

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

Ramal	Nome	Realizadas	Recebidas	Atendidas	Não atendidas	Ocupadas	Média Espera	Média Conversação	Total duração
200	André Lima Soluções em TI <200>	0	4	1	3	0	00:00:09	00:00:50	00:00:50
201	Juliana Torres Desenvolvimento de Software <201>	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
202	Carlos Henrique Moura Sistemas Digitais <202>	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
204	Fernanda Lopes Tecnologia e Inovação <204>	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00
205	Tatiane Barbosa Redes e Telecomunicações <205>	0	1	1	0	0	00:00:04	00:00:15	00:00:15
206	Marcos A. Souza Aplicativos e Sistemas <206>	0	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00

Total de Ligações: 5

Previous 1 Next

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