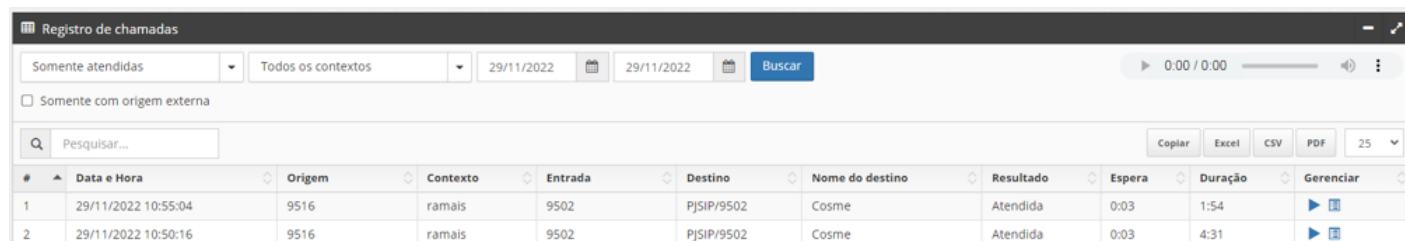


REGISTROS

Aqui estão contidos praticamente todos os relatórios do sistema, conforme iremos abordar a seguir.

- **Ligações - Entrantes:** Relatório utilizado para registrar informações como, ligações entre ramais, transferências, ligações recebidas via grupos, DDR's ou digitadas na URA.

Esse relatório possui alguns filtros que conforme a imagem abaixo



The screenshot shows the 'Registro de chamadas' interface. At the top, there are filters for 'Somente atendidas', 'Todos os contextos', and dates '29/11/2022'. A search bar and a 'Buscar' button are also present. Below the filters, there is a table with columns: #, Data e Hora, Origem, Contexto, Entrada, Destino, Nome do destino, Resultado, Espera, Duração, and Gerenciar. Two rows of call records are visible.

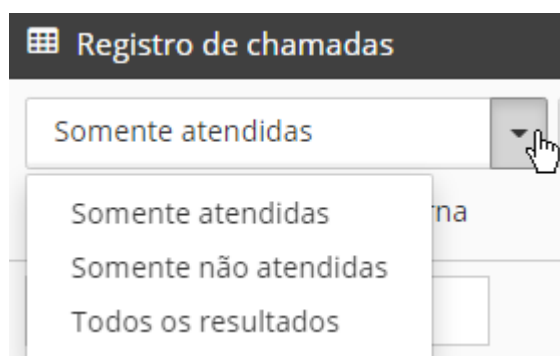
#	Data e Hora	Origem	Contexto	Entrada	Destino	Nome do destino	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	29/11/2022 10:55:04	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:03	1:54	▶ 📄
2	29/11/2022 10:50:16	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:03	4:31	▶ 📄

Filtro tipo de atendimento:

Esse filtro por padrão exibe apenas as ligações que tiveram êxito, ou seja apenas as chamadas atendidas, porém ele possui três opções que são essas:

- **Somente atendidas:** exibe apenas as chamadas que tiveram êxito.
- **Somente não atendidas:** exibe apenas as chamadas que não tiveram êxito.
- **Todos os resultados:** exibe todos os tipos de chamadas.

Conforme a imagem abaixo:



Filtro Todos os contextos:

Exibe todos os tipos de contextos disponíveis, os principais contexto são esses:


- **Ramais:** Contexto utilizado para identificar ligações realizadas entre ramais ou transferência de ligações, quando for uma ligação transferida será exibido no campo origem

o número externo ao invés do número do ramal.

Exemplo de ligações entre ramais:



#	Data e Hora	Origem	Contexto	Entrada	Destino	Nome do destino	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	29/11/2022 10:55:04	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:03	1:54	 
2	29/11/2022 10:50:16	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:03	4:31	 

Exemplo de ligações transferidas:

#	Data e Hora	Origem	Contexto	Entrada	Destino	Nome do destino	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	29/11/2022 10:55:04	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:03	1:54	 
2	29/11/2022 10:50:16	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:03	4:31	 
3	29/11/2022 10:46:58	9516	ramais	9502	PJSIP/9502	Cosme	Atendida	0:04	1:30	 
4	29/11/2022 10:42:33	2721245700	ramais	9517	PJSIP/9517	Milena	Atendida	0:03	2:30	 
5	29/11/2022 10:37:18	9516	ramais	9506	PJSIP/9506	Udirley	Atendida	0:04	1:49	 

- **Grupos:** Exibe as ligações realizadas para os grupos.

Exemplo de ligações para grupos:

#	Data e Hora	Origem	Contexto	Entrada	Destino	Nome do destino	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	28/11/2022 15:27:35	27995257078	grupos	1032	PJSIP/9526	Thayana WebRTC	Atendida	0:01	0:36	 

- **From-pstn:** exibe as ligações recebidas via DDR (Discagem direto ao ramal).

Exemplo de ligações via DDR:





#	Data e Hora	Origem	Contexto	Entrada	Destino	Nome do destino	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	29/11/2022 09:03:01	1140402387	from-pstn	2730109513	PJSIP/9513	Gabriel - WebRtc	Atendida	0:03	0:14	 

Filtro data inicial e data final: Permite definir a data inicial e data final do relatório a ser pesquisado conforme a imagem abaixo

Somente atendidas	Todos os departamentos	01/11/2022	29/11/2022	Buscar
-------------------	------------------------	------------	------------	--------

- **Ligações - Saintes:** Relatório utilizado para registrar todas as ligações saintes, sejam elas de ramal ou de agentes.

Esse relatório possui alguns filtros que conforme a imagem abaixo

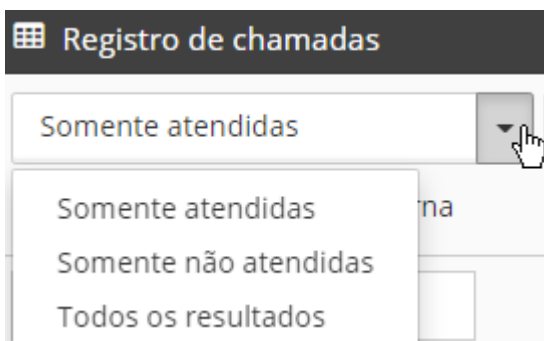
#	Data e Hora	Origem	Nome da origem	Departamento	Destino	Rota	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	29/11/2022 11:14:10	9510	Thayana	Comercial	0998145685	IAX2/192.168.101.253	Atendida	0:11	0:47	 
2	29/11/2022 11:09:13	9510	Thayana	Comercial	0998145685	IAX2/192.168.101.253	Atendida	0:09	4:31	 

Filtro tipo de atendimento:



Esse filtro por padrão exibe apenas as ligações que tiveram êxito, ou seja apenas as chamadas atendidas, porém ele possui três opções que são essas:

- **Somente atendidas:** exibe apenas as chamadas que tiveram êxito.
- **Somente não atendidas:** exibe apenas as chamadas que não tiveram êxito.
- **Todos os resultados:** exibe todos os tipos de chamadas.

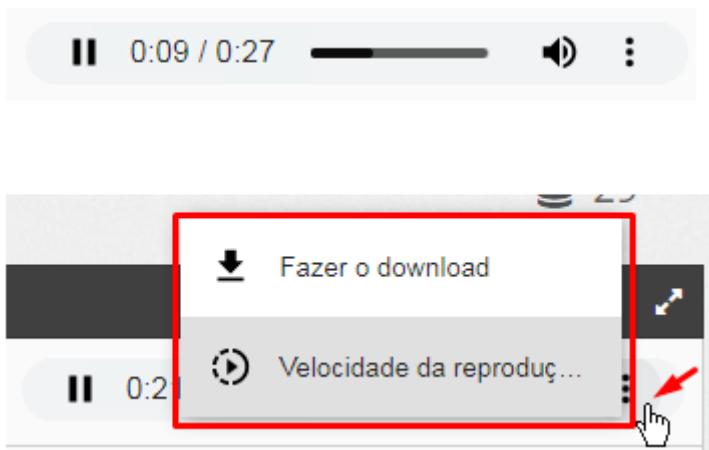
Conforme a imagem abaixo:



Uma particularidade desse relatório é que ele exibe a rota de saída de todos os tipos de ligações saintes, conforme a imagem abaixo:

#	Data e Hora	Origem	Nome da origem	Departamento	Destino	Rota	Resultado	Espera	Duração	Gerenciar
1	29/11/2022 11:14:10	9510	Thayana	Comercial	0998145685	<u>IAX2/192.168.101.253</u>	Atendida	0:11	0:47	 

Observação: todos os relatórios de ligações atendidas ou originadas possuem um player para ouvir as gravações, ajustar velocidade ou baixa-las, conforme abaixo:



- **Ligações - Transferidas:** Relatório utilizado para registrar ligações transferidas.
- **Ligações - Capturadas:** Relatório utilizado para registrar ligações capturadas.
- **Agentes - Logins:** Relatório utilizado para registrar o login dos agentes, quando logou, quanto tempo ficou logado.

Exemplo agentes logados:

#	Agente	Nome	Fila	Logou	Deslogou	Ramal	Duração	Sessão
1	550	Teste Alan	Teste Vipphone	29/11/2022 10:36:01	-	9557	0:00	Andamento
2	106	Whydsley	Fila Monitcall	29/11/2022 10:28:12	-	9530	0:00	Andamento

- **Agentes - Pausas:** Relatório utilizado para registrar a pausa dos agentes, quando pausou, quanto tempo ficou pausado, motivo da pausa.

Exemplo agentes pausados:

#	Agente	Nome	Fila	Motivo	Pausou	Despausou	Duração	Sessão
1	106	Whydsley	Fila Monitcall	Banheiro	29/11/2022 11:31:28	-	0:00	Andamento
2	205	Milena	Fila Monitchat	Almoço	29/11/2022 11:01:44	-	0:00	Andamento

- **Agentes - Resumido:** Relatório utilizado para resumir o atendimento realizado pelos agentes.

Exemplo agentes pausados:

#	FILA	AGENTE	N.ATE	N.ORI	N.LIG	D.ATE	D.ORI	D.TOTAL	N.IGN	N.LOGIN	D.LOGIN	N.PAUSA	D.PAUSA
1	1021 - Fila Monitcall	102 - Alan	0	2	2	00:00:00	00:04:25	00:04:25	0	0	00:00:00	1	00:00:00
2	1021 - Fila Monitcall	103 - Vinicius	7	9	16	01:05:05	00:00:57	01:06:02	2	0	00:00:00	0	00:00:00

Observação: Na primeira vez que for entrar no sistema ou quando limpar o cache do navegador escolha novamente a fila e os agentes que deseja visualizar.

UI elements: Filas, Agentes, 29/11/2022, 29/11/2022, Buscar

Search bar: Pesquisar...

#	FILA	AGI
1	1021 - Fila Monitcall	102
2	1021 - Fila Monitcall	103
3	1021 - Fila Monitcall	104
4	1021 - Fila Monitcall	105
5	1021 - Fila Monitcall	106 Wh
6	1021 - Fila Monitcall	108
7	1021 - Fila Monitcall	201

SELEÇÃO DE FILAS

- Fila Monitcall
- Fila Monitchat
- Fila Udirley
- Fila Vídeo
- Teste Vipphone
- Campanha Fortaleza
- Selecionar Todas

Buttons: Cancelar, Salvar

Resumo dos agentes

Filas **Agentes** 29/11/2022 29/11/2022 **Buscar**

Pesquisar...

SELEÇÃO DE AGENTES

- 102 - Alan
- 201 - Andre
- 108 - Estevão
- 204 - Gabriel
- 202 - João Vitor
- 104 - Junior
- 105 - Junior_
- 205 - Milena

#	FILA	AGI
1	1021 - Fila Monitcall	102
2	1021 - Fila Monitcall	103
3	1021 - Fila Monitcall	104
4	1021 - Fila Monitcall	105
5	1021 - Fila Monitcall	106
6	1021 - Fila Monitcall	108
7	1021 - Fila	201

- **Agentes - Produtividade:** Relatório utilizado para mediar a produtividade dos agentes.

Exemplo agentes pausados:

Resumo de produtividade

Filas **Agentes** 24/11/2022 24/11/2022 **Buscar**

Pesquisar... Copiar Excel CSV PDF 25

#	FILA	AGENTE	LOGADO	PAUSADO	DISPONÍVEL	FALADO	TMA	T.ORG	T.IGN	AT.FILA	AT.DDR	T.ATEND	T.ORIG	T.GERAL	PRODUTIVO
1	1021 - Fila Monitcall	102 - Alan	08:01:36	05:26:18	02:35:18	00:00:00	00:00:00	00:00:00	1	0	0	0	0	0	0 %
2	1021 - Fila Monitcall	103 - Vinicius	06:29:32	00:00:00	05:16:37	01:12:55	00:05:37	00:19:30	0	11	0	11	2	13	24 %

Observação: esse relatório geralmente deve ser utilizado para ver essas informações do dia anterior caso os agentes desloguem todos os dias, pois ele só registra a produtividade se o agente for deslogado.

- **Filas - Atendidas:** Relatório utilizado para registrar ligações atendidas pelos agentes da fila.
- **Filas - Abandonadas:** Relatório utilizado para registrar ligações abandonadas na fila.
- **Filas - Originadas:** Relatório utilizado para registrar ligações originadas pelos agentes da

fila.

- **Filas - Produtividade:** Relatório utilizado para mediar a produtividade da fila.
- **Operadores - Registros:** Relatório utilizado para registrar informações relacionados ao atendimentos dos ramais, registra os comentários deixado neles também.
- **Opções da URA:** Relatório utilizado para exibir as opções da URA escolhidas pelos clientes.

Revisão #5

Criado Mon, Dec 5, 2022 11:19 AM por [André](#)

Atualizado Tue, Dec 6, 2022 10:48 AM por [André](#)