

Relatório 3005

Perfil de Nível de Serviço



INTERACT

Digitro

Este modelo permite gerar um gráfico que apresenta os indicadores de nível de serviço selecionados. Os indicadores de nível de serviço são:

- **Nível de Serviço (fórmula):** apresenta o percentual de nível de serviço calculado de acordo com a fórmula de nível de serviço configurada no sistema.
- **NS Recebidas:** é o percentual de NS calculado sobre as chamadas recebidas.



Parâmetros de emissão

O usuário define o intervalo para geração das estatísticas, os indicadores de nível de serviço, os tempos de nível de serviço, a meta, os serviços, a média, a faixa de horário e o DDD das identidades de origem/destino.

Relatório emitido

Apresenta os filtros selecionados pelo usuário e o gráfico com os indicadores de nível de serviço selecionados.



Modelo de relatório

3005 - Interact - Perfil de Nível de Serviço

Período: 21/06/2016 00:00 até 21/06/2016 23:59

Indicadores de Nível de Serviço: Nível de Serviço configurado no sistema

(NS) - Nível de Serviço em relação às chamadas recebidas (NS Recebidas)

Serviço: Todos os Serviços Receptivos

Tempos de nível de serviço: 1 (até 5s), 2 (até 10s), 3 (até 15s), 4 (até 20s)

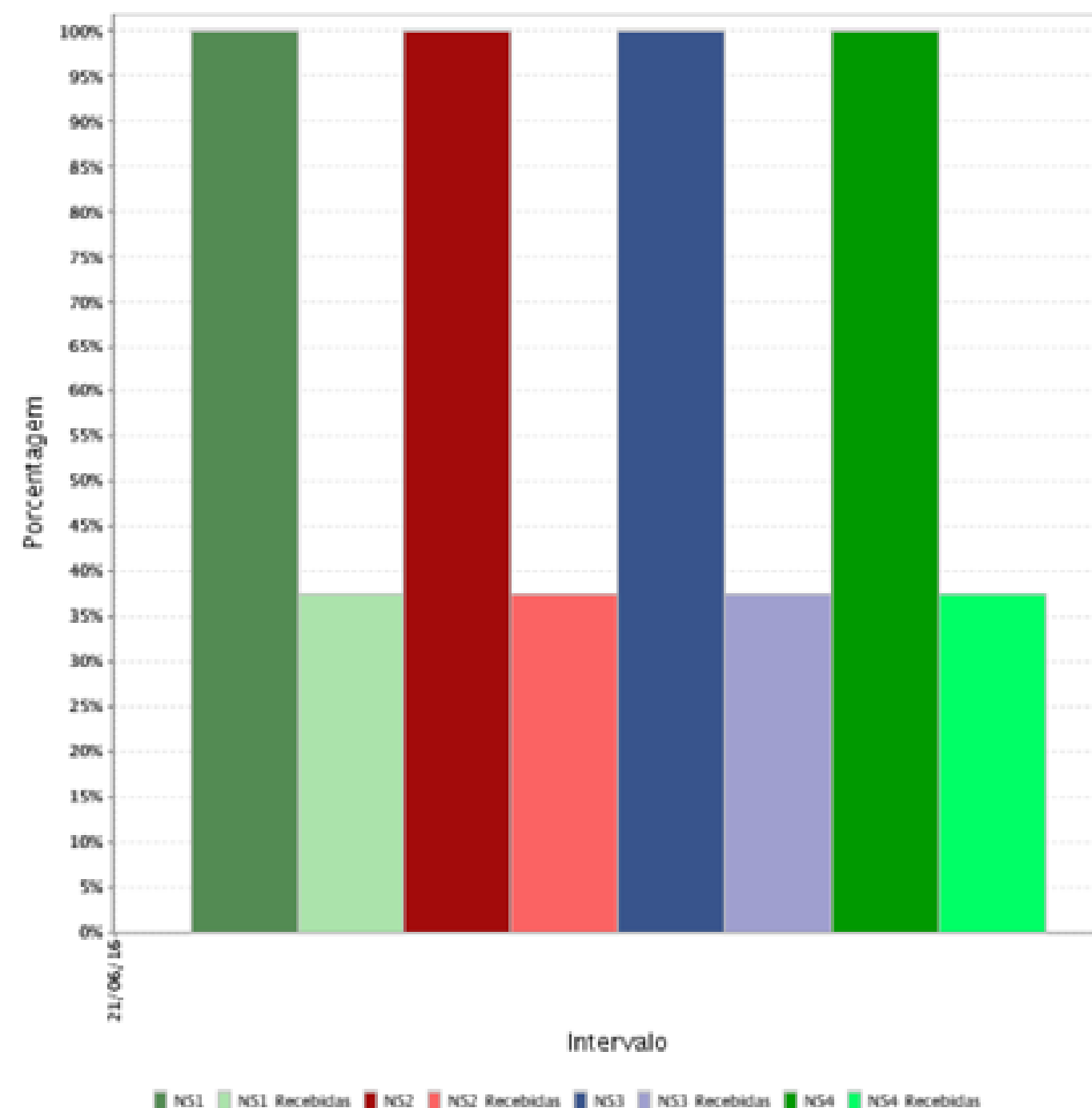
Intervalos: Dia

Métras: Todos(as)

Faixa de Horário: Todos(as)

Meta: Indefinido

DDI: Todos(as)



Observações:

1 - DDI calculado em relação às chamadas atendidas no período selecionado.

2 - NS = Atendidos em NS / Seg / Atendidos

NS Recebido = Atendidos em NS / Segundo / Recebidos