Relatórios / CDR - Ligações

Palavras-chave

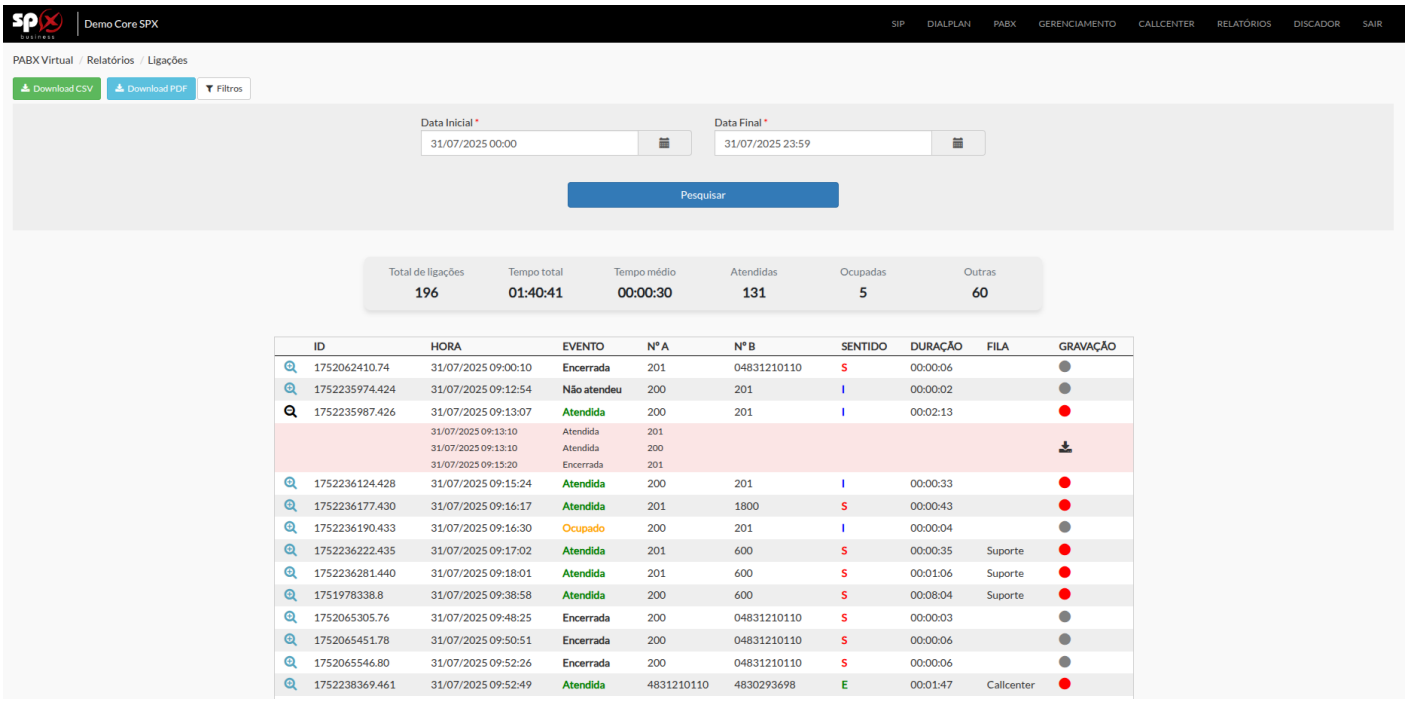
relatório de chamadas, CDR, ligações, chamadas atendidas, gravações, download, eventos, detalhamento

Resumo / Objetivo

O Relatório de Chamadas (CDR) oferece uma visão completa de todas as ligações processadas pelo sistema, com informações de data, duração, ramais envolvidos, status da chamada, e gravações. Permite também a auditoria detalhada da trajetória da chamada, facilitando o acompanhamento e a análise de desempenho.

Conteúdo:

A página de **CDR - Ligações** apresenta o histórico detalhado de todas as chamadas realizadas e recebidas no sistema PABX Virtual. Seu objetivo é fornecer ao usuário uma visão clara e analítica das atividades telefônicas, permitindo filtragem, auditoria e exportação de dados.



Resumo de informações

Logo abaixo do campo de busca, um painel exibe as métricas resumidas da pesquisa realizada:

- **Total de ligações:** Quantidade total de chamadas listadas no período selecionado.
- **Tempo total:** Soma das durações de todas as chamadas.
- **Tempo médio:** Tempo médio das ligações atendidas.
- **Atendidas:** Quantidade de chamadas que foram efetivamente atendidas.
- **Ocupadas:** Ligações que não foram completadas por ramais ocupados.
- **Outras:** Inclui chamadas rejeitadas, não atendidas ou com falha na origem/destino.

Tabela de Chamadas

Abaixo do painel resumo, encontra-se a tabela principal, onde cada linha representa uma ligação individual. A tabela é composta por:

- **ID:** Código identificador único da ligação no sistema.
- **Hora:** Horário de início da chamada.
- **Evento:** Resultado da chamada (Ex: Atendida, Encerrada, Não atendeu, Ocupado, Rejeitada).
- **Nº A / Nº B:** Número de origem e destino da chamada (interno ou externo)
- **Sentido:** Direção da chamada:
  - S = Saída (originada por um ramal interno)
  - I = Interna (ligação entre ramais)
  - E = Entrada (originada por um número externo).
- **Duração:** Tempo de chamada, somando toque e conversa

- **Fila:** Nome da fila (se a chamada foi direcionada a um grupo de atendimento)
- **Gravação:** Indicador de presença de gravação:
  - ● Sem gravação
  - ◫ Com gravação

Detalhamento de Chamada

Ao clicar na **lupa** ao lado do ID, a linha se expande exibindo todas as etapas percorridas pela chamada, incluindo:

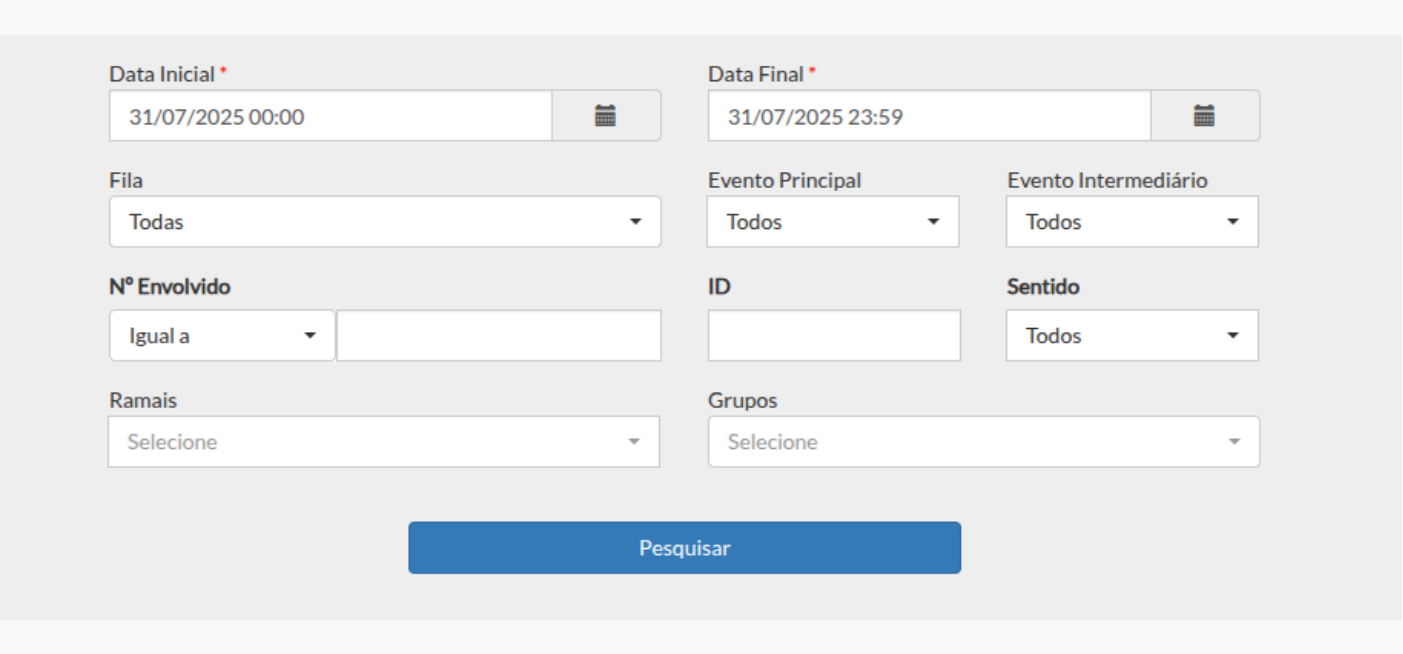
- Transferências entre ramais.
- Reencaminhamentos.
- Eventos intermediários.
- Gravações específicas por etapa.
- Ações individuais de cada ramal participante.

> Se houver gravação, ela poderá ser **ouvida diretamente no navegador** ou **baixada** no formato .mp3 por meio do ícone de download.

> As gravações ficam disponíveis para visualização e download a cada **60 segundos**, conforme o tempo de processamento do sistema.

Filtros de Pesquisa

Os filtros de ligações permite ao usuário realizar consultas precisas e segmentadas no histórico de chamadas. Isso é essencial para auditorias específicas, investigações de chamadas, monitoramento de setores e geração de relatórios personalizados.



- **Data Inicial (*):** Define a data e hora de início do período de consulta.

- **Data Final (*):** Define a data e hora de término do período de consulta.
- **Fila:** Permite filtrar chamadas que passaram por uma fila específica de atendimento.
- **Evento Principal:** Filtra pelo status final da chamada.
- **Evento Intermediário** Filtra por eventos que ocorreram durante o percurso da chamada.
- **Nº Envolvido:** Permite buscar por um número de telefone ou ramal específico. O seletor ao lado define a condição (ex: Igual a, Contém, Começa com).
- **ID:** Permite localizar diretamente uma chamada específica com base no seu ID único.
- **Sentido:** Permite escolher a direção da chamada.
- **Ramais:** Permite buscar chamadas que envolvem um ou mais ramais específicos.
- **Grupos:** Permite filtrar chamadas associadas a um grupo de ramais.

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Como identificar chamadas com gravação no relatório?
A coluna "Gravação" exibe um ícone □□ para chamadas com gravação disponível e • para chamadas sem gravação.

2. É possível ouvir as gravações diretamente no navegador?
Sim. Ao expandir os detalhes da chamada, as gravações podem ser ouvidas diretamente ou baixadas.

3. O que significa o campo "Sentido" na tabela de chamadas?
Indica a direção da chamada: S (Saída), I (Interna), E (Entrada).

4. Como visualizar transferências entre ramais em uma chamada?
Clique na lupa ao lado do ID da chamada para expandir e visualizar todas as etapas e transferências.

5. Quais eventos podem aparecer na coluna "Evento"?
Os principais eventos são: Atendida, Encerrada, Ocupado, Rejeitada, Não atendeu.

6. É possível filtrar chamadas por fila ou duração?
Sim. Os filtros permitem buscas por múltiplos critérios, incluindo fila, duração e tipo de evento.

7. O relatório mostra chamadas com falha?
Sim. Chamadas com falha são incluídas na categoria "Outras", junto com as rejeitadas e não atendidas.

Revision #5
Created 2025-07-31 12:06:20 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel