Relatórios / Filas - Relatório Analítico

Palavras-chave

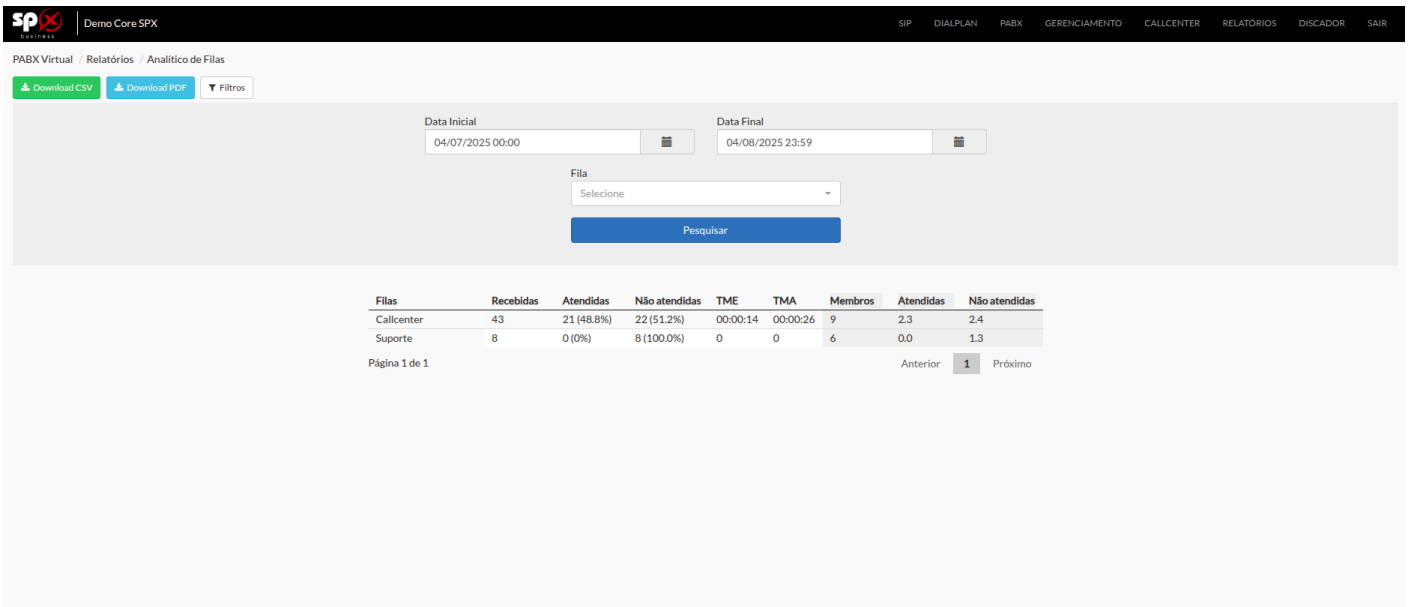
analítico de filas, desempenho por fila, TME, TMA, chamadas atendidas, filas de atendimento, produtividade por agente

Resumo / Objetivo

Este relatório apresenta uma visão consolidada do desempenho das filas de atendimento, exibindo métricas como volume de chamadas, tempo médio de espera e atendimento, e produtividade média dos agentes envolvidos.

Conteúdo

O relatório exibe, por fila, estatísticas detalhadas de atendimento dentro do período selecionado.



Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Filas**: Nome da fila de atendimento analisada.
- **Recebidas**: Total de chamadas que entraram na fila.
- **Atendidas**: Quantidade e percentual de chamadas atendidas.
- **Não atendidas**: Quantidade e percentual de chamadas que não foram atendidas.
- **TME (Tempo Médio de Espera)**: Tempo médio que os chamadores aguardaram antes de serem atendidos.
- **TMA (Tempo Médio de Atendimento)**: Tempo médio de conversação por atendimento concluído.
- **Membros**: Quantidade de ramais vinculados à fila.
- **Atendidas**: Média de chamadas atendidas por agente.
- **Não atendidas**: Média de chamadas não atendidas por agente.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. O que é TME e TMA?

- TME é o Tempo Médio de Espera antes do atendimento.
- TMA é o Tempo Médio de Atendimento após o atendimento iniciar.

02. Como é calculada a produtividade por agente?
A média de chamadas atendidas e não atendidas é dividida pelo número de membros ativos na fila.

03. É possível comparar filas diferentes?
Sim. Todas as filas são listadas em linhas separadas para facilitar comparações diretas.

Revision #4
Created 2025-08-04 19:49:56 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel