

Relatório 3960

Agentes: Pesquisa de Satisfação - Exportação



INTERACT

Digitro

Este relatório, gerado no formato .CSV e /ou .XLS, apresenta uma listagem das chamadas atendidas do serviço do Interact (selecionado para a emissão) e o resultado da pesquisa de satisfação (URAs Persona 3) respondida para as mesmas chamadas, além de alguns dados da chamada atendida.

Parâmetros de emissão

O usuário define o período de ocorrência e os serviços pelos quais as chamadas foram atendidas. Além disso, para o formato .CSV é possível definir o separador dos dados. Permite também definir, no formato .XLS, se deverão apresentar ou não os valores dos parâmetros selecionados e o cabeçalho das colunas. Tanto para o formato XLS quanto para o CSV, é possível também escolher entre mostrar ou não a coluna dados associados no relatório.

Campos do Modelo

- **Data Inicial da chamada:** data inicial da chamada;
- **Data de Atendimento:** data de atendimento da chamada;
- **Origem:** número originador da chamada;
- **Agente:** login do agente;
- **Serviço:** serviço em que a chamada foi atendida;
- **Tempo de conversação:** tempo em que a chamada esteve em conversação;
- **Tempo na fila:** tempo em que a chamada permaneceu em fila;
- **Dados associados:** somente apresentará valores se a chamada possuir dados associados;
- **Perguntas:** Perguntas da pesquisa de satisfação;
- **Respostas:** Respostas das respectivas perguntas;

Modelo de relatório

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Data Inicial da Chamada	Data de Atendimento	Origem	Agente	Serviço	Tempo de Conversação	Tempo na Fila	Dados Associados	Pergunta1	Resposta1	Pergunta2	Resposta2
2	11/10/2018 15:13:38	11/10/2018 15:13:41	3100	agente07	<u>sv-ouvidoria</u>	9	0	CPF: 000-000-000-xx	Solicitação foi Atendida	SIM	Nota do Atendimento	1
3	15/10/2018 10:54:37	15/10/2018 10:54:44	3100	agente08	<u>sv-ouvidoria</u>	23	0		Solicitação foi Atendida	NÃO	Nota do Atendimento	3
4												