

Relatório 3001

Estatísticas por Intervalo de Tempo - Serviços Receptivos



INTERACT

Digitro

Parâmetros de emissão

O usuário escolhe um ou mais serviços, depois pode filtrar as estatísticas disponíveis para seleção através do filtro Chamadas. Ao selecionar este filtro, os parâmetros de colunas serão alterados e disponibilizados conforme o sentido escolhido:

- **Desmarcado**, ou seja, o filtro está inativo: estarão disponíveis todos os parâmetros, inclusive *Colunas de Atendimento por Perfil*.
- **Chamadas recebidas**: estarão disponíveis os parâmetros *Colunas de Nível de Serviço* e *Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Recebidas*.
- **Chamadas geradas**: estarão disponíveis os parâmetros *Colunas de Atendimento por Perfil em Chamadas Geradas* e *Detalhamento de Chamadas Geradas Sem Sucesso*.

Parâmetros de emissão

Em seguida o usuário seleciona as colunas de estatísticas principais a serem apresentadas no relatório, o intervalo de tempo para geração das estatísticas, a média, a faixa de horário, quais colunas opcionais devem ser apresentadas (nível de serviço, atendimentos por perfis, detalhamento de chamadas geradas sem sucesso, estatísticas de atendimentos) e o DDD das identidades de origem/destino. O primeiro parâmetro indica a orientação da página de impressão.

Notas

O período escolhido pode ser ampliado de acordo com o intervalo selecionado.



Relatório emitido

Apresenta por faixa de horário do período, conforme selecionado individualmente pelo usuário:

- As estatísticas relacionadas para o modelo 3000 e respectivas temporizações.
- Informações sobre nível de serviço: quantidade de chamadas e porcentagem.
- Informações sobre atendimento por perfil: quantidade de chamadas e porcentagem.

Notas

As estatísticas "Quantidade máxima de agentes logados", "Quantidade mínima de agentes logados" e "Quantidade média de agentes logados" são contabilizadas por serviço. Portanto, seus valores só podem ser informados se for selecionado **apenas um** serviço. Quando houver mais de um serviço selecionado, as colunas com essas estatísticas desaparecem.



Modelo de relatório



Dígitro Tecnologia

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

3001 - Interact - Estatísticas por Intervalo de Tempo - Serviços Receptivos

Período: 31/01/2018 08:00 até 31/01/2018 23:59

Faixa de Horário: Todos(as)

Intervalo: 15 minutos

DDD: Todos(as)

Chamadas: Recebidas e geradas

Mídia: Todos(as)

Serviço: Serviço Tayná

Horário	Chamadas Recebidas ²	Transbordadas ³	Geradas	Geradas atendidas	Atendidas	Resolvidas ⁴	Aguarda na fila ⁵	Mín agentes logados ⁷	Máx agentes logados ⁶	Média agentes logados ⁶	Atendimentos	Atdm. recebidos	Atdm. gerados	Atdm. efetivados	Atdm. resolvidos	Atdm. Ger. efetivados	Atdm. Ger. resolvidos	Atdm. Rec não efetivados	Atdm. Transbord ³
08:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08:15	7	4	4	3	3	3	4	1	1	1	7	4	3	3	3	3	3	4	4
08:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09:15	5	3	3	2	2	2	3	1	1	1	5	3	2	2	2	2	2	3	3
09:30	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	0
09:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10:15	3	2	2	1	1	1	2	1	1	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2
10:30	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	0
10:45	2	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1
11:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11:15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12:15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12:45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0