

Relatório 3200

Estatísticas Por Callbacks Registrados/Gerados



INTERACT

Digitro

Parâmetros de emissão

O usuário seleciona os serviços para os quais devem ser geradas as estatísticas.

Relatório emitido

É dividido em:

- **Total de Callbacks registrados:** informa o total de Callbacks registrados com e sem sucesso e apresenta um gráfico com as porcentagens correspondentes:
 - **Com sucesso:** quantidade de chamadas cujas informações foram registradas.
 - **Reincidentes:** quantidade de chamadas reincidentes (contatos já registrados anteriormente).

Relatório emitido

É dividido em:

- **Total de chamadas reincidentes atendidas:** quantidade de chamadas atendidas cuja origem já tinha sido anteriormente registrada para Callback.
- **Total de chamadas geradas por Callback:** informa a quantidade total de chamadas geradas pelo Callback e apresenta um gráfico com as porcentagens correspondentes a essas chamadas:
 - **Atendidas:** quantidade e percentual de chamadas geradas pelo Callback que foram atendidas pelos usuários.
 - **Não atendidas:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo Callback que não foram atendidas pelos usuários.
 - **Linha ocupada:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo Callback para números que estavam ocupados.

Relatório emitido

É dividido em:

- **Rejeitadas:** quantidade e percentual de chamadas consideradas como rejeitadas pelo cliente (pode ocorrer quando o cliente atende, mas desliga em até 2 segundos)
- **Abandonadas pelo agente na geração:** quantidade e percentual de chamadas em que o agente desligou durante o completamento da chamada, ou quando o agente abandona a chamada no ramal (pode ocorrer quando o cliente atende e o agente desliga em até dois segundos), ou enquanto a chamada estiver tocando no cliente e ainda não ter sido atendida.
- **Com falha:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo Callback em que ocorreu alguma falha (por exemplo: número inexistente ou incompleto).

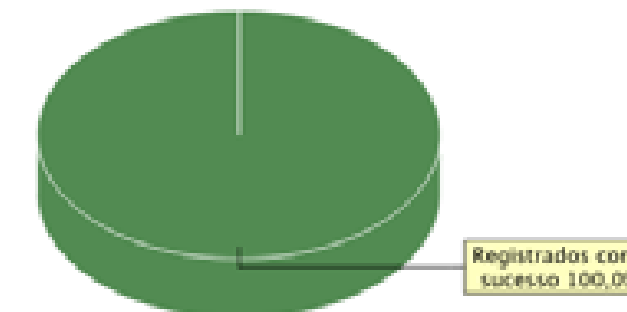
Modelo de relatório

3200 - Interact - Estatísticas por Callbacks Registrados/Gerados

Período: 20/07/2015 14:10 até 20/07/2015 23:59

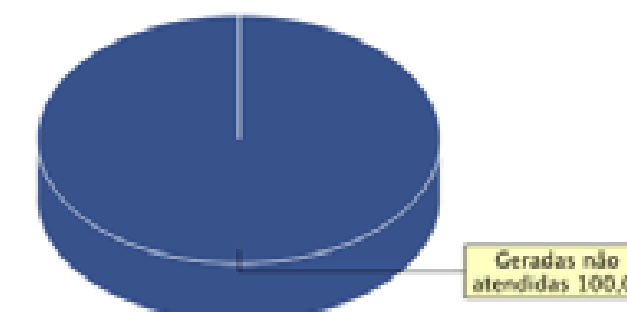
Serviços SR Ana 1

Total de callbacks registrados	1
Com sucesso	1
Reincidentes	0



Total de chamadas reincidentes atendidas	0
---	----------

Total de chamadas geradas por callback	1
Atendidas	0
Linha ocupada	0
Não atendidas	1
Rejeitadas	0
Abandonadas pelo agente na geração	0
Com falha	0



Observações

1 - De 0 a 100% refere-se a chamadas atendidas no período analisado.

2 - Inclui todas as situações de geração para um mesmo número.

* Os percentuais são arredondados na segunda casa decimal.

** Não é possível comparar entre a quantidade de callbacks registrados, as chamadas geradas por callback, e as reincidentes atendidas.