CallCenter / Relatórios - Chamadas Recebidas

Palavras-chave

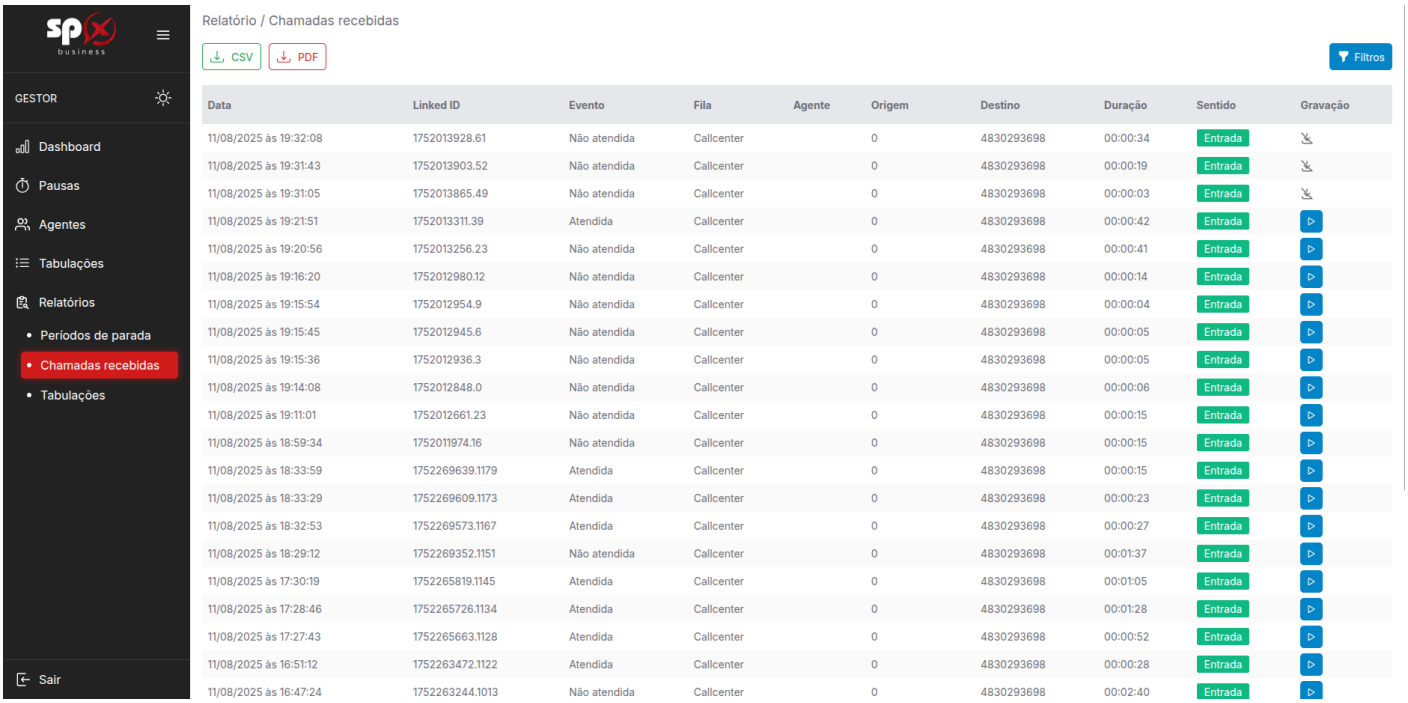
relatório de chamadas recebidas, callcenter, ligações de entrada, fila de atendimento, agente, gravações, duração da chamada

Resumo / Objetivo

O Relatório de Chamadas Recebidas apresenta todas as ligações de entrada registradas pelo callcenter, indicando se foram atendidas ou não, o tempo de duração, o agente responsável, a fila utilizada e a gravação (quando disponível). Esse relatório facilita o acompanhamento da performance de atendimento e a análise de chamadas perdidas.

Conteúdo

Na página **Chamadas recebidas**, o usuário pode visualizar a lista completa de ligações que entraram no callcenter, ordenadas por data/hora de ocorrência.
É possível identificar rapidamente o status de atendimento, a fila de destino, o agente envolvido e acessar a gravação da chamada (quando existente).
O relatório também conta com exportação nos formatos **CSV** e **PDF**, permitindo análises externas.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Data:** Data e hora em que a ligação foi registrada.
- **Linked ID:** Identificador único da chamada, usado para rastreamento no sistema.
- **Evento:** Indica se a chamada foi atendida ou não atendida.
- **Fila de atendimento:** Nome da fila de atendimento em que a chamada foi direcionada.
- **Agente:** Código do agente que atendeu a ligação. Se vazio, significa que não houve atendimento.
- **Origem:** Número de telefone ou identificador de onde partiu a chamada.
- **Destino:** Número ou ramal de destino no callcenter.
- **Duração:** Tempo total de duração.
- **Sentido:** Direção da chamada.
- **Gravação:** Ícone para reprodução da gravação.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Por que algumas chamadas aparecem como “Não atendida”?
Porque não foram respondidas por nenhum agente dentro do tempo de espera da fila.

2. Posso filtrar por agente ou por fila?
Sim, usando o botão **Filtros** no canto superior direito da tela.

3. E se o ícone de gravação não estiver disponível?
Significa que a chamada não foi gravada, seja por configuração da fila, falha técnica ou política de privacidade.

4. O campo “Origem” sempre mostra o número do cliente?
Nem sempre. Pode exibir um identificador genérico se a chamada vier de um número restrito ou bloqueado.

Revision #7
Created 2025-08-11 12:15:22 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel