

Relatórios / ASR e ACD

Palavras-chave

ASR, ACD, Answer Seizure Ratio, Average Call Duration, qualidade de chamadas, indicadores de performance, troncos, análise VoIP

Objetivo

O relatório **ASR e ACD** fornece indicadores essenciais para avaliação da qualidade das chamadas processadas na plataforma. Essas métricas ajudam a mensurar a efetividade das rotas de terminação, a performance de troncos SIP e o comportamento do tráfego, permitindo identificar problemas técnicos, rotas de baixa qualidade ou até tentativas de fraude.

Conteúdo

Campo	Tronco	Ligações atendidas	Total de ligações	ASR	ACD	Data Inicial e Final
Tronco		3	24	13%	6.14	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		131	135	97%	90.71	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		732	1124	65%	71.61	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		993	650	68%	109.15	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		13	17	76%	77.55	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		0	0	100%	549.19	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		1	6	17%	30.66	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		136	441	31%	26.11	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		215	521	41%	37.93	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		0	184	0%	0.13	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		0	21	0%	0.12	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		1	31	3%	13.86	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		17	88	19%	16.46	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		0	6	0%	0.09	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		223	302	74%	100.14	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		473	456	72%	107.98	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		693	853	81%	111.76	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		43	167	26%	43.99	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		16	83	19%	14.63	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		36	139	26%	39.9	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		1416	2103	67%	62.61	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		3381	4549	74%	137.25	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		26	753	3%	3.61	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		34	522	7%	18.47	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		345	717	48%	93.99	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		3777	5491	69%	114.1	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		2097	3096	68%	124.05	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		0	3	0%	0.18	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59
Tronco		211	1505	13%	12.37	08/09/2023 00:00 a 08/09/2023 23:59

Abaixo, detalhamos todos os campos da interface. Cada linha corresponde a um tronco SIP utilizado no período selecionado. As colunas apresentam:

- **Campo:** Tipo de agrupamento.
- **Tronco:** Nome do tronco SIP.
- **Ligações Atendidas:** Quantidade de chamadas completadas com sucesso.
- **Total de Ligações:** Número total de tentativas realizadas.
- **ASR (%):** Porcentagem das ligações atendidas e relação ao total de ligações.
- **ACD (s):** Duração média (em segundos) das chamadas atendidas.
- **Data Inicial / Final:** Período em que os dados foram extraídos.

ASR (Answer Seizure Ratio):

- Fórmula: $(\text{Chamadas atendidas} \div \text{Total de chamadas}) \times 100$.
- Indica a **taxa de sucesso** das ligações em determinada rota. Quanto maior o ASR, mais ligações estão sendo completadas corretamente.

ACD (Average Call Duration):

- Fórmula: $\text{Duração total das chamadas atendidas} \div \text{Chamadas atendidas}$.
- Representa a **duração média** das chamadas atendidas. Valores muito baixos podem indicar falhas na qualidade, quedas ou bloqueios.

Interpretação dos Indicadores

- **ASR alto + ACD alto:** rota de qualidade (boa taxa de atendimento e chamadas duradouras).
- **ASR alto + ACD baixo:** chamadas completam, mas são encerradas rapidamente (possível má qualidade de áudio ou comportamento anômalo do usuário).
- **ASR baixo + ACD alto:** poucas chamadas completam, mas as que completam têm boa duração (possível problema de roteamento ou bloqueio em parte das tentativas).
- **ASR baixo + ACD baixo:** rota crítica, com baixa taxa de efetividade e chamadas curtas (rotas de baixa qualidade ou suspeita de fraude).

FAQ – Perguntas Frequentes

1. Posso comparar a performance de diferentes troncos SIP?

Sim, o relatório já organiza os resultados por tronco, permitindo identificar quais fornecedores

apresentam melhor desempenho.

2. Qual é um valor de ASR considerado bom?

Em geral, valores acima de **50%** já indicam rotas razoáveis. Operadoras de qualidade costumam apresentar **70% ou mais**.

3. E quanto ao ACD?

O ACD varia de acordo com o perfil de chamadas. Para tráfego residencial, a média costuma ser maior. Já para campanhas automáticas (robocalls), o ACD tende a ser menor.

4. Como exportar os dados para análise externa?

Basta clicar no botão **Download CSV** para gerar o arquivo.

Revision #12

Created 2025-09-08 13:12:44 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-29 23:17:12 UTC by Nataniel