

# Relatórios / Ligações por Membros

## Palavras-chave

ligações por agente, desempenho individual, chamadas por ramal, atendimento por membro, média de espera, média de conversação

## Resumo / Objetivo

Este relatório detalha o desempenho individual de cada membro (ramal) vinculado a filas de atendimento, apresentando o volume de chamadas recebidas, atendidas e não atendidas, além de métricas médias de espera e tempo de conversação.

## Conteúdo

O relatório exibe, por agente de atendimento (ramal), o desempenho relacionado às chamadas recebidas via fila.

Data Inicial

04/08/2025 00:00

Data Final

04/08/2025 23:59

Pesquisar

Filas	Ramal	Nome	Recebidas	Atendidas	Não atendidas	Média Espera	Média Conversação
NOC1-Aleatrio	124	Diogo Vieira <124>	7	5	2	00:00:04	00:03:49
NOC1-Aleatrio	120	Kevyn Martins <120>	13	11	2	00:00:28	00:05:54
NOC2-Aleatrio	107	Paulo Roberto Sorroche <107>	2	0	0	00:00:00	00:00:00
NOC2-Aleatrio	123	Eric Marques <123>	2	2	0	00:00:32	00:03:52
SuporteVIP	105	Nataniel Afonso <105>	1	0	0	00:00:00	00:00:00

Anterior **1** Próximo

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Filas:** Nome da fila à qual o membro está associado.
- **Ramal:** Número do ramal do agente.
- **Nome:** Nome completo do usuário vinculado ao ramal.
- **Recebidas:** Quantidade total de chamadas encaminhadas ao membro.
- **Atendidas:** Quantidade de chamadas que foram efetivamente atendidas pelo membro.
- **Não atendidas:** Quantidade de chamadas destinadas ao membro, mas não atendidas.
- **Média Espera:** Tempo médio que os chamadores aguardaram antes do atendimento por esse membro.
- **Média Conversação:** Tempo médio de conversação nas chamadas atendidas pelo membro.

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 01. Esse relatório inclui chamadas diretas ao ramal?

Não. Somente chamadas recebidas por meio de filas de atendimento.

### 02. Como é calculado o tempo de espera?

É o tempo que o chamador aguardou até o membro atender, considerando apenas as chamadas efetivamente atendidas.

### 03. O que significa uma chamada “não atendida” para um membro?

É uma chamada que foi destinada ao ramal da fila, mas não foi atendida por ele.

#### 04. Posso exportar esse relatório?

Sim. Use os botões **Download CSV** ou **Download PDF** na parte superior da tela.

---

Revision #9

Created 2025-08-04 20:17:44 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-30 16:56:26 UTC by Nataniel