



MATRIX do BRASIL

RELATÓRIOS  
MATRIX  
TALK



# ÍNDICE

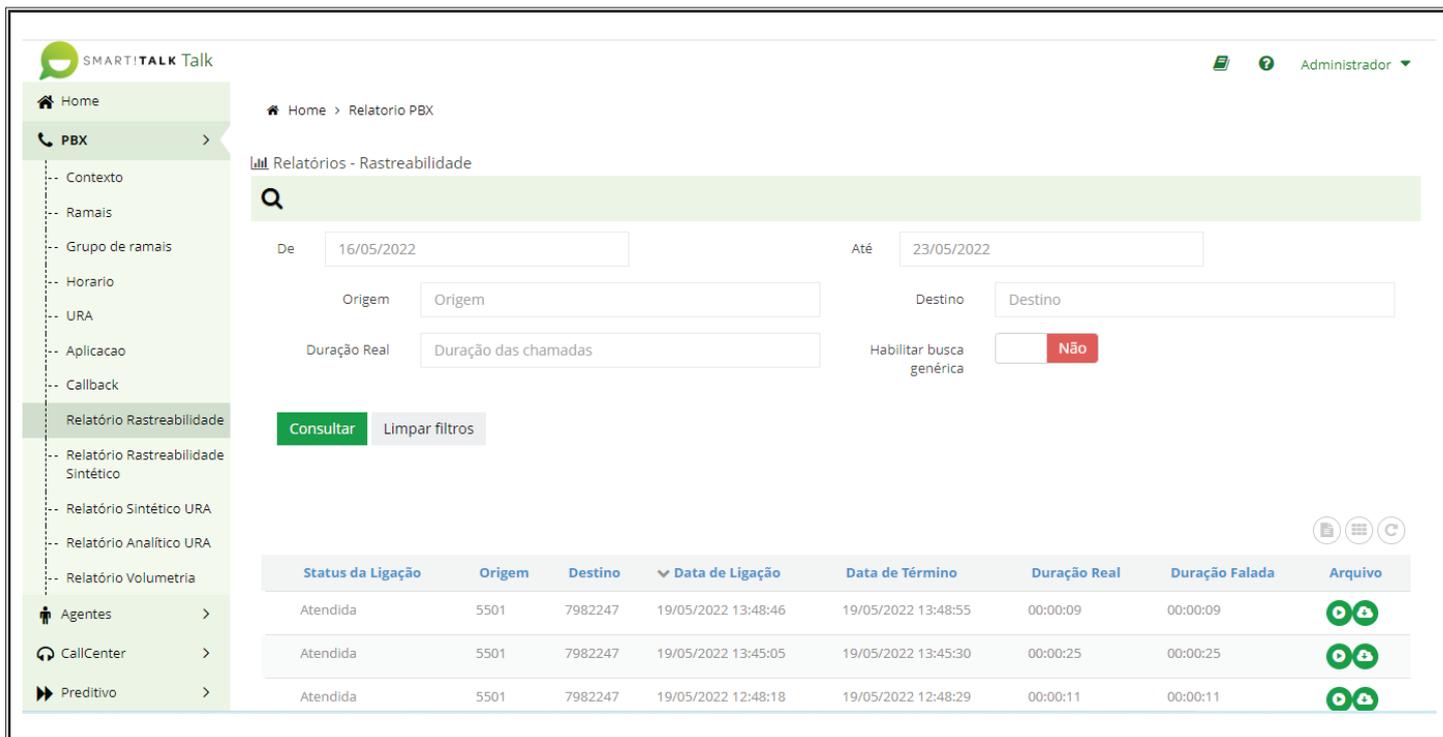
<b>PBX</b> - Relatório Rastreabilidade.....	3
<b>PBX</b> - Relatório Rastreabilidade Sintético.....	4
<b>PBX</b> - Relatório Sintético URA.....	8
<b>PBX</b> - Relatório Analítico URA.....	9
<b>PBX</b> - Relatório Volumetria.....	9
<b>Agentes</b> - Relatório de login.....	10
<b>Agentes</b> - Relatório de produtividade.....	11
<b>Agentes</b> - Relatório de pausas.....	12
<b>Agentes</b> - Estatística ACD.....	13
<b>Agentes</b> - Rastreabilidade Agentes.....	14
<b>Agentes</b> - Relatório Volumetria Agentes.....	15
<b>Call Center</b> - Estatística ACD.....	16
<b>Call Center</b> - Estatística de chamadas.....	17
<b>Call Center</b> - Relatório de chamadas recebidas....	23
<b>Call Center</b> - Relatório de nível de Serviço.....	24



MATRIX do BRASIL

# MATRIX TALK



Status da Ligação	Origem	Destino	Data de Ligação	Data de Término	Duração Real	Duração Falada	Arquivo
Atendida	5501	7982247	19/05/2022 13:48:46	19/05/2022 13:48:55	00:00:09	00:00:09	 
Atendida	5501	7982247	19/05/2022 13:45:05	19/05/2022 13:45:30	00:00:25	00:00:25	 
Atendida	5501	7982247	19/05/2022 12:48:18	19/05/2022 12:48:29	00:00:11	00:00:11	 

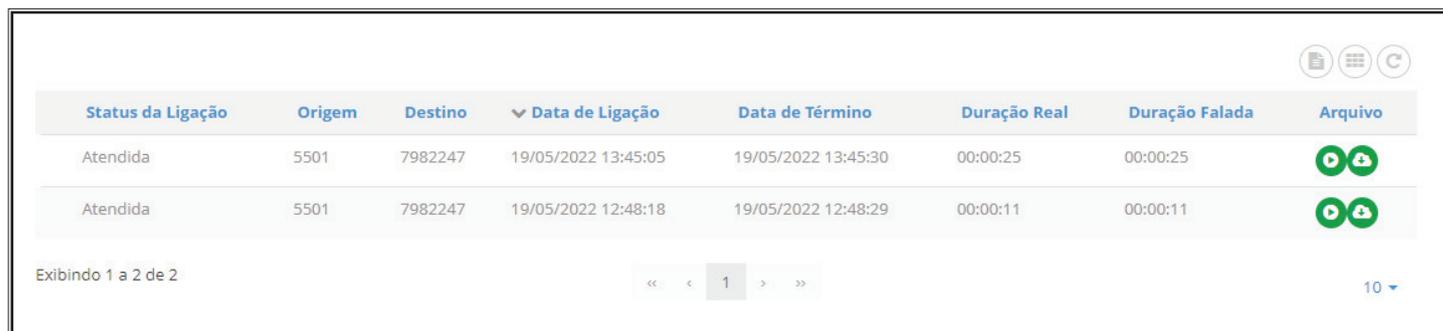
**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX »** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Origem »** O Número do ramal ou número de telefone que originou a chamada

**Destino »** O número do ramal ou número de telefone que foi o destino da chamada gerada.

**Duração real »** Tempo total que a chamada durou. (em segundos)

**Habilitar busca genérica** Caso não tenha conhecimento do número de telefone/ramal completo que deseja buscar porém saiba um pedaço dele, você habilitar a opção 'habilitar busca genérica' e no campo origem/destino você informa o pedaço de telefone que tem conhecimento. o Talk vai buscar no intervalo de datas selecionado os telefones/ramais que possuem estes dígitos informados.



Status da Ligação	Origem	Destino	Data de Ligação	Data de Término	Duração Real	Duração Falada	Arquivo
Atendida	5501	7982247	19/05/2022 13:45:05	19/05/2022 13:45:30	00:00:25	00:00:25	 
Atendida	5501	7982247	19/05/2022 12:48:18	19/05/2022 12:48:29	00:00:11	00:00:11	 

Exibindo 1 a 2 de 2

« < 1 > »

10 ▾

**Status da ligação:** O Status da ligação em questão.

**Atendida:** A ligação foi atendida com sucesso.

**Cancelada:** Foi indicado para o número destino mas a ligação foi cancelada pelo originador antes do destino atender.

**Ocupada:** O destino estava ocupado/indisponível.

**Origem »** Quem originou a ligação

**Destino »** Destino da ligação

**Data de ligação »** A data e horário que a ligação foi realizada

**Data de término »** A data e horário que a ligação foi realizada.

**Duração Real »** O tempo total da chamada

**Duração falada »** Duração que teve áudio na chamada.

**Exemplo:** O ramal A ligou para o ramal B. A chamada levou 10 segundos para ser atendida e teve 20 segundos de conversação antes de ser finalizada.



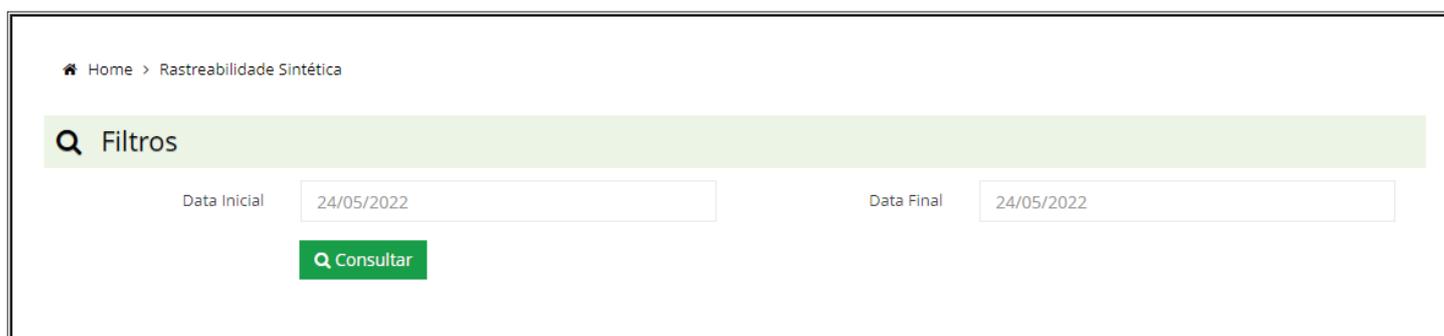
A duração Real da chamada foi de 30 segundos e a duração fala de 20 segundos.

## Arquivo

**Botão de play:** Ouvir a ligação direto pelo navegador

**Botão de download:** Fazer o download da ligação

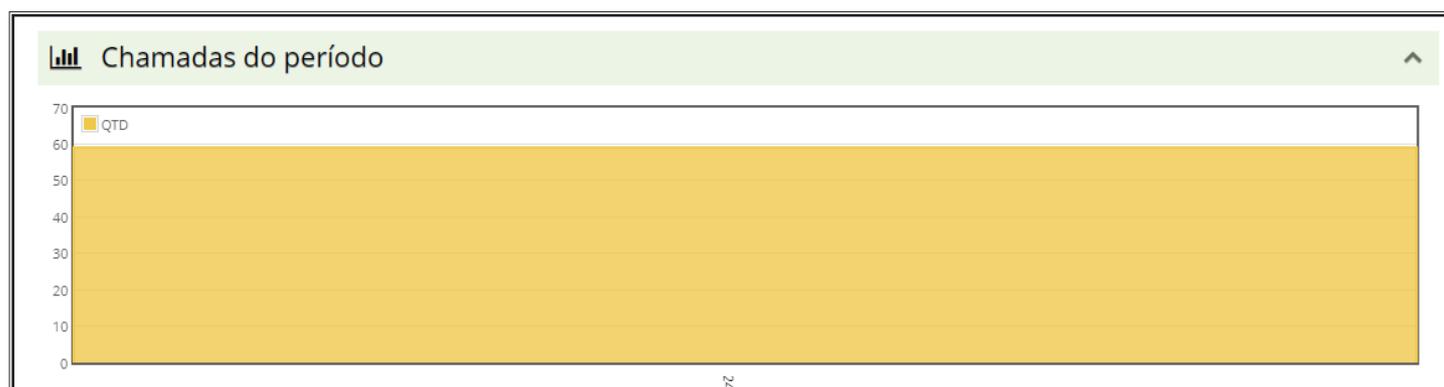
## Menu PBX RELATÓRIO RASTREABILIDADE SINTÉTICO



**Data inicial XX/XX/XXXX - Data final XX/XX/XXXX** » Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Chamadas do período** » Total de chamadas que aconteceram no intervalo selecionado.

- \* Chamadas de ramal para ramal
- \* Chamadas externas com destino ao Talk
- \* Chamadas do Talk para destinos externos ao Talk
- \* Chamadas atendidas
- \* Chamadas não atendidas
- \* Chamadas que deram ocupado
- \* Chamadas originadas do Talk que foram canceladas antes do destino atender
- \* Todas as chamadas são incluídas neste relatório.

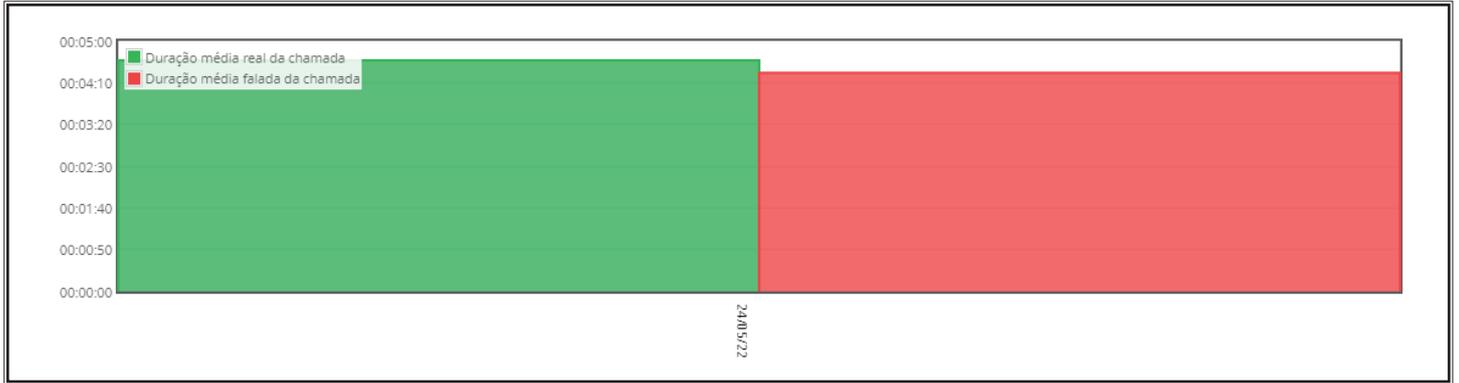


## Duração média real da chamada / Duração média falada da chamada

- Duração real: Tempo total da chamada
- Duração falada: Quando teve áudio passante na chamada



Este relatório informa a média da duração real e falada de todas as ligações que houveram no intervalo selecionado.



Data	QTD	DMINR	DMAXR	DMR	DTR	DMINF	DMAXF	DMF	DTF
24/05/2022	68	00:00:00	00:40:18	00:04:36.0147	05:12:49	00:00:00	00:39:59	00:04:17.4705	04:51:48

Quando clicamos no botão mencionado acima é possível obter estes dados separados por dia.

**Data:** A data em questão

**Qtd:** Quantidade total de chamadas no dia

**DMINR:** Duração mínima real da chamada ( A chamada que teve o menor tempo de duração)

**DMAXR:** Duração máxima real da chamada (A chamada que teve o maior tempo de duração)  
Duração média real da chamada: O tempo médio de duração do tempo total das chamadas.

**DTR:** Duração total real da chamada (Tempo total que durou todas as chamadas)

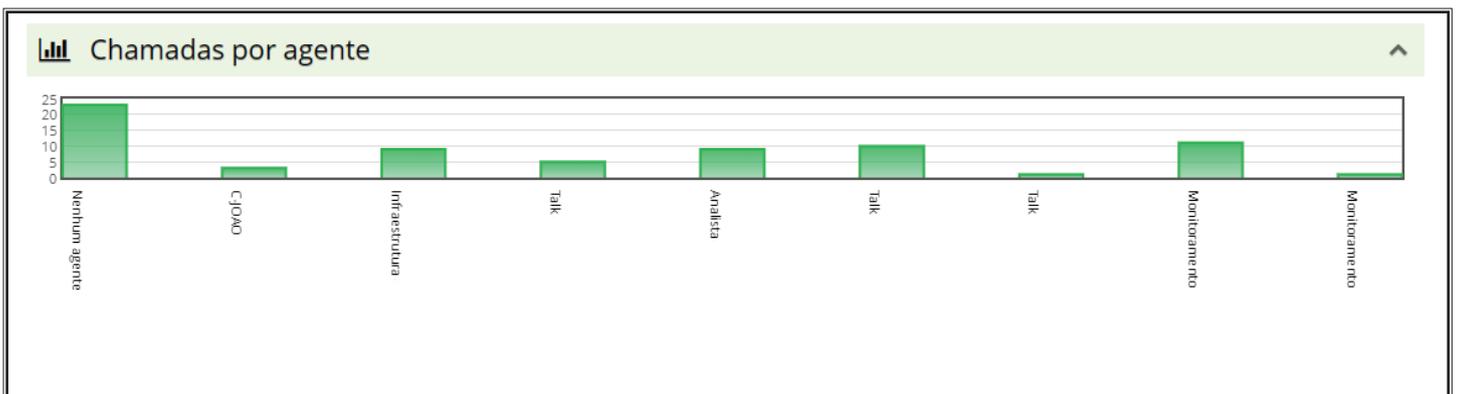
**DMINF:** Duração mínima falada da chamada (A chamada que teve o menor tempo de duração)

**DMAXF:** Duração máxima falada da chamada (A chamada falada que teve a maior duração)

**DMF:** Duração média falada da chamada (O tempo médio de conversação/áudio que teve nas chamadas)

**DTF:** Duração total da chamada (Tempo total que durou as chamadas filtrando somente a partir do momento que tiveram áudio/falado)

**Chamadas por agente »** Se visualiza o total de chamadas filtrando pelos agentes.



Neste relatório é possível visualizar a duração média real e falada do total de chamadas de acordo com cada Agente.



Agente	QTD	%	DMINR	DMAXR	DMR	DTR	DMINF	DMAXF	DMF	DTF
Nenhum agente	8	27.59	00:00:02	00:08:27	00:01:17.5000	00:10:20	00:00:00	00:08:01	00:01:04.0000	00:08:32
Analista	3	10.34	00:00:31	00:09:27	00:06:13.6666	00:18:41	00:00:21	00:09:09	00:06:02.6666	00:18:08
Talk	6	20.69	00:00:01	00:08:43	00:02:02.0000	00:12:12	00:00:00	00:08:38	00:01:50.3333	00:11:02
Monitoramento	9	31.03	00:00:02	00:07:53	00:01:31.1111	00:13:40	00:00:00	00:07:48	00:01:10.6666	00:10:36
Monitoramento	2	6.90	00:00:30	00:08:02	00:04:16.0000	00:08:32	00:00:00	00:07:49	00:03:54.5000	00:07:49
Monitoramento	1	3.45	00:00:53	00:00:53	00:00:53.0000	00:00:53	00:00:36	00:00:36	00:00:36.0000	00:00:36

Quando clicamos no botão mencionado acima é possível obter estes dados separados por dia.

**Agente:** Nome do Agente

**Qtd:** Quantidade total de chamadas no dia

**%:** Representação da porcentagem de chamadas deste agente sobre o total de chamadas do período.

**DMINR:** Duração mínima real da chamada (A chamada que teve o menor tempo de duração)

**DMAXR:** Duração máxima real da chamada (A chamada que teve o maior tempo de duração)

**Duração média real da chamada:** O tempo médio de duração do tempo total das chamadas.

**DTR:** Duração total real da chamada (Tempo total que durou todas as chamadas)

**DMINF:** Duração mínima falada da chamada (A chamada que teve o menor tempo de duração)

**DMAXF:** Duração máxima falada da chamada (A chamada falada que teve a maior duração)

**DMF:** Duração média falada da chamada (O tempo médio de conversação/áudio que teve nas chamadas)

**DTF:** Duração total da chamada (Tempo total que durou as chamadas filtrando somente a partir do momento que tiveram áudio/falado)

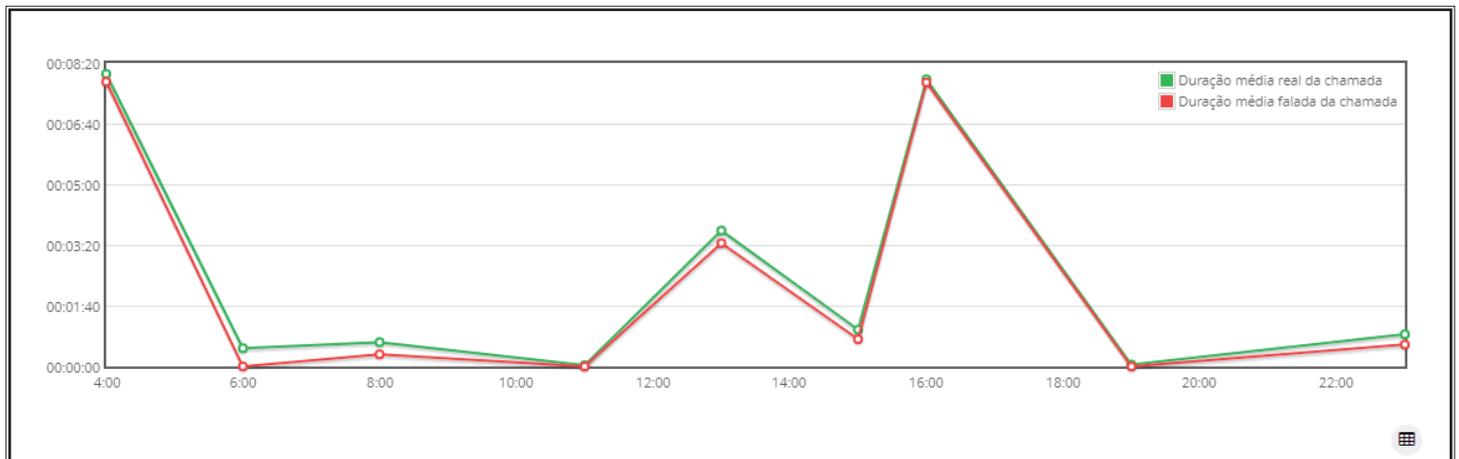
**Observação importante:** Caso some a quantidade de ligações totais dos Agentes + Ramal sem nenhum agente e dê um número maior do que o apresentado no dado QTD - Chamadas do período não é por conta de erro. Isso acontece quando ocorre uma transferência de ligação para um Agente ou entre Agentes.

Para analisar estes dados caso fique com dúvida basta seguir os passos abaixo:

- Anote a data que deseje analisar os dados. Exemplo: Dia 22/05/2022.
- Anote a quantidade de ligações totais (QTD) deste dia.
- Anote a quantidade de ligações por agente.
- Acesse o menu Agentes -> Rastreabilidade Agente e filtre pela data em questão.
- Filtre os dados do relatório por Agente e pode comparar um a um com os dados informados no relatório PBX -> Relatório Rastreabilidade Sintético. Desta forma será possível identificar que os dados estão corretos.



**Chamadas por hora** » Este gráfico exibe a distribuição das chamadas de acordo com a hora que foram realizadas.



Este gráfico exibe a média da duração real e falada das chamadas de acordo com a hora que foram realizadas.

Hora	QTD	%	DMINR	DMAXR	DMR	DTR	DMINF	DMAXF	DMF	DTF
4	1	3.57	00:08:02	00:08:02	00:08:02.0000	00:08:02	00:07:49	00:07:49	00:07:49.0000	00:07:49
6	1	3.57	00:00:30	00:00:30	00:00:30.0000	00:00:30	00:00:00	00:00:00	00:00:00.0000	00:00:00
8	1	3.57	00:00:40	00:00:40	00:00:40.0000	00:00:40	00:00:20	00:00:20	00:00:20.0000	00:00:20
11	1	3.57	00:00:02	00:00:02	00:00:02.0000	00:00:02	00:00:00	00:00:00	00:00:00.0000	00:00:00
13	6	21.43	00:00:29	00:09:27	00:03:43.8333	00:22:23	00:00:00	00:09:09	00:03:23.1666	00:20:19
15	15	53.57	00:00:01	00:08:27	00:01:00.6000	00:15:09	00:00:00	00:08:01	00:00:44.8666	00:11:13
16	1	3.57	00:07:53	00:07:53	00:07:53.0000	00:07:53	00:07:48	00:07:48	00:07:48.0000	00:07:48
19	1	3.57	00:00:03	00:00:03	00:00:03.0000	00:00:03	00:00:00	00:00:00	00:00:00.0000	00:00:00
23	1	3.57	00:00:53	00:00:53	00:00:53.0000	00:00:53	00:00:36	00:00:36	00:00:36.0000	00:00:36

Caso clique no botão acima será possível ver as informações detalhadas por hora.



**Hora:** Hora que a chamada aconteceu

**Qtd:** Quantidade total de chamadas no dia

**%:** Representação da porcentagem de chamadas deste agente sobre o total de chamadas do período.

**DMINR:** Duração mínima real da chamada ( A chamada que teve o menor tempo de duração)

**DMAXR:** Duração máxima real da chamada (A chamada que teve o maior tempo de duração)

Duração média real da chamada: O tempo médio de duração do tempo total das chamadas.

**DTR:** Duração total real da chamada (Tempo total que durou todas as chamadas)

**DMINF:** Duração mínima falada da chamada (A chamada que teve o menor tempo de duração)

**DMAXF:** Duração máxima falada da chamada (A chamada falada que teve a maior duração)

**DMF:** Duração média falada da chamada (O tempo médio de conversação/áudio que teve nas chamadas)

**DTF:** Duração total da chamada (Tempo total que durou as chamadas filtrando somente a partir do momento que tiveram áudio/falado)

## Menu PBX RELATÓRIO SINTÉTICO URA

Descrição: Neste relatório é possível identificar a porcentagem de vezes que uma opção foi digitada na URA.



**Relatórios - Relatório Sintético URA**

URA: URA\_MATRIX

De: 24/05/2022 Até: 24/05/2022

[Consultar](#) [Limpar filtros](#)

**URA\_MATRIX**

Porcentagem	Opção
60,00 %	4
30,00 %	3
5,00 %	1

**URA:** Selecione a URA que deseje a informação

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.



**Descrição:** Neste relatório é possível saber qual número de origem selecionou qual opção na URA.

**Exemplo:**

Você possui uma URA chamada URA\_ENTRADA que está configurada da seguinte forma:

Digite 0 se for cliente || Digite 1 se não for cliente

O número de origem (99) 9-9999-9999 entrou em contato e digitou 0 nesta URA.

Neste relatório será possível identificar que o número (99) 9 9999-9999 digitou a opção 0 na URA em questão.



**Relatórios - Relatório Analítico URA**

URA: URA\_MATRIX

De: 24/05/2022 Até: 24/05/2022

Consultar Limpar filtros

**URA\_MATRIX**

Opção 1

Data de escolha	Telefone
2022-05-24 11:06:21	( ) -47338

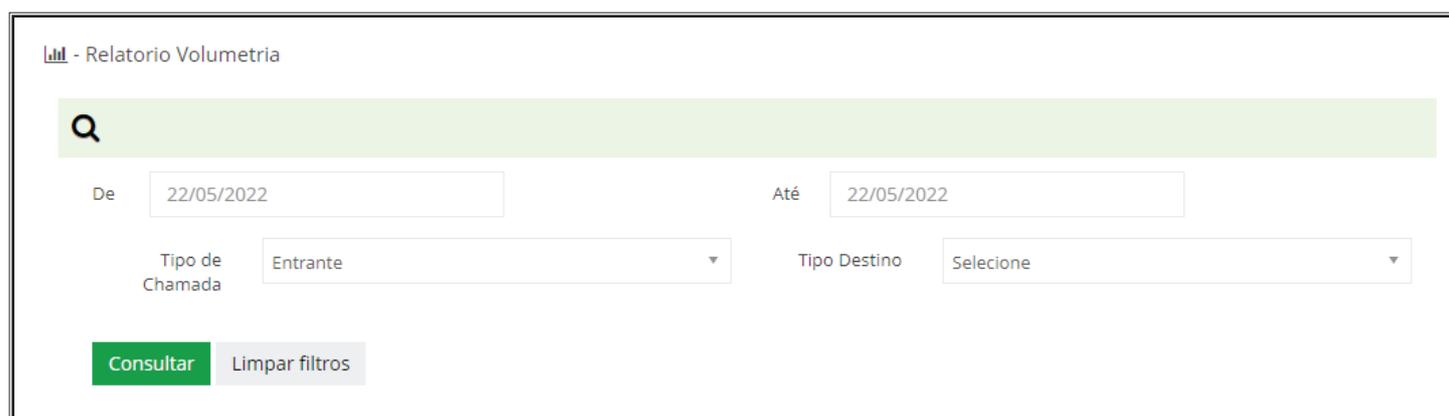
Opção 3

Data de escolha	Telefone
2022-05-24 16:42:44	( ) -84692

**URA:** Selecione a URA que deseje a informação

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Descrição:** Neste relatório é possível saber a quantidade de ligações de saída e de entrada que houveram para destinos específicos ou de uma forma geral.



**Relatorio Volumetria**

De: 22/05/2022 Até: 22/05/2022

Tipo de Chamada: Entrante Tipo Destino: Selecione

Consultar Limpar filtros

De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX: Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado. Tipo de chamada: Se deseja a informação referente às ligações de saída, de entrada ou ambos. Tipo de destino: Caso deseje filtrar as ligações de saída/entrada para um destino específico.



### Exemplos:

Caso deseje a informação de quantas chamadas entraram na URA, basta selecionar no campo Tipo de chamada a opção 'Entrante' e no campo Tipo destino selecionar a opção 'URA'. (Caso sua URA seja com integração, é necessário selecionar a opção 'Aplicação').

Desta forma será possível obter a informação de quantas ligações entraram no Talk no período de tempo definido que tiveram como destino a URA/Aplicação.

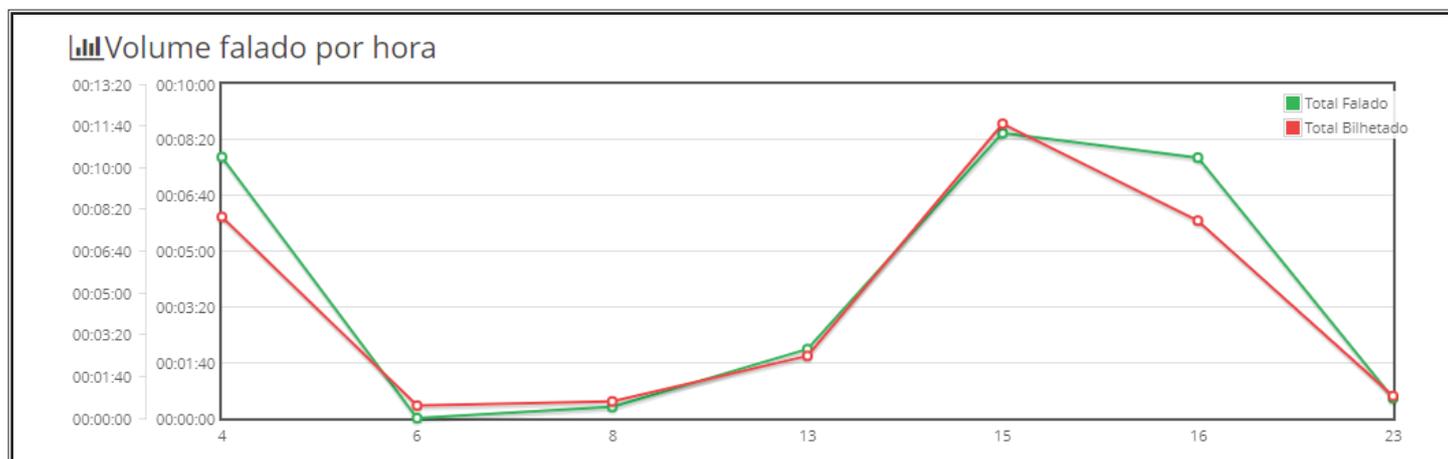
Caso deseje saber quantas ligações foram direcionadas para a sua Operadora/Tronco SIP basta selecionar no campo Tipo de chamada a opção Sainte e no campo Tipo de destino selecionar a opção Rota .

Desta forma será possível obter a informação de quantas ligações foram encaminhadas para a Operadora/tronco SIP que possui.

No gráfico 'Volume falado por hora' é possível obtermos a informação do tempo falado das ligações retornadas na busca acima separadas por hora.

Lembrando que o 'tempo falado' numa ligação começa a contar no momento que a ligação em questão tiver áudio.

Peço que desconsiderem por favor a linha vermelha com a descrição Total bilhetado.



### Menu Agentes > RELATÓRIO DE LOGIN

Neste relatório é possível obter a informação da data/hora que um Agente realizou o login, logout e o tempo que ele ficou logado.

Agente	Data de Login	Data de Logout	Tempo Logado (segundos)
Monitoramento	22/05/2022 19:07:51	23/05/2022 07:00:27	11:52:36
Monitoramento	22/05/2022 19:05:07	22/05/2022 19:07:51	00:02:44
Analista	22/05/2022 11:09:36	22/05/2022 19:00:12	07:50:36

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado. **Agente:** Selecione os Agentes que deseja obter a informação. Caso deseje obter a informação de todos os Agentes basta não selecionar nenhum.



**Agente** - Nome do Agente

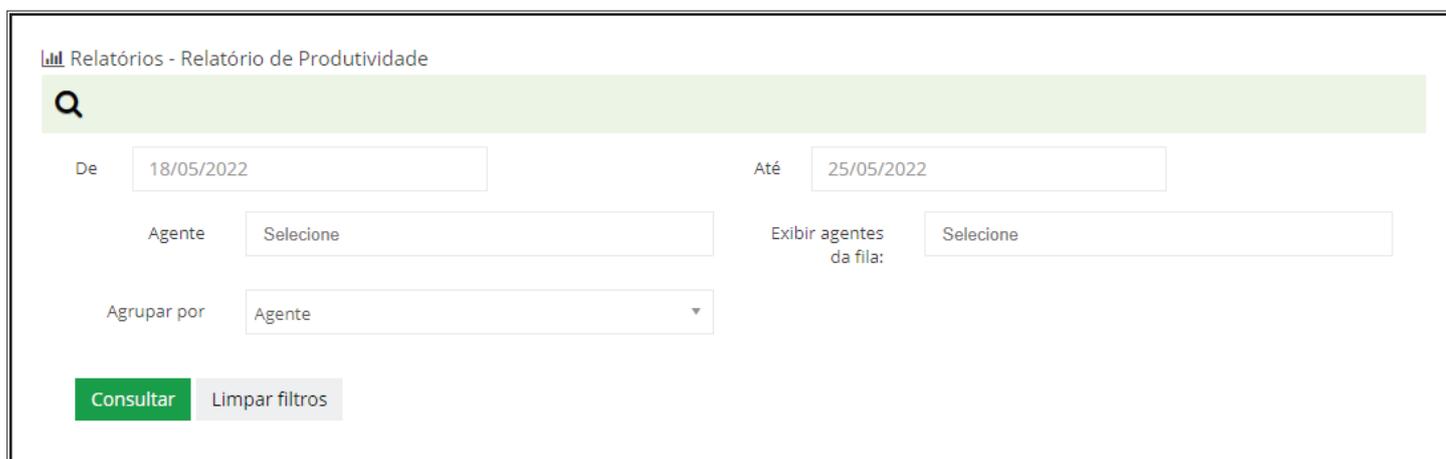
**Data de Login** - Data e hora que o Agente realizou o Login

**Data de Logout** - Data e hora que o Agente realizou Logout

**Tempo Logado (Segundos)** - O Tempo total que o Agente ficou logado.

## Menu Agentes RELATÓRIO DE PRODUTIVIDADE

**Descrição:** Neste relatório é possível obter várias informações referente aos Agentes.



Relatórios - Relatório de Produtividade

De: 18/05/2022 Até: 25/05/2022

Agente: Selecione Exibir agentes da fila: Selecione

Agrupar por: Agente

Consultar Limpar filtros

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Agente:** Selecione os Agentes que deseja obter a informação. Caso deseje obter a informação de todos os Agentes basta não selecionar nenhum.

Exibir agentes da fila: Caso deseje selecionar os Agentes que fazem parte de alguma fila.

**Observação importante:** O relatório vai exibir as informações referentes aos Agentes da fila selecionada, mas não vai mostrar as informações 'somente referente a fila informada'.

**Agrupar por:** Agente ou Dia - Selecione por Agente .

O Agrupamento por Dia ainda está em desenvolvimento.

Agente	Tempo logado	Tempo produtivo (%)	Qtde. ativo	Qtde. efetivas	Qtde. receptivo	Ativo	Receptivo	Conversação	TMA	Total paus
Analista	07:50:36	06:24:02 (81.61 %)	1	1	2	00:08:38	00:09:30	00:18:08	00:06:02	01:26:34
Talk	08:20:26	07:07:14 (85.37 %)	5	3	1	00:11:02	00:00:00	00:11:02	00:03:40	01:13:12
Monitoramento	08:21:34	08:21:34 (100.00 %)	7	1	2	00:07:48	00:02:48	00:10:36	00:03:32	00:00:00
Monitoramento	11:55:20	11:55:20 (100.00 %)	1	1	0	00:00:36	00:00:00	00:00:36	00:00:36	00:00:00

**Agente:** Nome do Agente

**Tempo logado:** Tempo total que ele ficou logado no período selecionado

**Tempo produtivo (%):** Tempo que o cliente estava logado e não estava pausado. A porcentagem representa o tempo em questão em porcentagem.

**Qtde ativo:** Quantas ligações o Agente realizou. Independentemente se foi uma ligação externa ou interna ou se completou ou não.

**Qtde. efetivas:** Desconsiderar este dado.

**Qtde. receptivo:** Quantas ligações o Agente recebeu.

**Ativo:** Tempo total das ligações realizadas por este Agente

Receptivo: Tempo total das ligações recebidas por este Agente

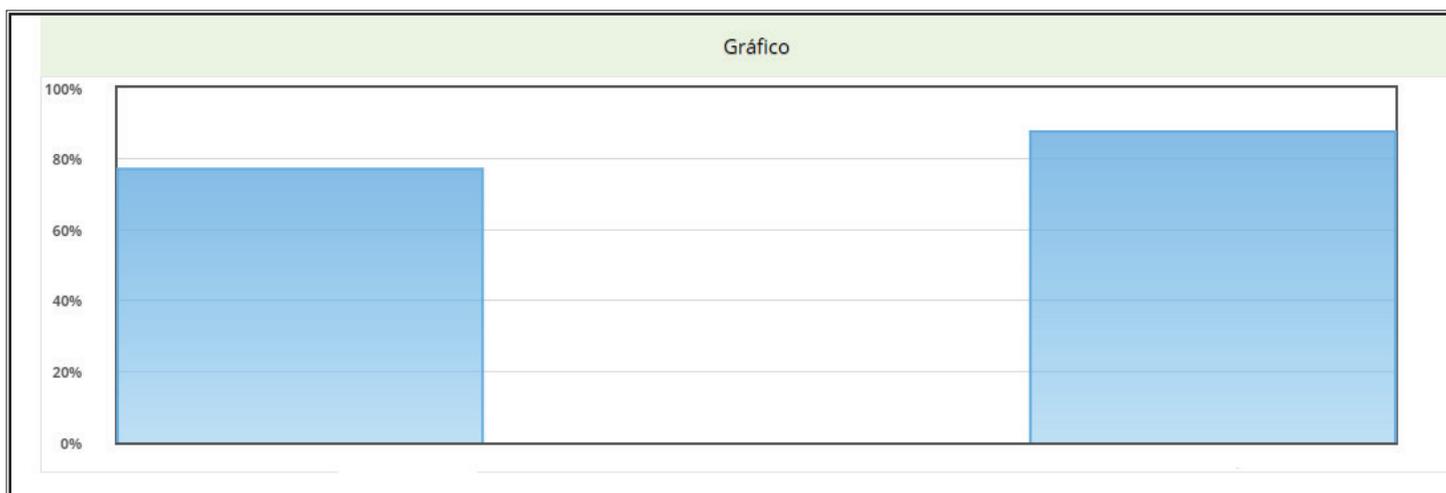
**Conversação:** Tempo somado das ligações recebidas e realizadas por este Agente.

TMA: Tempo médio de atendimento

**Total pausado:** Tempo total que o Agente ficou pausado no tempo selecionado

**Pausas:** Esta informação precisa ser visualizada no relatório referente as pausas. (Menu Agentes -> Relatório de pausas)

Na Aba 'Gráfico' é exibido um gráfico mostrando em porcentagem o tempo total que o Agente ficou produtivo (Logado no sistema sem estar pausado).



## Menu Agentes RELATÓRIO DE PAUSAS

**Descrição:** Neste relatório é possível verificar as pausas que o Agente realizou. Com o detalhe de saber qual pausa foi realizada, quando foi realizada e também o tempo total que o Agente ficou pausado.

De: 25/05/2022 Até: 25/05/2022

Agente: Seleccione

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Agente:** Selecione os Agentes que deseja obter a informação. Caso deseje obter a informação de todos os Agentes basta não selecionar nenhum.

Agente	Nome do Comando	Data da Pausa	Data da Despausa
S	PAUSAR	25/05/2022 17:34:33	25/05/2022 17:39:39
S	PAUSAR	25/05/2022 15:35:38	25/05/2022 15:54:45
S	PAUSAR	25/05/2022 12:42:55	25/05/2022 12:57:08

**Agente:** Nome do Agente

**Nome do comando:** Qual pausa foi realizada

**Data da Pausa:** Data e hora que a pausa foi iniciada pelo Agente

**Data da Despausa:** Data e hora que a pausa foi retirada pelo Agente

**Tempo Pausado:** Tempo total que o Agente ficou pausado.



**Descrição:** Através deste relatório é possível identificar quantas ligações o Agente atendeu em uma fila. Somente as ligações atendidas pelo Agente em alguma fila na qual ele estava logado são contabilizadas.

**Exemplo:**

A Agente Kenia está na fila chamada **SUORTE**.

Ela recebeu três ligações da fila suporte e recebeu duas ligações direto no seu ramal (enquanto estava logada nele).

O relatório Estatística ACD irá apresentar o valor de três ligações recebidas, porque foram as ligações que ela recebeu enquanto estava em uma fila.

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Agente:** Selecione os Agentes que deseja obter a informação. Caso deseje obter a informação de todos os Agentes basta não selecionar nenhum.

**Supervisor:** Deixa este campo em branco / sem nenhuma seleção

Agente	Cod.	Total (atendidas)	Média (atendidas)	Tempo Total (atendidas)	Total (perdidas)	Média (perdidas)	Tempo Total (perdidas)
Monitoramento	6029	1	00:00:18.0000	00:00:18	0	00:00:00.0000	00:00:00
Talk	3037	2	00:00:08.0000	00:00:16	0	00:00:00.0000	00:00:00

**Agente:** Nome do Agente

**Cod.:** Código/Usuário do Agente

**Total (atendidas):** Total de ligações atendidas pelo Agente. (Lembrando que estas ligações foram atendidas em uma fila)

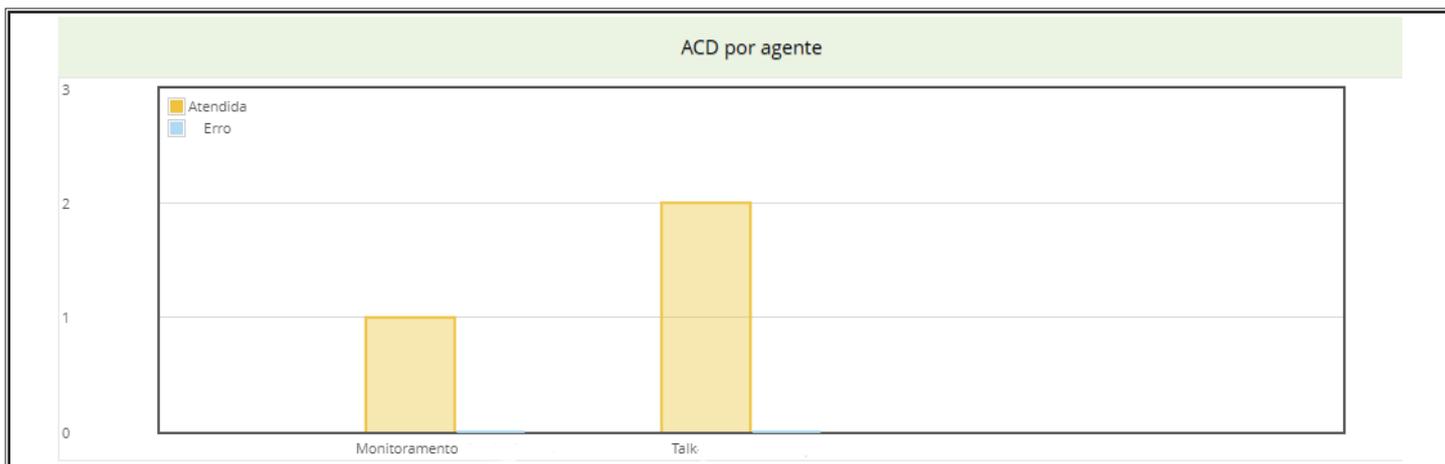
**Média (atendidas):** O tempo médio das ligações atendidas

**Tempo total (atendidas):** O tempo total das ligações atendidas

**Total (perdidas):** Desconsiderar este dado.

**Média (perdidas):** Desconsiderar este dado.

**Tempo total (perdidas):** Desconsiderar este dado.



**Gráfico - ACD por Agente** - Neste gráfico é possível obter a informação de quantas ligações foram atendidas pelo Agente.

O quadrinho azul com a legenda 'Erro' deve ser desconsiderado.



## Menu Agentes > RASTREABILIDADE AGENTES

De 20/05/2022 às 00:00 Até 27/05/2022 às 23:59

Agente Originador Selezione Agente Destino Selezione

Número de origem

Número de destino

Habilitar busca genérica Não

Consultar Limpar filtros

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Agente Originador** » Nome do Agente que realizou a chamada

**Agente Destino** » Nome do Agente que foi o destino da chamada

**Número de origem:** Número que originou a chamada

**Número de destino:** O número de telefone que foi o destino da chamada gerada.

**Habilitar busca genérica** » Caso não tenha conhecimento do número de telefone/ramal completo que deseja buscar porém saiba um pedaço dele, você habilitar a opção 'habilitar busca genérica' e no campo origem/destino você informa o pedaço de telefone que tem conhecimento. o Talk vai buscar no intervalo de datas selecionado os telefones/ramais que possuem estes dígitos informados.

Status da Ligação	Agente Originador	Agente Destino	Origem	Destino	Data de Ligação	Data de Término	Duração Real	Duração Falada	Arquivo
Cancelada	Monitoramento		4028	3399	26/05/2022 23:45:32	26/05/2022 23:45:41	00:00:09	00:00:00	
Atendida		Monitoramento	8198	8050	26/05/2022 23:05:57	26/05/2022 23:28:06	00:22:09	00:21:18	

**Status da ligação:** O Status da ligação em questão.

**Atendida:** A ligação foi atendida com sucesso.

**Cancelada:** Foi indicado para o número destino mas a ligação foi cancelada pelo originador antes do destino atender.

**Ocupada:** O destino estava ocupado/indisponível.

**Agente originador:** Agente que realizou a chamada

**Agente Destino:** Agente que recebeu a chamada

**Origem:** Número do ramal (caso a chamada tenha sido originada pelo Agente) ou número do originador da chamada

**Destino:** Destino da chamada

**Data de ligação** » A data e horário que a ligação foi realizada

**Data de término** » A data e horário que a ligação foi realizada.

**Duração Real** » O tempo total da chamada

**Duração falada** » Duração que teve áudio na chamada.

**Exemplo:** O ramal A ligou para o ramal B. A chamada levou 10 segundos para ser atendida e teve 20 segundos de conversação antes de ser finalizada.

A duração Real da chamada foi de 30 segundos e a duração fala de 20 segundos.

**Arquivo**

**Botão de play:** Ouvir a ligação direto pelo navegador

**Botão de download:** Fazer o download da ligação



**Descrição:** Neste relatório é possível ver a quantidade total de ligações realizadas pelo Agente. É possível obter também a quantidade de ligações realizadas e a quantidade de ligações recebidas.

Relatórios - Relatório Volumetria Agentes

Q

De  às  Até  às

Agente

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.  
**Agente:** Nome do Agente (Caso deseje exibir a informação de todos os Agentes basta não selecionar nenhum Agente)

Agente	Chamadas	Minutos Falados	Chamadas Ativas	Chamadas Receptivas	Minutos p/ Ativos	Minutos p/ Receptivos
C	6	00:00:38	5	1	00:00:01	00:00:37
C	4	00:06:53	2	2	00:02:14	00:04:39
Infraestrutura	5	00:48:27	4	1	00:31:36	00:16:51
Analista	4	00:44:26	3	1	00:14:30	00:29:56

**Agente:** Nome do Agente

**Chamadas:** Quantidade total de chamadas atendidas e realizadas.

**Minutos Falados:** Quantidade de tempo somada das ligações recebidas e realizadas

**Chamadas Ativas:** Quantidade total de ligações realizadas pelo Agente.

(Independentemente se foi ligação interna ou externa ou se o destino atendeu ou não a ligação).

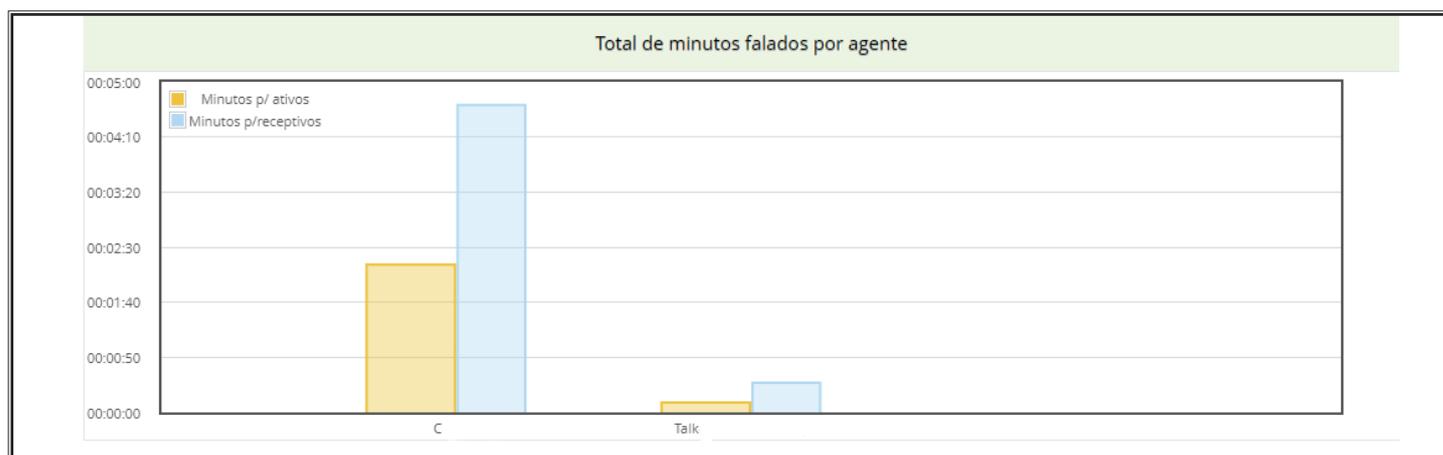
**Chamadas Receptivas:** Quantas ligações o Agente atendeu independentemente se foi uma ligação vinda de uma fila ou se foi uma ligação direto para o ramal em que estava logado.

**Minutos p/Ativo:** Quantidade de tempo em ligações realizadas pelo Agente

**Minutos p/Receptivos:** Quantidade de tempo em ligações recebidas pelo Agente

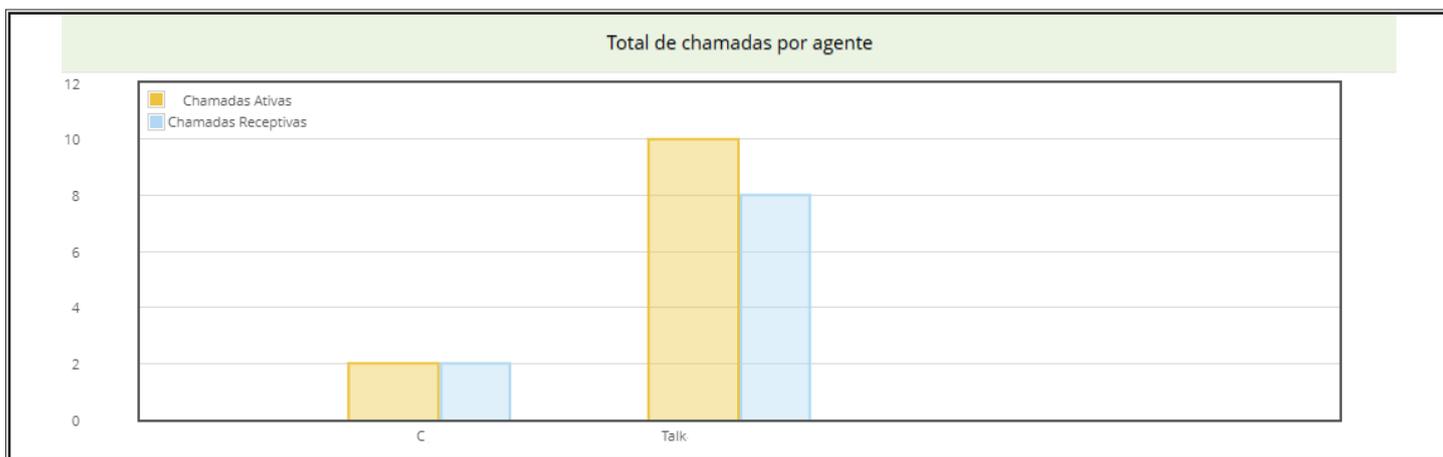
**Gráfico** - Total de chamadas por Agente

Neste gráfico é possível visualizar a quantidade de ligações recebidas e realizadas pelos Agentes.



**Gráfico** - Total de minutos falados por Agente

Neste gráfico é possível visualizar a quantidade de minutos falados pelos Agentes em suas ligações recebidas e realizadas.



## Menu Call Center > ESTATÍSTICA ACD

**Descrição:** Neste relatório é possível saber quantas ligações foram atendidas e quantas não foram atendidas na fila.

Relatórios - Agente - ACD

Q

De: 26/05/2022 Até: 26/05/2022

Agente: Seleccione Supervisor: Seleccione

Consultar Limpar filtros

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Fila:** Selecione a fila desejada. Para ter a informação de todas as filas basta não selecionar nenhuma fila.

Agente	Cod.	Total (atendidas)	Média (atendidas)	Tempo Total (atendidas)	Total (perdidas)	Média (perdidas)	Tempo Total (perdidas)
Monitoramento	6029	1	00:00:18.0000	00:00:18	0	00:00:00.0000	00:00:00
Talk	3037	2	00:00:08.0000	00:00:16	0	00:00:00.0000	00:00:00

**Fila:** Nome da fila

**Cod:** Código da fila (esse código significa a ordem que a fila foi criada, pode desconsiderar essa informação).

**Total (atendidas):** Quantas ligações foram atendidas nas fila

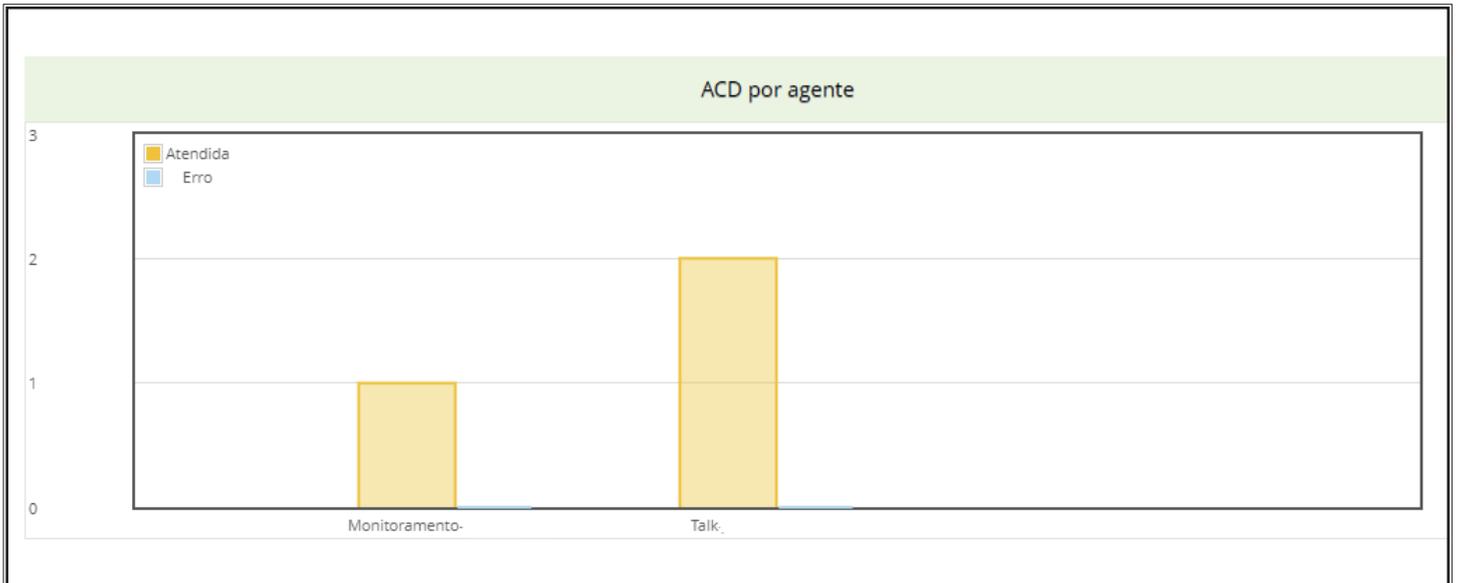
**Média (atendidas):** Tempo médio que as ligações ficaram em espera antes de serem atendidas. (Somente das ligações que foram atendidas).

**Tempo total (atendidas):** Tempo total que as ligações que foram atendidas ficaram em espera.

**Total (perdidas):** Quantidade de ligações que foram direcionadas para a fila e não foram atendidas porque a ligação foi transbordada (por conta do tempo de espera configurado na fila) ou porque o originador da chamada desligou a ligação (chamada abandonada).

**Média (perdidas):** Tempo médio de espera que as ligações que não foram atendidas na fila ficaram aguardando. (Tempo de espera de todas as ligações não atendidas/quantidade de ligações na fila)

**Tempo total (perdidas):** Tempo total que as ligações que não foram atendidas ficaram em espera antes de serem transbordadas ou desligadas.



### Gráfico - ACD por fila

Este gráfico exibe a quantidade de ligações atendidas e não atendidas das filas.

## Menu Call Center ▶ ESTATÍSTICA DE CHAMADAS

Home > Estatísticas de chamadas

Q Filtros

Data Inicial: 02/06/2022    Data Final: 02/06/2022    Tipo de atendimento: Todas

Fila: Selecione    Agente: Selecione

Consultar

**Data Inicial XX/XX/XXXX - Data Final XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

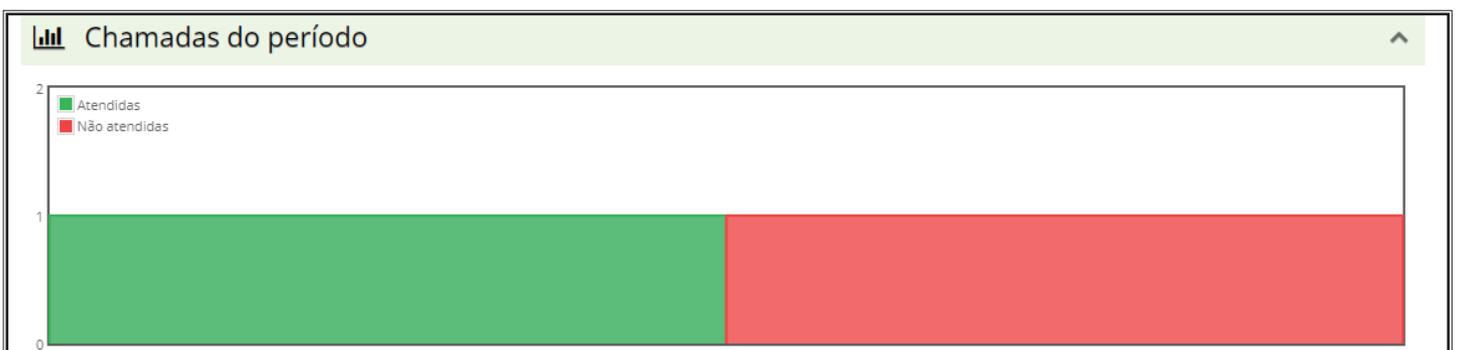
**Tipo de atendimento:** Todos | Chamadas atendidas | Chamadas não atendidas

**Fila:** Selecione a fila desejada. Para ter a informação de todas as filas basta não selecionar nenhuma fila

**Agente:** Selecione o agente desejado. Para ter a informação de todos os agentes basta não selecionar nenhuma fila

**Observação:** É recomendável que não selecione nenhum Agente para poder aproveitar melhor as informações deste relatório.

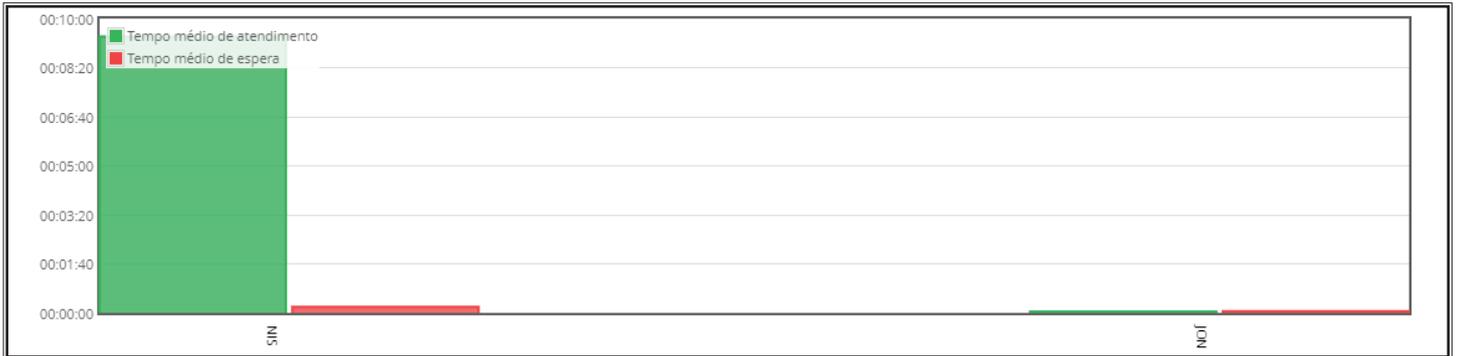
### Aba - Chamadas por período





Mostra a quantidade de ligações que foram atendidas e não atendidas nas filas selecionadas.

**Observação:** Se uma ligação foi direcionada para a fila e a ligação foi abandonada ou atingiu o Tempo de espera (transbordou) ela conta como não atendida.



**Tempo médio de atendimento:** Tempo médio em que as ligações das filas selecionadas ficaram em atendimento.

**Tempo médio de espera:** Tempo médio de espera em que as ligações das filas selecionadas levaram para serem atendidas ou perdidas.

Data	QTD	QTDA	QTDN	TMINA	TMAXA	TMA	TTA	TMINE	TMAXE	TME	TTE
31/05/2022	21	19	2	00:00:05	00:39:13	00:08:42	02:45:34	00:00:06	00:10:00	00:00:47	00:16:43
01/06/2022	16	16	0	00:00:49	00:37:51	00:08:01	02:08:27	00:00:04	00:03:21	00:00:40	00:10:49

### Botão - Mostrar/ocultar dados

Quando clicamos neste botão conseguimos a informação separada por dia.

**Data:** Data da informação

**Qtd:** Quantidade total de chamadas das filas selecionadas. (Chamadas atendidas e não atendidas)

**QTDA:** Quantidade de chamadas atendidas das filas selecionadas.

**QTDN:** Quantidade de chamadas não atendidas das filas selecionadas.

**TMINA:** Qual foi o menor tempo de atendimento de uma chamada das filas selecionadas

**TMAXA:** Qual foi o maior tempo de atendimento de uma chamada das filas selecionadas

**TMA:** Qual foi o tempo médio de atendimento das chamadas nas filas selecionadas

**TTA:** Qual foi o tempo total de atendimento de uma chamada das filas selecionadas

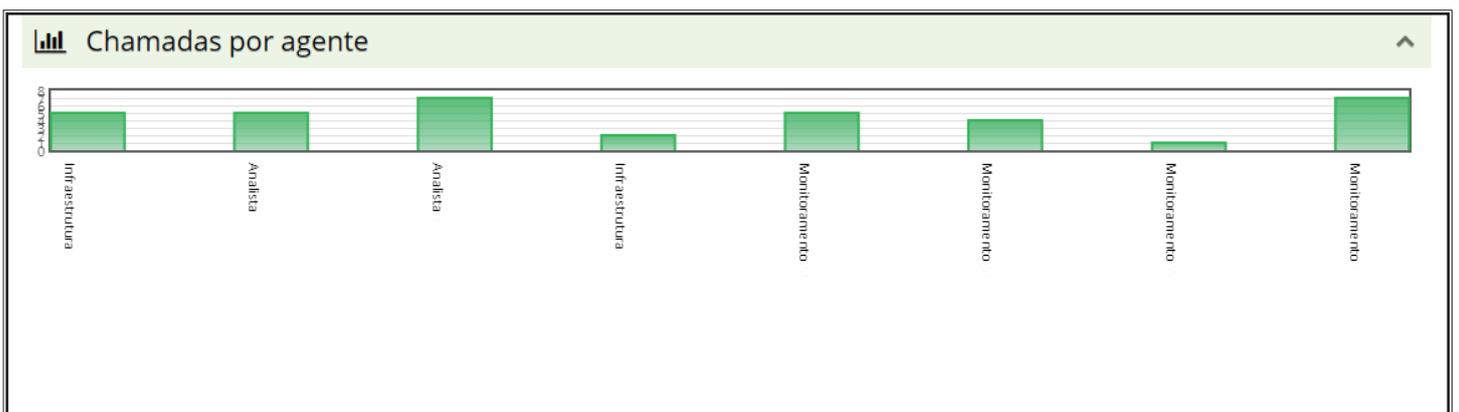
**TMINE:** Qual foi o menor tempo de espera de uma chamada das filas selecionadas

**TMAXE:** Qual foi o maior tempo de espera de uma chamada das filas selecionadas

**TME:** Qual for o tempo médio de espera das chamadas nas filas selecionadas

**TTE:** Qual foi o tempo total de espera das chamadas nas filas selecionadas

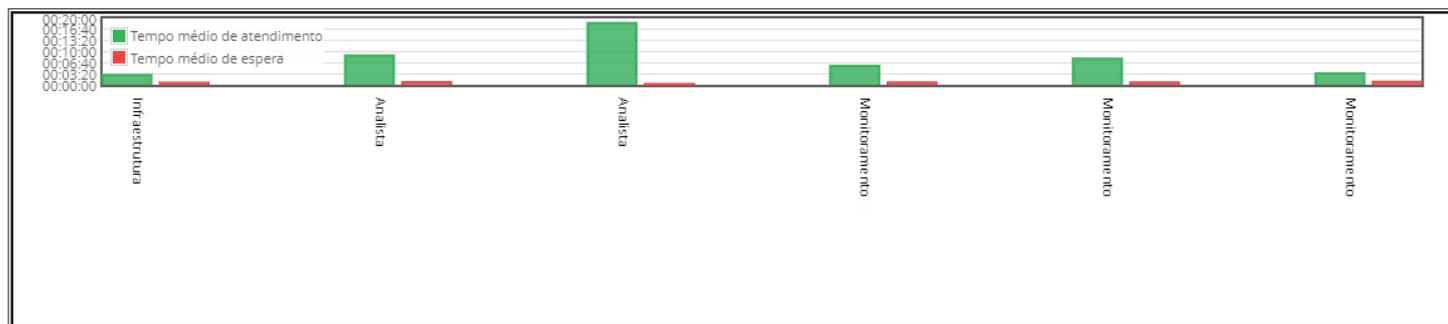
### Aba - Chamadas por agente



Mostra o total de ligações atendidas pelos Agentes nas filas selecionadas.



**Exemplo:** Se a Agente Maria atendeu três ligações na fila A e duas na fila B e ambas as filas foram selecionadas para se extrair o relatório, então mostrará 5 ligações atendidas pela agente Maria. Se somente for extraído o relatório da fila A, então mostrará três ligações atendidas pela Agente Maria.



**Tempo médio de atendimento:** Tempo médio que o Agente ficou em atendimento

**Tempo médio de espera:** Desconsiderar este dado

Botão - Mostrar/ocultar dados

Quando clicamos neste botão conseguimos a informação separada por Agente.

Agente	QTD	%	TMINA	TMAXA	TMA	TTA	TMINE	TMAXE	TME	TTE
Infraestrutura	3	18.75	00:00:49	00:01:33	00:01:08.6666	00:03:26	00:00:09	00:01:07	00:00:41.0000	00:02:03
Analista	4	25.00	00:02:31	00:24:38	00:08:22.7500	00:33:31	00:00:09	00:03:21	00:00:57.5000	00:03:50

**Agente:** Nome do Agente

**QTD:** Quantidade total de ligações atendidas pelo agente nas filas selecionadas

**%:** Do total de chamadas atendidas nas filas selecionadas, exibe a porcentagem desta quantidade que foram atendidas pelo agente em questão.

**TMINA:** Qual foi o menor tempo de atendimento de uma chamada das filas selecionadas pelo Agente em questão

**TMAXA:** Qual foi o maior tempo de atendimento de uma chamada das filas selecionadas pelo Agente em questão

**TMA:** Qual foi o tempo médio de atendimento das chamadas nas filas selecionadas pelo Agente em questão

**TMINE:** Desconsiderar este dado.

**TMAXE:** Desconsiderar este dado.

**TME:** Desconsiderar este dado.

**TTE:** Desconsiderar este dado.

### Aba - Chamadas por fila



Neste gráfico é exibido a quantidade de ligações atendidas e não atendidas das filas selecionadas de forma separada por fila.

Neste gráfico é exibido o tempo médio de atendimento e tempo médio de espera das filas selecionadas de forma separada por fila.



### Botão - Mostrar/ocultar dados

Quando clicamos neste botão conseguimos a informação separada por Fila.

Fila	QTD	QTDA	QTDN	%	TMINA	TMAXA	TMA	TTA	TMINE	TMAXE	TME	TTE
NIS	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)	25.00	00:08:27	00:10:19	00:09:23.0000	00:18:46	00:00:10	00:00:14	00:00:12.0000	00:00:24
JON	6	3 (50.00%)	3 (50.00%)	75.00	00:00:02	00:00:03	00:00:02.5000	00:00:05	00:00:01	00:00:08	00:00:03.1666	00:00:19

**Fila:** Nome da fila

**QTD:** Quantidade total de chamadas da fila no tempo selecionado

**QTDA:** Da quantidade total de chamadas na fila, quantas chamadas foram atendidas e também a porcentagem de quantas chamadas foram atendidas.

**QTDN:** Da quantidade total de chamadas na fila, quantas chamadas não foram atendidas e também a porcentagem de quantas chamadas não foram atendidas.

**%:** Do total de chamadas nas filas selecionadas, quantos por cento destas chamadas foram direcionados para cada fila.

**TMINA:** Qual foi o menor tempo de atendimento da fila no período selecionado.

**TMAXA:** Qual foi o maior tempo de atendimento da fila no período selecionado.

**TMA:** Qual foi o tempo médio de atendimento da fila no período selecionado.

**TTA:** Qual foi o tempo total de atendimento da fila no período selecionado.

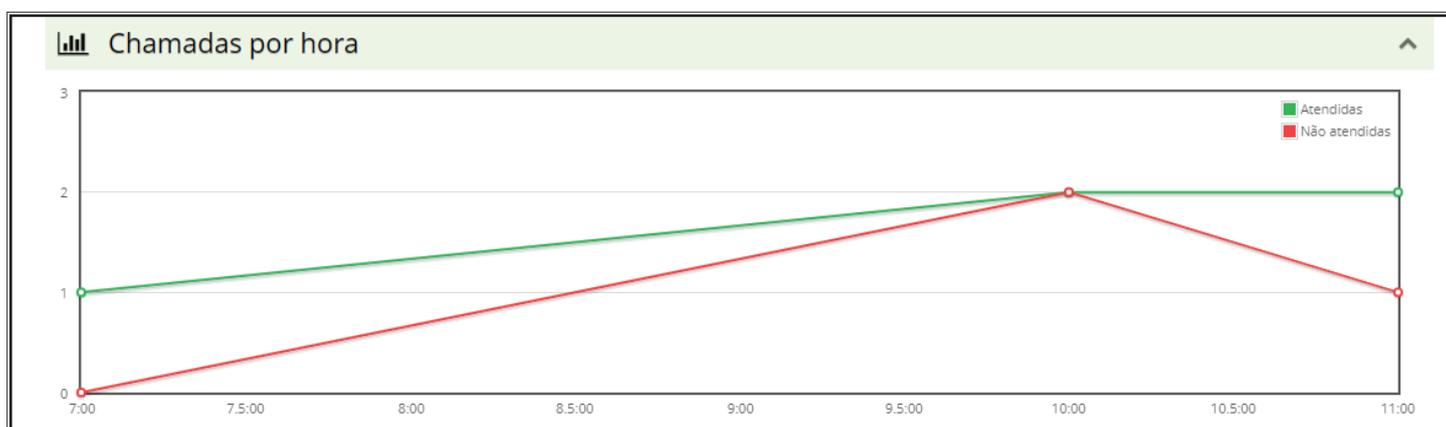
**TMINE:** Qual foi o menor tempo de espera da fila no período selecionado.

**TMAXE:** Qual foi o maior tempo de espera da fila no período selecionado.

**TME:** Qual foi o tempo médio de espera da fila no período selecionado.

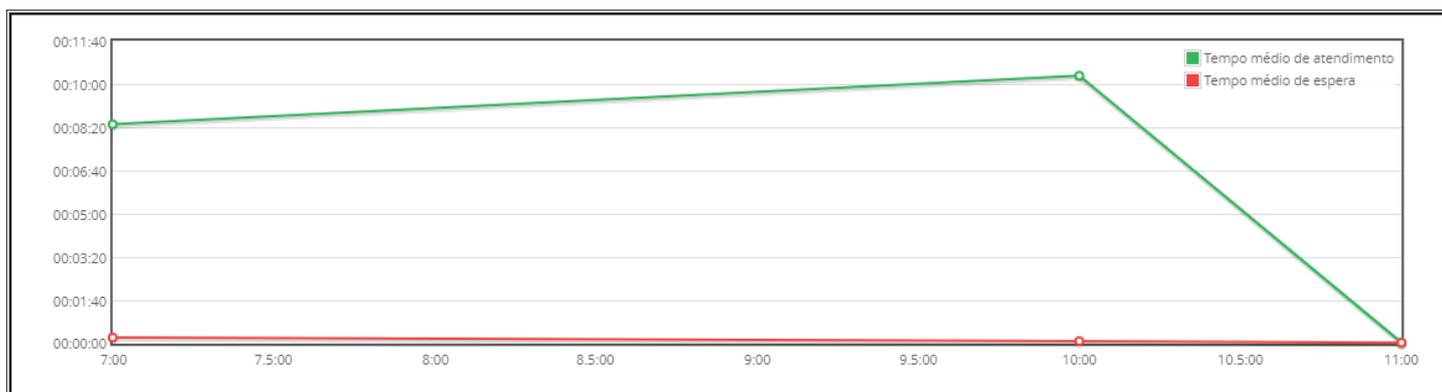
**TTE:** Qual foi o tempo total de espera da fila no período selecionado.

### Aba - Chamadas por hora



Este gráfico exibe a quantidade de ligações atendidas e não atendidas das filas selecionadas distribuídas por hora.

Este gráfico exibe o tempo médio de atendimento e tempo médio de espera das filas selecionadas distribuídas por hora.



### Botão - Mostrar/ocultar dados

Quando clicamos neste botão conseguimos a informação das chamadas separadas por hora

**Hora:** Hora em questão (XX:00 até XX:59)

**QTD:** Quantidade de ligações que houveram naquela hora

**QTDA:** Quantidade de chamadas atendidas nesta hora

**QTDN:** Quantidade de chamadas não atendidas nesta hora

**%:** Do total de chamadas nas filas selecionadas, quantos por cento destas chamadas foram direcionadas para cada hora.

**ASR:** Porcentagem de chamadas atendidas nesta hora

**TMINA:** Qual foi o menor tempo de atendimento de uma chamada nesta hora

**TMAXA:** Qual foi o maior tempo de atendimento de uma chamada nesta hora

**TMA:** Qual foi o tempo médio de atendimento das chamadas nesta hora

**TTA:** Qual foi o tempo total de atendimento das chamadas nesta hora

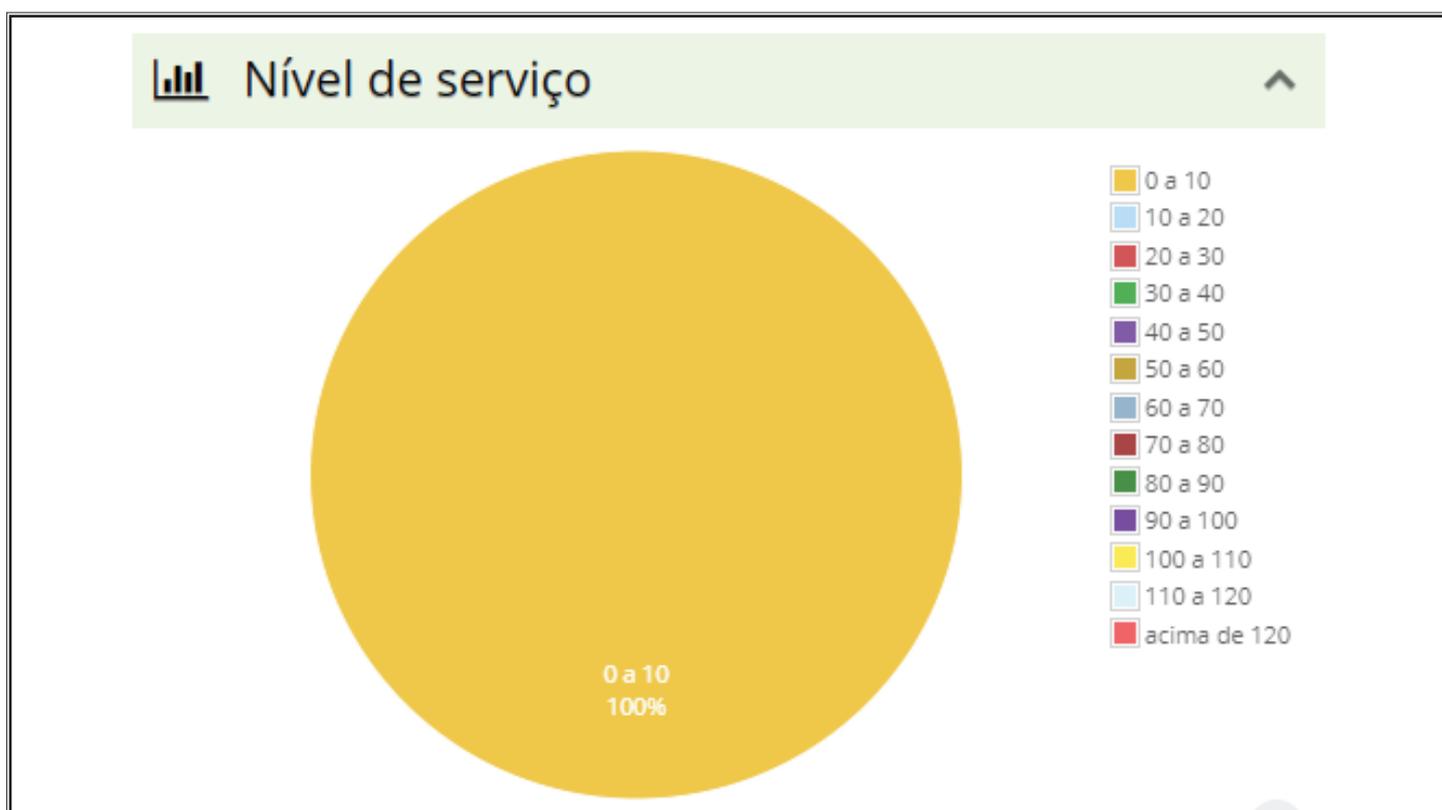
**TMINE:** Qual foi o menor tempo de espera das chamadas nesta hora

**TMAXE:** Qual foi o maior tempo de espera das chamadas nesta hora

**TME:** Qual foi o tempo médio de espera das chamadas nesta hora

**TTE:** Qual foi o tempo total de espera das chamadas nesta hora

### Aba - Nível de serviço



Exibe o nível de serviço das ligações das filas selecionadas.  
Nível de serviço se refere ao tempo que a ligação está levando para ser atendida.



### Botão - Mostrar/ocultar dados

Quando clicamos neste botão conseguimos a informação do nível de serviço em detalhes

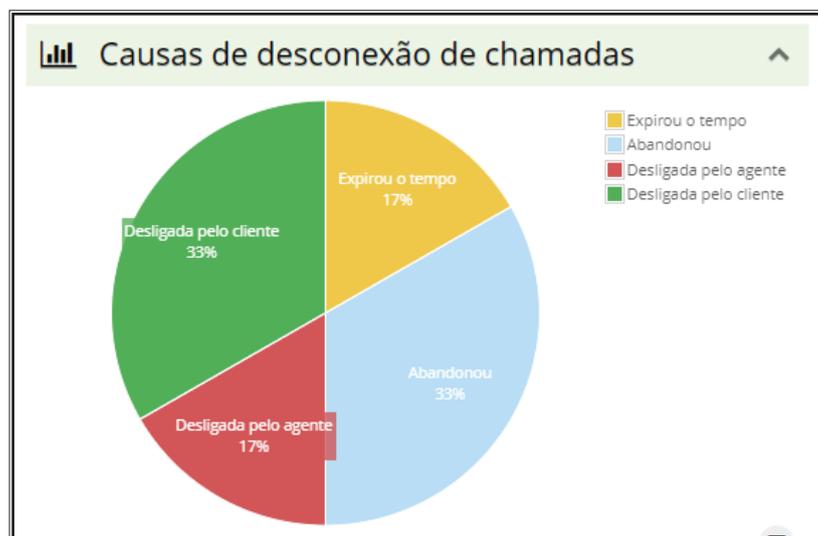
Resposta (segs)	QTD	%
0 a 10	3	100.00
10 a 20	0	0.00
20 a 30	0	0.00
30 a 40	0	0.00
40 a 50	0	0.00
50 a 60	0	0.00
60 a 70	0	0.00
70 a 80	0	0.00
80 a 90	0	0.00
90 a 100	0	0.00
100 a 110	0	0.00
110 a 120	0	0.00
acima de 120	0	0.00

**Resposta (segs):** Tempo que a ligação leva para ser atendida

**QTD:** Quantidade de ligações que foram atendidas no tempo em questão

**%:** Porcentagem de ligações atendidas no tempo em questão

### Aba - Causas de desconexão de chamadas - Desconsiderar este dado.





Descrição: Obter a informação das ligações direcionadas para alguma fila pelo número de origem, quem atendeu a ligação, tempo de espera da ligação na fila, tempo de atendimento e qual foi a origem de encerramento da chamada naquela fila em questão.

Relatórios - Relatório analítico de chamadas recebidas

De  às  Até  às

Fila  Número originador

Causa da desconexão  Tipo de atendimento

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado.

**Fila:** Selecione a fila desejada. Para ter a informação de todas as filas basta não selecionar nenhuma fila.

**Número originador:** Número de quem originou a chamada que foi direcionada para a fila

**Causa da desconexão:** Qual motivo a ligação saiu da fila:

**Abandonou:** O originador desligou a chamada antes dela ser atendida

**Expirou o tempo:** A chamada ficou na fila até atingir o tempo máximo de espera na fila em questão. A chamada então foi transbordada.

**Transferida:** A ligação foi transferida

**Desligada pelo agente:** A ligação foi desligada pelo agente

**Desligada pelo cliente:** A ligação foi desligada pelo cliente

Tipo de atendimento:

**Não atendidas:** Exibe as ligações que foram direcionadas para a fila e não foram atendidas na fila em questão

**Atendidas:** Exibe as ligações que foram atendidas na fila em questão

Data da ligação	Número originador	Fila	Agente	TE	TA	^ Causa da desconexão
2022-06-08 09:34:02	3132715552	OPERACOES	Operações	00:00:57	00:02:11	Desligada pelo agente
2022-06-08 16:21:53	53981100750	COMERCIAL	C	00:01:17	00:00:01	Desligada pelo agente
2022-06-08 20:22:31	3434315411	NIS	Monitoramento	00:00:17	00:25:21	Desligada pelo agente
2022-06-08 09:42:44	51995955335	NIS	Infraestrutura	00:00:19	00:00:41	Desligada pelo agente
2022-06-09 11:34:25	31973507770	NIS	Infraestrutura	00:00:17	00:31:21	Desligada pelo agente
2022-06-09 11:45:25	1141342134	OPERACOES	Operações	00:00:55	00:00:04	Desligada pelo agente

**Data da ligação:** Data e hora da ligação

**Número originador:** Número que originou a chamada

**Fila:** Para qual fila a ligação foi direcionada

**Agente:** Qual Agente atendeu a ligação

**TE:** Tempo de espera da ligação na fila

Se a ligação estava numa fila a X segundos e é transbordada para outra fila, o tempo de espera desta ligação exibido no relatório neste outra fila começa a contar do momento que a ligação entrou na fila, ou seja, começa a conta do 0.

**TA:** Tempo de atendimento

**Causa da desconexão:** Motivo pela saída da chamada na fila em questão.

**Abandonou:** O originador desligou a chamada antes dela ser atendida



**Expirou o tempo:** A chamada ficou na fila até atingir o tempo máximo de espera na fila em questão. A chamada então foi transbordada.

**Transferida:** A ligação foi transferida

**Desligada pelo agente:** A ligação foi desligada pelo agente

**Desligada pelo cliente:** A ligação foi desligada pelo cliente

Tipo de atendimento:

**Não atendidas:** Exibe as ligações que foram direcionadas para a fila e não foram atendidas na fila em questão

**Atendidas:** Exibe as ligações que foram atendidas na fila em questão

## Menu Call Center ► RELATÓRIO DE NÍVEL DE SERVIÇO

**Descrição:** Neste relatório é possível obter a informação do nível de serviço da fila.

Relatórios - Relatório de Nível de Serviço

De 06/06/2022 Até 13/06/2022

Fila Selezione

Consultar Limpar filtros

**De XX/XX/XXXX - Até XX/XX/XXXX:** Nestes campos se define o intervalo de tempo desejado. Fila: Seleccione a fila desejada. Para ter a informação de todas as filas basta não selecionar nenhuma fila.

**Aba »** Consolidado por intervalo

**Descrição:** Nesta aba é possível visualizar as informações somadas de todas as filas por intervalos de tempo de 30 minutos.

Consolidado por Intervalo Consolidado por Fila Volume dia a dia AHT dia a dia

Intervalo	NS 10s	NS 20s	NS 30s	NS 40s	NS 50s	NS 60s	NS 60+s	AR	AAt	AAb	PCA	TMA	TME	T MAX fila	AT
00:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
00:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:00	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
01:30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

**Intervalo:** Tempo é medido de XX:00 até as XX:29

**NS10s:** Ligações que foram atendidas em até 10 segundos

**NS20s:** Ligações que foram atendidas em até 20 segundos

**NS30s:** Ligações que foram atendidas em até 30 segundos

**NS40s:** Ligações que foram atendidas em até 40 segundos

**NS50s:** Ligações que foram atendidas em até 50 segundos

**NS60s:** Ligações que foram atendidas em até 60 segundos

**NS60+s:** Ligações que foram atendidas em após 60 segundos

**AR:** Quantidade de ligações recebidas neste intervalo de horário

**AAt:** Quantidade de ligações recebidas e atendidas neste intervalo de horário

**AAb:** Quantidade de ligações que foram abandonadas neste intervalo de horário  
**PCA** (Percentual de chamadas atendidas): Qual a porcentagem de chamadas atendidas neste intervalo de horário



**TMA** (Tempo médio de atendimento): Tempo médio de atendimento em segundos das ligações neste intervalo de horário

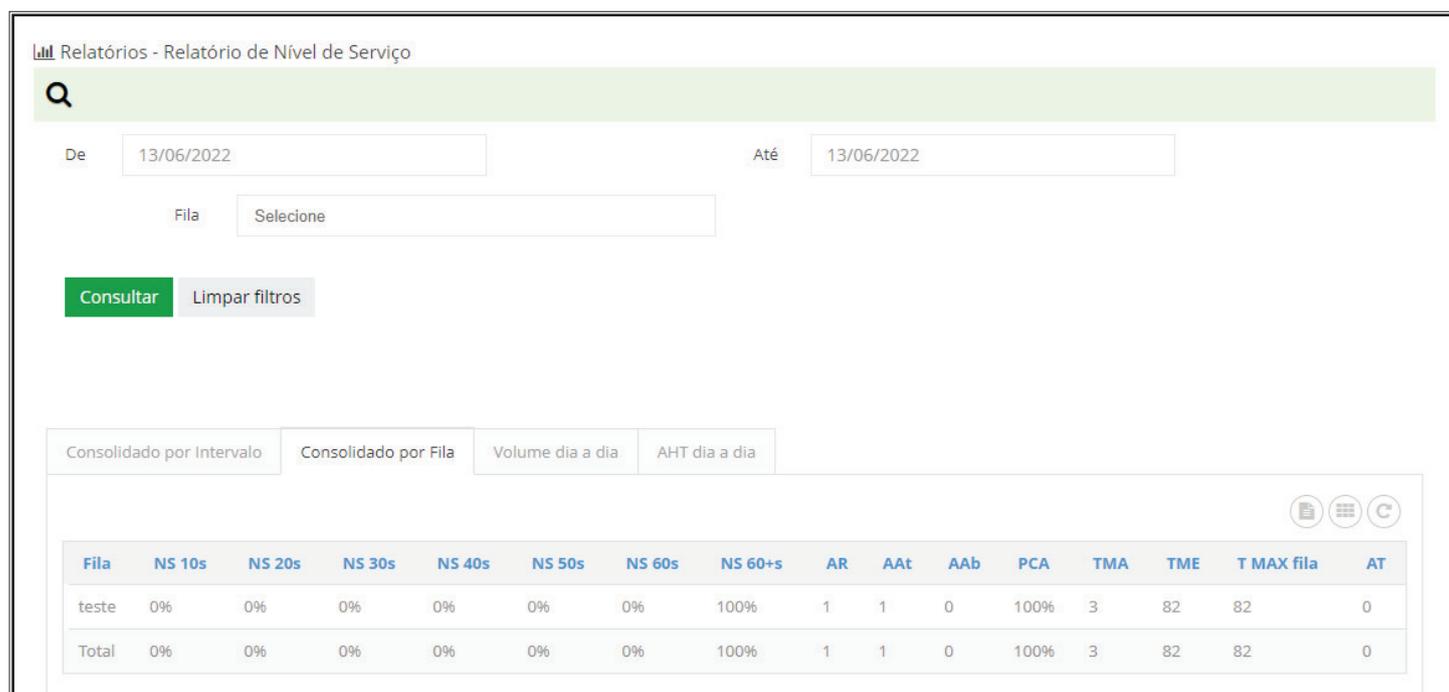
**TME** (Tempo médio de espera): Tempo médio de espera em segundos das ligações neste intervalo de horário

**T MAX** fila: Maior tempo que uma ligação ficou em espera na fila neste intervalo de horário

**AT** (Atendimentos transferidos): Quantidade de ligações que foram atendidas numa fila e foram transferidas.

## Aba CONSOLIDADO POR FILA

**Descrição:** Informações de nível de serviço consolidadas por fila



Fila	NS 10s	NS 20s	NS 30s	NS 40s	NS 50s	NS 60s	NS 60+s	AR	AAt	AAb	PCA	TMA	TME	T MAX fila	AT
teste	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	1	1	0	100%	3	82	82	0
Total	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%	1	1	0	100%	3	82	82	0

**Intervalo:** Tempo é medido de XX:00 até as XX:29

**NS10s:** Ligações que foram atendidas em até 10 segundos

**NS20s:** Ligações que foram atendidas em até 20 segundos

**NS30s:** Ligações que foram atendidas em até 30 segundos

**NS40s:** Ligações que foram atendidas em até 40 segundos

**NS50s:** Ligações que foram atendidas em até 50 segundos

**NS60s:** Ligações que foram atendidas em até 60 segundos

**NS60+s:** Ligações que foram atendidas em após 60 segundos

**AR:** Quantidade de ligações recebidas neste intervalo de horário

**AAt:** Quantidade de ligações recebidas e atendidas neste intervalo de horário

**AAb:** Quantidade de ligações que foram abandonadas neste intervalo de horário

**PCA** (Percentual de chamadas atendidas): Qual a porcentagem de chamadas atendidas neste intervalo de horário

**TMA** (Tempo médio de atendimento): Tempo médio de atendimento em segundos das ligações neste intervalo de horário

**TME** (Tempo médio de espera): Tempo médio de espera em segundos das ligações neste intervalo de horário

**T MAX** fila: Maior tempo que uma ligação ficou em espera na fila neste intervalo de horário

**AT** (Atendimentos transferidos): Quantidade de ligações que foram atendidas numa fila e foram transferidas



**Descrição:** Volume total de ligações recebidas e atendidas nas filas separados por intervalos de 30 minutos e por dia.

Relatórios - Relatório de Nível de Serviço

Q

De  Até

Fila

**Consultar** Limpar filtros

Consolidado por Intervalo Consolidado por Fila **Volume dia a dia** AHT dia a dia

Hora	Seg 13/06/2022	Ter 14/06/2022
00:00	0	0
00:30	0	0

**Aba » AHT dia a dia (Average Handling Time )**

Descrição: Mostra o tempo médio em segundos das ligações atendidas nas filas separados por intervalos de 30 minutos e por dia.

Relatórios - Relatório de Nível de Serviço

Q

De  Até

Fila

**Consultar** Limpar filtros

Consolidado por Intervalo Consolidado por Fila Volume dia a dia **AHT dia a dia**

Hora	Sex 10/06/2022	Sáb 11/06/2022	Dom 12/06/2022	Seg 13/06/2022	Ter 14/06/2022
00:00	0	0	0	0	0
00:30	0	0	0	0	0
01:00	0	0	0	0	0



**MATRIX** do BRASIL

Official Partner

**FACEBOOK**



**0800 604 5555**



[matrixdobrasil.com.br](http://matrixdobrasil.com.br)



[/MatrixdoBrasil](https://www.facebook.com/MatrixdoBrasil)



[@matrixbrasil](https://www.instagram.com/matrixbrasil)



[@matrixdobrasil](https://www.tiktok.com/@matrixdobrasil)



[@Matrixdobrasil](https://twitter.com/Matrixdobrasil)



[company/matrix-brasil/](https://www.linkedin.com/company/matrix-brasil/)

