

# Relatório 3100

Atendimento de Agentes



INTERACT

*Digitro*

# Parâmetros de emissão

O usuário define o tipo de registro, as colunas a serem apresentadas no relatório, os times, os agentes, o tipo de serviço, o serviço, a mídia, detalhamento de chamadas pessoais e de serviço, a distribuição de tempo logado e o DDD das identidades de origem/destino. O primeiro parâmetro indica a orientação da página de impressão.

## Relatório emitido

Apresenta os filtros e as informações sobre o atendimento dos agentes selecionados pelo usuário.

---

### Notas

As estatísticas globais de cada agente, assim como as chamadas pessoais, independem dos serviços selecionados, ou seja, são as mesmas para o período.



# Modelo de relatório



Dígitro Tecnologia

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

## 3100 - Interact - Atendimento de Agentes

Período: 01/01/2013 00:00 até 05/01/2013 23:59

Mídia: Chat

Time: Todos(as)

DDD<sup>1</sup>: Todos(as)

Agente: Todos(as)

Serviço: Todos(as)

Login	TT Logado <sup>2*</sup>	Pausas <sup>*</sup>	TT de Pausas	Tempo Ocupado <sup>*</sup>	Tot Cham Pessoais	TM Cham Pessoais	Tot Cham Serviço	Tot Cham Atend <sup>3</sup>	Cham Geradas	Cham Recebidas	Cham Receb Atend	% de Ocupação <sup>*</sup>	Cham Transf	Cham Resolvidas	Cham c/ Interrup	Consultas <sup>4</sup>	TM Consultas	TM de Conversação
ana4	00:44:51	15	00:26:01	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
bruno	02:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
jean	00:04:10	8	00:04:10	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
johnathan2	02:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
sc1	48:49:56	21	00:13:56	00:51:43	0	00:00:00	18	0	0	18	0	1,77%	3	4	5	0	00:00:00	00:01:55
sc31	02:21:05	2	00:00:23	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
schmidt	08:53:01	5	00:00:52	00:06:45	0	00:00:00	4	0	0	4	0	1,27%	2	0	1	0	00:00:00	00:01:26
thiago	02:00:00	0	00:00:00	00:00:00	0	00:00:00	0	0	0	0	0	0,00%	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00
Total	-	51	00:45:22	00:58:28	0	00:00:00	22	0	0	22	0	0,23%	5	4	6	0	00:00:00	00:03:21

### Observações

1 - O filtro do DDD é utilizado somente para as chamadas de serviço na mídia voz.

2 - O tempo logado corresponde à soma dos períodos em que o agente esteve logado no período informado (parâmetro do relatório), respeitando as regras de início e término.

3 - Soma das chamadas geradas pelo agente e das recebidas que foram atendidas por ele.

4 - Soma das consultas geradas e das recebidas.

\* - É importante ressaltar que estas estatísticas são globais de cada agente, assim como as estatísticas de chamadas pessoais; ou seja, estas informações são as mesmas para todos os serviços.

\*\* - Os percentuais são arredondados na segunda casa decimal.

### Legenda

TT = Tempo Total

TM = Tempo Médio