

Autoatendimento : Relatórios

23/04/2026 06:18:40

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	InstantVoice::Relatórios	Votos:	0
Estado:	público (todos)	Resultado:	0.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Qua 03 Feb 12:40:19 2021

Palavras-chave

autoatendimento,faq,relatorios

Problema (público)

Este material tem como objetivo descrever os principais relatórios da plataforma, demonstrando o que cada campo significa e como o resultado pode ser comparado em outro tipo de relatório.

Solução (público)

Informações básicas de relatórios Sumário

- Chamadas - Registro detalhado
- Chamadas - Métricas por data
- Chamadas - Métricas por período
- Grupos - (Entrantes), Métricas por data
- Grupos (Entrantes) - Métricas por Período
- Grupos - (Saintes), Métricas por data
- Grupos - (Saintes), Métricas por período
- Operadores - Métricas por Período
- Operadores - Registro Detalhado
- Operadores - Métricas por período (Totais)

- Chamadas - Registro detalhado

-

Esse é um dos relatórios mais específicos do sistema, os campos de detalhamento são variados e o nível de filtragem é ótimo. Através dele é possível fazer uma busca pela origem da ligação, pelo operador que efetuou atendimento, pelo status da ligação (atendida, não atendida, falhou e ocupada), pelo ramal ou simplesmente pelo grupo (fila de atendimento).

-

Lista dos filtros permitidos:

-

Uniqueid, Hora, Tipo, Origem, Destino, Ramal, Operador, Grupo, Duração Parcial, Duração total, Status, Descritores, Clientes, Rota, Finalizador, Motivos, Observação, Pontuação da chamada, Classificação da chamada e Observação da chamada.

-

Descrição das colunas:

-

Transferência - Campo que exemplifica o número do salto da chamada (perna)

-

Uniqueid - Código único da chamada na plataforma

-

Hora - Horário da chamada na plataforma

-

Tipo - Se a ligação registrada é "entrante,sainte, comando, discador ou callback"

-

Origem - O número de onde se originou a chamada

-

Destino - O número de destino da chamada

-

Ramal - O ramal registrado que recebeu/fez a ligação

-

Operador - O operador logado que recebeu/fez a ligação

-

Grupo - O grupo de atendimento o qual o operador pertence

-

Duração Atendimento- Tempo de atendimento após ser direcionado ao atendente.

-

Duração Parcial- Duração total daquela parcial - quando a ligação tem mais de uma "perna".

-

Duração Total - Tempo total de atendimento (navegação, espera + URA).

-

Em espera - Tempo de espera em fila.

-

Status - A situação que foi decorrida a chamada (Atendida/Não Atendida/Desistência/Timeout/Redirecionada)

-

Gravação - Arquivo com a gravação da chamada

-

Gravação Transf.

-

Descritores - TAGs para definir o caminho percorrido na URA

-

Cliente - Caso a sua URA tenha identificador de cliente, este campo será preenchido

-

Rota - Qual rota a ligação / comando utilizou.

-

Filtro - Qual filtro de gravação a chamada utilizou - dependendo disso, será gravada ou não

-

Ação - Se a ligação foi gravada ou não;

-

Finalizador - Quem desligou a chamada

-

Motivos - Informações de motivação quando aplicável

-

Observação - OBS quando aplicável

-

Chamadas - Métricas por data

-

Relatório que informa o total de chamadas entrantes e saintes de uma data selecionada. Dicas de Uso: Neste relatório o utilizador poderá selecionar através de filtros disponíveis o intervalo de exibição de 2 horas, 1 hora ou meia hora, além de apresentá-lo no formato de porcentagem ou numeral.

-

Descrição das colunas:

-

Hora - O período da estatística

-

Chamadas - Quantidade total de chamadas

-

Realizadas - Total de chamadas saintes

-

Recebidas - Total de chamadas entrantes

-

Atendidas - Total de chamadas atendidas (entrantes / saintes)

-
Não Atendidas - Total de chamadas não atendidas (entrantes / saintes)

-
Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

-
Em "Parâmetros" selecionar a data correspondente a comparação a ser realizada.

-
Selecionar em "Tipo" - entrante e/ou saintes.

-
Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

Com esta filtragem, você terá o registro de todas as chamadas da data e poderá realizar a comparação.

-
Chamadas - Métricas por período

-
Relatório que informa o total de chamadas entrantes e saintes por um intervalo de datas, de forma consolidada. Dicas de Uso: O utilizador poderá escolher uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, segmentados por data conforme período selecionado.

-
Descrição das colunas:

-
Chamadas - Quantidade total de chamadas

-
Realizadas - Total de chamadas saintes

-
Recebidas - Total de chamadas entrantes

-
Atendidas - Total de chamadas atendidas (entrantes / saintes)

-
Não Atendidas - Total de chamadas não atendidas (entrantes / saintes)

-
Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

-
Em "Parâmetros" selecionar a data correspondente a comparação a ser realizada.

-
Selecionar em "Tipo" - entrante e/ou saintes.

-
Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

-
Grupos - (Entrantes), Métricas por data

-
Relatório que informa o total de chamadas entrantes do grupo por data. Em que o usuário poderá filtrar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo, alterando o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) ou se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral. O cliente terá, obrigatoriamente, que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

-
Descrição das colunas:

Hora - período das estatísticas

-

Grupo - identificador do grupo

-

Chamadas - total de chamadas

-

Discador - quantidade de chamadas oriundas do SDA

-

Callback - quantidade de chamadas oriundas do callback

-

Atendidas - quantidade de chamadas atendidas

-

Não Atendidas - quantidade de chamadas não atendidas

-

<30s - chamadas atendidas em menos de 30 segundos

-

<60s - chamadas atendidas em menos de 60 segundos

-

<90s - chamadas atendidas em menos de 90 segundos

-

<120s - chamadas atendidas em menos de 120 segundos

-

>=120s - chamadas atendidas em mais de 120 segundos

-

Desistências - Taxa de abandono de ligações, antes do atendimento do operador

-

TMA - Tempo médio de atendimento das chamadas

-

TME - Tempo Médio de Espera, duração média do tempo que o cliente aguarda antes de ser atendido;

-

TMO - Taxa Média de Operação, soma do tempo médio de espera e de atendimento

-

Maior Espera - Duração do maior tempo de espera que o cliente aguardou na fila antes de ser atendido;

-

Des. <30s - desistências em menos de 30 segundos de espera;

-

Des. <60s - desistências em menos de 60 segundos de espera;

-

Des. <90s - desistências em menos de 90 segundos de espera;

-

Des. <120s - desistências em menos de 120 segundos de espera;

-

Des. >120s - desistências em mais de 120 segundos de espera;

-

Recusadas - chamadas rejeitadas pelo operador

-

Como posso comparar os dados deste relatório?

-

Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

-

Em "Parâmetros" selecionar a data desejada para comparação.

-

Selecionar em "Tipo" - selecionar somente "entrantes"

-

Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

-

Selecionar em "Grupo" grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar

-

Grupos (Entrantes) - Métricas por Período

-

Relatório que informa o total de chamadas entrantes do grupo por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por data dentro do intervalo escolhido anteriormente. O cliente terá, obrigatoriamente, que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

-

Descrição das colunas:

-

Grupo - identificador do grupo

-

Chamadas - total de chamadas

-

Discador - quantidade de chamadas oriundas do discador (sda)

-

Callback - quantidade de chamadas oriundas do callback

-

Atendidas - quantidade de chamadas atendidas

-

Não Atendidas - quantidade de chamadas não atendidas

-

<30s - chamadas atendidas em menos de 30 segundos

-

<60s - chamadas atendidas em menos de 60 segundos

-

<90s - chamadas atendidas em menos de 90 segundos

-

<120s - chamadas atendidas em menos de 120 segundos

-

>=120s - chamadas atendidas em mais de 120 segundos

-

Desistências - chamadas em que o cliente em fila desligou antes do atendimento

-

TMA - Tempo médio de atendimento das chamadas

-

TME - Tempo Médio de Espera, duração média do tempo que o cliente aguarda antes de ser atendido;

-

TMO - Taxa Média de Operação, soma do tempo médio de espera e de atendimento

-

Maior Espera - Duração do maior tempo de espera que o cliente aguardou na fila antes de ser atendido;

-

Des. <30s - desistências em menos de 30 segundos de espera;

-
Des. <60s - desistências em menos de 60 segundos de espera;

-
Des. <90s - desistências em menos de 90 segundos de espera;

-
Des. <120s - desistências em menos de 120 segundos de espera;

-
Des. >120s - desistências em mais de 120 segundos de espera;

-
Recusadas - chamadas rejeitadas pelo operador

-
Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

-
Em Parâmetros, selecionar a data desejada para comparação.

-
Selecionar em "Tipo" - selecionar somente "entrantes"

-
Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

-
Selecionar em "Grupo" o grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar

-
Grupos - (Saintes), Métricas por data

-
Relatório que informa o total de chamadas saintes do grupo por data. Em que o cliente poderá especificar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo da consulta, alterando o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) e se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral. O cliente terá, obrigatoriamente selecionar um grupo para ser gerado o relatório. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

-
Descrição das colunas:

-
Hora - período das estatísticas

-
Grupo - grupo de operadores monitorados

-
Chamadas - total de chamadas

-
Atendidas - chamadas atendidas

-
Não Atendidas - chamadas não atendidas

-
<30s - chamadas atendidas em menos de 30 segundos

-
<60s - chamadas atendidas em menos de 30 segundos

-
<90s - chamadas atendidas em menos de 90 segundos

-
<120s - chamadas atendidas em menos de 120 segundos

-
>=120s - chamadas atendidas em mais de 120 segundos

TMA - Tempo médio de atendimento das chamadas

Como posso comparar os dados deste relatório?

Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

Selecionar em "Tipo" - selecionar somente "saintes"

Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

Selecionar em "Grupo" grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar

Grupos - (Saintes), Métricas por período

Relatório que informa o total de chamadas saintes do grupo por um período estipulado. Escolhe-se uma data inicial e outra final, então é exibido um relatório com os mais variados campos, separados por data dentro do intervalo escolhido anteriormente. O cliente terá, obrigatoriamente que selecionar um grupo para ser gerado o relatório.

Descrição das colunas:

Grupo - Grupo em que a estatística foi gerada

Chamadas - Total de chamadas saintes

Atendidas - Total de chamadas saintes atendidas

Não Atendidas - Total de chamadas saintes NÃO atendidas

<30s - chamadas saintes atendidas em menos de 30s

<60s - chamadas saintes atendidas em menos de 60s

<90s - chamadas saintes atendidas em menos de 90s

<120s - chamadas saintes atendidas em menos de 120s

>=120s - chamadas saintes atendidas em mais de 120s

TMA - Tempo médio de atendimento das chamadas

Como posso comparar os dados deste relatório?

- Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros,

- Em parâmetros, selecionar a data desejada para comparação,

- Selecionar em "Tipo" - selecionar somente "saintes",

- Selecionar em "Grupo" grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar,

- Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

- Operadores - Métricas por Período

Relatório dos operadores, com todas as informações relativas aos operadores como, chamadas recebidas e efetuadas, hora de login e logout, entre outros.

Descrição das colunas:

-
Operador - Operador que realizou a atividade registrada

-
Nome - Nome do operador que realizou a atividade registrada

-
Realizadas - Chamadas saintes realizadas

-
Recebidas - Chamadas entrantes recebidas

-
Atendidas - Chamadas atendidas do geral (entrantes/saintes)

-
Não Atendidas - Chamadas atendidas do geral (entrantes/saintes)

-
Hora Login - Hora em que o operador logou

-
Hora Logout - Hora em que o operador realizou logoff

-
Logins - quantidade de logins

-
Logouts - quantidade de logoffs

-
Pausas - quantidade de pausas

-
Despausas - quantidade de despausas

-
Tempo Atendimento - tempo total de atendimento

-
Tempo Login - tempo total em que o operador ficou logado

-
Tempo Pausa - tempo total em que o operador ficou em pausa

-
Tempo Pausa Ativa - tempo total em que operador ficou em pausa ativa

-
TMA - Tempo Médio de Espera, duração média do tempo que o cliente aguarda antes de ser atendido;

-
Grupo - Grupo em que o operador pertence.

-
Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Pode ser utilizado o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", utilizando-se de filtros, para fazer o comparativo.

Filtrar o tipo "Entrante/Sainte", o status "atendidas/não atendidas", filtrar por operador - caso necessário, filtrar o grupo do operador.

Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

-
Em parâmetros, selecionar a data desejada para comparação.

-
Selecionar em "Tipo" - selecionar somente "entrantes / saintes"

-
Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

-
Selecionar em "Grupo" grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar

-
Selecionar em "Operador" o operador correspondente a consulta / comparação que deseja fazer. Pode ser localizado pelo nome ou número.

- Operadores - Registro Detalhado

-
Relatório dos operadores, com todas as informações relativas aos operadores como, chamadas recebidas e efetuadas, hora de login e logout, entre outros. Gerado de uma forma detalhada e a partir de um intervalo de datas, estipulados antes de gerar o relatório.

-
Descrição das colunas:

-
Hora - Hora do registro do evento do operador.

-
Operador - Qual operador responsável pelo evento

-
Nome - Nome do operador responsável

-
Evento - Exibe o fato ocorrido no sistema, por exemplo login, logout, chamadas atendida, pausa.

-
Pausa - Registro em separado da pausa

-
Ramal - Ramal utilizado pelo operador

-
Origem - Origem do registro

-
Duração - Duração do evento

-
Identificador - UniqueID da chamada

Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Utilizar o relatório "Chamadas - Registro Detalhado", aplicando os filtros:

- Em parâmetros, selecionar a data desejada para comparação.
- Selecionar em "Tipo" - selecionar somente "entrantes / saíntes"
- Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.
- Selecionar em "Grupo" grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar
- Selecionar em "Operador" o operador correspondente a consulta / comparação que deseja fazer. Pode ser localizado pelo nome ou número.

- Operadores - Métricas por período (Totais)

-
Relatório dos operadores, com informações consolidadas das estatísticas de um operador, por range de tempo. Gerado de uma forma detalhada e a partir de um intervalo de datas, estipulados antes de gerar o relatório.

-
Operador - Identificador do operador

-
Nome - Nome do operador

-
Realizadas - Total de chamadas realizadas

-
Recebidas - Total de chamadas recebidas

-
Atendidas - Total de chamadas atendidas (realizadas/recebidas)

-
Não Atendidas - Total de chamdas não atendidas (realizadas/recebidas)

-
Hora Login - Hora do último login do operador

-
Hora Logout - Hora do último logout do operadr

-
Logins - Quantidade de logins do operador no intervalo

-
Logouts - Quantidade de logouts do operador no intervalo

-
Pausas - Quantidade de pausas do operador no intervalo

-
Despausas - Quantidade de despausas do operador no intervalo

-
Tempo Atendimento - Tempo total em atendimento do operador

-
Tempo Login - Tempo total logado do operador

-
Tempo Pausa - Tempo total em pausa do operador

-
Tempo Pausa Ativa - Tempo total do operador pausado para realizar ligação ativa

-
TMA Grupo Atendidas (entrantes) - Tempo médio de atendimento

-
Não Atendidas (entrantes) - Total de entrantes não atendidas

-
Tempo Atendimento (entrantes) - Tempo atendimento chamadas entrantes

-
TMA (entrantes) - Tempo medio atendimento entrantes

-
Atendidas (discador) - Total atendidas oriundas do discador

-
Não Atendidas (discador) - Total não atendidas oriundas do discador

-
Tempo Atendimento (discador) - Tempo total atendimento chamadas oriundas do discador

-
TMA (discador) - Tempo medio atendimento chamadas oriundas do discador

-
Atendidas (callback) - Total atendidas oriundas de callback

-
Não Atendidas (callback) - Total não atendidas oriundas de callback

-
Tempo Atendimento (callback) - Tempo total atendimento chamadas oriundas callback

-
TMA (callback) - tempo médio atendimento chamadas callback

Como posso comparar os dados deste relatório?

-
Utilizar o relatório “Chamadas - Registro Detalhado”, aplicando os filtros:

Em parâmetros, selecione a data desejada para comparação.

-

Selecionar o "Tipo" - selecionar somente "entrantes / saintes"

-

Selecionar em "Status" - atendidas e não atendidas.

-

Selecionar em "Grupo" grupo correspondente ao utilizado no relatório a comparar

-

Selecionar "Operador" o operador correspondente a consulta / comparação que deseja fazer. Pode ser localizado pelo nome ou número.