

# Relatórios e Monitoramento

- [Relatórios de Ligações Ativas](#)
- [Relatórios de Ligações Receptivas](#)
- [Relatórios de Chat](#)
- [Monitoramento em Tempo Real](#)
- [Indicadores e Painéis](#)

# Relatórios de Ligações Ativas

## ☐☐ Relatórios de Ligações Ativas

“ Para ver dados de ligações ativas:

1. Vá até **Relatórios** → **Chamadas**.
2. Selecione **Campanha ou Sainte**.
3. Filtre por data, operador ou campanha.
4. Clique em **Pesquisar**.

Exporte se precisar salvar os dados.

# Relatórios de Ligações Receptivas

Para analisar atendimentos receptivos:

1. Vá até **Relatórios** → **Chamadas**.
2. Clique em **Entrante**.
3. Use filtros para detalhar os dados.
4. Gere relatórios ou exporte arquivos.

# Relatórios de Chat

Para analisar atendimentos de chat:

1. Vá até **Relatórios → Chat**.
2. Clique em **Atendimentos**.
3. Use filtros para detalhar os dados.
4. Gere relatórios ou exporte arquivos.

# Monitoramento em Tempo Real

Para supervisores acompanharem atendimentos ao vivo:

1. Vá até **Telefonia**.
2. Selecione a fila ou operador.
3. Escolha:
  - **Escuta** → ouvir sem falar.
  - **Sussurro** → falar só com o operador.
  - **Conversa** → falar com todos.

# Indicadores e Painéis

Veja dados consolidados de atendimento:

1. Acesse o módulo **Indicadores**.
2. Escolha o período.
3. Visualize dados de:
  - Total de ligações.
  - Tempo médio de atendimento.
  - Taxa de sucesso.

☐ Use painéis para decisões rápidas.