decimal.

**Digitro**