

Relatório de Atividades de Filas de Habilidades Comuns do Contact Service (por Intervalo)

05/05/2010 08:00:00 - 05/05/2010 13:00:00

* (Chamadas Tratadas no Nível de Serviço / Chamadas Apresentadas) * 100%

<u>Hora Início</u> <u>Intervalo</u> <u>Hora Tér.</u>	<u>Nome da Fila do Contact</u> <u>Service [Habilidades (Nível</u> <u>de Competência)]</u>	Chamadas Apresentadas			Chamadas Tratadas			Chamadas Abandonadas			Service Level
		<u>Total</u>	<u>Tempo na Fila</u> <u>Média</u> <u>Máx.</u>		<u>Total</u>	<u>Tempo de Tratamento</u> <u>Média</u> <u>Máx.</u>		<u>Total</u>	<u>Tempo na Fila</u> <u>Média</u> <u>Máx.</u>		<u>Percentual do</u> <u>NS Atendido *</u>
05/05/2010 08:00:00 05/05/2010 13:00:00	CAC_NaoVips [skl_CAC_NaoVips (1)]	260	0:00:09	0:01:33	201	0:02:24	0:13:45	59	0:00:34	0:01:33	77.3%
Resumo de Habilidades:	[skl_CAC_NaoVips (1)]	260			201	0:02:25	0:13:45	59			77.3%
05/05/2010 08:00:00 05/05/2010 13:00:00	CAL_Administrativas [skl_CAL_Administrativas (1)]	8	0:01:03	0:05:14	5	0:01:45	0:05:45	3	0:02:46	0:05:14	62.5%
Resumo de Habilidades:	[skl_CAL_Administrativas (1)]	8			5	0:01:46	0:05:45	3			62.5%
05/05/2010 08:00:00 05/05/2010 13:00:00	CRC_Atendentes [skl_CRC_Atendentes (1)]	345	0:00:01	0:00:50	345	0:06:29	0:40:46	0	0:00:00	0:00:00	98.8%
Resumo de Habilidades:	[skl_CRC_Atendentes (1)]	345			345	0:06:30	0:40:46	0			98.8%
05/05/2010 08:00:00 05/05/2010 13:00:00	Ouvidoria [skl_Ouvidoria (1)]	13	0:00:01	0:00:02	11	0:02:06	0:05:43	2	0:00:01	0:00:02	84.6%
Resumo de Habilidades:	[skl_Ouvidoria (1)]	13			11	0:02:07	0:05:43	2			84.6%
05/05/2010 08:00:00 05/05/2010 13:00:00	PlanoA [skl_PlanoA (1)]	8	0:00:12	0:00:39	8	0:01:29	0:04:37	0	0:00:00	0:00:00	75.0%
Resumo de Habilidades:	[skl_PlanoA (1)]	8			8	0:01:29	0:04:37	0			75.0%
05/05/2010 08:00:00 05/05/2010 13:00:00	ServiceDesk [skl_ServiceDesk (1)]	66	0:00:10	0:02:03	54	0:01:58	0:14:59	12	0:00:39	0:01:53	78.8%

Relatório de Atividades de Filas de Habilidades Comuns do Contact Service (por Intervalo)

05/05/2010 08:00:00 - 05/05/2010 13:00:00

* (Chamadas Tratadas no Nível de Serviço / Chamadas Apresentadas) * 100%

<u>Hora Início</u> <u>Intervalo</u> <u>Hora Tér.</u>	<u>Nome da Fila do Contact</u> <u>Service [Habilidades (Nível</u> <u>de Competência)]</u>	Chamadas Apresentadas		Chamadas Tratadas			Chamadas Abandonadas			Service Level	
		<u>Total</u>	<u>Tempo na Fila</u> <u>Média</u> <u>Máx.</u>		<u>Total</u>	<u>Tempo de Tratamento</u> <u>Média</u> <u>Máx.</u>		<u>Total</u>	<u>Tempo na Fila</u> <u>Média</u> <u>Máx.</u>		<u>Percentual do</u> <u>NS Atendido *</u>
Resumo de Habilidades:	[skl_ServiceDesk (1)]	66			54	0:01:59	0:14:59	12			78.8%