CallCenter / Relatórios - Períodos de Parada

Palavras-chave

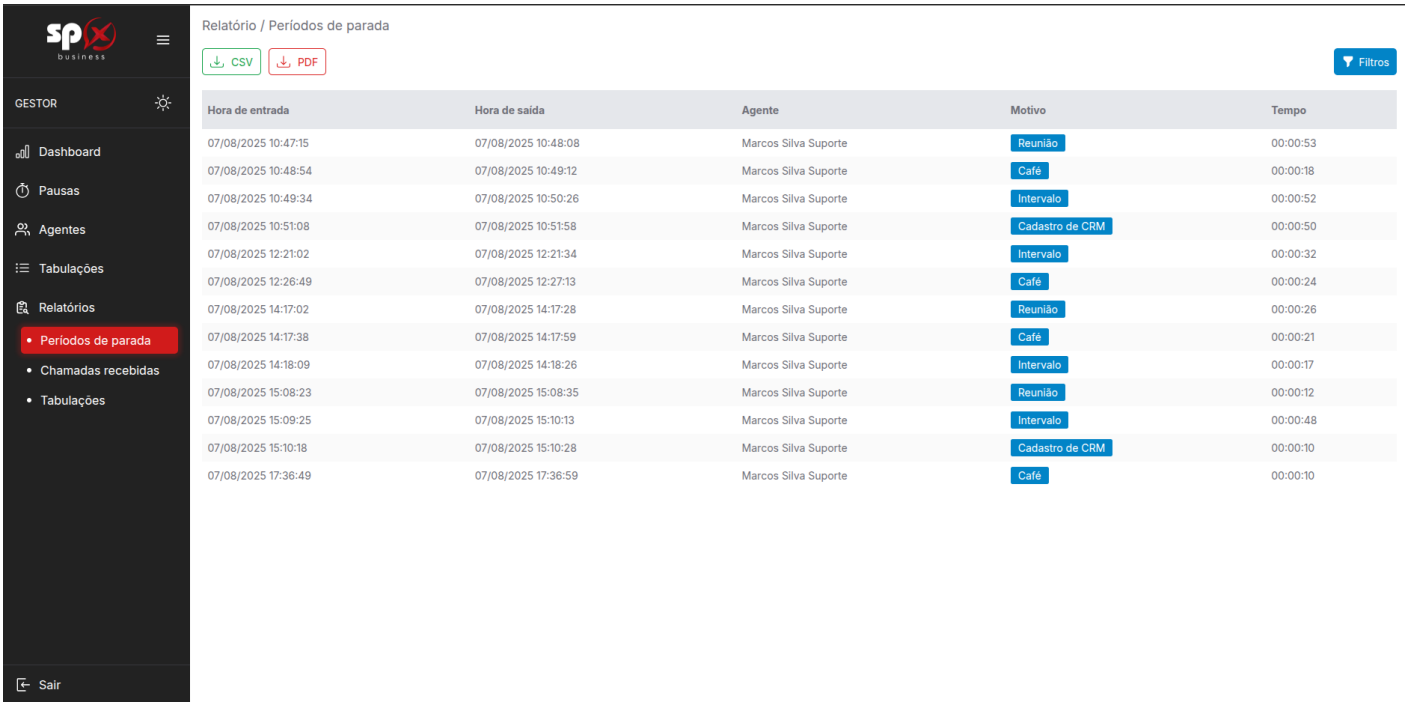
callcenter, pausa, tempo parado, produtividade, motivos de parada, relatório de pausas

Resumo / Objetivo

Exibe o histórico detalhado de pausas realizadas pelos agentes, permitindo controle preciso dos tempos de inatividade e dos motivos de parada.

Conteúdo

Este relatório apresenta todas as pausas realizadas pelos agentes do Callcenter, com base nos motivos previamente cadastrados no sistema. Cada registro indica o período exato em que o agente esteve em pausa, detalhando o horário de entrada, de saída e o tempo total.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Hora de entrada:** início da pausa.
- **Hora de saída:** término da pausa.
- **Agente:** nome do operador que realizou a pausa.
- **Motivo:** categoria da pausa, como Reunião, Café, Intervalo, Cadastro de CRM (conforme cadastro feito no menu Pausas).
- **Tempo:** duração total da pausa (calculada automaticamente com base na diferença entre entrada e saída).

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Todas as pausas são registradas automaticamente?
Sim, desde que o agente ou gestor acione uma pausa por meio do painel, o registro será incluído automaticamente.

2. Pausas simultâneas ou sobrepostas são permitidas?
Não. O sistema considera apenas uma pausa ativa por vez por agente.

3. É possível editar ou excluir pausas diretamente no relatório?
Não. Este relatório é apenas para consulta. Alterações devem ser feitas nos controles de agente ou diretamente no banco de dados, se autorizado.

4. Posso visualizar as pausas em tempo real?
O relatório mostra apenas pausas já encerradas. Para pausas em andamento, utilize o Dashboard.

5. A pausa afeta o tempo de atendimento?
Sim. Durante o período de pausa, o agente não recebe chamadas, o que impacta diretamente na disponibilidade e métricas de atendimento.

Revision #4
Created 2025-08-07 15:02:05 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel