

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.



Relatório / Períodos de parada

↓ CSV
↓ PDF

▼ Filtros

Hora de entrada	Hora de saída	Agente	Motivo	Tempo
07/08/2025 10:47:15	07/08/2025 10:48:08	Marcos Silva Suporte	Reunião	00:00:53
07/08/2025 10:48:54	07/08/2025 10:49:12	Marcos Silva Suporte	Café	00:00:18
07/08/2025 10:49:34	07/08/2025 10:50:26	Marcos Silva Suporte	Intervalo	00:00:52
07/08/2025 10:51:08	07/08/2025 10:51:58	Marcos Silva Suporte	Cadastro de CRM	00:00:50
07/08/2025 12:21:02	07/08/2025 12:21:34	Marcos Silva Suporte	Intervalo	00:00:32
07/08/2025 12:26:49	07/08/2025 12:27:13	Marcos Silva Suporte	Café	00:00:24
07/08/2025 14:17:02	07/08/2025 14:17:28	Marcos Silva Suporte	Reunião	00:00:26
07/08/2025 14:17:38	07/08/2025 14:17:59	Marcos Silva Suporte	Café	00:00:21
07/08/2025 14:18:09	07/08/2025 14:18:26	Marcos Silva Suporte	Intervalo	00:00:17
07/08/2025 15:08:23	07/08/2025 15:08:35	Marcos Silva Suporte	Reunião	00:00:12
07/08/2025 15:09:25	07/08/2025 15:10:13	Marcos Silva Suporte	Intervalo	00:00:48
07/08/2025 15:10:18	07/08/2025 15:10:28	Marcos Silva Suporte	Cadastro de CRM	00:00:10
07/08/2025 17:36:49	07/08/2025 17:36:59	Marcos Silva Suporte	Café	00:00:10

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