

Relatório de Telefonia

O relatório de **Relatórios de Telefonia** apresenta a atividade telefônica realizada pela equipe por meio da telefonia integrada ao sistema, permitindo acompanhar **quantas chamadas foram realizadas e recebidas por cada colaborador ao longo do histórico disponível**.

A análise pode ser utilizada para acompanhar o volume de contatos telefônicos da equipe e, quando combinada com outros relatórios, entender como essas interações se relacionam com visitas, negócios e demais etapas do processo comercial.

Navegação no Módulo

Relatórios de Telefonia

Situação

Pessoas

Duração

Conteúdo

Período

Chamadas por colaborador — de 16/08/2026 a 15/09/2026

Colaborador	Total	Atendidas	Duração total
Ian Gonçalves	2	0	0m 0s

Rotina: Relatórios > Equipe e Operação > **Relatórios de Telefonia**

Ao acessar o relatório, o sistema apresenta as informações das ligações registradas pela telefonia integrada.

Chamadas por colaborador

Chamadas por colaborador — de 16/08/2026 a 15/09/2026

Colaborador	Total	Atendidas	Duração total
Ian Gonçalves	2	0	0m 0s

O relatório organiza as ligações conforme o colaborador responsável.

Informação	Descrição
Colaborador	Pessoa relacionada às chamadas registradas.
Chamadas realizadas	Quantidade de ligações efetuadas pelo colaborador.
Chamadas recebidas	Quantidade de ligações recebidas pelo colaborador.

Histórico	Considera as chamadas disponíveis no histórico da telefonia integrada.
------------------	--

Essa visão permite comparar o volume de atividade telefônica entre os integrantes da equipe.

O volume de chamadas pode ser analisado em conjunto com outros indicadores. Por exemplo, uma quantidade elevada de ligações acompanhada de poucas visitas pode indicar uma etapa do processo comercial que merece uma análise mais detalhada.

Como interpretar o volume de chamadas

A quantidade de ligações representa a atividade telefônica registrada no sistema, mas não deve ser analisada isoladamente.

Situação observada	O que pode indicar
Muitas ligações e poucas visitas	Pode indicar dificuldade na transformação dos contatos em agendamentos.
Poucas ligações e muitas visitas	Pode indicar contatos mais direcionados ou provenientes de oportunidades mais qualificadas.
Grande diferença entre colaboradores	Pode indicar perfis de atuação ou cargas de atendimento diferentes.
Poucas ligações registradas no geral	Vale conferir se toda a equipe está utilizando a telefonia integrada.

Para avaliar resultado, é recomendado cruzar essas informações com relatórios de visitas, negócios e produtividade.

Imprimir Relatório

Relatórios de Telefonia

Situação

Pessoas

Duração

Conteúdo

Período

Chamadas por colaborador — de 16/08/2026 a 15/09/2026

Colaborador	Total	Atendidas
Ian Gonçalves	2	0

Discador

Listagem de Ligações

Configurações

Configurações de Telefonia

Imprimir Relatório

A tela permite gerar uma versão do relatório preparada para impressão.

Ação	Descrição
------	-----------

Imprimir Relatório	Gera a visualização das informações em formato adequado para impressão.
--------------------	---

Essa opção pode ser utilizada para compartilhar os dados ou levá-los para reuniões de acompanhamento da equipe.

Dependência da telefonia integrada

Os dados apresentados dependem das ligações registradas pela integração de telefonia do sistema.

Tipo de chamada	Aparece no relatório?
Realizada pela telefonia integrada	Sim, quando registrada corretamente pela integração.
Recebida pela telefonia integrada	Sim, quando registrada corretamente pela integração.
Realizada por celular pessoal fora do sistema	Não
Realizada por outro serviço sem integração	Não

Atenção: Ligações realizadas fora da telefonia integrada não são registradas neste relatório. Caso o volume apresentado esteja abaixo do esperado, confira se os colaboradores estão utilizando os canais configurados no sistema.

Telas relacionadas

Tela / Recurso	Descrição
Discador	Permite realizar ligações diretamente pelo sistema.
Listagem de Ligações	Apresenta as chamadas individualmente, com recursos como gravação e transcrição quando disponíveis.
Configurações de Telefonia	Permite configurar provedor, ramais e recursos relacionados às ligações.

Como utilizar no dia a dia

Objetivo	Como utilizar o relatório
Acompanhar o volume de contatos	Compare a quantidade de chamadas realizadas e recebidas por colaborador.
Analisar a atividade comercial	Cruze o volume de ligações com visitas, negócios e contratos.
Avaliar a qualidade de uma ligação	Utilize a Listagem de Ligações para consultar gravações e transcrições.

Apoiar treinamentos	Utilize as transcrições e gravações disponíveis para revisar abordagens e atendimentos.
Identificar pouca utilização da telefonia integrada	Compare o volume registrado com a rotina real de contatos da equipe.
Realizar uma nova ligação	Utilize o Discador.

Perguntas frequentes

- **Ligações realizadas pelo celular pessoal aparecem no relatório?** Não. Apenas as chamadas registradas pela telefonia integrada ao sistema ficam disponíveis no relatório.
- **O relatório utiliza um período específico?** Conforme a configuração apresentada nesta tela, as chamadas por colaborador consideram o histórico disponível.
- **Consigo ouvir as ligações?** Sim, quando a gravação estiver disponível, ela pode ser acessada pela **Listagem de Ligações**.
- **O que é a transcrição da ligação?** É a representação em texto do conteúdo da chamada, permitindo consultar o que foi falado sem precisar ouvir todo o áudio.
- **Todas as ligações possuem transcrição?** A disponibilidade depende dos recursos de telefonia e das configurações utilizadas na operação.
- **Onde configuro a telefonia?** Nas **Configurações de Telefonia**, onde são definidos provedor, ramais e recursos relacionados às chamadas.
- **Consigo realizar uma ligação pelo sistema?** Sim. Utilize o **Discador**.
- **Por que o relatório mostra menos ligações do que a equipe afirma realizar?** Vale conferir se parte das chamadas está sendo feita fora da telefonia integrada, pois essas ligações não são registradas no relatório.
- **Como avalio a qualidade das chamadas?** Utilize a **Listagem de Ligações** e consulte as gravações ou transcrições disponíveis, em vez de analisar somente a quantidade de chamadas.