

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.

The screenshot shows the SPX Demo Core SPX reporting interface. At the top, there is a navigation bar with the SPX logo and the text "Demo Core SPX". Below this, there are several menu items: SIP, DIALPLAN, PABX, GERENCIAMENTO, CALLCENTER, RELATÓRIOS, DISCADOR, and SAIR. The main content area is titled "PABX Virtual / Relatórios / Analítico de Filas". It features a search filter section with "Data Inicial" (04/07/2025 00:00) and "Data Final" (04/08/2025 23:59) fields, a "Fila" dropdown menu set to "Selecione", and a "Pesquisar" button. Below the search filter is a table with the following data:

Filas	Recebidas	Atendidas	Não atendidas	TME	TMA	Membros	Atendidas	Não atendidas
Callcenter	43	21 (48.8%)	22 (51.2%)	00:00:14	00:00:26	9	2.3	2.4
Suporte	8	0 (0%)	8 (100.0%)	0	0	6	0.0	1.3

At the bottom of the table, it indicates "Página 1 de 1" and navigation buttons for "Anterior", "1", and "Próximo".

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