

Relatório 3007

Quantidade de Chamadas Atendidas em Relação ao Tempo de Conversação



INTERACT

Digitro

Parâmetros de emissão

O usuário define o tempo de Conversação, Intervalo, Tipo de Registro, Tipo do Serviço, Chamadas, Serviço, Mídia, DDD e Faixa de Horário. O relatório é composto pelas seguintes colunas:

- Horário/Dia.
- Atendidas.
- Com tempo até X segundos.
- % Com tempo até X segundos.
- TM Com tempo até X segundos.
- Com tempo > X segundos.
- % Com tempo > X segundos.
- TM Com tempo > X segundos.

Notas

1. Para serviço receptivo, as chamadas atendidas serão consolidadas de acordo com o parâmetro chamadas: recebidas, geradas ou ambas.
2. X é o tempo de conversação em segundos, definido no momento da emissão.

Modelo de relatório



Digitro Tecnologia

Rua Professora Sofia Quint. de Souza, 167
Florianópolis - SC - Brasil CEP 88065-040
SSC: 0300.789.8111

3007 - Interact - Quant. de chamadas atendidas em relação ao tempo de conversação

Período: 01/12/2018 00:00 até 31/12/2018 23:59

Tempo de conversação: 90s

Intervalo: 15 minutos

Faixa de Horário: 09:00-09:59;14:00-14:59

Tipo de Registro: Atendimentos

DDD: Todos(as)

Chamadas: Recebidas e geradas

Mídia: Todos(as)

Serviço: Todos os Serviços Receptivos

Horário	Atendidas	Com tempo até 10s ¹	% Com tempo até 10s ²	Tm Com tempo até 10s ³	Com tempo > 10s ¹	% Com tempo > 10s ²	Tm Com tempo > 10s ³
09:00	0	0	0,00%	00:00:00	0	0,00%	00:00:00
09:15	2	1	50,00%	00:00:06	1	50,00%	00:00:11
09:30	3	1	33,33%	00:00:10	2	66,67%	00:01:25
09:45	4	0	0,00%	00:00:00	4	100,00%	00:01:23
14:00	1	0	0,00%	00:00:00	1	100,00%	00:00:20
14:15	3	0	0,00%	00:00:00	3	100,00%	00:00:23
14:30	5	2	33,33%	00:00:03	4	80,00%	00:00:26
14:45	0	0	0,00%	00:00:00	0	0,00%	00:00:00
Total	19	4	21,05%	00:00:09	15	78,95%	00:01:35

Observações

1 - São contabilizadas as chamadas atendidas no período selecionado

2 - Tempo de conversação

3 - Os percentuais são arredondados na segunda casa decimal.

Legenda

Tm = Tempo Médio