Relatórios / URA - Opções

Palavras-chave

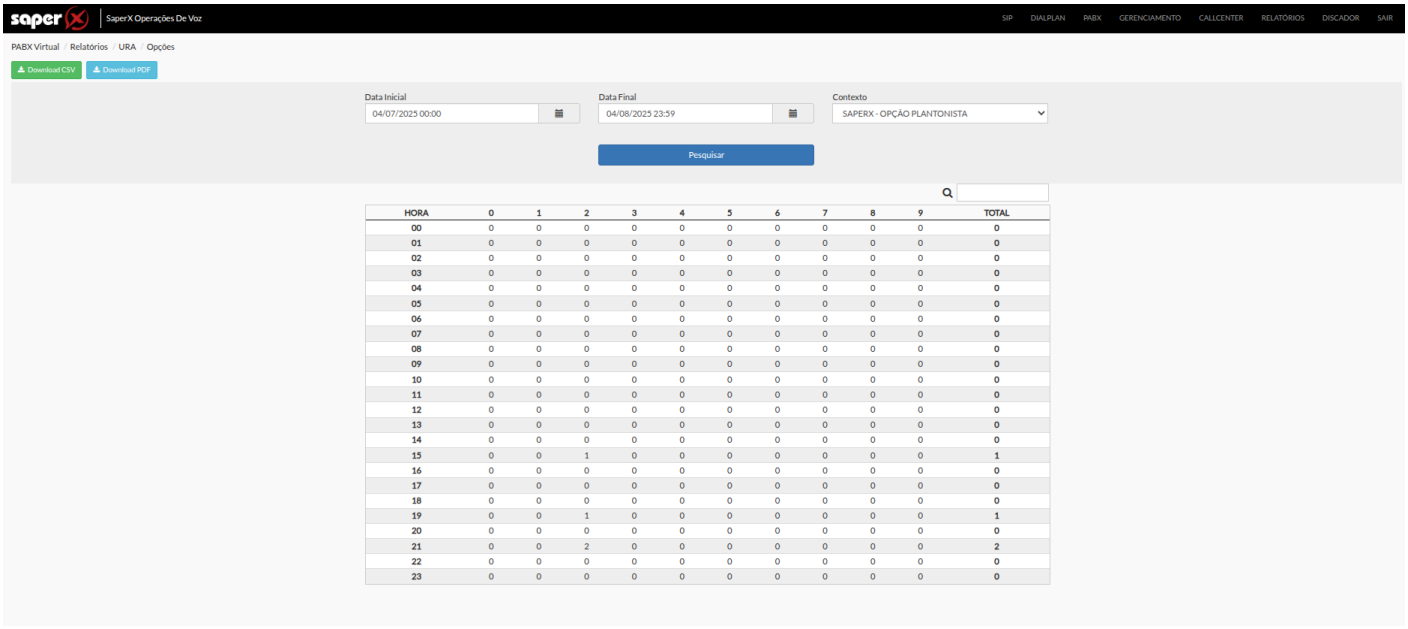
URA, relatório de opções, digitação em URA, horário de uso, URA por hora, menu eletrônico, contexto URA

Resumo / Objetivo

Este relatório exibe, por hora do dia, a quantidade de vezes que uma determinada opção de URA foi selecionada pelos usuários, permitindo avaliar o comportamento de uso e identificar os horários com maior acionamento.

Conteúdo

O relatório apresenta, em formato de tabela, o total de digitações registradas para uma opção específica da URA, com divisão horária.



HORA	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
02	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
04	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
05	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
06	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
07	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
08	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
09	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
13	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
15	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
21	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface:

- **Hora (00 a 23):** Faixas horárias em que as opções foram selecionadas.
- **Colunas 0 a 9:** Representam as teclas que os usuários pressionaram durante o atendimento automático.
- **Total:** Soma de todas as seleções feitas na respectiva hora.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. O que significa o campo “Contexto”?
É o nome técnico que identifica a URA configurada no sistema.

02. Este relatório mostra todos os atendimentos da URA?
Não. Ele mostra apenas os momentos em que uma opção foi efetivamente selecionada pelo usuário.

03. Como saber qual opção foi mais usada?
Basta somar as ocorrências na coluna referente à opção desejada (0 a 9).

04. O relatório mostra a data do acionamento?
Não. A divisão é exclusivamente horária, sem detalhamento por data.

05. O que acontece se ninguém digitar nada?
A linha correspondente ao horário permanece zerada.

06. O relatório inclui chamadas que não passaram pela URA?
Não. Somente interações com a URA configurada no contexto selecionado.

Revision #3
Created 2025-08-05 01:03:03 UTC by Nataniel
Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel