Relatórios / Ligações por Membros

Palavras-chave

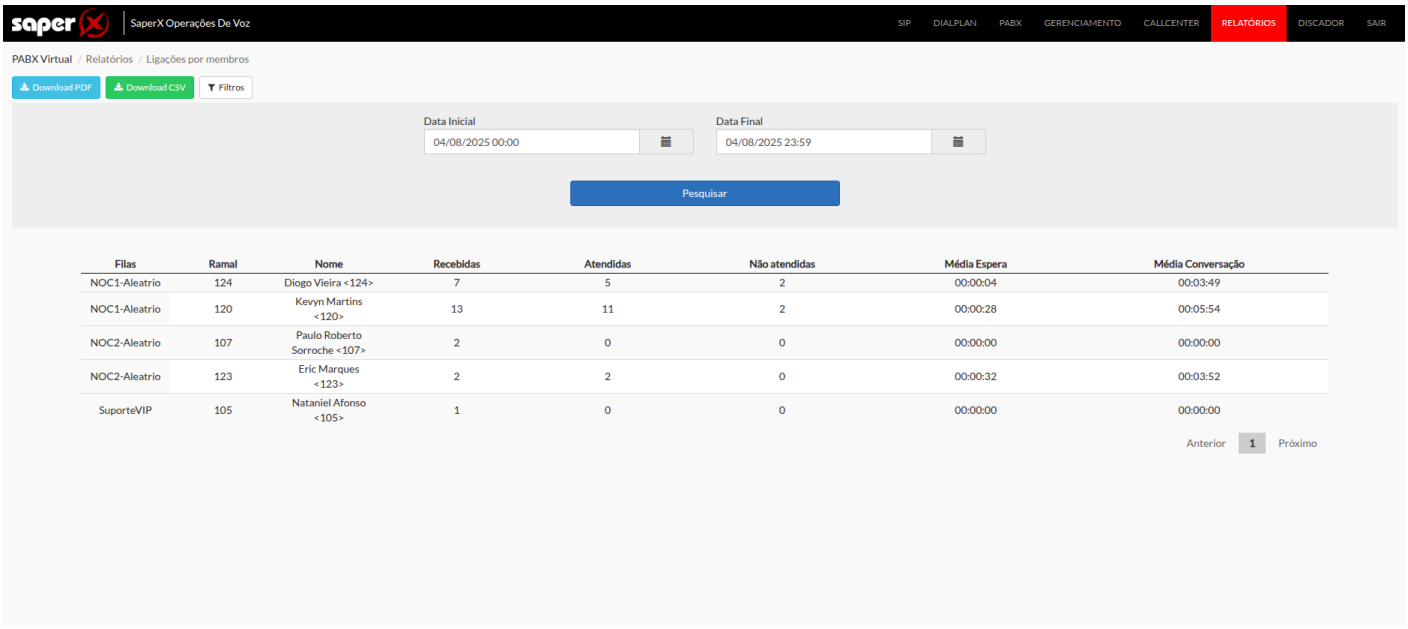
ligações por agente, desempenho individual, chamadas por ramal, atendimento por membro, média de espera, média de conversação

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.



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