

Que informação o relatório - "Chamadas Entrantes - Métricas por Data:" nos mostra?

17/04/2026 01:58:09

[Imprimir artigo da FAQ](#)

Categoria:	InstantVoice::Relatórios	Votos:	1
Estado:	público (todos)	Resultado:	25.00 %
Idioma:	pt_BR	Última atualização:	Sex 06 Mai 15:00:08 2016

Problema (público)

Solução (público)

Relatório que informa o total de chamadas entrantes por data. Em que o usuário poderá filtrar a sua consulta adicionando ou excluindo um determinado campo, alterando assim, o intervalo da consulta (2 horas, 1 hora ou meia hora) ou se desejar, pode ser exibida em forma de porcentagem ou numeral.

Neste relatório você pode escolher se quer ver as chamadas de um determinado Grupo, ou se quer ver de todos os grupos(basta gerar o relatório sem escolher grupo algum).

Tanto neste relatório quanto no seu similar (chamadas entrantes-métricas por período) , temos alguns detalhes importantes a serem considerados:

Chamadas = (ligações que foram até as opções da URA + ligações que chegaram a um grupo);

Grupo = (ligações atendidas + ligações não atendidas);

Desistências = Total de ligações não atendidas que foram "desistidas" ,ou seja, foram encerradas pelo cliente.