

# Relatório 3010

Estatísticas do Interact por Mídia - Serviços Receptivos



INTERACT

*Digitro*

# Parâmetros de emissão

o usuário pode selecionar o tipo de média cujas estatísticas deseja verificar.

## Relatório emitido

tem como objetivo apresentar o TMR (Tempo médio de retenção) por média. Esse relatório exibe também estatísticas consolidadas dos serviços cadastrados para que o usuário possa comparar o desempenho dos serviços.

São apresentadas as seguintes estatísticas:

- ***Estatísticas referentes ao Interact:*** total de atendimentos, tempos médio e máximo de atendimento, tempo médio de fila, tempo médio de hold, tempos médio e máximo das chamadas e tempo médio de resposta.
- ***Estatísticas por serviço:*** tempos médio e máximo dos atendimentos, tempo médio de fila, tempo médio de espera, tempo médio e quantidade de atendimentos.

**3010 - Interact - Estatísticas do Interact por Mídia - Serviços Receptivos**Período<sup>1</sup>: 04/04/2011 00:00 até 10/04/2011 23:59

Mídia: Email

**Mídia: Email**

TMR: 00:00:00

Tempo Médio das Chamadas: 00:47:52

Tempo Máximo das Chamadas: 04:02:51

Total de Atendimentos: 40

Tempo médio de Atendimento: 00:25:46

Tempo máximo de Atendimento: 00:00:00

Tempo médio de Fila: 00:02:45

Tempo médio de Hold: 00:00:00

Serviço <sup>2</sup>	Atendimentos				TMA <sup>3</sup>	Qtd.
	T.Méd	T.Máx	T.Méd Fila	T.Méd Hold		
chewb	00:47:17	00:00:00	00:03:16	00:00:00	00:48:09	21
Teste	00:01:59	00:00:00	00:02:00	00:00:00	00:03:19	19

**Observações**

1 - São contabilizadas as chamadas terminadas no período selecionado.

2 - Os serviços que não têm chamadas não são listados.

3 - O tempo médio das chamadas atendidas é calculado em relação ao tempo total de atendimento da chamada.

# Modelo de relatório