

Relatório 3002

Listagem de Chamadas no Serviço



INTERACT

Digitro

Parâmetros de emissão

O usuário define o tipo de serviço, as colunas a serem apresentadas no relatório, os serviços, os times, os agentes, as condições de desligamento, lista de destinatários em CC ou CCo das chamadas por e-mail, se a chamada é entrante ou sainte, classificação de chamada, desligamento, exibição de informações sobre consultas, se a chamada é interna ou externa, mídia, perfil de atendimento de chamada, origem, destino, agrupamento e ordenação das informações. O primeiro parâmetro do relatório permite ao usuário visualizar a orientação da página de impressão.

Relatório emitido

Apresenta os filtros selecionados pelo usuário e as informações:

- Data inicial do atendimento.
 - Agente.
 - Serviço.
 - Tempo que a chamada aguardou para ser atendida.
 - Tempo total.
 - Informações sobre desligamento.
 - Perfil de atendimento.
 - Se a chamada é interna ou externa.
 - Se a chamada é entrante ou sainte.
 - Se a chamada é uma consulta.
- Origem.
 - Destino.
 - Mídia.
 - Pesquisa de Satisfação.
 - Totais das colunas de quantidade e tempos.
 - Média dos tempos, de acordo com o agrupamento selecionado.

Notas

Nos Parâmetros de Relatórios para o tipo **Atendimentos**, todos os atendimentos são considerados efetivados ou não. Para o tipo **Chamadas** é considerado somente o primeiro atendimento.

Modelo de relatório



Digitro Tecnologia

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

3002 - Interact - Listagem de Chamadas no Serviço

Período: 04/11/2014 09:38 até 04/11/2014 23:59

Origem: Todos(as)

Destino: Todos(as)

Perfil de Atendimento da Chamada: Todos(as)

Serviço: Serviço Tana

Time: Todos(as)

Agente: Todos(as)

Condição de Desligamento: Todos(as)

Classificação da Chamada: Todos(as)

Copiados pelo Agente (CC e CCO): Todos(as)

Desligado por: Todos(as)

Entrante/Sainte: Todos(as)

Internal/Externa: Todos(as)

Consulta: Sim

Ordenação: Data

Agrupamento: Não

Tipo de Registro: Chamadas

Mídia: Todos(as)

Data Inicial Atendimento	Agente	Data Inicial Chamada	Serviço	Tempo de Conversação	Desligado por	Consulta	Origem	Destino	Condição de Desligamento	Destino Transferência
04/11/2014 09:40:29	tayna1	04/11/2014 09:40:04	Serviço Tana	00:00:07	Destino	Sim	4005	4006	Chamada normal	
04/11/2014 09:40:29	tayna2	04/11/2014 09:40:04	Serviço Tana	00:00:07	Destino	Sim	4005	4006	Chamada normal	
Total Geral : 2	-	-	-	00:00:14	-	-	-	-	-	-
Médias	-	-	-	00:00:07	-	-	-	-	-	-

Observações

1 - São mostradas as chamadas iniciadas no período selecionado e que já foram finalizadas.

2 - Para o tipo "Atendimento", todos os atendimentos são considerados, efetivados ou não. Para o tipo "Chamadas", somente o primeiro atendimento é considerado.