

Fornecedor: Salesforce

Base de Dados: Repeated ( Rechamadas )

Arquivos Relacionados: Repeated.txt

### Dicionário:

- 1- Ano Mes: refere-se ao ano mês ao qual está sendo realizada a análise.  
Nesse caso vale ressaltar que o ano\_mes refere-se a data\_inicio do atendimento.
- 2- Id: antigamente utilizado como Identity, hoje é utilizado para informar o número do protocolo relacionado ao NumberCase.  
Exemplo: caso ocorra uma inatividade por parte do cliente, assim que o cliente retornar o contato o NumberCase permanecerá o mesmo e o sistema tentará passar o atendimento para o mesmo colaborador. Caso não seja possível, passará para outro disponível. Dessa forma o número de protocolo pode seguir o mesmo NumberCase ( '22110189985-3', '22110189985-2', '22110189985-1' ).
- 3- Data: data sem horário referente ao início do atendimento.
- 4- Data Inicio: data início do atendimento
- 5- Data Fim: data de término do atendimento
- 6- Dep Id: refere-se ao WhatsApp 33 e Chat Cancelamento 31 para Salesforce
- 7- Segmento: é a descrição do Dep\_Id sendo 'Chat | Salesforce' ou 'WhatsApp | Salesforce'
- 8- Customer Code: código Nrc do cliente
- 9- Customer Id: código interno do cliente Identity
- 10- Agentes Id: id interno do atendente Identity
- 11- Login: usuário Bss do colaborador (atendente)
- 12- Nome: nome do colaborador (atendente)
- 13- Site: Eps que realizou o atendimento. A análise de Rechamadas é feita por célula, ou seja, os atendimentos realizados por outra Eps, para o mesmo cliente, no mesmo estará como 'Eps | Chat Retencao' ou 'Eps | WhatsApp'
- 14- Partition Id: ordenado por data fim de atendimento Desc, ou seja, é decrescente. Sendo assim o último atendimento sempre será o Partition\_Id = 1
- 15- Pxm Partition Id: marca o próximo Partition\_Id de atendimento afim de construir a Rechamada. Porém a rechamada é calculada sobre o último atendimento realizado pelo CaseNumber.
- 16- Pxm Data Inicio: data de início do próximo atendimento
- 17- Pxm Data Fim: data final do próximo atendimento
- 18- Tmp Retorno: é a diferença de tempo entre o término da ligação anterior e a ligação atual
- 19- Eps Id: no caso sempre deve ser filtrado a Eps a qual está consumindo os dados. Sendo 1 Atento, 2 TelePerformance e 3 Konecta

### Periodicidade:

Por padrão o processo deve disponibilizar os dados pela manhã até às 11h em D-1.

### Filtros:

Deve sempre ser filtrado o Ano\_Mes de análise mais a Data Início de Atendimento.

Repeated	
ano_mes	Integer
id	Varchar(100)
data	Date
data_inicio	DateTime
data_fim	DateTime
dep_id	Integer
segmento	Varchar(100)
customer_code	BigInt
customer_id	BigInt
agentes_id	BigInt
login	Varchar(50)
nome	Varchar(550)
site	Varchar(150)
partition_id	Integer
pxm_partition_id	Integer
pxm_data_inicio	DateTime
pxm_data_fim	DateTime
tmp_retorno	Decimal(38)
eps_id	Integer