

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.

PABX Virtual / Relatórios / Ligações

Download CSV Download PDF Filtros

Data Inicial * 31/07/2025 00:00 Data Final * 31/07/2025 23:59

Pesquisar

Total de ligações	Tempo total	Tempo médio	Atendidas	Ocupadas	Outras
196	01:40:41	00:00:30	131	5	60

ID	HORA	EVENTO	Nº A	Nº B	SENTIDO	DURAÇÃO	FILA	GRAVAÇÃO
1752062410.74	31/07/2025 09:00:10	Encerrada	201	04831210110	S	00:00:06		●
1752235974.424	31/07/2025 09:12:54	Não atendeu	200	201	I	00:00:02		●
1752235987.426	31/07/2025 09:13:07	Atendida	200	201	I	00:02:13		●
	31/07/2025 09:13:10	Atendida	201					●
	31/07/2025 09:13:10	Atendida	200					●
	31/07/2025 09:15:20	Encerrada	201					●
1752236124.428	31/07/2025 09:15:24	Atendida	200	201	I	00:00:33		●
1752236177.430	31/07/2025 09:16:17	Atendida	201	1800	S	00:00:43		●
1752236190.433	31/07/2025 09:16:30	Ocupado	200	201	I	00:00:04		●
1752236222.435	31/07/2025 09:17:02	Atendida	201	600	S	00:00:35	Suporte	●
1752236281.440	31/07/2025 09:18:01	Atendida	201	600	S	00:01:06	Suporte	●
1751978338.8	31/07/2025 09:38:58	Atendida	200	600	S	00:08:04	Suporte	●
1752065305.76	31/07/2025 09:48:25	Encerrada	200	04831210110	S	00:00:03		●
1752065451.78	31/07/2025 09:50:51	Encerrada	200	04831210110	S	00:00:06		●
1752065546.80	31/07/2025 09:52:26	Encerrada	200	04831210110	S	00:00:06		●
1752238369.461	31/07/2025 09:52:49	Atendida	4831210110	4830293698	E	00:01:47	Callcenter	●

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:

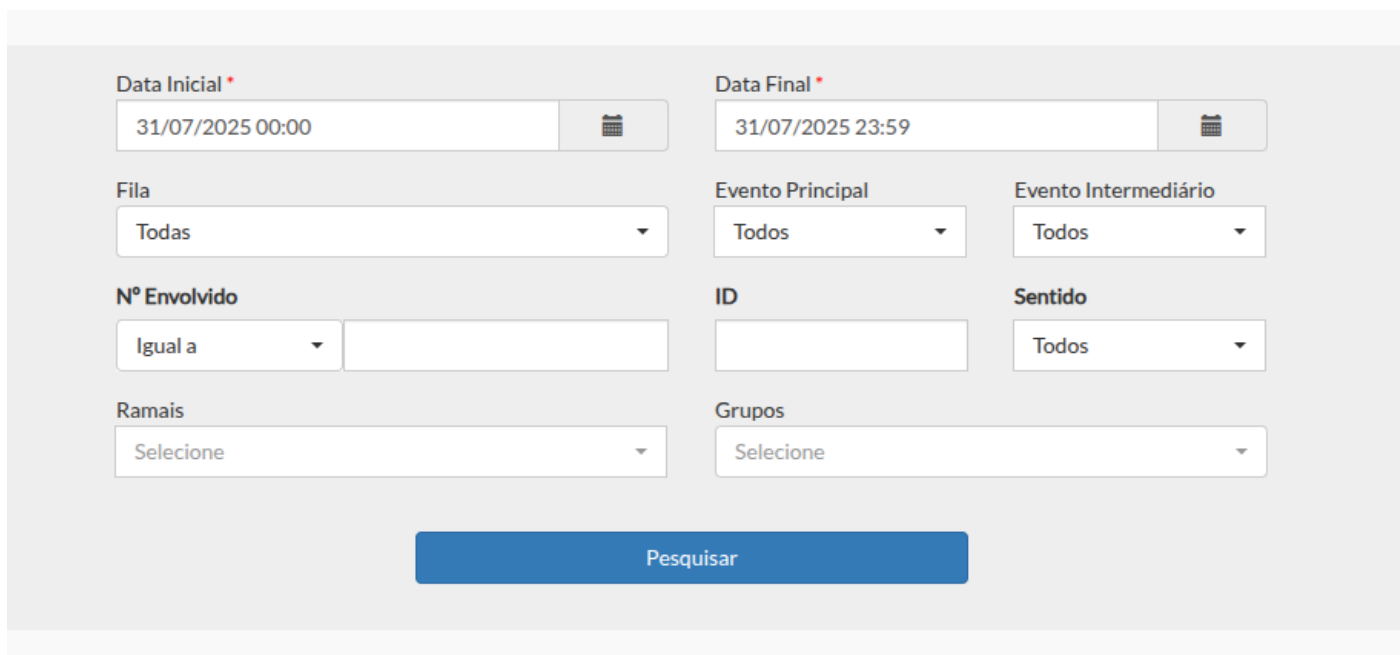
- Transferências entre ramais.
- Reencaminhamentos.
- Eventos intermediários.
- Gravações específicas por etapa.
- Ações individuais de cada ramal participante.

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.



O formulário de filtros de pesquisa contém os seguintes campos:



- Data Inicial ***: Campo de texto com o valor "31/07/2025 00:00" e ícone de calendário.
- Data Final ***: Campo de texto com o valor "31/07/2025 23:59" e ícone de calendário.
- Fila**: Menu suspenso com o valor "Todas".
- Evento Principal**: Menu suspenso com o valor "Todos".
- Evento Intermediário**: Menu suspenso com o valor "Todos".
- Nº Envolvido**: Menu suspenso com o valor "Igual a" e um campo de entrada de texto adjacente.
- ID**: Campo de entrada de texto.
- Sentido**: Menu suspenso com o valor "Todos".
- Ramais**: Menu suspenso com o valor "Selecione".
- Grupos**: Menu suspenso com o valor "Selecione".

Um botão azul "Pesquisar" está localizado na base do formulário.

- **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