

Relatórios / Filas - Abandonos

Palavras-chave

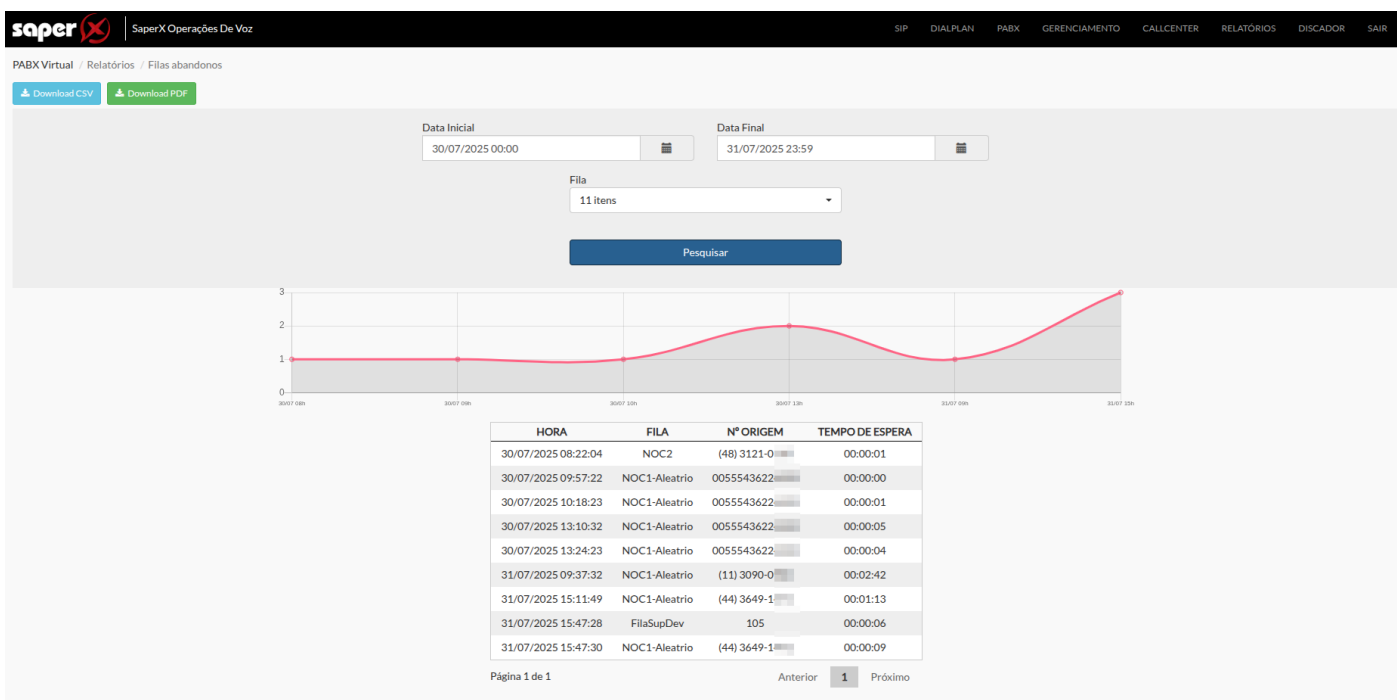
abandono de chamadas, fila de atendimento, desistência de chamada, tempo de espera, chamadas não atendidas

Resumo / Objetivo

Este relatório apresenta as chamadas que entraram em filas de atendimento, mas foram **abandonadas pelo originador antes do atendimento**. Permite identificar padrões de desistência e avaliar a eficiência no tempo de resposta.

Conteúdo

O relatório registra cada ocorrência de abandono individualmente, detalhando quando e onde a chamada foi perdida, com base no tempo de espera antes da desistência.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Gráfico de evolução:** Exibe a quantidade/picos de chamadas abandonadas ao longo do período selecionado.
- **Hora:** Data e horário em que a chamada foi abandonada.
- **Fila:** Nome da fila de atendimento onde a chamada estava aguardando.
- **Nº Origem:** Número de telefone do originador da chamada.
- **Tempo de Espera:** Duração total que o chamador aguardou antes de desistir da ligação.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. O que é uma chamada abandonada?

É uma ligação que entrou em uma fila, mas foi encerrada pelo originador antes de ser atendida por um agente.

02. Como é calculado o tempo de espera?

É o tempo entre o ingresso da chamada na fila e o seu abandono.

03. O relatório mostra chamadas que tocaram diretamente em ramal?

Não. Apenas chamadas que foram encaminhadas para uma **fila de atendimento**.

04. É possível saber o número de origem da chamada abandonada?

Sim. O campo “Nº Origem” mostra parcialmente o número, com máscara de privacidade.

05. O relatório exhibe chamadas que foram atendidas?

Não. Apenas chamadas que foram **abandonadas**.

07. Como posso saber se houve aumento no abandono em um período específico?

Acompanhe o **gráfico** para visualizar os picos de abandono por data e hora.

Revision #4

Created 2025-07-31 19:09:05 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-24 13:24:08 UTC by Nataniel