Relatórios / CDR - Ligações por Ramal

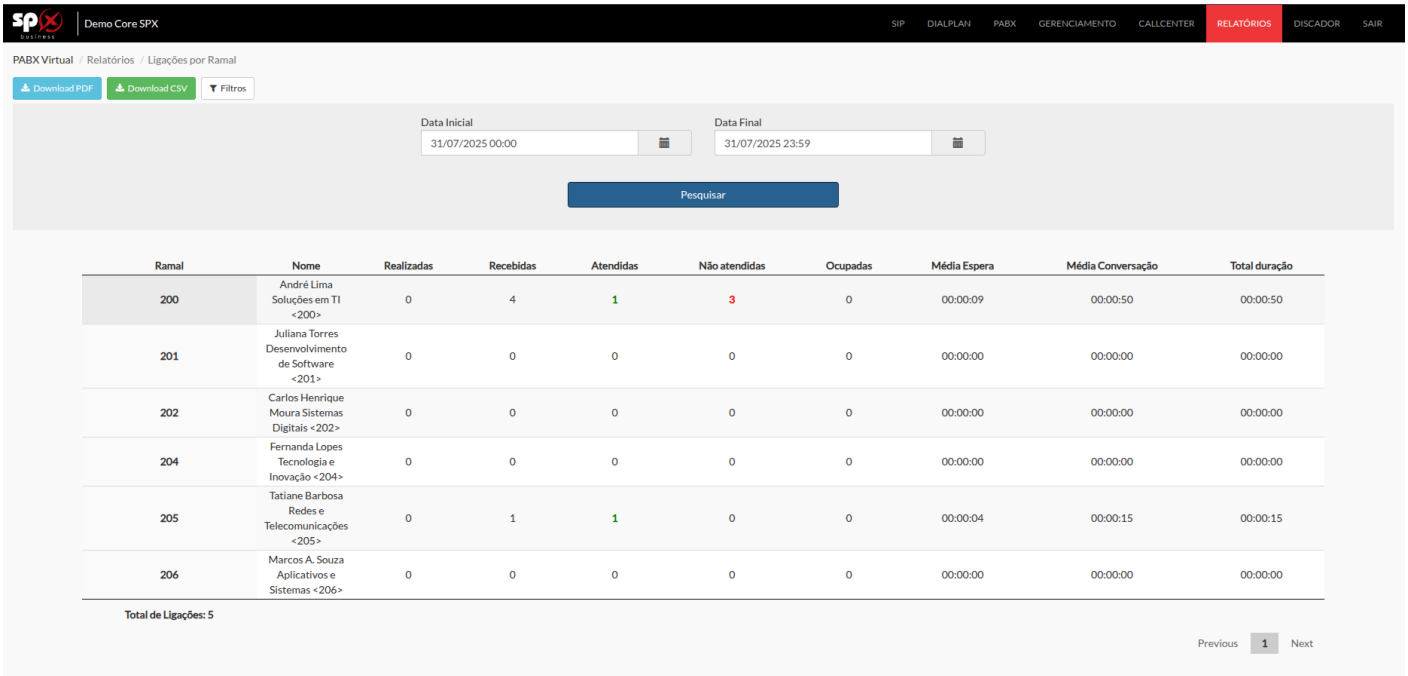
Palavras-chave

ramal, relatório por ramal, chamadas por ramal, CDR, estatísticas de ramal, espera, conversação

Resumo / Objetivo

Este relatório apresenta, para cada ramal comum do sistema, métricas de volume e qualidade de atendimento: quantas chamadas foram realizadas, recebidas, atendidas, não atendidas e ocupadas, além de tempos médios de espera e conversação e soma total de duração das chamadas atendidas. A filtragem por “Sentido” (Entrada, Interna ou Saída) permite analisar separadamente cada fluxo de chamadas.

Conteúdo



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Ramal:** Número do ramal.
- **Nome:** Nome do usuário ao qual o ramal está vinculado.
- **Realizadas:** Chamadas originadas por este ramal (conforme filtro de sentido).
- **Recebidas:** Chamadas destinadas a este ramal (conforme filtro de sentido).
- **Atendidas:** Quantidade de chamadas efetivamente atendidas pelo ramal.
- **Não atendidas:** Chamadas não atendidas.
- **Ocupadas:** Chamadas que chegaram enquanto o ramal estava em outra chamada (considera filtro de sentido).
- **Média Espera:** Tempo médio aguardado até que a chamada seja atendida.
- **Média Conversação:** Tempo médio de conversa das chamadas atendidas (exclusivamente o tempo de conversa, sem contar toque).
- **Total duração:** Soma de todos os tempos de conversação das chamadas atendidas no período selecionado.

> Os campos Realizadas, Recebidas e Ocupadas variam de acordo com o filtro de Sentido, refletindo apenas chamadas daquele tipo.

> Total duração contempla apenas as chamadas que foram atendidas.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. Como separar chamadas internas de externas?
Use o filtro **Sentido**: “Interna” mostrará apenas chamadas entre ramais; “Entrada” e “Saída” trarão chamadas externas.

02. O que representa o campo “Ocupadas”?
Chamadas que chegaram enquanto o ramal estava em outra ligação, DND ou rejeitou a chamada.

03. As chamadas não atendidas entram no cálculo de tempo de espera?
Não. O tempo médio de espera considera apenas chamadas atendidas.

04. O tempo médio de conversação inclui o tempo de toque?
Não. O cálculo é feito exclusivamente com base no tempo de conversa.

05. O filtro de Sentido altera quais campos do relatório?
Altera os campos *Realizadas*, *Recebidas* e *Ocupadas*, refletindo apenas chamadas do tipo selecionado.

06. Chamadas internas são consideradas no relatório?
Sim, desde que o filtro de sentido esteja ajustado para “Interna”.

Revision #5
Created 2025-07-31 14:47:42 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel