Relatórios / CDR - Ligações Por Hora

Palavras-chave

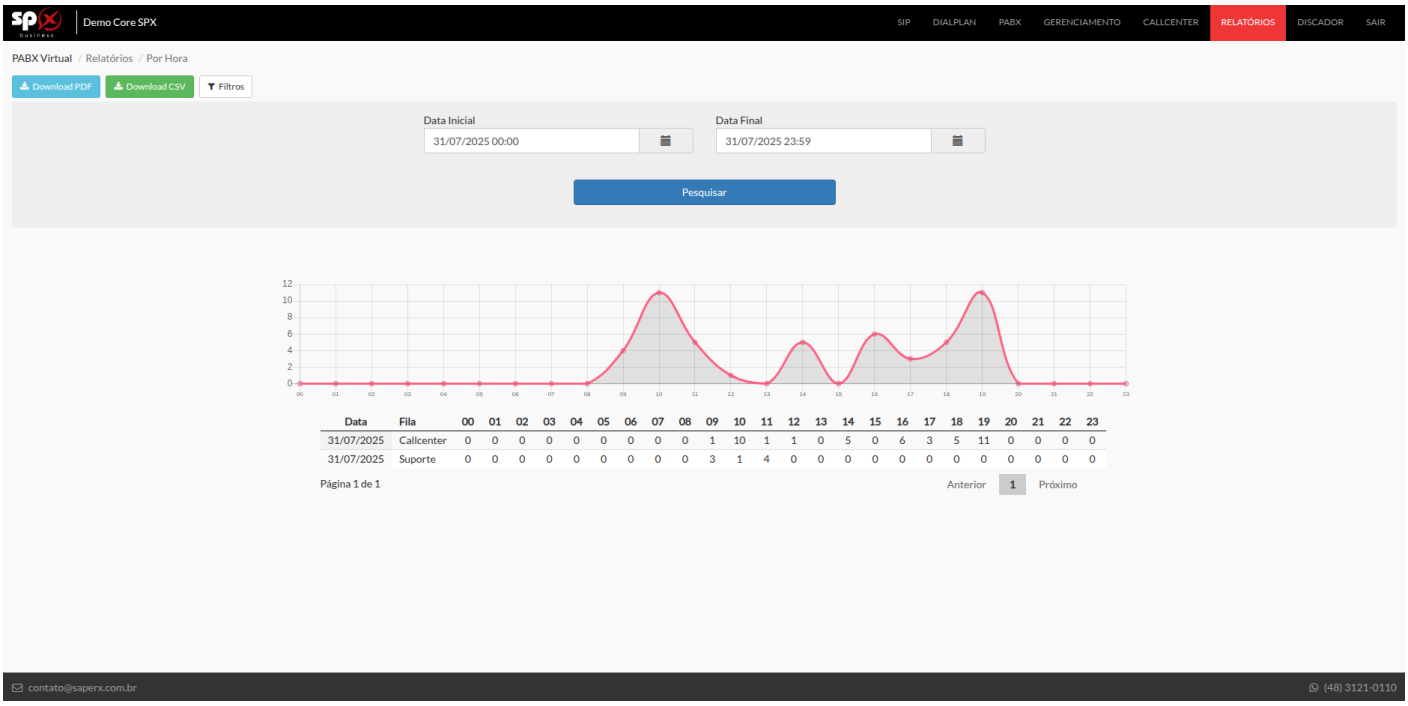
ligações por hora, distribuição horária, filas de atendimento, relatório por fila, chamadas por horário, volume de chamadas.

Resumo / Objetivo

Este relatório exibe, por hora do dia, o volume de chamadas recebidas em cada fila de atendimento. Ele permite identificar os horários de maior demanda com base na data e na fila selecionada.

Conteúdo

O relatório agrupa as chamadas recebidas por **fila de atendimento**, distribuindo-as por **horário (00h a 23h)**, conforme o período selecionado.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Data:** Define o intervalo de análise.
- **Fila**: Identifica a fila (ex.: Callcenter, Suporte).
- **Colunas por hora**: Cada coluna representa a quantidade de chamadas que entraram na fila naquele horário.
- **Gráfico**: Exibe uma curva de volume ao longo do dia, destacando os picos de chamadas.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. O relatório considera chamadas atendidas e não atendidas?
Sim. Ele contabiliza todas as chamadas que chegaram à fila, independentemente do status.

2. A que se refere cada coluna com números de 00 a 23?
Representa a quantidade de chamadas que entraram na fila naquela hora do dia.

3. É possível filtrar por fila específica?
Sim. O botão “Filtros” permite selecionar quais filas devem ser incluídas na análise.

4. O gráfico exibe todas as filas juntas?
Não. Ele acompanha os dados por linha da tabela, ou seja, uma fila por vez, por data.

5. O que acontece se não houver chamadas em determinada hora?
A célula correspondente será exibida com valor “0”.

6. Como exportar os dados?
Clique em **Download PDF** ou **Download CSV** no topo da tela.

Revision #7
Created 2025-07-31 18:06:18 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel