

CallCenter / Tabulações

Palavras-chave

tabulações, callcenter, atendimento, registros de ligação, classificação de chamadas

Resumo / Objetivo

A página de **Tabulações** permite visualizar, cadastrar e gerenciar as classificações utilizadas no atendimento de ligações do callcenter. Cada tabulação define um tipo de registro que os agentes podem aplicar após uma chamada, possibilitando a padronização e análise das interações.

Conteúdo

Na tela de tabulações, o usuário tem acesso à listagem completa das classificações já cadastradas, podendo criar novas, editar ou remover as existentes. O recurso é dividido em três áreas principais: **Dashboard**, **Relatórios** e **Configuração de Perguntas**, cada uma atendendo a um momento específico da gestão das informações.

spX
business

GESTOR

Dashboard

Pausas

Agentes

Tabulações

Relatórios

Períodos de parada

Chamadas recebidas

Tabulações

Sair

Tabulações

Cadastrar

Nomes	Filas vinculadas	Perguntas	Ações
Tabulação de Vendas - Telefonía e Internet	Callcenter	O agente tentou fechar a venda ou avançar para a próxima...	

Total de registros: 1

<

1

>

Dashboard

A Dashboard de Tabulação apresenta um painel analítico com os resultados de uma tabulação específica, permitindo avaliar o desempenho de vendas e a efetividade das interações dos agentes. O objetivo é fornecer uma visão detalhada, em forma de gráficos, sobre como os resultados estão distribuídos ao longo do tempo e entre as respostas possíveis.



- ## Relatórios

GESTOR

Dashboard

Pausas

Agentes

Tabulações

Relatórios

Períodos de parada

Chamadas recebidas

Tabulações

Sair

← Relatório / Tabulação / Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet

↓ CSV

↓ PDF

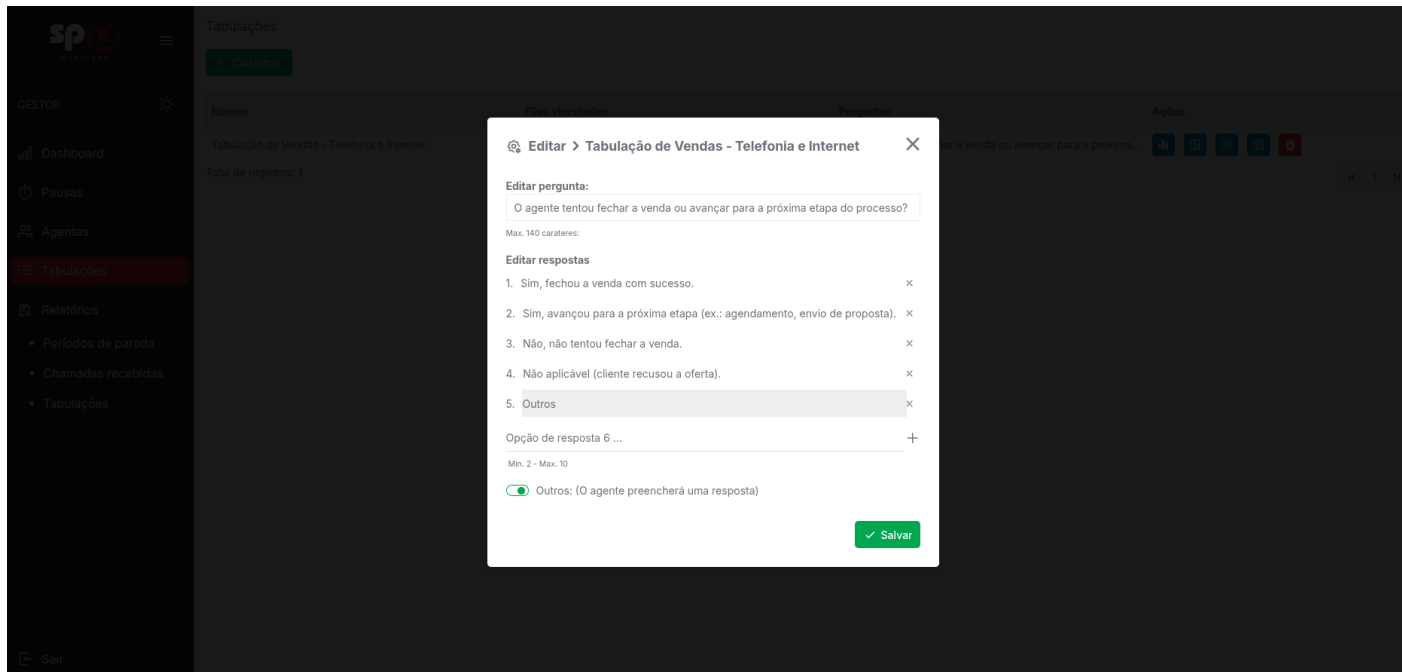
Filtros

ID	Tabulação	Horário	Duração	Agente	Resposta	Gravação
437	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 10:45	00:00:31	Marcos Silva Suporte	Sim, fechou a venda com sucesso.	▶
438	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 10:46	00:00:12	Marcos Silva Suporte	Sim, fechou a venda com sucesso.	▶
439	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 11:00	00:00:00	Marcos Silva Suporte	Sim, avançou para a próxima etapa (ex.: ...)	▶
440	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 12:18	00:01:00	Marcos Silva Suporte	Não, não tentou fechar a venda.	▶
441	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 17:28	00:00:00	Sofia Algorithm Lima	Não aplicável (cliente recusou a oferta).	▶
442	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 18:33	00:00:00	Sofia Algorithm Lima	Sim, fechou a venda com sucesso.	▶
443	Tabulação de Vendas - Telefonia e Internet	12/08/2025 18:33	00:00:00	Sofia Algorithm Lima	Sim, avançou para a próxima etapa (ex.: ...)	▶

- **ID:** identificador único do registro.
- **Tabulação:** nome da tabulação à qual o registro pertence.
- **Horário:** data e hora do atendimento.
- **Duração:** tempo total da ligação.
- **Agente:** nome do operador responsável.
- **Resposta:** status final registrado para o atendimento.
- **Gravação:** botão para ouvir o áudio da chamada.

Configuração de Perguntas

A página de **cadastro e edição de perguntas** da tabulação permite definir de forma clara e objetiva a questão que será apresentada ao agente no momento de finalizar uma chamada. Nesta etapa, o supervisor ou administrador pode ajustar o texto da pergunta e as opções de resposta que estarão disponíveis, mantendo um padrão que facilite a classificação das ligações e a análise posterior nos relatórios.



FAQ – Perguntas Frequentes

1. O que é uma tabulação no callcenter?

Tabulação é o registro padronizado que o agente seleciona após finalizar uma ligação, classificando o atendimento de acordo com critérios definidos pela operação.

2. Para que serve a dashboard de tabulação?

Ela oferece uma visão analítica do desempenho e da distribuição das respostas ao longo do tempo, permitindo identificar padrões, resultados e oportunidades de melhoria.

3. Posso criar novas tabulações?

Sim. Usuários com permissão de supervisor ou administrador podem cadastrar novas tabulações e definir as perguntas e respostas disponíveis.

4. É possível alterar uma tabulação existente?

Sim. A edição pode incluir ajustes no texto da pergunta ou nas opções de resposta, desde que não comprometa a análise de dados históricos.

5. Onde encontro o histórico detalhado das tabulações aplicadas?

No módulo de **Relatórios de Tabulação**, que exibe a lista de registros individuais com informações como horário, duração, agente, resposta e acesso à gravação da chamada.

6. Posso exportar os dados das tabulações?

Sim. Os relatórios podem ser exportados para análise externa, auditoria ou integração com outras ferramentas.

7. O que significa a categoria "Outros" nos gráficos?

São respostas registradas que não se enquadram nas opções principais definidas na tabulação, funcionando como um agrupamento genérico.

8. Existe limite para o número de opções de resposta?

Não existe um limite técnico rígido, mas recomenda-se manter as opções objetivas e claras para facilitar a seleção pelo agente e a análise dos resultados.

Revision #8

Created 2025-08-11 16:05:22 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel