



MANAGER

digitro.

Manual de Configuração e Operação do Interact Manager
Release: 2.29

© 2024

por

DÍGITRO TECNOLOGIA S.A.

Seção de Documentação - Departamento Técnico

Rua Profª Sofia Quint de Souza, 167 - Capoeiras

CEP 88085-040 - Florianópolis - SC

www.digitro.com

Todos os direitos são reservados. É vedada, no todo ou em parte, a sua reprodução por toda a sorte de formas e meios conhecidos. Para tal, é imperativa a autorização, por escrito, da DÍGITRO TECNOLOGIA S.A. Seu conteúdo tem caráter técnico-informativo e os editores se reservam ao direito de revisar as versões, de modo a aproveitar a totalidade ou parte deste trabalho, sem necessidade de qualquer forma de aviso prévio.

Florianópolis, fevereiro de 2024.

SUMÁRIO

Sobre este documento.....	12
Bem-vindo.....	12
Observações Importantes.....	12
Pré-requisitos do Sistema.....	14
Organização.....	15
Convenções.....	16
Introdução.....	17
Acesso à interface.....	18
Suporte à conexão via HTTPS.....	18
Página Principal.....	21
Alteração de senha do usuário.....	23
Alteração de e-mail do usuário.....	24
Supervisão.....	26
Supervisão dos Agentes.....	26
Supervisão de um agente específico.....	31
Ações sobre o agente.....	36
Supervisão de chamadas.....	43
<i>Dashboard</i>	45
Inclusão de um Novo <i>Dashboard</i>	46
Editar um <i>Dashboard</i>	49
Copiar um mostrador de <i>Dashboard</i>	51
Editar um mostrador de <i>Dashboard</i>	52

Formatar um mostrador de <i>Dashboard</i>	54
Remover um mostrador de <i>Dashboard</i>	57
Copiar um <i>Dashboard</i>	58
Excluir um <i>Dashboard</i>	59
Supervisionar um <i>Dashboard</i>	60
Painel de Acompanhamento.....	61
Supervisão de Serviços Ativos.....	65
Supervisão de um serviço ativo específico.....	66
Contingência.....	76
Transferência de chamadas.....	78
Supervisão de Serviços Receptivos.....	80
Desvio de chamadas na fila.....	82
Supervisão de um serviço receptivo específico.....	84
Estatísticas de uma mídia específica (<i>Voz, Chat ou E-mail</i>).....	94
Consulta.....	95
Dimensionamento de Agentes.....	95
Histórico de Chamadas.....	97
Monitoria.....	105
Avaliações.....	106
Campanhas.....	108
Cadastro de campanhas de monitoria.....	108
Operação.....	113
Visualização de uma monitoria.....	115
Relatórios.....	117
Cadastro.....	118

<i>Skills</i>	118
Classificação de Chamadas	121
Configurações Gerais	123
Definições do atendimento simultâneo.....	125
Definições gerais de <i>Chat</i>	127
Monitoramento de <i>Chat</i>	128
Serviços Ativos	129
Definições gerais dos ramais WebRTC.....	129
Alarmes Gerais	130
Pausas Automáticas	133
Pesquisa de Satisfação de <i>e-mail</i>	134
Datas Especiais	134
Formulários.....	137
Monitoria	138
Pesquisa de Satisfação.....	140
Listas de Priorização de Contatos.....	142
Padrão do arquivo para importação de contatos	148
Mensagens específicas	150
<i>E-mail</i>	150
Voz.....	153
Modelos de Resposta.....	156
Motivos de Pausa.....	160
Cadastro de Pausa Automática	160
Cadastro de Pausa Manual	162
Nível de Serviço.....	165

Tipo de fórmula.....	166
Formato do denominador.....	167
Definição do denominador.....	168
Pessoas	169
Perfis e Privilégios.....	170
Configurações Específicas para o Manager.....	171
Serviços	176
Ativos.....	177
Inclusão de um serviço ativo	178
Cópia de um Serviço Ativo.....	179
Edição/Alteração de um Serviço Ativo	180
Configurações Gerais.....	183
Configuração de Voz	186
Configuração do <i>Mailing</i>	197
Importação de contatos.....	199
Exportação de contatos.....	202
Novo contato	205
Horário de funcionamento.....	207
Classificação de chamadas.....	207
Receptivos.....	207
Inclusão de um serviço receptivo	208
Edição/Alteração de um Serviço Receptivo.....	209
Configurações Gerais.....	212
Configuração de Voz	217
Configuração de Chat.....	236

Configuração de E-mail.....	249
<i>Callback</i>	256
Horário de funcionamento.....	259
Classificação de chamadas.....	262
Alarmes	263
Tempos de Nível de Serviço	265
Priorização.....	267
Submídias.....	268
Times de Agentes	285
Outros	289
Assistente de publicação do ChatClient.....	289
Licenças	291
Sobre.....	291
Testar chamada de <i>chat</i>	292
Log de Operações	294
Apêndice	297
<i>Script</i> de redirecionamento de chamada a partir de palavra usada	297
Configuração.....	297
Anexo I – Detalhes do <i>layout</i> da página de Pesquisas de Satisfação de e-mail.....	299
Estrutura base.....	300
Pesquisa de satisfação	302
Template vazio.....	305
Anexo II – Integração do <i>Chat</i> do <i>FacebookMessenger</i>.....	309
Pré-requisitos.....	309
Anexo III – Condições de desligamento das Chamadas	312

Ura/Secretária eletrônica por sinalização de linha	315
Linha Ocupada	316
Não atende	316
Número inexistente.....	316
Glossário.....	318

LISTA DE PROCEDIMENTOS

Acessar a interface	18
Enviar mensagem aos agentes.....	31
Colocar agente em operação.....	37
Colocar agente em pausa.....	37
Enviar mensagem ao agente	38
Monitorar chamada de voz do agente.....	39
Monitorar chamada de <i>Chat</i> do agente	39
Intercalar agente.....	40
Desconectar agente.....	40
Reiniciar estatísticas do agente	40
Criar Novo <i>Dashboard</i>	47
Editar <i>Dashboard</i>	50
Copiar mostrador do <i>Dashboard</i>	51
Editar <i>Dashboard</i>	52
Formatar um mostrador.....	54
Remover um mostrador	57
Copiar um <i>Dashboard</i>	58
Excluir um <i>Dashboard</i>	59
Transferir chamada.....	78
Cadastrar nova campanha de monitoria	110
Visualização de campanha de monitoria finalizada	111
Incluir <i>skill</i>	120

Excluir <i>skill</i>	120
Incluir classificação de chamada.....	122
Excluir classificação de chamada	123
Incluir data especial.....	135
Excluir data especial	136
Cadastrar novo formulário de monitoria	138
Cadastrar novo formulário de pesquisa de satisfação.....	141
Cadastrar nova lista de priorização de contatos	143
Incluir um contato	144
Importar contatos	146
Cadastrar nova mensagem de <i>e-mail</i>	150
Editar mensagens específicas de <i>E-mail</i>	151
Excluir mensagens específicas de <i>e-mail</i>	152
Cadastrar mensagem específica de voz	153
Editar mensagens específica de Voz.....	154
Excluir mensagens específicas de voz	155
Incluir modelo de resposta	157
Excluir modelo	158
Editar modelo de resposta.....	159
Incluir motivo de pausa automática	161
Excluir motivo de pausa automática.....	161
Incluir motivo de pausa manual	163
Excluir motivo de pausa	165
Permitir que um agente (usuário no Cadastro de Pessoas) utilize o softphone web no MultiAgent :	170

Cadastrar <i>skill</i> do agente	172
Configurar mídias	174
Configurar tamanho da fila para alarme.....	175
Programar as pausas automáticas do agente.....	175
Incluir serviço Ativo.....	178
Incluir perfil de atendimento	196
Importar contatos de um arquivo.....	200
Incluir novo contato.....	206
Incluir serviço Receptivo.....	208
Incluir perfil de atendimento	235
Incluir classificação de chamada.....	263
Associar nova lista de priorização	267
Nova Submídia	270
<i>Os campos disponíveis para criar uma nova submídia são:</i>	270
Assistente de configuração.....	276
Editar Submídia.....	283
Excluir Submídia.....	285
Incluir time de agentes.....	286
Excluir time de agentes	288

1

SOBRE ESTE DOCUMENTO

BEM-VINDO

Este manual descreve o **Manager**, uma interface gráfica destinada à configuração e supervisão *online* do **Interact Dígitro**.

O **Interact Dígitro** é uma solução adequada às necessidades de empresas de diferentes portes e segmentos de mercado que fazem uso de *Contact Center* para se comunicar com seus clientes.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES

1. Para a interface gráfica do **Manager** sugere-se a utilização de resolução gráfica de vídeo mínima de 1024 x 768 pixels.
2. Ficará a critério da Dígitro disponibilizar, através de proposta de fornecimento ou contrato de suporte específico, facilidades adicionais que venham a ser criadas.

Sobre este Documento
CAPÍTULO 1

3. Serviços solicitados pelo cliente, que impliquem em alterações em características específicas, funções adicionais ou outros itens não especificados, serão considerados como adicionais, e serão efetuados conforme cronograma de execução e alocação de recursos, elaborados pela Dígito e aprovados pelo cliente, através de proposta comercial.
4. Toda funcionalidade identificada com a palavra Opcional, não faz parte da solução. Seu fornecimento depende de proposta específica.
5. A Dígito, como qualquer empresa envolvida, não pode garantir que *softwares* não contenham erros ou que o cliente seja capaz de operá-los sem problemas ou interrupções, por isso, não assume eventuais prejuízos financeiros decorrentes dessas falhas ou de problemas de responsabilidade de terceiros.
6. Devido ao desenvolvimento contínuo de técnicas de invasão e ataques à rede, não é possível garantir que o equipamento (hardware e software) esteja livre da vulnerabilidade da invasão/ação externa.
7. Após o aceite ou a entrada em operação do sistema, se ocorrerem erros ou falhas, estes somente serão avaliados e/ou corrigidas mediante contrato de suporte ou autorização para pagamento de suporte avulso, conforme a tabela de preços vigente na data da solicitação.
8. A Dígito não atualizará este produto em função de novas versões, sendo necessário para isso negociação comercial.
9. As informações preenchidas nos campos das janelas exibidas e descritas nesse manual são apenas para ilustração.
10. A configuração do aplicativo depende dos itens adquiridos pelo cliente. O manual descreve a versão mais atual do aplicativo. Assim, poderão existir versões de aplicativos diferentes da versão descrita nesse manual.
11. A Dígito não se responsabiliza por perdas de informações, devido a não observação, por parte do cliente, de procedimentos de backup, orientando para que, regularmente, armazene os dados também em mídia eletrônica (CD, DVD, etc.), de forma a possuir contingência externa.

12. As senhas de acesso são estabelecidas pelo administrador e de sua inteira e exclusiva responsabilidade.
13. A Dígitro não assume qualquer responsabilidade por alterações promovidas por terceiros, autorizados pelo administrador ou não, por falta de cuidado na seleção dos procedimentos de segurança, por vazamento de senhas ou de qualquer outro procedimento operacional do administrador.
14. Nos equipamentos Dígitro, a análise de linha estendida (ALE), quando aplicável, refere-se ao reconhecimento de cifras em modo DTMF. Outros tipos de ALE, inclusive reconhecimento em modo decádico, dependem da análise de viabilidade de desenvolvimento (a ser contratado mediante acordo de desenvolvimento específico), devendo o cliente considerar, como regra, a indisponibilidade desse reconhecimento em outro modo que não seja DTMF.
15. A Dígitro mantém um processo de ciclo de vida de seus produtos devido a inovações tecnológicas, necessidade de mercado ou outro motivo. Para mais informações, acesse o ambiente exclusivo para clientes no site www.digitro.com.br.

PRÉ-REQUISITOS DO SISTEMA

Para a utilização satisfatória do **Manager**, são necessários os seguintes pré-requisitos:

- **Sistemas Operacionais:** Windows® 7, Windows® 8, Windows® 10 ou Linux.
- **Versões de *browser* suportadas:** Mozilla Firefox® 68.2.0ESR (versão corporativa) e Chrome 78.0.3904.87.
- **Hardware:** processador Intel Core I3, 2 GHz, 4GB RAM.

ORGANIZAÇÃO

Capítulo 1	Apresenta informações sobre este manual: organização e convenções utilizadas e a quem se destina o manual.
Capítulo 2	Introduz o Manager , descrevendo suas principais características, acesso à interface e página principal.
Capítulo 3	Descreve o menu SUPERVISÃO, que permite visualizar os estados dos serviços cadastrados no sistema e também dos agentes logados, as estatísticas de atendimento de chamadas por mídia (<i>Voz, Chat, E-mail</i>), o nível de serviço, os históricos de chamadas e as filas de atendimento das mídias.
Capítulo 4	Descreve o menu CONSULTA que permite visualizar o histórico de chamadas do Interact .
Capítulo 5	Descreve o menu MONITORIA
Capítulo 6	Apresenta o menu RELATÓRIOS, através do qual é possível emitir relatórios históricos do Interact , utilizando modelos prontos e informações do banco de dados relacional da plataforma.
Capítulo 7	Descreve o menu CADASTRO, que permite configurar os serviços, os <i>skills</i> dos agentes, os motivos de pausa, os times de agentes, as classificações de chamadas e as datas especiais (feriados) utilizadas pelos serviços.
Capítulo 8	Descreve o menu OUTROS, que permite acessar Assistente de publicação do ChatClient , Licenças, Sobre e Testar chamada de <i>Chat</i> .
Capítulo 9	Descreve o menu LOG DE OPERAÇÕES, que permite acessar a interface Log de Operações para pesquisar os registros de algumas operações realizadas no sistema.
Apêndice	Apresenta informações sobre o <i>script</i> de redirecionamento de chamada a partir de palavra usada.

Glossário Apresenta uma relação dos termos usualmente utilizados neste manual.

CONVENÇÕES

Botões e Itens	Quando no meio do texto, os nomes dos botões e dos itens de uma janela ou página serão grafados em negrito .
PÁGINAS E MENUS	Os nomes das janelas e dos menus, quando aparecerem no meio do texto, serão grafados em CAIXA ALTA.
Campos	As iniciais maiúsculas identificam nome de Campos no meio do texto.
<i>Palavras de Origem Estrangeira</i>	As palavras de origem estrangeira estarão grafadas em <i>itálico</i> .
<u>Palavras de destaque</u>	As palavras que necessitarem de destaque em um determinado contexto serão <u>sublinhadas</u> .
* Asterisco	O asterisco* indica que o termo consta do Glossário.

2

INTRODUÇÃO

O **Manager** é uma interface gráfica destinada à configuração e supervisão *online* do **Interact**. Seus recursos permitem:

- Configurar serviços, usuários da plataforma, contatos, *skills* dos agentes, perfis de acesso, times de agentes, motivos de pausa, classificação de chamadas e datas especiais.
- Supervisionar serviços e agentes.
- Monitorar o atendimento dos agentes.
- Verificar as chamadas que estão em andamento ou na fila de atendimento.
- Emitir relatórios do **Interact**.

O **Interact** utiliza o roteamento de chamadas baseado nas habilidades dos agentes – *Skill Based Routing*. As chamadas (voz, *chat* ou *e-mail*), são distribuídas ao primeiro agente disponível com melhor perfil de atendimento para o tipo de serviço.

No **Interact Manager** é possível criar, configurar e supervisionar serviços do tipo Receptivo ou Ativo. Os serviços receptivos recebem as chamadas dos clientes (voz, *Chat* ou *e-mail*), e as distribuem aos agentes logados no sistema, de acordo com as regras baseadas em *skills*. Os serviços ativos geram chamadas para os contatos cadastrados no sistema e as transferem para serem atendidas pelos agentes.

ACESSO À INTERFACE

O acesso ao **Manager** é feito via *browser*, pelo protocolo HTTP. No endereço da página deve ser inserido o endereço IP ou identificação da máquina e o caminho do programa.

Por exemplo:

`http://191.192.193.2:8080/interact_manager`

`http://pcmanager:8080/interact_manager` (caso o nome da máquina seja “pcmanager”)

Suporte à conexão via HTTPS

Utiliza comunicação segura para acesso aos módulos do **Interact** através do HTTPS. A ativação desse recurso é opcional e requer solicitação ao Serviço de Suporte ao Cliente – SSC.

PROCEDIMENTO

Acessar a interface

1. *Informe o endereço IP ou nome da máquina a ser acessada, conforme exemplo anterior. Será apresentada a página mostrada na figura a seguir:*



Figura 1. Login Interact Manager

2. Nos campos **Usuário** e **Senha**, informe a sua identificação e a senha de acesso ao **Manager** e clique em **Entrar**. Será apresentada a página principal do sistema, descrita no item a seguir.

O usuário pode redefinir sua senha de acesso à interface selecionando a opção **Esqueci minha senha** na página principal de login do **Interact Manager**.



Figura 2. Redefinir Senha do Usuário

Informe o login do usuário e clique no botão **Redefinir**. Será exibida uma mensagem confirmando o envio de um e-mail para o usuário associado com o link para a redefinição da senha.

ATENÇÃO

*A opção **Esqueci minha senha** não estará disponível quando o Cadastro de Pessoas estiver integrado ao LDAP.*

PÁGINA PRINCIPAL

Assim que o usuário efetuar o seu *login*, será aberta a página principal do **Interact Manager**.



Figura 3. Página Principal Manager

Por meio dos menus dessa página, o usuário acessa todas as opções do sistema:

- **Supervisão:** permite visualizar as estatísticas dos serviços ativos e receptivos cadastrados no sistema, as estatísticas dos agentes logados e o histórico de chamadas dos serviços receptivos.

- **Consulta:** permite visualizar o histórico de chamadas possibilitando filtrá-las por período, duração, agente, serviço, interlocutor e mídia. Também permite reproduzir as gravações das mídias (opcional).
- **Monitoria:** permite efetuar avaliações de desempenho do atendimento (monitoria) prestado pelos agentes, em serviços receptivos e ativos, a partir da gravação das chamadas já finalizadas.
- **Relatórios:** acessa o módulo para emissão de relatórios.
- **Cadastro:** permite cadastrar os serviços, os *skills*, os motivos de pausa, os times de agentes, as classificações de chamadas, as datas especiais, os alarmes, modelos de resposta e as listas de priorização.
- **Log de Operações:** permite acessar a interface **Log de Operações**, na qual o usuário poderá pesquisar os registros de algumas operações realizadas.
- **Outros:** permite acesso às opções Assistente de Publicação do **ChatClient**, testar chamada de *Chat* e as licenças do **Manager** em uso no sistema.

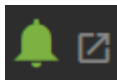
A página principal do **Interact Manager** também contém os seguintes botões:



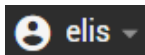
Exibe os alarmes de sincronização notificados por sua quantidade.

Abrir MultiAgent

Esse botão é exibido para os usuários com permissão de Supervisor e abre o aplicativo **MultiAgent** sem a necessidade de novo *login*.



Exibido apenas quando o cliente possui licença para acessar a interface **Supervisão de Alarmes**, permite a monitoração dos alarmes das plataformas de telefonia.



Alterar dados do usuário: acessa a página ALTERAR DADOS DO USUÁRIO, descritos nos itens Alteração de senha do usuário e Alteração de e-mail do usuário.

Sair: fecha a interface do **Interact Manager**.

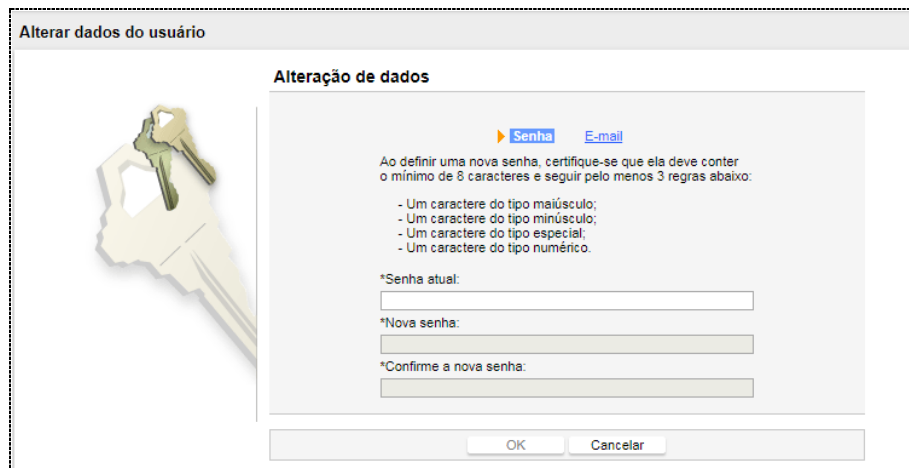
Na barra logo abaixo dos menus e botões, são apresentados:

- Endereço IP da plataforma conectada.
- Horário do servidor.
- Usuário logado.

Alteração de senha do usuário

O usuário pode alterar sua senha de acesso à interface clicando no botão **Menu do**

usuário - , na página principal do **Interact Manager**. Selecione a opção ALTERAR DADOS DO USUÁRIO. Em seguida, selecione a opção SENHA, mostrada a seguir:




The screenshot shows a web interface window titled "Alterar dados do usuário". Inside, there is a sub-section titled "Alteração de dados". On the left side of this section is an illustration of a key. On the right, there are two tabs: "Senha" (selected) and "E-mail". Below the tabs, there is a text instruction: "Ao definir uma nova senha, certifique-se que ela deve conter o mínimo de 8 caracteres e seguir pelo menos 3 regras abaixo:". This is followed by a list of three requirements: "- Um caractere do tipo maiúsculo;", "- Um caractere do tipo minúsculo;", "- Um caractere do tipo especial;", and "- Um caractere do tipo numérico.". Below the list are three input fields: "*Senha atual:", "*Nova senha:", and "*Confirme a nova senha:". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "OK" and "Cancelar".

Figura 4. Alterar Senha de Usuário

Para alterar a senha, informe a senha atual, a nova senha e confirme-a. Em seguida, clique no botão **OK** para validar a alteração.

Alteração de e-mail do usuário

O usuário pode alterar seu e-mail de acesso à interface clicando no botão **Menu do**

usuário - , na página principal do **Interact Manager**. Selecione a opção **ALTERAR DADOS DO USUÁRIO**. Em seguida, selecione a opção **E-MAIL**, mostrada a seguir:

Alterar dados do usuário

Alteração de dados

[Senha](#) ▶ [E-mail](#)

Ao alterar o e-mail principal, deve-se confirmar a mudança mediante senha atual do usuário

*Senha atual:

*Novo e-mail:

*Confirme o novo e-mail:

Figura 5. Alterar E-mail de Usuário

Para alterar o e-mail, informe a senha atual, o novo e-mail e confirme-o. Em seguida, clique no botão **OK** para validar a alteração.

3

SUPERVISÃO

O menu SUPERVISÃO permite visualizar as estatísticas dos serviços receptivos e ativos, as estatísticas dos agentes logados no sistema e o histórico de chamadas dos serviços receptivos.

SUPERVISÃO DOS AGENTES

Na opção Agentes, do menu SUPERVISÃO, é possível visualizar os estados dos agentes logados no sistema, conforme mostra a Figura 6.

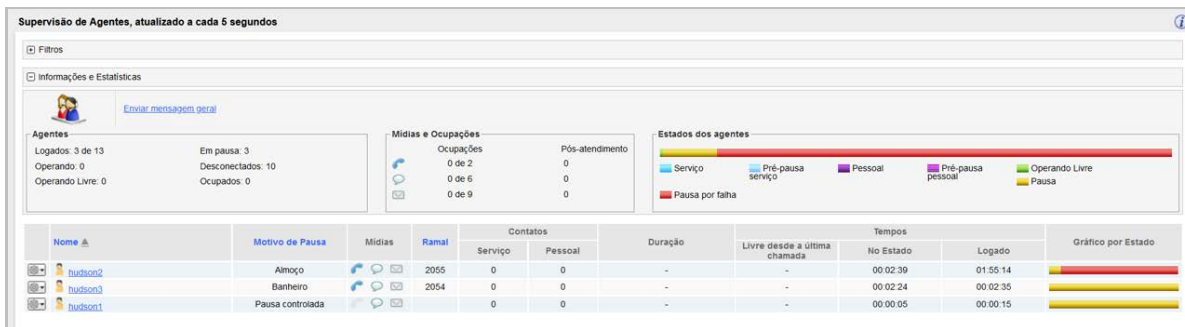





Figura 6. Supervisão de Agentes

Essa página apresenta as seguintes informações:

- Opções para seleção de todos os agentes ou dos agentes por time:** permite visualizar apenas um time específico de agentes ou todos os agentes logados no sistema.
- Agentes logados e não logados:** permite visualizar apenas os agentes logados ou não logados, ou ambos.
- Enviar mensagem:** permite o envio de mensagem para os agentes de um time específico ou para todos os agentes do sistema. Essa opção somente será apresentada quando houver agentes logados no sistema.
- Agentes:** indica as quantidades de agentes:
 - Logados.
 - Operando.
 - Operando livre.
 - Ocupados (atendendo chamada).
 - Em pausa.

- Desconectados.

5. Mídias e Ocupações: indica a quantidade de chamadas por mídia e a quantidade em pós-atendimento:

- Voz - 
- Chat - 
- E-mail - 

NOTA

O agente poderá atender mais de uma chamada simultaneamente, mas para isso, é necessário que as chamadas sejam do mesmo tipo de mídia. As chamadas que forem de mídia diferente da que estiver em atendimento serão encaminhadas para a fila, exceto para a mídia Voz, que permite o atendimento de apenas uma chamada de cada vez.

- 6. Estados dos agentes:** apresenta um gráfico que indica, ao se passar o *mouse* sobre ele, a distribuição dos estados dos agentes ao longo do tempo.
- 7. Operações sobre o agente:** permite colocar o agente em operação ou em pausa, editar o seu cadastro, enviar mensagem para ele, monitorar chamadas de voz ou de *Chat*, intercalar o atendimento de chamada de voz, desconectá-lo e reiniciar as estatísticas sobre ele.
- 8. Informações sobre os agentes logados:**
 - *Login* do agente.
 - **Motivo de pausa:** apresenta os motivos de pausa e pré-pausa do agente (manuais, automáticas e também os motivos de pausa por falha).
 - **Mídias:** indica as mídias habilitadas pelo agente, isto é, as mídias onde este está apto a atender chamadas.


- **Ramal** utilizado pelo agente para o atendimento das chamadas de voz.
- **Contatos:** exibe o número de chamadas geradas pelo **Serviço** e o número de chamadas **Pessoais**.
- Total de chamadas de serviço e pessoais atendidas/realizadas pelo agente.
- **Duração:** indica o tempo total da chamada mais antiga em andamento, desde que a mesma tenha sido encaminhada ao agente. São utilizados os ícones a seguir para identificar o tipo de chamada (voz, *Chatou e-mail*) e sua direção:

Direção da Chamada		
Pessoal	Serviço	
		Entrante Externa
		Entrante Interna
		Sainte Externa
		Sainte Interna
		Consulta Entrante Interna
		Consulta Sainte Externa
		Consulta Sainte Interna
		Conferência Externa Entrante
		Conferência Interna Entrante
		Conferência Externa Sainte
		Conferência Interna Sainte
		Callback Sainte Externa
		Callback Sainte Interna

Figura 7. Ícones – Direção da Chamada

- **Tempo no estado:** indica há quanto tempo o agente está no estado.
- **Tempo logado:** indica o tempo decorrido desde o *login* do agente no sistema.

- **Tempo livre desde a última chamada:** indica o tempo decorrido desde a liberação da última chamada de serviço do agente, desde que este esteja livre para um novo atendimento.
- **Gráfico por estado:** indica, ao passar o *mouse* sobre ele, o tempo que o agente ficou em cada estado (operando livre, atendendo chamadas do serviço, em chamadas pessoais, em pré-pausa* de serviço ou pessoal, em pausa e em pausa por falha). As cores utilizadas nesse gráfico seguem o mesmo esquema do gráfico de estados (item 6).

O botão  abrirá a legenda dos ícones utilizados na página:

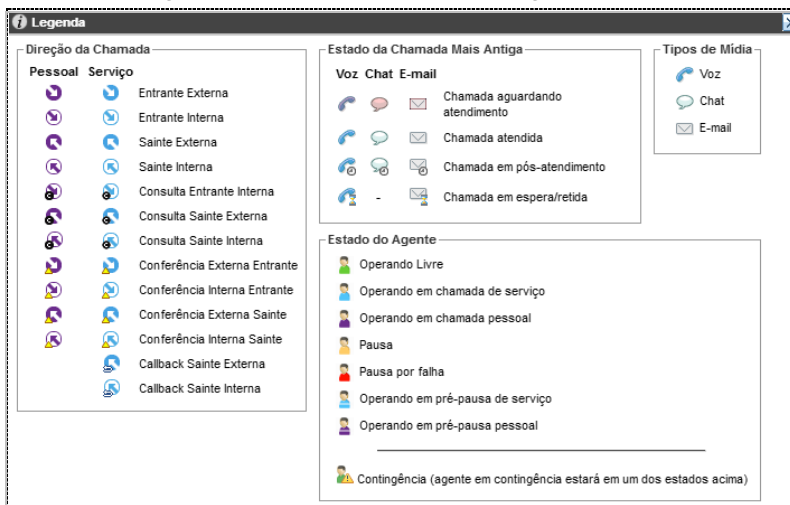


Figura 8. Legenda Supervisão de Agentes

PROCEDIMENTO

Enviar mensagem aos agentes

1. Clique no link **Enviar Mensagem Geral**. Será aberta a página a seguir:

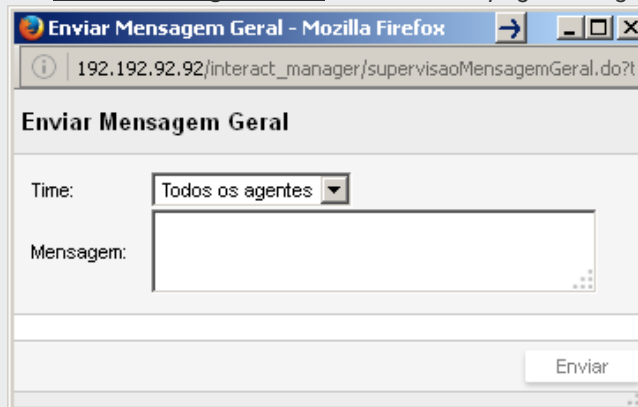


Figura 9. Enviar Mensagem Geral

2. No campo **Time**, selecione a opção **Todos os agentes** ou o **time de agentes específico** para o qual a mensagem deverá ser enviada.
3. Em **Mensagem**, insira o texto da mensagem.
4. Clique em **Enviar**. Os agentes receberão um aviso contendo a mensagem enviada.

Supervisão de um agente específico

É possível verificar informações específicas sobre um agente clicando no *link* relativo a ele na listagem de agentes da página SUPERVISÃO AGENTES, Figura 6.



As informações específicas do agente serão apresentadas na página SUPERVISÃO AGENTE, conforme a figura a seguir.

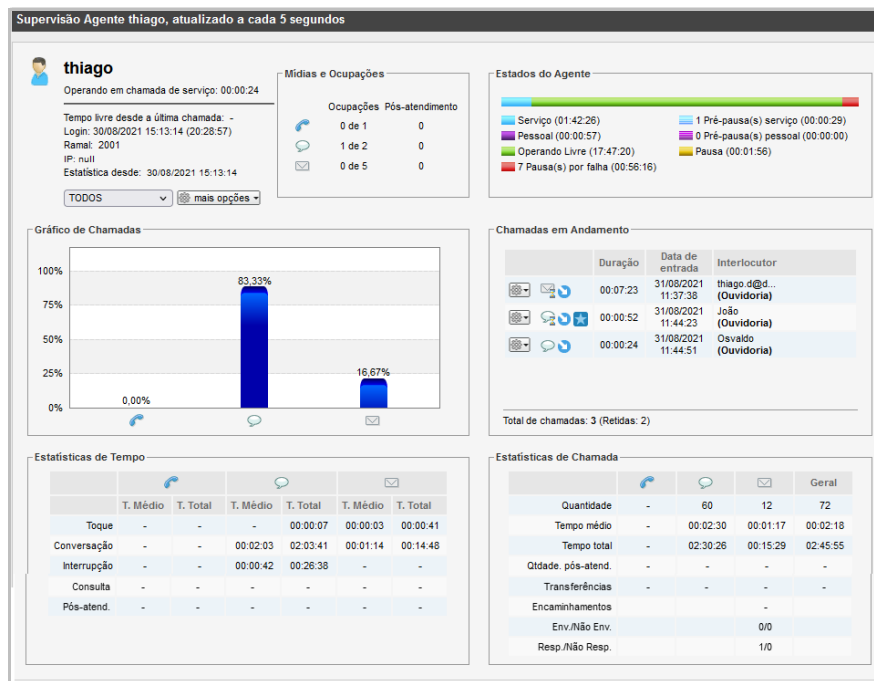


Figura 10. Supervisão de um Agente Específico

Nessa página é possível verificar as seguintes informações sobre o agente:

1. Neste campo são apresentadas as informações:

- Estado do agente e há quanto tempo ele está nesta situação.
 - Se o agente estiver no estado Operando em pré-pausa (de serviço ou pessoal), os tempos serão apresentados conforme o exemplo a seguir:
 - **Exemplo:** Operando em chamada de serviço: 00:00:30
Pré-pausa (Almoço): 00:00:05
 - Tempo livre desde a última chamada, ou seja, tempo decorrido a partir da liberação da última chamada de serviço do agente, desde que este esteja livre para um novo atendimento.
 - Data e horário em que o agente realizou o seu *login* no sistema e o tempo total que o agente permaneceu logado no sistema desde o primeiro *login* no expediente.
 - Ramal utilizado para atendimento de chamadas de voz.
 - IP da máquina do agente.
 - Data e horário de início da contabilização das estatísticas.
2. Apresenta as seguintes opções de visualização das estatísticas do agente:
- **Todos:** mostra as estatísticas de todos os serviços atendidos pelo agente.
 - **Chamadas pessoais:** mostra as estatísticas sobre as chamadas pessoais do agente.
 - **Serviços:** mostra apenas as estatísticas referentes ao serviço selecionado.

NOTA

Quando for selecionada a opção TODOS, também serão contabilizadas as chamadas feitas pelo agente.

3. **Mais opções:** permite ao supervisor colocar o agente em operação ou em pausa, enviar mensagem ao agente, monitorar chamadas de voz ou de *Chat*, intercalar o


atendimento de chamadas de voz, desconectar o agente e reiniciar estatísticas do agente.

4. **Mídias e Ocupações:** indica a quantidade de chamadas que estão sendo atendidas pelo agente, por mídia, e a quantidade em pós-atendimento.
5. **Estados do agente:** indica ao se passar o *mouse* sobre a barra de estado, o tempo que o agente ficou em cada estado (operando livre, atendendo chamadas do serviço, em chamadas pessoais, em pré-pausa* de serviço ou pessoal, em pausa e em pausa por falha).

NOTA

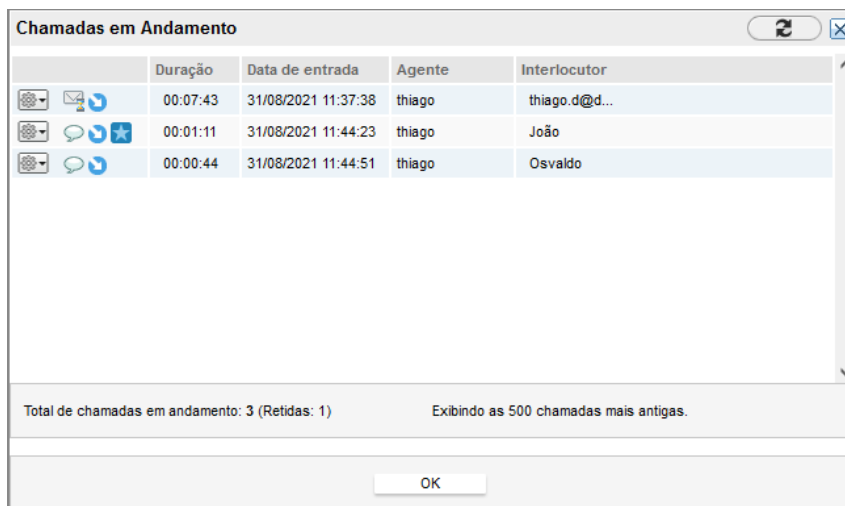
O sistema contabiliza quantas vezes o agente esteve nos estados:











- *“Pausa por falha” (independente do motivo gerador).*
- *“Operando em pré-pausa* de serviço”.*
- *“Operando em pré-pausa* pessoal”.*

6. **Gráfico de Chamadas:** apresenta um gráfico com as porcentagens, por mídia, de chamadas atendidas pelo agente.
7. **Chamadas em Andamento:** apresenta a lista de chamadas em atendimento ou retidas pelo agente no momento, também a listagem de chats retidos do agente, indicando a mídia, se a chamada é entrante ou sainte, duração, data de entrada da chamada no **Interact** e interlocutor. As chamadas fidelizadas são sinalizadas com o ícone . Para cada chamada de chat ou e-mail retida da lista, é possível realizar as seguintes ações:
 - **Devolver para a fila:** a chamada voltará para a fila do serviço pela qual ela está vinculada para que seja atendida por algum agente.

- **Transferir para:** o supervisor poderá transferir a chamada para um agente ou serviço em específico.
- **Finalizar:** o supervisor poderá finalizar a chamada.

O contador de chamadas "Retidas" contabiliza apenas os e-mails ou chats retidos. Outra forma de visualizar a quantidade de chamadas de *e-mail* ou chat retidas é no Dashboard, através do mostrador de estatísticas de serviço receptivo. Para isso, é preciso marcar a opção "retidas" ao configurar o mostrador.



	Duração	Data de entrada	Agente	Interlocutor
  	00:07:43	31/08/2021 11:37:38	thiago	thiago.d@d...
   	00:01:11	31/08/2021 11:44:23	thiago	João
  	00:00:44	31/08/2021 11:44:51	thiago	Oswaldo

Total de chamadas em andamento: 3 (Retidas: 1) Exibindo as 500 chamadas mais antigas.


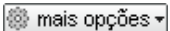
OK

Figura 11. Chamadas em andamento

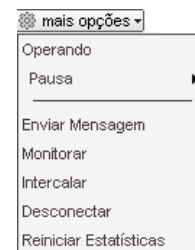
8. **Estatísticas de Tempo:** apresenta, para cada mídia, os tempos médio e total de toque, interrupção da chamada, consulta a agentes/supervisores e pós-atendimento.

- 9. Estatísticas de Chamada:** apresenta, para cada mídia, as seguintes estatísticas de chamada:
- Quantidade de chamadas atendidas pelo agente.
 - Tempo médio das chamadas.
 - Tempo total das chamadas.
 - Quantidade de eventos de pós-atendimento.
 - Quantidade de transferências.
 - Encaminhamentos de *e-mail*.
 - *E-mails* enviados/não enviados.
 - *E-mails* respondidos/não respondidos.

Ações sobre o agente

Os botões  e  das páginas de Supervisão dos Agentes e Supervisão de um Agente Específico, respectivamente, abrem um menu com opções que permitem:

- Colocar o agente em operação ou em pausa.
- Enviar mensagem ao agente.
- Monitorar o atendimento de chamadas de voz ou de *Chat*.
- Intercalar o atendimento de chamadas de voz.
- Desconectar o agente.
- Reiniciar as estatísticas do agente.




NOTA

A ação de monitoração de agentes exige que o supervisor possua privilégio específico. No caso de chamadas de voz, é necessário configurar o ramal utilizado para monitorar e o ramal monitorado para permitir a monitoração. Esta configuração é efetuada pela interface de configuração do PABX.

Os procedimentos a seguir descrevem como realizar essas operações:


PROCEDIMENTO

Colocar agente em operação

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Operando** do menu de opções. O estado do agente será alterado.

PROCEDIMENTO

Colocar agente em pausa

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Pausa** do menu de opções e escolha o motivo da pausa na lista apresentada.
3. O agente receberá uma mensagem informando que seu estado foi alterado pelo supervisor.

NOTA

O supervisor não tem a permissão de colocar o agente em pausa automática. Sendo assim, a lista apresentada conterá apenas as pausas manuais.

PROCEDIMENTO

Enviar mensagem ao agente


1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Enviar Mensagem** do menu de opções. Será apresentada a página a seguir:




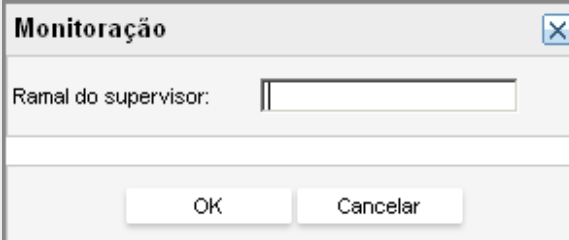
Figura 12. Enviar Mensagem

3. Insira o texto a ser enviado e clique em **Enviar**. Será aberta uma página para o agente, com a mensagem enviada.

PROCEDIMENTO

Monitorar chamada de voz do agente

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Monitorar** do menu de opções. Será apresentada a página a seguir:




A janela de diálogo intitulada "Monitoração" possui um ícone de fechamento (X) no canto superior direito. Abaixo do título, há um campo de texto rotulado "Ramal do supervisor:" com uma barra de cursor. Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Figura 13. Ramal Supervisor

3. Insira o número do ramal do supervisor e clique em **OK**.


PROCEDIMENTO

Monitorar chamada de Chat do agente

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Monitorar** do menu de opções.
3. Selecione a opção **Chat**. Será aberta uma nova janela para a monitoração dos Chats do agente (ver detalhes no item Monitoramento de Chat).
4. Se já houver alguma monitoração em andamento, o agente será adicionado na janela de monitoração existente.


PROCEDIMENTO

Intercalar agente

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Intercalar** do menu de opções. Será apresentada a página **Intercalação**, semelhante à Figura 13.


PROCEDIMENTO

Desconectar agente

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Desconectar** do menu de opções. O agente será informado que foi desconectado pelo supervisor.

PROCEDIMENTO

Reiniciar estatísticas do agente

1. Clique no botão  correspondente ao agente.
2. Selecione a opção **Reiniciar Estatísticas**, do menu de opções. Será exibida a mensagem a seguir, solicitando confirmação:

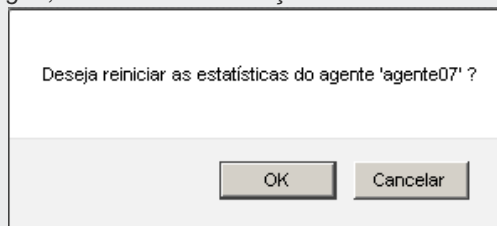


Figura 14. Mensagem de Confirmação

NOTA

O sistema irá reiniciar automaticamente as estatísticas do agente quando o mesmo permanecer por mais de 8 horas sem efetuar login. Desta forma, caso o agente efetue um logout seguido de um login (em um intervalo menor que 8 horas), as estatísticas serão mantidas.

Monitoramento de chamadas de Chat

O monitoramento de chamadas de *Chat* permite aos usuários com privilégio de monitoração, acompanhar em tempo real o andamento e o conteúdo das conversas de *Chat* de até cinco agentes simultaneamente.

O ambiente de monitoramento é iniciado a partir do menu de ações sobre o agente (ver item *Ações sobre o agente*). Ao selecionar a monitoração de *Chat* de um agente, o sistema abrirá uma nova janela contendo a lista dos agentes monitorados (se já houver monitoração em andamento, o agente selecionado será adicionado na janela existente). Ao clicar sobre um agente da lista, serão apresentadas as chamadas do mesmo e ao clicar sobre uma chamada, será apresentado, em tempo real, o conteúdo da conversa desde o seu início, conforme apresentado a seguir.

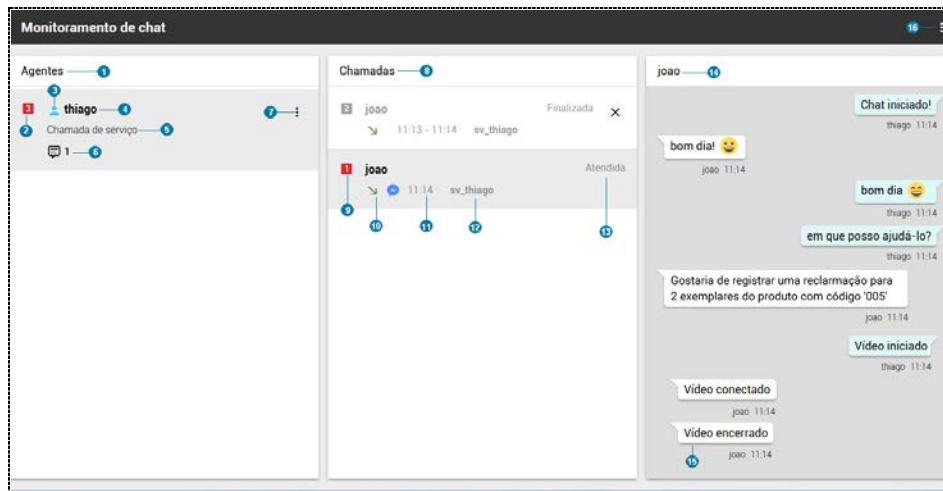


Figura 15. Monitoramento de Chat

Nessa página é possível verificar as seguintes informações sobre o monitoramento do *Chat*:

1. Lista dos agentes monitorados.
2. Quantidade de mensagens novas ainda não visualizadas pelo monitorador.
3. Ícone do estado do agente.
4. Nome do agente.
5. Estado do agente.
6. Quantidade de chamadas de *Chat* em andamento.
7. Menu de ações:
 - **Parar de monitorar:** encerra o monitoramento do agente.

Supervisão
CAPÍTULO 3

8. Lista de chamadas do agente.
9. Quantidade de mensagens novas ainda não visualizadas pelo monitorador.
10. Sentido da chamada.
11. Data de início da chamada.
12. Nome do serviço.
13. Status da chamada. Após a chamada finalizada, caso o supervisor não a feche, o sistema fechará após o tempo configurado (ver Monitoramento de *Chat*).
14. Conteúdo online do *Chats* selecionado.
15. Além do conteúdo da conversa, é possível visualizar também os arquivos transferidos, início e fim de chamadas por vídeo e por quem a chamada foi finalizada.
16. Menu de opções.

SUPERVISÃO DE CHAMADAS

Na opção Chamadas, do menu SUPERVISÃO, é possível visualizar as estatísticas de todas as chamadas dos serviços receptivos cadastrados no sistema, conforme mostra a Figura 16.

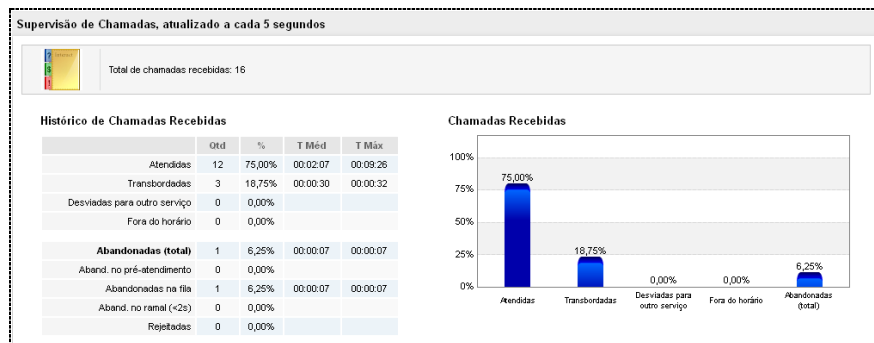


Figura 16. Supervisão de Chamadas

Essa página apresenta as seguintes informações:

- Total de chamadas recebidas.
- Quantidade, porcentagem, tempo médio e tempo máximo de duração das chamadas:
 - Atendidas.
 - Transbordadas.
 - Desviadas para outro serviço.
 - Fora do horário.
 - Abandonadas.
 - Abandonadas no pré-atendimento.
 - Abandonadas na fila.
 - Abandonadas no ramal.
 - Rejeitadas pelo Agente.

Também é apresentado um gráfico com a porcentagem das chamadas recebidas. O gráfico refere-se às estatísticas macros das chamadas recebidas: atendidas, transbordadas, desviadas, fora do horário e abandonadas.

DASHBOARD

O *Dashboard* do Interact é composto por um ambiente de edição e visualização de informações estatísticas que, através de painéis (*dashboards*), permitem a apresentação de maneira centralizada de um conjunto de métricas e indicadores importantes para a operação de cada cliente.

Os painéis permitem apresentar estatísticas de: serviços receptivos, serviços ativos e agentes do Interact.

O acesso ao *dashboard* é realizado pelos supervisores do Interact, que possuem privilégios de acesso, como mostra Figura 14.

Cada *dashboard* é composto por:

- Slides - páginas de agrupamentos de mostradores com uma temporização fixa para apresentação de cada slide.
- Mostradores - são os elementos gráficos utilizados para a apresentação de cada um dos indicadores ou conjunto de indicadores apresentados no *dashboard*. Estes mostradores poderão ser tabelas, painéis ou gráficos (barra, pizza, gauge, etc.).

São dois privilégios:

- **Acesso aos *dashboards*:** permite supervisionar, criar, editar e excluir os *dashboards* associados ao *login* do usuário ou compartilhados com ele (neste último caso é permitido apenas supervisionar).
 - Por padrão este privilégio sai de fábrica associado aos perfis: Administrador_Geral, Administrador do **Interact**, Dígito e Supervisor do **Interact**.

- **Acesso a todos os dashboards:** permite a criação de **super usuários de dashboard**, que podem ver e alterar os *dashboards* de qualquer usuário.
 - Por padrão este privilégio sai de fábrica associado aos perfis: Administrador_Geral e Dígito.

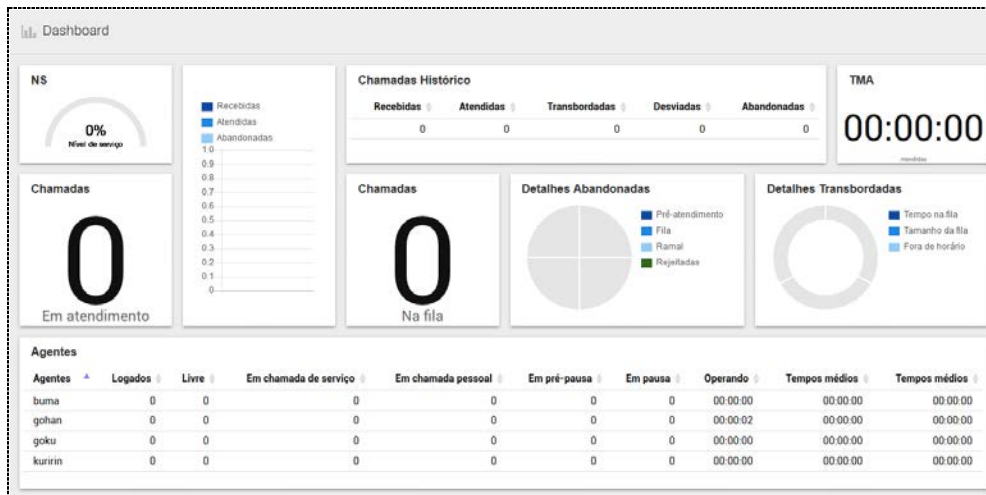


Figura 17. Supervisão de Dashboard

Inclusão de um Novo Dashboard

Para criar um novo *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Criar Novo Dashboard

1. Na página LISTA DE DASHBOARD clique no botão **Novo Dashboard**. Será aberta a página a seguir.

Cadastro de dashboard

Título:

Descrição:

> Compartilhamento

> Dashboard

ESTA É A SUA SUPERVISÃO PERSONALIZADA.
[Clique aqui](#) para adicionar o primeiro mostrador.


OK Cancelar

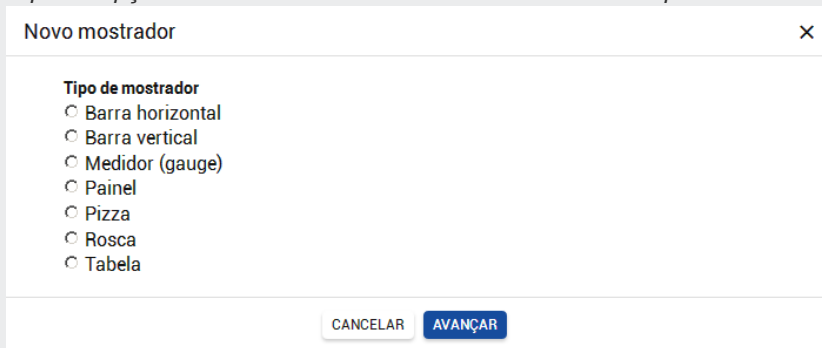
Figura 18. Novo Dashboard

2. No campo **Título**, descreva o nome da sua apresentação.
3. O campo **Descrição** é opcional.
4. O campo **Compartilhamentos** (opcional) permite compartilhar o dashboard com outros usuários que possuam privilégio de supervisão de dashboards ou privilégio de acesso a todos os dashboards.

NOTA

Caso um usuário utilizado no compartilhamento seja excluído, o mesmo será desassociado automaticamente.

5. Na tela do Dashboard, clique em .
6. Clique na opção **Novo Mostrador**. Será aberta a tela com os tipos de mostradores:



Novo mostrador

Tipo de mostrador

- Barra horizontal
- Barra vertical
- Medidor (gauge)
- Painel
- Pizza
- Rosca
- Tabela

CANCELAR AVANÇAR

Figura 19. Novo Mostrador

7. Selecione o mostrador desejado e clique em **AVANÇAR**.
8. Descreva o **Título do mostrador**.
9. Em **Fonte das estatísticas**, selecione a fonte desejada e clique em **AVANÇAR**.

Novo mostrador

Titulo do mostrador

Fonte das estatísticas

Gravador

Gravador

Interact

VOLTAR AVANÇAR

10. *Selecione as estatísticas desejadas.*
11. *Prossiga selecionando as estatísticas e agrupamentos desejados.*
12. *Finalize com **SALVAR**.*

NOTA


O campo Dashboard permite adicionar novos widgets (indicadores), alterar os existentes, redimensioná-los e reposicioná-los.

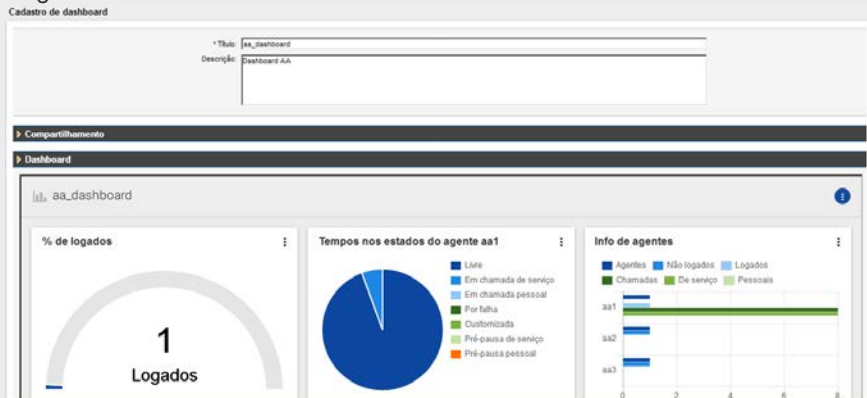
Editar um Dashboard

Para editar um *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Editar Dashboard

1. Na página LISTA DE DASHBOARDS clique no botão **Editar** -  correspondente ao dashboard a ser alterado.
2. Será aberta a página Cadastro de dashboard, conforme apresentado na figura a seguir:



3. Edite os campos desejados.
4. Clique em **SALVAR** para confirmar a alteração.

NOTA


Os dashboards compartilhados poderão ser editados exclusivamente pelo dono do dashboard, ou pelos usuários que possuem privilégio de acesso a todos os dashboards.

Copiar um mostrador de *Dashboard*

Para copiar um mostrador de *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Copiar mostrador do *Dashboard*

1. Em *Dashboard*, clique no botão  do mostrador a ser copiado.

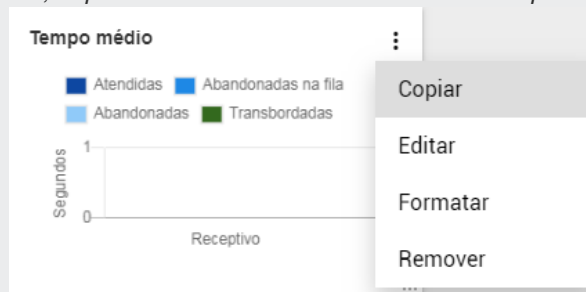


Figura 21. Copiar Dashboard

2. Clique em *Copiar*.

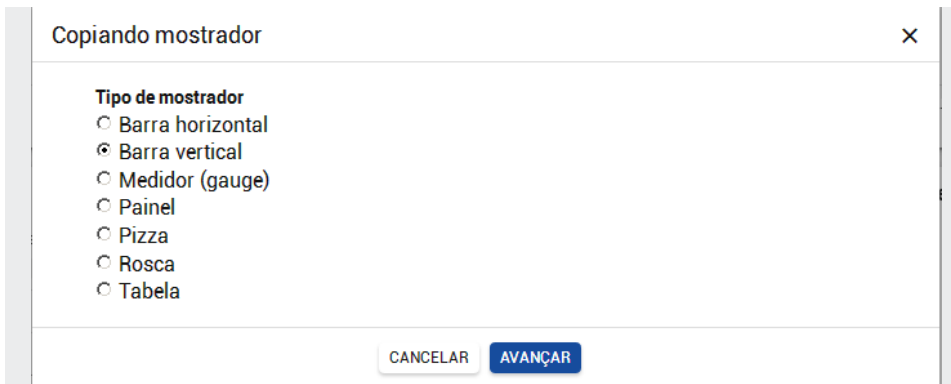


Figura 22. Copiando Mostrador


3. Edite os campos desejados, confirmando com o botão **AVANÇAR**.
4. Clique em **SALVAR** para confirmar a cópia.

Editar um mostrador de *Dashboard*

Para editar um mostrador de *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Editar *Dashboard*

1. Na o campo *Dashboard*, clique no botão , do mostrador a ser editado.

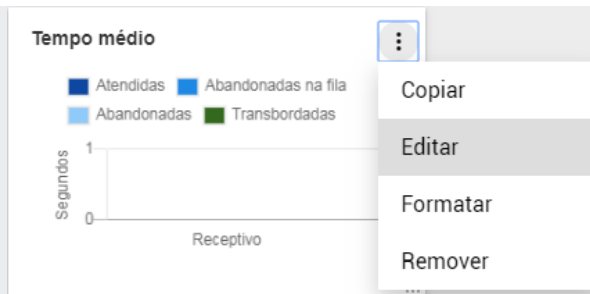


Figura 23. Editar Dashboard

2. *Clique em Editar.*

The image shows a dialog box titled "Editando mostrador" (Editing dashboard). The dialog has a close button (X) in the top right corner. Under the heading "Tipo de mostrador" (Widget type), there are several radio button options: "Barra horizontal", "Barra vertical" (which is selected), "Medidor (gauge)", "Painel", "Pizza", "Rosca", and "Tabela". At the bottom of the dialog, there are two buttons: "CANCELAR" (grey) and "AVANÇAR" (blue).

Figura 24. Editando Dashboard

3. *Edite os campos desejados, confirmando com o botão **AVANÇAR**.*
4. *Clique em **SALVAR** para confirmar a alteração.*

Formatar um mostrador de *Dashboard*

Para formatar um mostrador de *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Formatar um mostrador

1. Em *Dashboard*, clique no botão

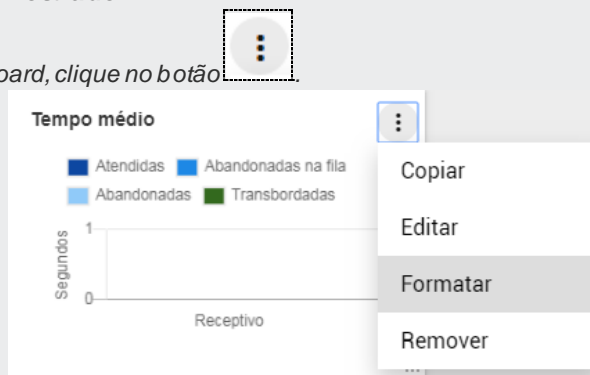


Figura 25. Formatar Dashboard

2. Clique em *Formatar*.
3. Será apresentada a tela *Formatar mostrador*.

Formatar mostrador
×

Título	Fonte do título:	automática ▼
Legendas	Fonte da legenda:	automática ▼
<input checked="" type="checkbox"/> Exibir legenda	Posição da legenda:	em cima ▼
Gráficos	Fonte do rótulo:	12px ▼
<input type="checkbox"/> Exibir valores no gráfico	Posição do rótulo:	centralizada ▼

Cores das estatísticas

<ul style="list-style-type: none"> Agentes Customizada Em chamada de serviço Em chamada pessoal Em pausa Em pré-pausa Livre 	<ul style="list-style-type: none"> Logados Não logados Operando Por falha Pré-pausa de serviço Pré-pausa pessoal
--	--

Restaurar formatação original

CANCELAR
SALVAR

Figura 26. Formatar Mostrador

4. Para o widget do tipo gráfico, serão apresentados os nomes de todas as estatísticas do gráfico, com a cor atual.
5. Para trocar a cor atual, clique nela e escolha a cor desejada, como mostra a figura a seguir.

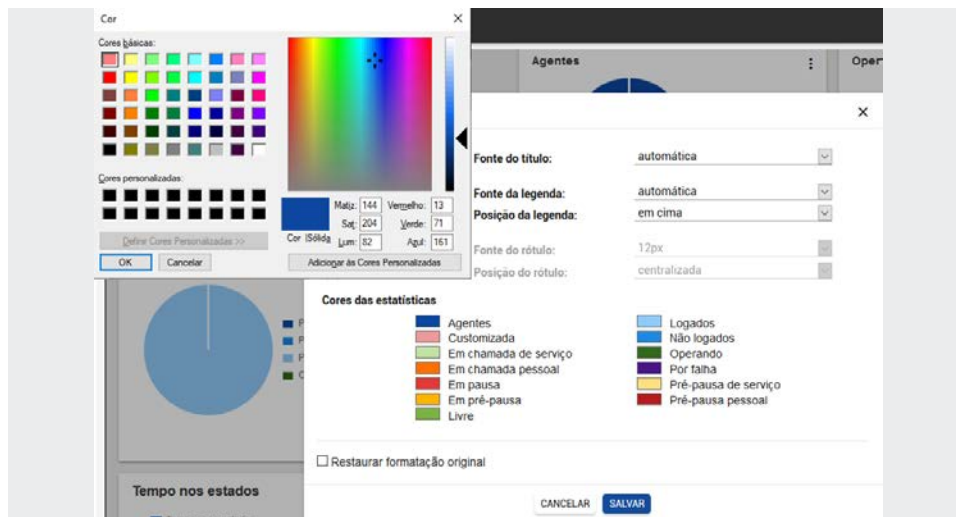


Figura 27. Seleção de cores das estatísticas

6. *Altere os campos desejados.*
7. *Clique em **SALVAR** para confirmar a alteração.*
8. *Para descartar as alterações realizadas e restabelecer a formatação padrão, clique na caixa de seleção **Restaurar formatação original**.*

NOTAS

- 1) *Ao desabilitar a exibição da legenda ou dos rótulos, os campos para definir o tamanho e/ou posição são bloqueados na tela, porém, ao clicar em salvar, os valores que estiverem sendo apresentados persistem.*
- 2) *Ao editar um widget e trocar o tipo do gráfico, as configurações de formatação (estilo) serão descartadas, permanecendo apenas a formatação do título.*

Remover um mostrador de *Dashboard*

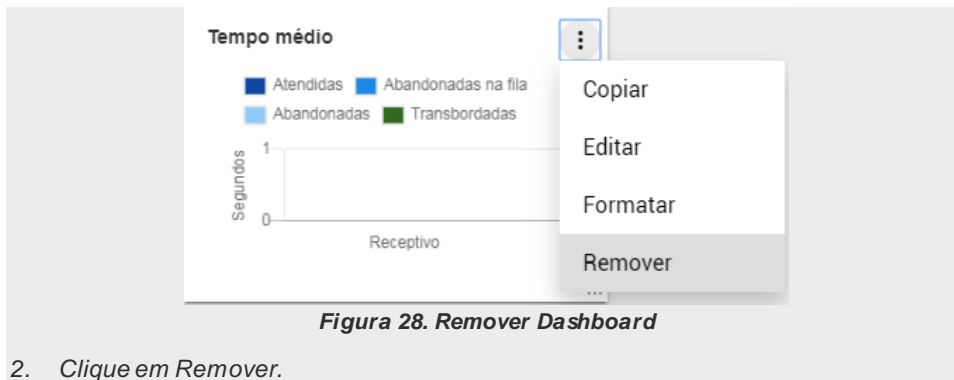
Para remover um mostrador de *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Remover um mostrador

1. Em *Dashboard*, clique no botão






Copiar um Dashboard

Para copiar um *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Copiar um Dashboard

1. Na página *LISTA DE DASHBOARDS*, clique no botão **Copiar** -  correspondente ao dashboard a ser copiado.
2. Será aberta a página *Cadastro de dashboard*.
3. Clique em **OK** para efetuar a cópia.

NOTAS

- 1) *Ao efetuar a cópia não será possível alterar o dono do dashboard*
- 2) *Os dashboards poderão ser copiados exclusivamente pelo dono do dashboard, ou pelos usuários que possuírem privilégio de acesso a todos os dashboards.*

Excluir um Dashboard

Para excluir um *Dashboard*, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Excluir um Dashboard

1. *Na página LISTA DE DASHBOARDS, selecione o Dashboard a ser excluído.*
2. *Clique em **OK** para confirmar a exclusão.*

NOTAS

- 1) *Caso o dashboard esteja sendo compartilhado com outros usuários, o mesmo será desassociado automaticamente;*
- 2) *Os dashboards poderão ser excluídos exclusivamente pelo dono do dashboard, ou pelos usuários que possuírem privilégio de acesso a todos os dashboards.*

Supervisionar um Dashboard

Ao clicar no botão para iniciar a monitoração, o *dashboard* selecionado será aberto em um *popup*.

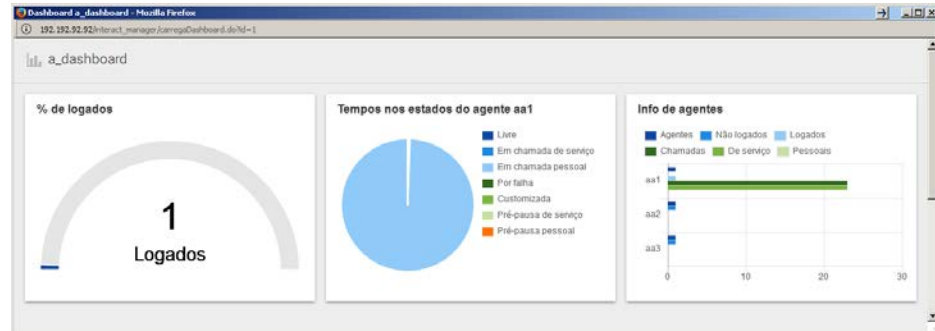


Figura 29. Monitoração da Aplicação

Neste escopo, o *dashboard* carregado no *popup* (modo supervisão) não permitirá que sejam efetuadas edições no mesmo.

- Alterações cadastrais efetuadas enquanto a supervisão do *dashboard* estiver aberta, não serão refletidas automaticamente. Para isto é necessário fechar e abrir a supervisão novamente.
- Ao deslogar ou quando a sessão do usuário for invalidada, os *dashboards* que estiverem abertos serão bloqueados e o sistema apresentará uma mensagem informando que o usuário deslogou. Ao clicar em **OK**, o *dashboard* será fechado.

Ao excluir um usuário:

- Todos os *dashboards* criados por ele serão excluídos, independentemente dos compartimentos existentes.
- O usuário será automaticamente desassociado de qualquer *dashboard* compartilhado com ele.

Ao remover o privilégio de *dashboard* do usuário:

- Seus *dashboards* são mantidos;
- Compartilhamentos de *Dashboards*: terão este usuário removido da lista de compartilhamento quando o *dashboard* for editado.
- *Dashboards* compartilhados pelo usuário: não sofrem alterações.

PAINEL DE ACOMPANHAMENTO

Na opção Painel de Acompanhamento, do menu SUPERVISÃO, é possível acompanhar, numa mesma tela, as estatísticas resumidas dos agentes de um time, notificação de alarmes e de seus serviços, conforme mostra a Figura 30.

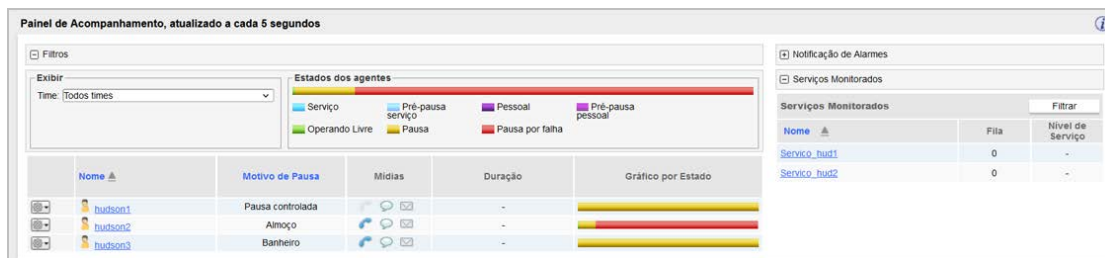


Figura 30. Painel de Acompanhamento

Supervisão
CAPÍTULO 3

Essa tela agrupa informações básicas sobre os agentes, notificação de alarmes e serviços, e é exibida apenas para usuários que possuam privilégio.

Selecionando um **Time** é possível verificar a listagem de agentes que fazem parte desse time e que estão logados no sistema, bem como informações resumidas sobre eles. Para visualizar informações mais detalhadas sobre um agente, clique no nome dele. Será aberta a tela de [Supervisão do Agente](#).

Ao lado da caixa de listagem **Times** é apresentado o gráfico da distribuição de tempo dos agentes em cada um dos estados (livre, em pausa, serviço, etc.).

A **Notificação de Alarmes** permite que o supervisor seja alarmado e notificado quando ocorrerem novos alarmes nas estatísticas enquanto estiver no **Painel de**

Acompanhamento. Ao clicar no botão , será apresentada a Figura 31.

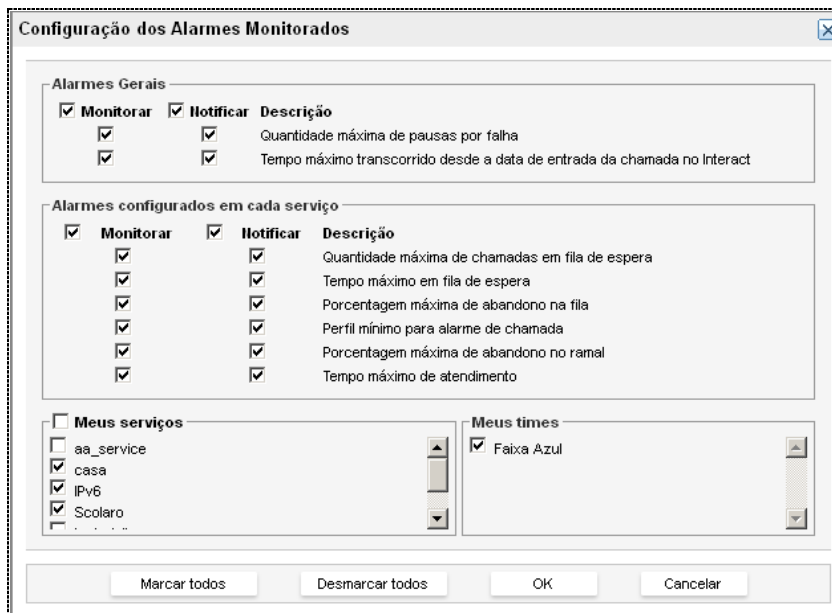


Figura 31. Configuração dos Alarmes Monitorados

O supervisor poderá selecionar quais alarmes ele deseja acompanhar e/ou ser notificado. Quando o supervisor desejar ser notificado, será exibido um *popup* de notificação (Figura 32) somente se o foco do *browser* não estiver na supervisão.

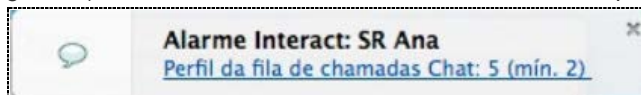


Figura 32. Popup

Assim que o alarme não for mais apresentado, ele será removido automaticamente. Esta configuração do usuário é persistida entre *logins*, deste modo o supervisor não precisará repetir a configuração.

No campo **Meus serviços**, o supervisor pode selecionar até cinco serviços para visualização das estatísticas de chamadas na fila e nível de serviço.

NOTAS

- 1) O campo **Meus serviços** apresenta somente os serviços para os quais o supervisor possui permissão de supervisão.
- 2) Assim como na tela [Supervisão do Agente](#), os alarmes dos agentes dos times são destacados em vermelho. Já na supervisão dos serviços, a linha toda será destacada quando houver um alarme.

A lista de agentes logados apresenta as seguintes informações:

- **Login** do agente.
- **Motivo de pausa:** apresenta o motivo de pausa e pré-pausa do agente (manuais, automáticas e também os motivos de pausa por falha).
- **Mídias:** indica as mídias habilitadas pelo agente, isto é, as mídias onde este está apto a atender chamadas.
- **Duração:** indica o tempo total da chamada mais antiga em andamento, desde que a mesma tenha sido encaminhada ao agente. São utilizados os ícones a seguir para identificar o tipo de chamada (voz, Chat ou e-mail) e sua direção.
- **Gráfico por estado:** indica, ao passar o *mouse* sobre ele, o tempo que o agente ficou em cada estado (operando livre, atendendo chamadas do serviço, em chamadas pessoais, em pré-pausa* de serviço ou pessoal, em pausa e em pausa por falha). As cores utilizadas nesse gráfico seguem o mesmo esquema do gráfico de estados dos agentes.

SUPERVISÃO DE SERVIÇOS ATIVOS

A opção Serviços Ativos, do menu SUPERVISÃO, permite visualizar as estatísticas dos serviços ativos, conforme representado na Figura 33.

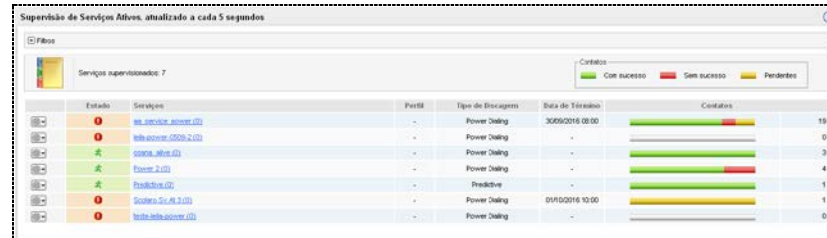


Figura 33. Supervisão de Serviços Ativos


Essa página apresenta as seguintes informações sobre os serviços supervisionados:

- Quantidade de serviços supervisionados.
- Estado do serviço – representado por um ícone, conforme legenda representada pela Figura 34.
- Serviço.
- Perfil associado.
- Tipo de discagem.
- Data de término.
- Quantidade de contatos.

O botão ⓘ abre a legenda dos ícones utilizados na página:



Figura 34. Legenda Serviços Ativos

O botão  abre as seguintes opções:

- **Editar:** permite editar a configuração do serviço, na página CADASTRO DE SERVIÇOS > ATIVOS, descrita no item [Serviços](#).
- **Estado:** permite alterar o estado do serviço por meio das opções: **Pausar**, **Iniciar** ou **Sair de Pausa**. A exibição dessas opções depende do estado do serviço (parado, em pausa, operando, etc.).

NOTA

As estatísticas disponíveis podem variar conforme o tipo de algoritmo.

Supervisão de um serviço ativo específico

Podem-se visualizar as informações de um serviço específico clicando sobre o *link* correspondente a ele na listagem de serviços da página SUPERVISÃO DE SERVIÇOS ATIVOS (Figura 33). Será aberta a página representada pela

Figura 36, na qual é possível verificar as seguintes informações:

- **Estado** em que o serviço se encontra.
- **Mais opções:** permite alterar o estado do serviço para: **Pausar**, **Iniciar** ou **Sair de Pausa**. A exibição dessas opções depende do estado do serviço (parado, em pausa, operando, etc.).
- **Estatísticas:**
 - **Reiniciar estatísticas:** reinicia as estatísticas do serviço.
 - **Histórico de estatísticas:** exibe uma janela com os dados das chamadas de cada reset do serviço, juntamente com a data e quem efetuou o reset. Caso o reset diário tenha sido feito pelo sistema, será exibida a informação **Sistema**.

Histórico de estatísticas do serviço teste

Data do reset: 07/11/2019 09:41:03 - root ▼



Chamadas Geradas

Total de chamadas	2	
	Quantidade	%
Com sucesso (total)	2	100,00%
Atendida	1	50,00%
Abandonada	0	0,00%
Derrubada sem Recurso Livre	0	0,00%
Finalizada no pré-atendimento	1	50,00%
Sem Sucesso (total)	0	0,00%
Linha Ocupada	0	0,00%
Não Atendida	0	0,00%
Falha de Sinalização	0	0,00%
Falha Congestionamento	0	0,00%
Falha de Alocação	0	0,00%
Falha no Pré-Atendimento	0	0,00%
Falha no Desvio	0	0,00%
Falha de Geração	0	0,00%
Fax	0	0,00%
URA (Sinalização)	0	0,00%
URA / Secretária Eletrônica (CPD)	0	0,00%
Número Inexistente	0	0,00%
Bloqueio de Telemarketing	0	0,00%

Figura 35. Histórico de Estatísticas

- **Chamadas derrubadas sem agente livre:** é uma medida para verificar se a quantidade de chamadas geradas pelo sistema está adequada (apenas para o algoritmo *Power Dialing Múltiplo*).
- **Detalhes do serviço:** indica a duração, prevista e efetiva, e o horário de funcionamento do serviço. O horário apresentado nessa página corresponde ao da data atual. O horário de funcionamento para os outros dias pode ser verificado pela opção **Listar**.
- **Chamadas:** apresenta a quantidade de chamadas que estão sendo geradas, atendidas, aguardando atendimento, em pré-atendimento, em pós-atendimento, o total, o multiplicador (apenas para os algoritmos *Power Dialing Múltiplo e Predictive*) e em qual perfil as chamadas estão sendo geradas.
- **Multiplicador:**
 - **Adaptativo:** para uma determinada campanha, representa a quantidade de ligações realizadas/quantidade de ligações OK. Se o lote estiver **ruim** (estiverem ocorrendo muitas falhas), o multiplicador automaticamente aumenta para que sejam geradas mais ligações, a fim de obter uma **chamada boa**. O valor inicial é configurado no cadastro de serviço ativo, dentro das configurações do **Multiplicador** através do campo **valor inicial**.
 - **Fixo:** quando configurado do tipo fixo, o multiplicador não varia conforme o lote, sendo sempre o mesmo valor do início ao fim da campanha.

NOTAS

- 1) O tipo de multiplicador será representado pelos ícones:
 -  para o tipo Adaptativo.
 -  para o tipo Fixo.
- 2) Quando o tipo Fixo for configurado, a supervisão não irá mostrar as informações de pico do multiplicador, visto que este terá sempre o mesmo valor durante toda a campanha.

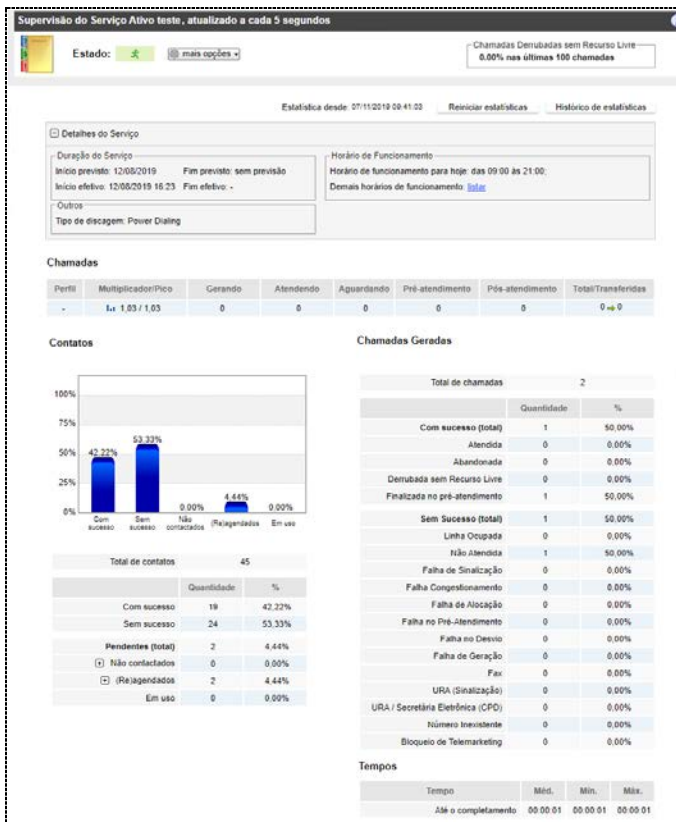


Figura 36. Supervisão de Serviço Ativo Específico

- **Gráfico de contatos:** gráfico com as porcentagens de contatos com sucesso, sem sucesso, não contatados e reagendados.
 - **Total de contatos:** quantidade total de contatos. O detalhamento desse total é apresentado no gráfico e nas tabelas.
- **Contatos:** apresenta um histórico dos contatos, indicando a quantidade e a porcentagem dos contatos:
 - **Com sucesso:** contatos realizados.
 - **Sem sucesso:** contatos não realizados por motivos diversos (número ocupado, não atende, etc.), ou seja, aqueles com os quais não se conseguiu estabelecer o contato depois de “n” tentativas.

NOTA

*Para o algoritmo **Teste de Lote** não serão apresentadas informações sobre chamada sem sucesso devido à linha ocupada.*

- **Pendentes:**
 - **Não contactados:** contatos que ainda não foram contatados.
 - **Fidelizados:** quantidade de contatos fidelizados dentre os que não foram contactados.
 - **Reagendados:** contatos reagendados por ação do agente ou automaticamente, pelo sistema, por motivo de falha.
 - **Fidelizados:** quantidade de contatos fidelizados dentre os que foram reagendados.
 - **Em uso:** contatos que estão sendo processados no momento.

NOTA

Serviços ativos com o tipo de discagem Teste de Lote e Predictive não permitirão fidelizar agentes para atendimento.

Serviços ativos com tipo de discagem Teste de Lote e *Predictive* não permitirão fidelizar agentes para atendimento.

O estado de um contato somente será alterado no final da chamada, incluindo o tempo de classificação e pós-atendimento, se existir.

- **Chamadas geradas:** apresenta um histórico das chamadas geradas pelo serviço, indicando a quantidade total de chamadas e a porcentagem:
 - **Com sucesso:** quantidade de chamadas que obtiveram sucesso e porcentagem delas em relação ao total de chamadas geradas. Classificação das chamadas geradas com sucesso:
 - **Atendida:** chamada atendida pelo destino (contato) e que possuem atendimento do agente ou URA.
 - **Abandonada:** chamada atendida pelo destino (contato), porém desligada antes de ser atendida pelo agente ou URA.
 - **Derrubada sem recurso livre:** chamada que ficou em fila e foi derrubada sem que houvesse um recurso (agente ou canal de URA) para fazer o atendimento (exceto no Teste de Lote).
 - **Finalizada no pré-atendimento:** chamada atendida pelo destino (contato) e finalizada por um comando da URA de pré-atendimento.
 - **Sem sucesso:** quantidade de chamadas que não obtiveram sucesso e porcentagem delas em relação ao total de chamadas geradas. Classificação das chamadas sem sucesso:
 - **Linha Ocupada:** ocorre quando o contato se encontra em outra ligação telefônica.

- **Não Atendida:** ocorre quando a chamada não é atendida pelo destino (contato).
- **Falha de Sinalização:** ocorre quando não é possível interpretar a sinalização enviada pela operadora de telefonia.
- **Falha Congestionamento:** ocorre quando não existe canal suficiente para gerar a chamada em questão e todos os canais estão ocupados.
- **Falha de Alocação:** ocorre quando não é possível alocar juntores para completar a chamada.
- **Falha no Pré-Atendimento:** ocorre quando há falha antes do atendimento pela PA, como por exemplo, a URA ter finalizado a chamada por um erro de navegação do contato.
- **Falha no Desvio:** ocorre quando o comando de desvio da chamada para URA ou PA falha. Isso pode acontecer por erro de configuração do dispositivo URA/PA, não disponibilidade de canais de URA, etc.
- **Falha de Geração:** ocorre quando não é possível gerar a chamada.
- **Fax:** ocorre quando a chamada é atendida por fax.
- **URA (Sinalização):** ocorre quando a operadora informa que o atendimento foi feito por uma URA*.
- **URA / Secretária Eletrônica (CPD):** ocorre quando a chamada é identificada pelo recurso de CPD como sendo atendida por URA ou secretária eletrônica.
- **Número Inexistente:** ocorre quando a sinalização recebida da operadora de telefonia for de número inexistente.
- **Bloqueio de Telemarketing:** está relacionado aos números telefônicos cadastrados na lista de Números Bloqueados do

Procon, sendo estes impedidos de receber chamadas do marketing ativo.

- **Tempos:** apresenta um histórico dos tempos médio, mínimo e máximo do serviço:
 - **Até o completamento:** tempos mínimo, médio e máximo até o completamento da chamada. Este tempo começa a contar quando o discador inicia a geração da chamada e termina quando ela é completada.
 - **Até o atendimento no destino:** tempos mínimo, médio e máximo até o atendimento da chamada pelo destino (contato). Este tempo começa a contar quando a chamada é completada e termina quando o destino atende.
 - **Em fila:** tempos mínimo, médio e máximo em que a chamada após atendida pelo agente fica aguardando um agente livre.
 - **Até o atendimento do recurso:** tempos mínimo, médio e máximo até o atendimento da chamada pelo agente. Este tempo começa a contar quando a chamada, já atendida pelo contato, é encaminhada ao agente e termina quando o agente inicia o atendimento.
 - **De atendimento:** tempos mínimo, médio e máximo de atendimento das chamadas geradas. Este tempo começa a contar quando a chamada é atendida pelo agente ou pela URA após ter sido gerada pelo **Interact** e atendida pelo destino e termina quando a chamada é finalizada.
 - **Do recurso aguardando chamada:** tempos mínimo, médio e máximo em que o agente fica aguardando a próxima chamada.

NOTA

As estatísticas sobre os tempos do serviço não serão apresentadas para o algoritmo Teste de Lote.

Contingência

A Contingência garante a continuidade do atendimento quando ocorrerem falhas de conexão com o servidor web ou com a interface do agente quando esse já se encontra logado.

O agente entrará automaticamente em contingência quando houver problema na conexão com o servidor web, desconexão do cabo de rede ou mesmo desligamento da sua máquina e estiver operando com voz em modo automático. Um agente que enfrentar os problemas de conexão descritos acima e que estiver operando com a mídia Voz em modo manual ou sem dispositivo de voz, será deslogado automaticamente pelo sistema.

Apenas o supervisor poderá acessar a página alternativa e efetuar o *login/logout* dos agentes enquanto estes estiverem em contingência. Para acessar esta página insira *ipECG/contingencia* no *browser*.



A imagem mostra a interface de login para a página de contingência do sistema INTERACT MultiAgent. No topo, há um ícone com uma pessoa e três barras coloridas (vermelha, amarela, verde). Abaixo, o texto "INTERACT MultiAgent" e "Contingência" são exibidos. O formulário de login possui dois campos de entrada: "Usuário:" com o placeholder "Informe seu usuário" e "Senha:" com o placeholder "Informe sua senha de acesso". Um botão azul com o texto "Entrar" está localizado na parte inferior direita do formulário.

Figura 37. Login da Página Alternativa de Contingência



Figura 38. Operações da página Alternativa da Contingência

A contingência será possível apenas para atendimentos da mídia Voz.

Quando o agente é logado através da página alternativa de contingência, seu ramal é considerado como em modo de atendimento automático. Ao retornar ao funcionamento normal e efetuar novo *login* através do **MultiAgent**, seu modo de atendimento volta à configuração prévia.

Se o agente está operando normalmente, está em pausa controlada e entra em contingência, quando o tempo da pausa controlada terminar ele será colocado em pausa por falha por 15 segundos e depois o sistema irá alterar seu estado para operando automaticamente.

O agente sairá de contingência assim que realizar um novo *login* na interface do **MultiAgent**.

NOTA


Quando o agente estiver em Contingência, seu estado será apresentado na Supervisão dos Agentes e no Painel de Acompanhamento.

TRANSFERÊNCIA DE CHAMADAS

O sistema permite que o usuário transfira chamadas da mídia *E-mail/Voz* que estejam em espera ou da mídia *E-mail* ou Chat que estejam retidas. As transferências podem ser realizadas por meio do campo **Chamadas em Andamento**, das páginas SUPERVISÃO DE SERVIÇO RECEPTIVO e SUPERVISÃO DE AGENTE.

PROCEDIMENTO

Transferir chamada

1. No campo **Chamadas em Andamento**, da página SUPERVISÃO DE SERVIÇO RECEPTIVO ou da página SUPERVISÃO DE AGENTE, clique no botão  correspondente à chamada a ser transferida. Será aberto o menu de opções a seguir:

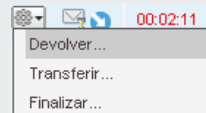


Figura 39. Menu de Opções

2. Clique em **Transferir...** Será aberta a página TRANSFERE A CHAMADA, mostrada a seguir.

Transfere a chamada

Transferir chamada para: Agente

Nome:

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

Figura 40. Transfere a Chamada

3. No campo **Nome** é possível pesquisar o destinatário da chamada. Para isso, insira três caracteres iniciais do nome e clique em **Filtrar**, para que o sistema inicie a pesquisa. Também é possível pesquisar os destinatários pela letra inicial do nome.
4. Após selecionar o destinatário, clique no botão **Transferir**.

SUPERVISÃO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS

Ao selecionar a opção Serviços Receptivos, do menu SUPERVISÃO, será apresentada a janela mostrada na Figura 41, na qual é possível visualizar as estatísticas dos serviços receptivos do sistema.

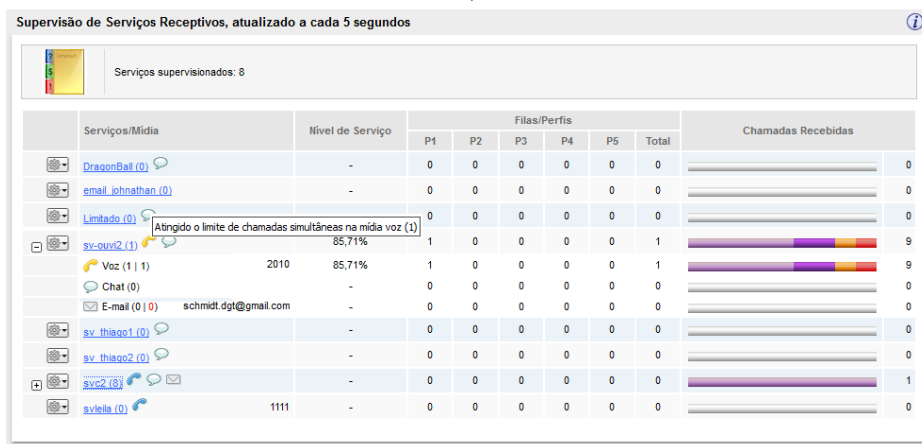


Figura 41. Página Principal de Supervisão


Podem-se expandir as informações sobre determinado serviço usando o botão . Se houver limite de chamadas simultâneas de voz definido (p.233), o ícone em azul é substituído pelo ícone em amarelo quando o limite for atingido. À direita do ícone

aparecem a quantidade de chamadas simultâneas no momento e o limite estabelecido pelo administrador, nesta ordem: 📞 Voz (1 | 1)

Essa página apresenta os seguintes campos a respeito dos serviços receptivos:

- Quantidade de serviços supervisionados.
- Lista de serviços e mídias ativas.
- Nível de serviço.
- Quantidade de chamadas na fila, separadas por perfil.
- Quantidade de chamadas recebidas.

Para reiniciar as estatísticas de um serviço específico, clique no botão  e escolha a opção **Reiniciar Estatísticas**.

O botão  abre a legenda dos ícones utilizados na página:

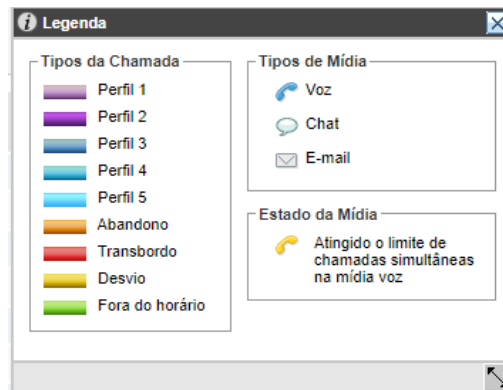


Figura 42. Legenda

DESVIO DE CHAMADAS NA FILA

A partir da listagem de chamadas na fila é possível transferir ou alterar a prioridade da chamada (Figura 43).

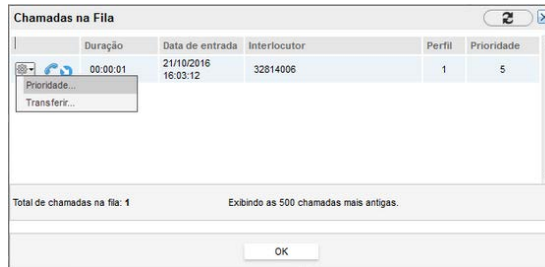



Figura 43. Prioridade

O botão  abre o menu de opções, que permite as seguintes operações sobre as chamadas:

- **Prioridade...:** essa opção permite que a prioridade das chamadas em fila seja alterada.

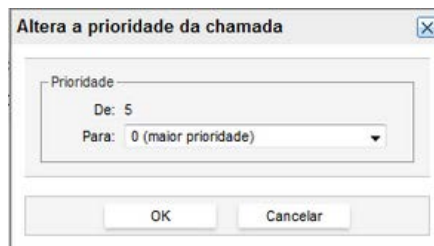


Figura 44. Altera Prioridade da Chamada

- **Transferir...:** essa opção permite transferir à chamada para um **Agente** ou **Serviço**.

A janela "Transfere a chamada" apresenta o seguinte layout:

- Título: "Transfere a chamada" com ícone de fechar.
- Forma de destino: "Transferir chamada para:" com menu suspenso "Agente".
- Filtro: "Nome:" com campo de texto e botão "Filtrar".
- Lista de agentes: Barra de letras "A-Z" e uma área vazia para a lista.
- Botões de ação: "Transferir" e "Cancelar" na base.

Figura 45. Transfere a Chamada

Nos casos em que as chamadas forem transferidas para um agente, as mesmas serão contabilizadas como um atendimento no serviço. Ou seja, do ponto de vista do supervisor, o atendimento desta chamada é igual ao de uma chamada de serviço que foi roteada pelo **Interact**.

Nos casos em que a chamada for transferida para outro serviço, não é contabilizado um atendimento no serviço. Para isto, foi criada a estatística "Desvio na fila".




Supervisão de um serviço receptivo específico

Podem-se visualizar as informações de um serviço específico clicando sobre o *link* correspondente a ele:

Serviços Mídia	
	HotLine (0) 
	Manutenção (0) 
	Operação (0)   

Será aberta a página apresentada na Figura 46, com informações sobre todas as mídias ativas para o serviço.

Nessa página será possível verificar as seguintes informações:

- Links** para acesso às páginas com informações sobre as mídias.
- Estatísticas desde:** data e o horário em que as estatísticas foram iniciadas.
- Nível de serviço¹ por mídia:** nível de serviço de cada uma das mídias que o serviço possui:
 - Voz - 
 - Chat - 
 - E-mail - 
- Total de chamadas:** quantidade total de chamadas do serviço.

¹ Nível de serviço: parâmetro de qualidade normalmente definido pela comparação entre metas pré-definidas e os resultados das estatísticas. São as chamadas atendidas até X segundos.

5. **Nível de serviço geral:** nível de serviço considerando-se as chamadas de todas as mídias ativas.

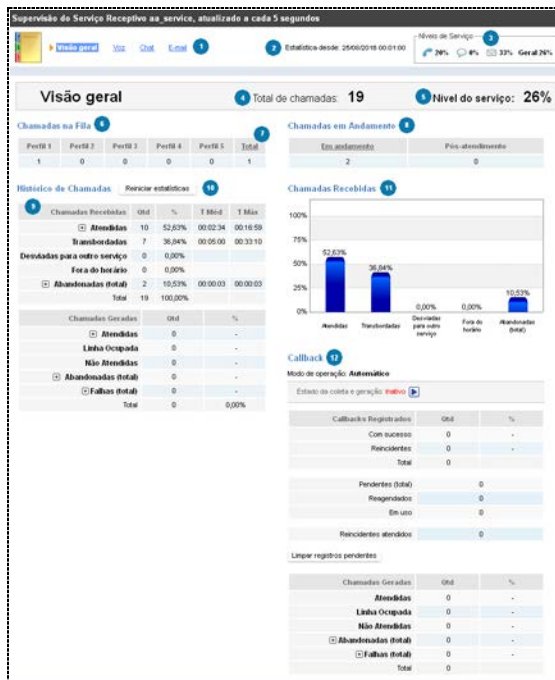




Figura 46. Supervisão do Serviço – Visão Geral

6. **Chamadas na fila:** quantidade de chamadas que estão na fila e em qual perfil elas se encontram.

7. **Total:** esse *link* acessa a página CHAMADAS NA FILA, que lista as chamadas do serviço que estão aguardando atendimento.

	Duração	Data de entrada	Interlocutor	Perfil	Prioridade
 	00:00:14	21/10/2016 15:56:20	32812020	1	5

Total de chamadas na fila: 1 Exibindo as 500 chamadas mais antigas.

OK

Figura 47. Chamadas na Fila

Essa página indica o tipo de mídia (*Voz, Chat e E-mail*), há quanto tempo a chamada está aguardando, a data de entrada da chamada no **Interact**, o interlocutor (identidade de A), o perfil em que a chamada está e sua prioridade de atendimento.

8. **Chamadas em andamento:** indica as quantidades de chamadas em Andamento e em Pós-Atendimento. Se a configuração de limite de chamadas simultâneas estiver habilitada, a soma das duas quantidades será indicada em Simultâneas e quando o limite for atingido será emitido o aviso: (Limite atingido). Para definir a quantidade limite de chamadas, ver p.233.

O link [Em andamento](#) acessa a página CHAMADAS EM ANDAMENTO, que lista as chamadas do serviço que estão em atendimento, as chamadas de e-mail e chat retidas, informando a duração, a data de entrada da chamada no **Interact**, o agente e o interlocutor:

	Duração	Data de entrada	Agente	Interlocutor
	00:34:36	13/08/2021 15:19:26	andre	Ricardo
	00:12:03	13/08/2021 15:30:01	agente-le2	mari@...
	00:34:36	13/08/2021 12:12:26	Ricardo	andre

Total de chamadas em andamento: 3 (Retidas: 2) Exibindo as 500 chamadas mais antigas.

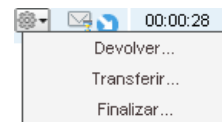
OK

Figura 48. Chamadas em Andamento

O botão abre o menu de opções ao lado, que permite as seguintes operações sobre as chamadas:




- **Devolver:** permite devolver a chamada para a fila de atendimento. Caso haja algum agente disponível, a chamada será encaminhada para ele.


Esta opção é apresentada para chamadas da mídia Voz que foram colocadas em espera pelo agente ou da mídia *E-mail* ou Chat que foram retidas por ele, através do **MultiAgent** (opções **Música** e **Reter**, respectivamente).





- **Transferir:** permite transferir a chamada para outro agente ou para outro serviço. A transferência de chamadas é descrita no item Transferência de chamadas. Esta opção é apresentada para chamadas da mídia Voz que foram colocadas em espera pelo agente ou da mídia *E-mail* ou Chat que foram retidas por ele, através do **MultiAgent** (opções **Música** e **Reter**, respectivamente).
- **Finalizar:** permite que o usuário finalize a chamada selecionada. O sistema apresenta uma mensagem solicitando que o usuário confirme a operação.

NOTAS

- 1) *As chamadas em espera da mídia Voz são representadas pelo ícone .*
- 2) *As chamadas retidas da mídia E-mail são representadas pelo ícone .*
- 3) *As chamadas retidas da mídia Chat são representadas pelo ícone .*

9. **Histórico de chamadas:** apresenta os totais de chamadas geradas e recebidas pelo serviço com seus respectivos percentuais em relação ao total de chamadas. A partir dessas estatísticas, é apresentado o detalhamento do que ocorreu com as chamadas, separados como a seguir:
 - **Chamadas recebidas:**
 - **Atendidas:** quantidade total de chamadas atendidas. Clicando no ícone  é possível verificar o total de chamadas atendidas nos perfis de atendimento e, também, por perfil. Dessa maneira é possível verificar em quais perfis as chamadas foram atendidas.
 - **Respondidas:** quantidade de chamadas da mídia *E-mail* respondidas pelos agentes.

- **Transferidas para a fila:** quantidade total de chamadas que foram transferidas para a fila, por um dos seguintes motivos:
 - o agente transferiu a chamada de forma imediata para a fila do serviço;
 - o agente atendeu uma chamada de *e-mail*, mas efetuou *logout* antes de finalizar o atendimento; ou
 - o supervisor transferiu ou devolveu para a fila a chamada de *e-mail* que estava retida.
- **Transbordadas**
- **Desviadas para outro serviço:** quantidade de chamadas que foram desviadas da fila para outro serviço.
- **Fora do horário**
- **Abandonadas:** quantidade total de chamadas abandonadas. Clicando no ícone é possível verificar a discriminação por tipo de abandono (Abandonadas no pré-atendimento, abandonadas na fila, abandonadas na fila por perfil, abandonadas no ramal, rejeitadas).
- **Total:** quantidade total de chamadas recebidas.
- **Chamadas geradas:**
 - **Atendidas:** quantidade de chamadas geradas que foram atendidas pelos usuários, incluindo as geradas manualmente pelo agente e as chamadas geradas pelo *Callback*. Para a mídia *E-mail*, são os *e-mails* gerados e enviados pelos agentes. Clicando no ícone é possível verificar as estatísticas Enviadas.
 - **Enviadas:** quantidade de *e-mails* gerados e enviados pelos agentes.
 - **Transferidas para a fila:** quantidade total de chamadas voz ou *Chat* que foram geradas pelo agente, atendidas pelo destino e foram transferidas de forma imediata para a fila do serviço.

- **Linha Ocupada:** inclui as chamadas geradas manualmente pelo agente e as geradas pelo *Callback*.
- **Não Atendidas:** inclui as chamadas geradas manualmente pelo agente e as geradas pelo *Callback*.
- **Abandonadas:** quantidade total de chamadas abandonadas. Clicando no ícone  é possível verificar a discriminação por tipo de abandono (Abandonadas no ramal, Rejeitadas, Abandonadas pelo agente na geração).
- **Abandonadas no ramal:** somente as chamadas geradas manualmente pelo agente.
- **Rejeitadas:** inclui as chamadas geradas manualmente pelo agente e as geradas pelo *Callback*.
- **Abandonadas pelo agente na geração:** inclui a quantidade de *e-mails* gerados, mas não enviados pelos agentes e as geradas pelo *Callback* abandonadas pelos agentes.
- **Falhas:** inclui as chamadas geradas manualmente pelo agente e as geradas pelo *Callback*. Clicando no ícone  é possível verificar a discriminação das falhas ocorridas (falha de sinalização, falha de congestionamento, falha de alocação, falha no desvio, falha de geração, fax, URA (Sinalização), número inexistente, bloqueio de telemarketing, dispositivo sem créditos).
- **Total:** soma da quantidade total de chamadas geradas manualmente pelo agente e as geradas pelo *Callback*.



NOTA

Os conceitos acima estão descritos no [Glossário](#) deste manual.



10. **Reiniciar Estatísticas:** reinicia as estatísticas do serviço.
11. **Gráfico das chamadas:** apresenta um gráfico com as estatísticas macros das chamadas recebidas: atendidas, transbordadas, desviadas, fora do horário e abandonada.
12. **Callback:** apresenta informações sobre o **Callback**, permitindo verificar o estado do sistema, ativá-lo ou desativá-lo, limpar os registros pendentes, verificar informações sobre os **Callbacks** registrados e sobre as chamadas geradas.



NOTA

O **Callback** é uma funcionalidade que registra informações sobre as chamadas que não foram atendidas pelos agentes e posteriormente gera chamadas de retorno aos contatos registrados. Informações a respeito do **Callback** estão detalhadas na seção [Cadastro](#).

- **Modo de operação:** indica o modo de operação do **Callback**, que pode ser:
 - **Automático:** o **Callback** registra automaticamente a identificação do número chamador e do serviço para o qual a chamada foi destinada. Nesse modo, o sistema decide quando gerar a chamada de volta para o cliente.
 - **Manual:** o registro das informações sobre os números chamadores e a geração de chamadas são independentes, ou seja, o usuário pode ativá-los e desativá-los quando achar conveniente, sem que o sistema precise verificar os percentuais de ocupação dos agentes. Nesse modo, é o operador quem decidirá o momento em que ativará a geração de chamadas.
- **Estado da coleta:** informa o estado (ativo/inativo) da coleta de informações sobre as chamadas transbordadas e permite ativar/desativar o processo pelos botões  e , respectivamente. Quando o **Callback** está configurado no modo automático, o estado ativo indica que o sistema está recebendo chamadas transbordadas pelo serviço, registrando os dados e gerando chamadas para os usuários. Já o estado inativo indica que o sistema não está


recebendo e nem gerando chamadas para os usuários registrados. No modo manual, o estado ativo indica que o sistema está recebendo chamadas dos serviços e registrando informações no banco de dados.

- **Estado da geração:** informa o estado (ativo/inativo) da geração de chamadas e permite ativar/desativar o processo pelos botões  e , respectivamente. Quando o **Callback** estiver configurado no modo automático, a geração de chamadas ocorrerá conforme as regras configuradas. Já no modo manual, a geração de chamadas será iniciada quando esta opção estiver ativada.
- **Callbacks registrados:**
 - **Com sucesso:** quantidade de chamadas cujas informações foram registradas no sistema e a porcentagem dessas chamadas em relação ao total de chamadas registradas.
 - **Reincidentes:** quantidade de chamadas que foram registradas com sucesso e que os usuários ligaram novamente antes que o **Callback** retornasse a chamada, além da porcentagem dessas chamadas em relação ao total de chamadas registradas.
 - **Total:** quantidade total de chamadas transbordadas pelo serviço (registradas e reincidentes).
 - **Chamadas pendentes:** quantidade de chamadas que ainda não foram geradas para os números registrados pelo sistema. O administrador/supervisor poderá excluir os registros pendentes do **Callback** pelo botão **Limpar Registros Pendentes**.
 - **Reagendados:** quantidade de registros pendentes que foram reagendados.
 - **Reincidentes atendidos:** quantidade de chamadas cujas informações foram registradas para contato futuro, porém, o usuário ligou novamente, antes que o **Callback** retornasse a chamada, e foi atendido.
- **Chamadas geradas:**

- **Atendidas:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo **Callback** que foram atendidas pelos usuários.
- **Linha ocupada:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo **Callback** para números que estavam ocupados.
- **Não atendidas:** quantidade e percentual das chamadas geradas pelo **Callback** que não foram atendidas pelos usuários.
- **Abandonadas(total):** quantidade total de chamadas geradas pelo **Callback abandonadas**. Clicando no ícone , é possível verificar a discriminação por tipo de abandono (Rejeitadas, Abandonadas pelo agente na geração).
- **Rejeitadas:** quantidade de chamadas geradas por **Callback** rejeitadas pelo cliente (pode ocorrer quando o cliente atende, mas desliga em até 2 segundos).
- **Aband. pelo agente na geração:** quantidade de chamadas geradas pelo **Callback** em que o agente desligou durante o completamento da chamada, ou enquanto a chamada estiver tocando no cliente e não for atendida.
- **Falha (total):** quantidade e percentual de chamadas geradas pelo **Callback** nas quais ocorreu alguma falha (por exemplo: número inexistente ou incompleto). Clicando no ícone , é possível verificar a discriminação das falhas ocorridas (falha de sinalização, falha de congestionamento, falha de alocação, falha no desvio, falha de geração, fax, URA (sinalização), número inexistente, bloqueio de telemarketing e dispositivo sem créditos).
- **Total:** quantidade total de chamadas geradas pelo **Callback**.

Estadísticas de uma mídia específica (Voz, Chat ou E-mail)

Por meio da página de **Supervisão do Serviço – Visão Geral**, Figura 46, é possível acessar as páginas de supervisão das mídias ativas (Voz, Chat e E-mail). A Figura 49 apresenta a supervisão da mídia E-mail.

As informações não relacionadas à mídia específica serão desabilitadas, para não alterar a disposição das linhas de estatísticas, que podem ter sido alteradas pelo usuário através do ícone .

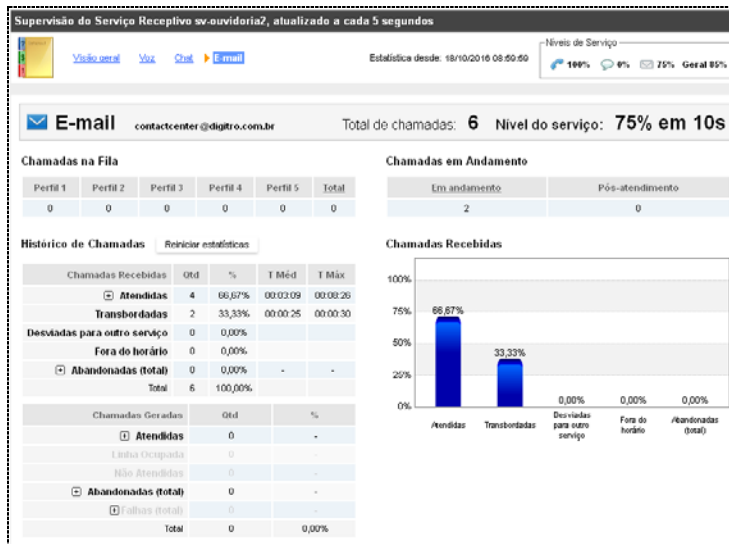


Figura 49. Supervisão do Serviço – E-mail

4

CONSULTA

O menu CONSULTA possui duas opções, **Dimensionamento de agentes** e **Histórico de chamadas**, descritas a seguir.

DIMENSIONAMENTO DE AGENTES

A opção **Dimensionamento de Agentes** permite verificar quais agentes estão aptos a atender um determinado serviço ou quais estão associados a um determinado *skill*.

Essa tela somente é acessada por usuários que possuem privilégio para tal e apresenta dois filtros de pesquisa: **Serviço** e **Skill**.

O filtro **Serviço** lista os serviços associados ao supervisor. O sistema faz o cruzamento dos perfis do serviço (composto por *skills* e notas) com os *skills*/notas dos agentes cadastrados no sistema e o resultado é apresentado em forma de lista, contendo o nome, *login* e as mídias/perfis que os agentes estão aptos a atender. Além disso, para cada agente, é mostrado um gráfico com as pausas automáticas programadas para o mesmo. Ao posicionar o cursor do mouse no gráfico sobre as pausas automáticas será exibido um *tooltip* com as informações da pausa (motivo da pausa, hora inicial, duração e os dias da semana). Esta lista e o gráfico, com a *tooltip* da pausa, podem ser visualizados na Figura 50.

NOTA

O critério de distribuição de chamadas configurado no serviço não é utilizado na pesquisa.

Dimensionamento de Agentes

Filtros

Serviço: ValidacaoPatch Skill: Chat

Filtrar

Itens por página: 10

Nome	Login				00h	03h	06h	09h	12h	15h	18h	21h	24h
valida1	valida1	Perfi 1	Perfi 1	Perfi 1									

Motivo de Pausa: pausaNoite
Hora inicial: 03:00
Duração: 10 minutos
Dias da semana: Todos

Um registro foi encontrado

Figura 50. Dimensionamento de Agentes – Filtro Serviço

O filtro **Skill** lista todos os **skills** cadastradas no sistema. A pesquisa apresenta todos os agentes que possuam o **skill** selecionado, numa listagem contendo o nome do agente, seu **login** e a sua nota do **skill**, como pode ser visualizado na Figura 51.

Dimensionamento de Agentes

Filtros

Serviço: sa_servico Skill: scolero_skil

Filtrar

Itens por página: 10

Nome	Login	Nota
ag_scolero	ag_scolero	10

Um registro foi encontrado

Figura 51. Dimensionamento de Agentes – Filtro Skill

HISTÓRICO DE CHAMADAS

A opção **Histórico de Chamadas** permite visualizar o histórico de chamadas do **Interact** por meio de filtros para a busca de informações no banco de dados relacional da plataforma.

Histórico de Chamadas

Filtros

* Data inicial: 06/11/2020 13:36
 * Data final: 10/11/2020 09:35

Pessoal Serviço

Agente:
 Interlocutor:

Condição de término:
 Dados associados:
 Pesquisa de Satisfação:

Duração: 00:00:20 e 00:00:32
 Assunto do e-mail:
 Gravação:

Mídia:

Filtrar Limpar Configurar colunas

Itens por página: 10

Chamada	Data inicial	Duração	Agente	Serviço	Origem	Destino	Cond. de término	Assunto do e-mail	Chave da chamada (Pid)	Envio cópia de e-mail	Abertura URL asincronismo	E-mail associado chat
	06/11/2020 13:36	00:00:32	r1	svvc	defora	r1	Chamada normal		459d92a-204e-11eb-b095-002491a2abcd		Sim	
	06/11/2020 13:35	00:00:22	r1	svvc	r1@ricardo@gmail.com	r1	Chamada transferência	03 - fora do eipad	8c7bc9c-204e-11eb-b07a-002491a2abcd	Sim	Sim	
	09/11/2020 10:46	00:00:20		svvc	3071	2010	Transbordo callback		09/11/20 10:46:52 010A 0002/00		Não	
	09/11/2020 10:47	00:00:21		svvc	3071	2010	Transbordo callback		09/11/20 10:47:47 010A 0002/00		Não	
	10/11/2020 08:28	00:00:22	r1	svvc	defora	r1	Chamada normal		c605e4ec-2347-11eb-b095-002491a2abcd		Não	
	10/11/2020 08:32	00:00:20	r1	svvc	defora	r1	Chamada normal		74e0b952-2345-11eb-b095-002491a2abcd		Não	ricardo.scheidt@digitro.com

Foram encontrados 6 registros entre 06/11/2020 13:36 e 10/11/2020 09:35, mostrando todos os registros

Figura 52. Histórico de Chamadas

Esta tela dispõe dos seguintes filtros:

- **Data inicial e Data final:** permitem filtrar as chamadas que ocorreram dentro de um determinado período.
- **Mídia:** permite selecionar o tipo de mídia das chamadas a serem filtradas. É preciso selecionar ao menos um tipo de mídia.
- **Pessoal:** permite filtrar as chamadas pessoais. Deve ser marcado para trazer chamadas pessoais.

- **Serviço:** permite filtrar as chamadas de serviço. Deve ser marcado para trazer chamadas de serviço.
- **Agente:** permite filtrar as chamadas de acordo com o agente que as atendeu.
- **Interlocutor:** permite filtrar as chamadas por interlocutor de origem, de destino, e-mail encaminhado para, copiados em e-mail (cc e cco) ou todos. Deve ser informado um valor para interlocutor.

NOTA

Para a mídia chat, chamadas de WhatsApp, a pesquisa por Interlocutor deverá considerar tanto o número do telefone como o nome.

- **Condição de término:** permite filtrar as chamadas de acordo com sua condição de término.
- **Dados associados:** permite filtrar as chamadas pelos dados associados à chamada.
- **Pesquisa de Satisfação:** permite filtrar as chamadas com pesquisa de satisfação, sem pesquisa de satisfação ou ambas.
- **Duração mínima e máxima:** permite filtrar as chamadas por sua duração, dentro do intervalo especificado. Deve ser utilizado o formato HH:mm:ss.
- **Assunto do e-mail:** permite filtrar as chamadas por partes do texto do assunto do e-mail. Este filtro só será habilitado quando a mídia E-mail for considerada na pesquisa.
- **Gravação:** permite filtrar as chamadas que possuam ou não gravação.

Botões de Filtros:

- **Filtrar:** permite visualizar o resultado da pesquisa conforme os filtros selecionados.
- **Limpar:** permite apagar os filtros selecionados.
- **Configurar colunas:** permite configurar as colunas que serão exibidas no resultado da pesquisa (Figura 53). A janela **Detalhes da chamada** (Figura 54) exibirá os valores das novas colunas, sempre que não estejam vazias.

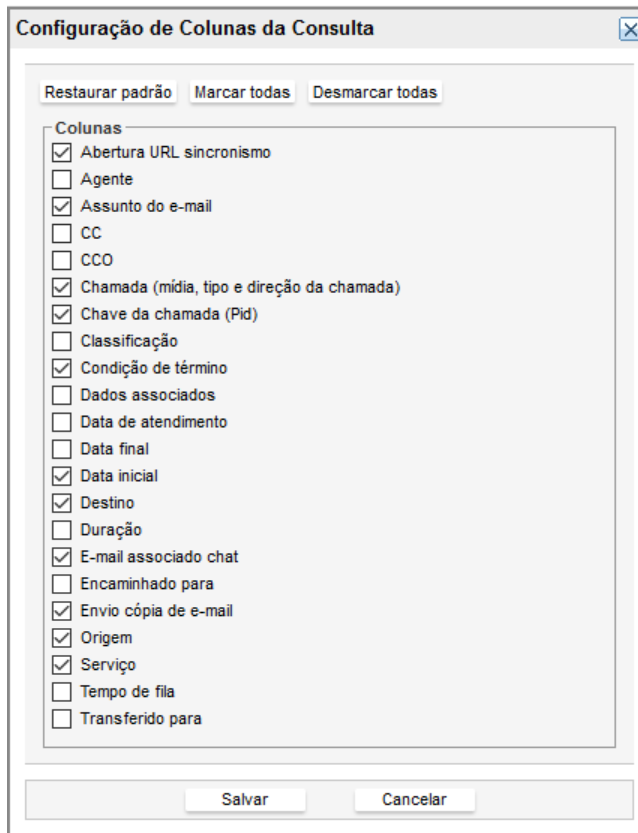



Figura 53. Configurar colunas da consulta

Na lista de chamadas, será apresentado, para as chamadas de serviço, o menu de opções , no qual é possível verificar **Detalhes da chamada** (Figura 54) e **Visualizar pesquisa de satisfação** (Figura 55).

Detalhes da chamada	
Chamada	
Data inicial	06/11/2020 09:01
Data final	06/11/2020 09:06
Duração	00:05:11
Agente	thiago1
Serviço	sv_thiago
Origem	joão
Destino	thiago1
Condição de término	Chamada normal
Data de atendimento	06/11/2020 09:01
Dados associados	#P:2020110600000002#
Chave da chamada (Pid)	c7f3c856-2027-11eb-901f-00265a0f12d7
Abertura URL sincronismo	Não
E-mail associado chat	email@exemplo.com

Figura 54. Detalhes da Chamada

Formulário Super nome do formulário de pesquisa de satisfa... - Versão 1

Origem: Cliente 07	Destino: taynara
Serviço: Serviço Tacia	Mídia: Chat
Data inicial: 30/09/2016 15:38	Duração: 00:01:33

Pergunta	Resposta
1 Pergunta 01	Alternativa 01 - Vários caracteres áéíúü ãõ ê àèiòü @#S&()+_+_)(&S#@[]-0987654321 QWERTYUIOPÇŁKJ Vários caracteres áéíúü ãõ ê àèiòü @#S&()+_+_)(&S#@[]-0987654321 QWERTYUIOPÇŁKJ testando homologação ()
2 Pergunta 02	1
3 Pergunta 03	Resposta 1 da pergunta número 3
4 Pergunta 04	Resposta 1 da pergunta número 4
5 Pergunta 05	Alternativa 01 - Vários caracteres áéíúü ãõ ê àèiòü @#S&()+_+_)(&S#@[]-0987654321 QWERTYUIOPÇŁKJ Vários caracteres áéíúü ãõ ê àèiòü @#S&()+_+_)(&S#@[]-0987654321 QWERTYUIOPÇŁKJ testando homologação ()
6 Pergunta 06	Resposta 1 da pergunta número 6
7 Pergunta 07	5
8 Pergunta 08	5
9 Pergunta 09	5
10 Pergunta 10	5

Figura 55. Formulário de Pesquisa de Satisfação

Para as chamadas que tiverem gravações aparecerão também os seguintes itens:

- **Gravações:** para chamadas de voz. Este item permite abrir uma janela com a lista de gravações as associadas à chamada, as quais poderão ser reproduzidas ou baixadas, como mostra a figura a seguir.

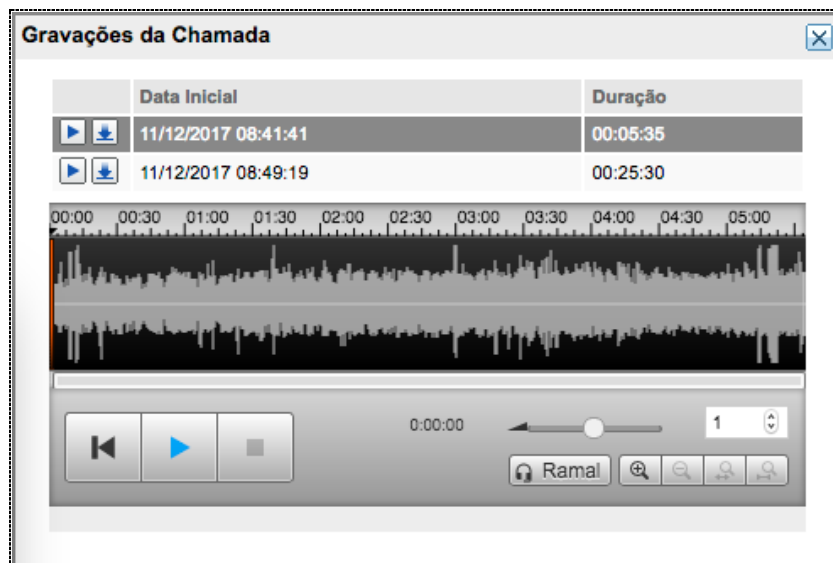


Figura 56. Gravações de Chamadas de Voz

- Visualizar *Chat* e *Download de Chat*: para as chamadas de *Chat*;
- Visualizar *e-mail* e *Download de e-mail*: para as chamadas de *e-mail*;
- **Enviar para Monitoria**: para todos os tipos de mídia: lista as monitorias aptas a receber a chamada para ser avaliada (Figura 57). Para utilizar este recurso é necessário possuir os privilégios e a licença para a funcionalidade monitoria.



Figura 57. Campanhas de Monitoria Aptas

5

MONITORIA

O menu **MONITORIA** permite que sejam realizadas avaliações de desempenho de atendimento prestado pelos agentes, em serviços receptivos e ativos, através de campanhas de monitoria.

No **Interact**, a avaliação de uma chamada depende do correto cadastramento de campanhas de monitoria e avaliadores, através dos seguintes passos:

1. Cadastro de formulário de monitoria (*Cadastros/Formulários/Monitoria*), para definir o formulário a ser preenchido pelos avaliadores;
2. Cadastro de avaliadores, ou seja, usuários com perfil de acesso que contenha o privilégio *Interact > Manager > Monitoria de atendimento > Avaliação de chamadas (Pessoas/Perfis e Privilégios)*;
3. Cadastro de campanha de monitoria (*Monitoria/Campanhas*), para configurar a seleção das chamadas a serem avaliadas;
4. Seleção das chamadas já finalizadas e que contenham gravação. Há dois modos de seleção das chamadas, configurados na campanha:
 - **Automático:** o sistema irá selecionar as chamadas que serão avaliadas;
 - **Manual:** as chamadas serão selecionadas usando o menu *Consulta/Histórico de Chamadas* por usuários com perfil de acesso que contenha o privilégio

Interact > Manager > Monitoria de atendimento > Seleção de chamadas (Pessoas/Perfis e Privilégios);

5. Visualização das chamadas selecionadas cuja avaliação está pendente (Monitoria/Avaliações);
6. Preenchimento da avaliação (Monitoria/Operação).

NOTA

*A Monitoria é uma funcionalidade licenciada, não sendo padrão no **Interact**. Para utilizá-la, é necessário adquirir a licença específica para este recurso.*

O menu MONITORIA possui três opções, **Avaliações**, **Campanhas** e **Operação**, descritas a seguir.

AVALIAÇÕES

Ao selecionar a opção **Avaliações** será apresentada a janela mostrada na Figura 58, na qual é possível filtrar as avaliações desejadas, utilizando como parâmetros de pesquisa os filtros: **Data inicial**, **Data final**, **Mídia**, **Campanha**, **Serviço**, **Time**, **Agente**, **Avaliador**, **Inclusão** e **Estado**.

Avaliações de monitoria

Filtros

Data inicial: 24/08/2016

Data final: 23/09/2016

Mídia:

Campanha:

Serviço:

Time:

Agente:

Avaliador:


Inclusão:

Estado:

Filtrar Limpar

Itens por página: 10

Figura 58. Avaliações de Monitoria - Filtros

Para listar as avaliações, o usuário deverá selecionar os filtros que desejar e clicar no botão .





Será apresentada a página com a **Lista de avaliações** mostrada na figura a seguir:



Data da chamada	Duração	Agente	Serviço	Origem	Destino	Campanha de monitoria	Avaliador	Média
21/07/2016 16:32	00:00:11	aa1	aa_service	gaspap	aa1	teste-lela-monitoria	aval-mont-lela	
22/07/2016 11:24	00:28:40	aa2	aa_service	gaspap	aa2	teste-lela-monitoria	aval-mont-lela	

Figura 59. Lista de Avaliações

As avaliações listadas podem estar em três estados:

- **Pendente:** a avaliação ainda não foi iniciada por nenhum avaliador. Apresenta um botão para iniciar a avaliação. Não é apresentado ícone de estado para o estado pendente.
- **Em andamento:** a avaliação já foi iniciada, mas ainda não foi finalizada. Apresenta um botão para continuar a avaliação  e um ícone informando que a avaliação está em andamento .
- **Finalizada:** a avaliação já foi finalizada pelo avaliador. Apresenta um botão para exibir os detalhes da avaliação  e um ícone informando que a avaliação foi finalizada .

Caso exista uma avaliação em andamento para o usuário logado, será exibida uma mensagem no topo da tela com *links* para **Avaliar** e **Cancelar**.

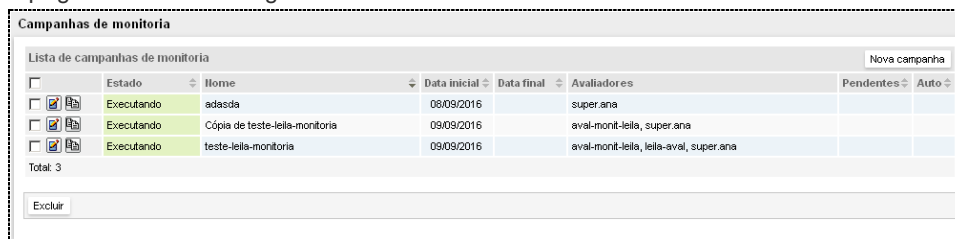
- Já existe uma avaliação em andamento: Avaliar / Cancelar.
 - Ao clicar no *link* **Avaliar**, é apresentada a tela de operação para o usuário terminar a avaliação selecionada.
 - Ao clicar no *link* **Cancelar**, a avaliação é liberada e o estado muda de **Em andamento** para **Pendente**.

Ainda no caso de existir uma avaliação em andamento, não será possível iniciar outra avaliação. O usuário deverá finalizar a primeira avaliação para poder iniciar outra.

CAMPANHAS

Cadastro de campanhas de monitoria

O cadastro de Campanhas de monitoria é feito no menu *Monitoria/Campanhas*, que abre a página mostrada a seguir:



Campanhas de monitoria

Lista de campanhas de monitoria

<input type="checkbox"/>	Estado	Nome	Data inicial	Data final	Avaliadores	Pendentes	Auto
<input type="checkbox"/>	Executando	adaada	08/09/2016		super.ana		
<input type="checkbox"/>	Executando	Cópia de teste-leila-monitoria	09/09/2016		aval-mont-leila, super.ana		
<input type="checkbox"/>	Executando	teste-leila-monitoria	09/09/2016		aval-mont-leila, leila-aval, super.ana		

Totat: 3





Excluir

Figura 60. Lista de Campanhas de Monitoria

Essa página apresenta uma listagem com as campanhas de monitoria cadastradas no sistema, além de informar a quantidade de chamadas selecionadas cuja avaliação está pendente para cada campanha.

O estado da campanha depende da configuração do período da campanha e do modo de seleção, e pode assumir um dos seguintes valores:

- **Agendada:** a campanha foi configurada para período futuro e ainda não entrou em operação.
- **Executando:** a campanha entrou em operação. Se uma data final foi definida, ela ainda não foi atingida. O estado é apresentado na listagem com fundo verde.
- **Em pausa:** a campanha entrou em operação, mas foi colocada em pausa por um usuário com privilégio de acesso específico. O estado é apresentado na listagem com fundo amarelo.
- **Finalizada:** a campanha entrou em operação e foi finalizada por atingir a data final configurada.
- **Processando:** a campanha entrou em operação para período retroativo. O estado é apresentado na listagem com fundo verde.

É possível cadastrar uma nova campanha , editar , copiar  ou excluir uma já cadastrada, além de colocar em pausa  ou retirar da pausa  uma campanha com seleção automática no estado *Executando* ou *Em pausa*, respectivamente.

PROCEDIMENTO

Cadastrar nova campanha de monitoria

1. Na página **Campanhas de monitoria**, clique no botão **Nova campanha**. Será aberta a **página a seguir**:

Cadastro de Campanha de Monitoria

* Campos obrigatórios

* Nome:

Descrição:

* Formulário:

* Agrupador: Serviços Times Grupo de agentes (1)

Período:

* Data inicial: 23/09/2016 Data final:

Seleção automática de chamadas:

Habilitar seleção automática de chamadas

▼ Avaliadores

Disponíveis:

- acemar
- teste709

Selecionados:

Adicionar >>

<< Remover

Marcar tudo

Marcar tudo

▼ Serviços

Disponíveis:

- as_servico
- Agentes100 (Removido em 15/09/2016)
- casas
- IPV6
- Sociedade
- svc (Removido em 20/09/2018)
- teste-joia
- TR_johnathan

Selecionados:

Adicionar >>

<< Remover

Marcar tudo

Marcar tudo

OK Cancelar

Figura 61. Cadastro de Campanha da Monitoria


2. Nesta página é possível definir o nome da campanha, descrição, formulário de monitoria, agrupador para a seleção das chamadas, período da campanha, seleção automática ou manual de chamadas, avaliadores e o foco da campanha de acordo com o agrupador definido.
3. Ao selecionar a seleção automática de chamadas, o usuário deve definir obrigatoriamente a quantidade de chamadas a serem selecionadas, a frequência desta seleção, se a seleção se dará por agrupador ou por agente, e as mídias desejadas. É possível definir também a duração desejada das chamadas e as classificações a serem consideradas ou desconsideradas na seleção.
4. Clique em **OK** para confirmar a operação.

NOTAS

- 1) A data inicial da campanha somente poderá ser alterada caso não haja chamadas selecionadas para avaliação. Esta não pode ser inferior a um ano em relação à data atual, quando a data final não for definida ou for igual ou posterior à data atual.
- 2) O período de campanhas com datas inicial e final, em período retroativo, é limitado a, no máximo um ano.
- 3) Para remover um perfil, clique na opção Excluir Perfil correspondente.

PROCEDIMENTO

Visualização de campanha de monitoria finalizada

1. Se a campanha já estiver finalizada será possível somente visualizá-la através do botão , como mostra a Figura 62.

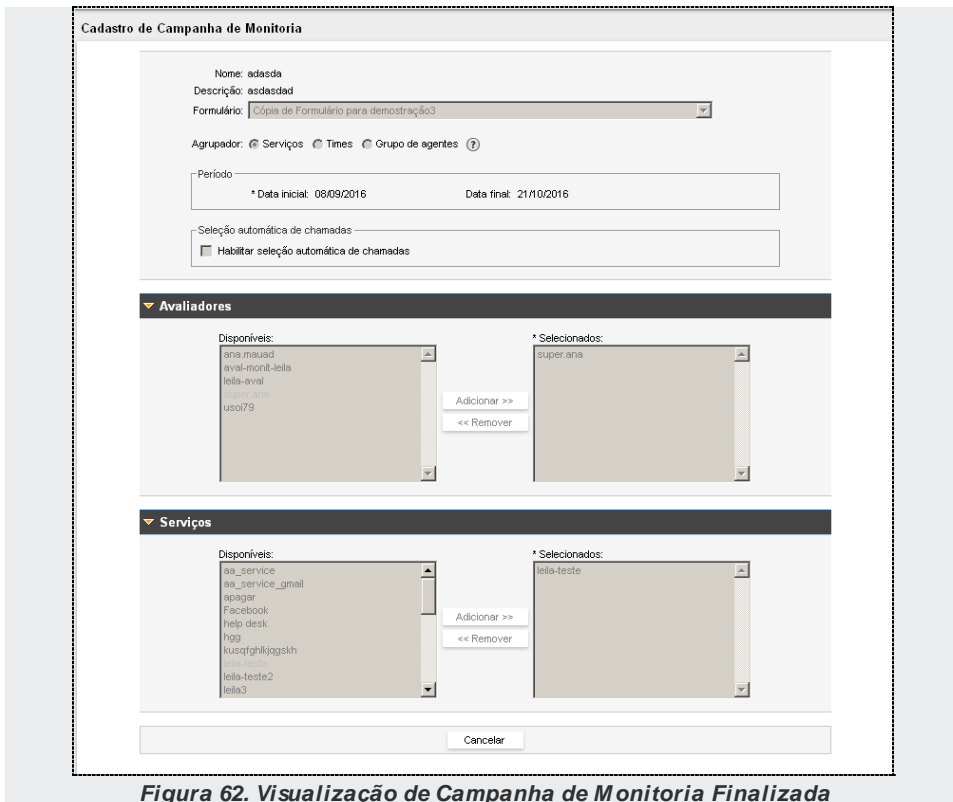


Figura 62. Visualização de Campanha de Monitoria Finalizada

OPERAÇÃO

Existem duas formas de iniciar a **Operação** de uma monitoria:

- Acessar a tela de listagem de avaliações, filtrar as chamadas e clicar no botão de iniciar avaliação ou continuar avaliação. Neste caso será avaliada a chamada selecionada pelo usuário.
- A partir do menu **Monitoria**, clicar no submenu **Operação**. Neste caso o sistema elegerá a chamada mais antiga das campanhas em que o usuário é avaliador.

Será permitido ao usuário efetuar avaliações apenas de chamadas associadas às campanhas de monitoria onde o mesmo esteja associado como o avaliador.

Ao clicar em **Operação**, ou selecionar uma chamada para avaliar, a avaliação será automaticamente associada ao avaliador e será aberta uma janela contendo:

- Os dados gerais da monitoria: informações básicas referentes à monitoria e à chamada a ser avaliada;
- O formulário a ser respondido (conforme o cadastrado na monitoria): é obrigatório responder a todas as perguntas;
- A gravação da chamada: lista de gravações associadas à chamada;
- A visualização da pesquisa de satisfação associada à chamada, quando houver (recurso disponível apenas para a mídia *Chat*).

Para concluir uma avaliação o avaliador deverá responder a todas as perguntas e clicar em um dos botões listados abaixo:

- **Salvar e fechar**: neste caso a avaliação é finalizada e é carregada a tela de listagem de avaliações;

- **Salvar e abrir próxima:** neste caso a avaliação é finalizada e, se houver mais alguma avaliação pendente, a mesma será carregada para o avaliador. Caso não exista, será carregada a tela de listagem de avaliações.

NOTA

Caso o usuário tenha acessado a operação da monitoria a partir da tela de listagem de avaliações, a escolha da próxima avaliação obedecerá aos filtros utilizados na listagem.

Para desistir de uma avaliação, o avaliador deverá clicar no botão **Cancelar**.

NOTA

Caso o usuário inicie uma avaliação e acesse outra tela sem ter clicado em um dos botões citados, as respostas já preenchidas serão descartadas e a avaliação continuará associada ao avaliador.

Operação de monitoria

Dados gerais

Formulário

Descrição - Formulário criado para demonstrações da solução.

Questão 1 - O atendente conseguiu realizar o atendimento solicitado pelo cliente?

Totalmente
 Parcialmente
 Não

Questão 2 - Qual a avaliação da cordialidade no atendimento?

☆☆☆☆☆
0/5

Questão 3 - De forma geral, como você qualifica o atendimento dado pelo atendente

1 2 3 4 5

Questão 4 - Quais os comentários sobre o atendimento?

Salvar e abrir próximo Salvar e fechar Cancelar

Gravação da chamada

Data Inicial	Duração
08/12/2017 08:58:24	00:00:20
08/12/2017 08:56:55	00:00:11

00:00 00:02 00:04 00:06 00:08 00:10 00:12 00:14 00:16

0:00:00

Ramal

Figura 63. Operação da Monitoria

Visualização de uma monitoria

Ao acessar a tela de listagem de avaliações e filtrar as chamadas, será apresentado, para as avaliações finalizadas, o botão para exibir os detalhes da avaliação.

Ao clicar em **Detalhes da avaliação**, será aberta a mesma tela utilizada na operação da monitoria, contendo:

- Os dados gerais da monitoria: informações básicas referentes à monitoria e à chamada a ser avaliada,

- O formulário que foi respondido, com todas as respostas dadas marcadas.
- A gravação da chamada.
- A visualização da pesquisa de satisfação associada à chamada, quando houver (recurso disponível apenas para a mídia *Chat*).

Não será permitida nenhuma alteração na avaliação.

Será apresentado o botão para fechar a visualização. Ao clicá-lo, o usuário voltará para a tela de listagem de avaliações.

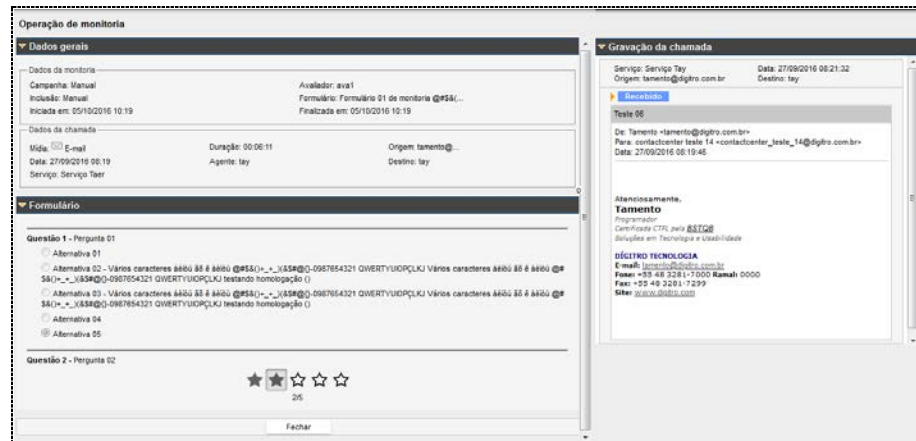


Figura 64. Visualização de uma Monitoria já Respondida

6

RELATÓRIOS

O menu RELATÓRIOS permite a emissão de relatórios históricos do **Interact**, utilizando modelos prontos e informações do banco de dados relacional da plataforma.

Esse menu acessa a **Interface Web para Emissão de Relatórios** das plataformas Dígito e permite ao usuário emitir relatórios imediatamente ou agendá-los para emissão posterior.

Por ser um módulo comum a outros aplicativos, ele é descrito separadamente no manual **Interface Web para Emissão de Relatórios**.

7

CADASTRO

O menu CADASTRO permite configurar os serviços, os *skills* dos agentes, os motivos de pausa, os times de agentes, as classificações de chamadas e as datas especiais utilizadas pelos serviços.

No **Interact**, o roteamento de chamadas é baseado em *skills*, que são as habilidades que os agentes devem possuir para atender às chamadas do sistema.

O cadastro de *skills* é fundamental para o correto cadastramento dos demais itens (serviços e pessoas) e, por isso, deve ser o primeiro a ser feito.

SKILLS

O **Interact** realiza a distribuição das chamadas de acordo com os *skills* dos agentes logados. Um *skill* deve ser visto como uma habilidade do agente que, por sua vez, pode possuir uma ou mais habilidades.

Devido ao fato de que um agente pode ser mais ou menos habilidoso quanto à sua capacidade, usa-se a classificação da sua habilidade por meio de notas. Assim, todo *skill* possui uma nota e, conforme o agente vai desenvolvendo suas habilidades, o supervisor poderá reclassificar as notas dos *skills* do agente ou mesmo atribuir-lhe novos *skills*.

Um exemplo prático de *skill* pode ser "Conversação em Inglês". Assim, um agente que não fala Inglês não possui este *skill*. No decorrer do tempo, se o agente passa a frequentar cursos de Inglês, adquire mais esse *skill* com uma nota intermediária e, conforme sua fluência melhora, seu *skill* pode ter a nota aumentada.

Por outro lado, há um serviço cujo atendimento de chamadas de voz exige pessoas que falem Inglês. Logo, no perfil daquele serviço estará presente o *skill* "Conversação em Inglês" com uma nota mínima desejada. Estendendo esse mesmo exemplo para o atendimento das mídias *Chate e-mail*, o serviço poderia exigir perfil com *skill* do tipo "Escrita e leitura em Inglês".

Portanto, o *skill* é o ponto que "conecta" os agentes aos serviços, por isso, é importante iniciar os cadastros por esse item. O cadastro de *skills* é feito no menu CADASTRO/SKILLS, que abre a página apresentada a seguir:

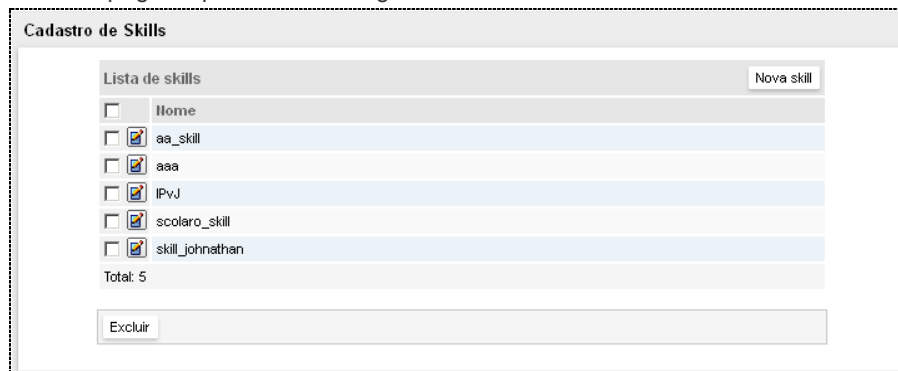


Figura 65. Cadastro de Skills

A **Lista de Skills** apresenta os *skills* já cadastrados no sistema e permite incluir, alterar e excluir *skills*.

PROCEDIMENTO

Incluir skill

1. Clique no botão **Novo Skill**. Será aberta a página a seguir:

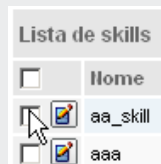
Figura 66. Cadastro de Skills – Inclusão

2. No campo **Nome**, insira uma identificação para o skill.
3. Clique em **OK** para confirmar a inclusão. O skill incluído será apresentado na **Lista de Skills**.

PROCEDIMENTO


Excluir skill

1. Selecione o skill a ser excluído e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Skills**.



2. Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.

NOTA

Para alterar a descrição de um skill, na Figura 47, clique no botão **Editar**  correspondente a ela.

CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS

O sistema possui classificações de chamadas *default*, como por exemplo, Trote. Essas classificações são criadas automaticamente pelo sistema e não podem ser editadas ou excluídas pelo usuário.

O cadastro das opções para classificação das chamadas dos serviços é feito no menu CADASTRO/CLASSIFICAÇÃO DE CHAMADAS, que abre a página a seguir:

Cadastro de Classificação de Chamadas

Lista de classificações
Nova classificação de chamada

<input type="checkbox"/>	Classificação	Serviço	
<input type="checkbox"/>	 IPv6	IPv6	
<input type="checkbox"/>	 zcasdzxczxc	casa	
<input type="checkbox"/>	 zsfdsafdsfds	casa	

Total: 3

Figura 67. Cadastro de Classificação de Chamadas

Nessa página o administrador inclui, exclui ou altera as opções de classificação de chamadas que serão utilizadas pelo agente.

NOTA

Para classificações de chamadas Trote não é permitido ao usuário realizar a edição e exclusão.

PROCEDIMENTO

Incluir classificação de chamada

1. Clique em **Nova Classificação de Chamada**. Será aberta a página para inclusão:

Cadastro de Classificação de Chamadas

* Campos obrigatórios

* Nome:

Serviço: Todos

* Tipo de serviço: Ativo Receptivo

OK Cancelar

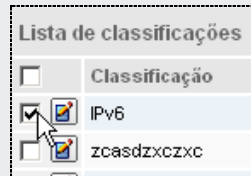
Figura 68. Cadastro de Classificação de Chamadas – Inclusão

2. No campo **Nome da Classificação**, insira uma identificação para a classificação de chamada.
3. O campo **Serviço** permite associar a classificação de chamada a um serviço específico.
4. As opções **Ativo** e **Receptivo** permitem definir para qual tipo de serviço será usada a classificação de chamada.
5. Clique em **OK** para confirmar a operação.

PROCEDIMENTO


Excluir classificação de chamada

1. *Selecione a classificação de chamada a ser excluída e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Classificações**.*



2. *Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.*

NOTAS

- 1) *Para alterar uma classificação, clique no botão **Editar**  correspondente a ela. Será apresentada a página para alteração.*
- 2) *Somente as chamadas de serviço podem ser classificadas. As chamadas pessoais dos agentes não são classificadas.*

CONFIGURAÇÕES GERAIS

A página CONFIGURAÇÕES GERAIS, acessada pelo menu CADASTRO, possui configurações que são aplicadas para todos os serviços cadastrados no sistema.

Cadastro de Configurações Gerais

Definições do atendimento simultâneo

Permitir o atendimento simultâneo nas seguintes mídias: Voz Chat E-mail

Definições gerais de chat

Ao transferir um arquivo via chat, bloquear as extensões: ?

URL para interação via vídeo: ?

Tempo máximo para responder a pesquisa de satisfação: ?

Número máximo de chamadas retidas por agente: ?

Habilitar a notificação de digitação, com tempo de cancelamento de (5-60) segundos ?

Monitoramento de chat

Remover as chamadas finalizadas após: (2-300) segundos ?

Serviços ativos

Ponto de roteamento: ?

Definições gerais dos ramais WebRTC

Desabilitar o botão de espera (música), para ramais WebRTC

Alarmes gerais do Interact

Quantidade máxima de pausas por falha: ?

Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de Voz no Interact: ?

Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de Chat no Interact: ?

Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de E-mail no Interact: ?

Pausas automáticas

Intervalo mínimo entre pausas automáticas: (5-720) minutos ?

Pesquisa de satisfação de e-mail e mídias sociais

URL da página de pesquisa: ?

Figura 69. Cadastro de Configurações Gerais

Definições do atendimento simultâneo

Na configuração *default* para atendimento simultâneo, nenhuma opção de mídia estará habilitada. Com isso, a regra de roteamento anteriormente existente continua como sendo *default* para distribuição de chamadas do sistema, conforme mostra a Figura 69.

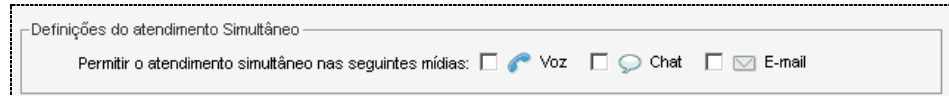


Figura 70. Atendimento Simultâneo

Caso o supervisor selecione apenas uma mídia na configuração, será dado um alerta **"Para haver atendimento simultâneo, é preciso selecionar mais de uma mídia"**.

- Se o supervisor selecionar *Voz* e *Chat*, os agentes poderão atender simultaneamente chamadas de voz e *Chat*.
- Se o supervisor selecionar *Voz* e *E-mail*, os agentes poderão atender simultaneamente chamadas de voz e *e-mail*.
- Se o supervisor selecionar *Chat* e *E-mail*, os agentes poderão atender simultaneamente chamadas de *Chat* e *e-mail*.
- Para os três casos acima, se o agente possuir as mídias, ele poderá atender chamadas em qualquer mídia configurada para atendimento simultâneo enquanto houver dispositivos livres para o atendimento, mas, se já estiver atendendo uma chamada de serviço em uma mídia que não está configurada para atendimento simultâneo, não atenderá chamadas de serviço em outras mídias até que finalize a(s) chamada(s) na(s) mídia(s) em que está atendendo.
- Se o supervisor selecionar *Voz*, *Chat* e *E-mail*, os agentes poderão atender simultaneamente chamadas de voz, *Chat* e *e-mail*.

- Se o agente possuir as mídias, ele poderá atender chamadas em qualquer mídia configurada para atendimento simultâneo enquanto houver dispositivos livres para o atendimento.
- Chamadas na fila podem ser atendidas antes de outras, dependendo das mídias configuradas para atendimento simultâneo.
 - No caso de somente duas mídias serem selecionadas para atendimento simultâneo:
 - Se o agente possui: voz e *e-mail* (podendo atender até duas chamadas) e na fila (ordem de entrada existir uma chamada de voz, uma de *Chat* e uma de *e-mail*), o agente atenderá a chamada de voz e a de *e-mail*. A chamada de *Chat* apesar de ser a segunda na fila, ficará esperando as chamadas de voz e *e-mail* finalizarem para que seja atendida pelo mesmo agente.

NOTA

Se o agente possuir as mídias e já estiver atendendo uma chamada de serviço de uma mídia configurada para atendimento simultâneo, essas terão preferência no atendimento, mesmo que chamadas na mídia não configurada para atendimento simultâneo esteja há mais tempo na fila do serviço.

- O agente pode receber chamadas de serviço em qualquer mídia, mesmo estando atendendo uma chamada particular em qualquer mídia, desde que possua dispositivo livre e respeite a regra definida para atendimento simultâneo.
 - Se o agente possui chamada de voz, *e-mail* (podendo atender até duas) e *Chat* (podendo atender até três), e estiver atendendo uma chamada particular de voz, ele poderá atender até duas chamadas de serviço de *e-mail* e até três chamadas de serviço de *Chat*.

NOTA

Se o agente possuir as mídias e já estiver atendendo uma chamada pessoal, ele poderá atender qualquer chamada de serviço de qualquer uma das mídias configuradas para atendimento simultâneo.

Definições gerais de Chat

Definições gerais de chat

Ao transferir um arquivo via chat, bloquear as extensões: ?

URL para interação via vídeo: ?

Tempo máximo para responder a pesquisa de satisfação: ?

Número máximo de chamadas retidas por agente: ?

Habilitar a notificação de digitação, com tempo de cancelamento de (5-60) segundos ?

Figura 71. Definições Gerais de Chat

É possível realizar as seguintes configurações:

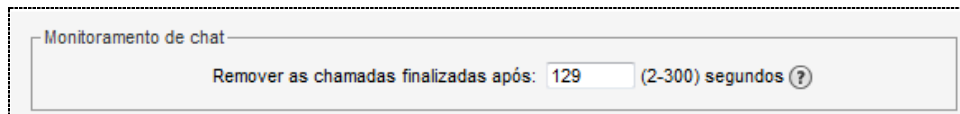
- Ao transferir um arquivo via *Chat* é possível bloquear as extensões que não serão aceitas em uma transferência. São aceitas apenas extensões alfanuméricas divididas por vírgula, como por exemplo: exe, scr.
- Habilitar a notificação de digitação. Ao iniciar a digitação de uma mensagem de *Chat*, o interlocutor é avisado que uma mensagem está sendo escrita. Caso o usuário fique sem digitar pelo tempo configurado, a notificação é cancelada.
- URL para interação via vídeo: esta URL será o endereço de acesso externo ao servidor de vídeo para acessos feitos a partir de uma chamada de *Chat*. O

servidor que responde a esta URL deve obrigatoriamente utilizar o protocolo HTTPS.

- Tempo máximo para responder a pesquisa de satisfação: após o término da chamada de *Chat*, o usuário define o tempo desejado para responder a pesquisa de satisfação. Respostas enviadas após este tempo não serão contabilizadas.
 - Tempo mínimo: 1 minuto;
 - Tempo máximo: 23 horas e 59 minutos.
- Número máximo de chamadas retidas por agente: Ao atingir o limite configurado com a inatividade do interlocutor habilitada, a chamada será derrubada, ainda que o serviço tenha sido configurado para retê-la. Portanto, a chamada será encerrada como "Chamada derrubada por inatividade do interlocutor". O valor default é de 25 chats retidos.

Monitoramento de *Chat*

Configuração que define por quanto tempo uma chamada de *Chat* finalizada permanece sendo exibida na tela de Monitoramento.



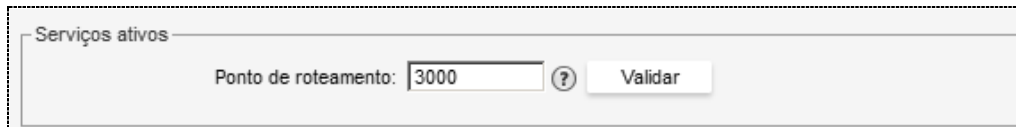
Monitoramento de chat

Remover as chamadas finalizadas após: (2-300) segundos ?

Figura 72. Monitoramento de *Chat*

Serviços Ativos

Configuração do ponto de roteamento (ramal) que gera as chamadas direcionadas de todos os serviços.



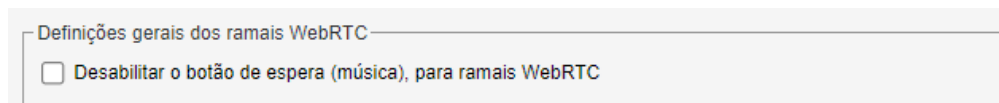
Serviços ativos

Ponto de roteamento: (?) Validar

Figura 73. Serviços Ativos

Definições gerais dos ramais WebRTC

Configuração para que a exibição do botão de Música (HOLD), seja configurável para ramais WebRTC. Por default, o botão continua sendo exibido.



Definições gerais dos ramais WebRTC

Desabilitar o botão de espera (música), para ramais WebRTC

Figura 74. Definições gerais dos ramais WebRTC

Este recurso está disponível somente para ramais WebRTC e se restringe a permitir ocultar o botão de música (hold), para que essa ação não seja tomada pelo agente. No entanto, isso não impede o sistema de colocar a chamada em música, por exemplo, durante uma consulta.

Essa configuração é validada pelo MultiAgent somente no momento do login de cada agente. Assim, quando a configuração for alterada, só será aplicada no próximo login de cada agente.

Alarmes Gerais

Podem-se configurar quatro tipos de alarmes:

Alarmes Gerais do Interact

Quantidade máxima de pausas por falha:	<input type="text" value="2"/>	?
Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de Voz no Interact:	<input type="text" value="120"/>	?
Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de Chat no Interact:	<input type="text" value="120"/>	?
Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de E-mail no Interact:	<input type="text" value="120"/>	?

Figura 75. Cadastro de Alarmes

1. Quantidade máxima de pausas por falha.
2. Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de Voz no **Interact** (em segundos).
3. Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de *Chat* no **Interact** (em segundos).
4. Tempo máximo transcorrido desde a data de entrada da chamada de *E-mail* no **Interact** (em segundos).

O alarme de **Quantidade máxima de pausas por falha** é apresentado nas páginas SUPERVISÃO DE AGENTES (Figura 6) e SUPERVISÃO DE AGENTE ESPECÍFICO (Figura 10).

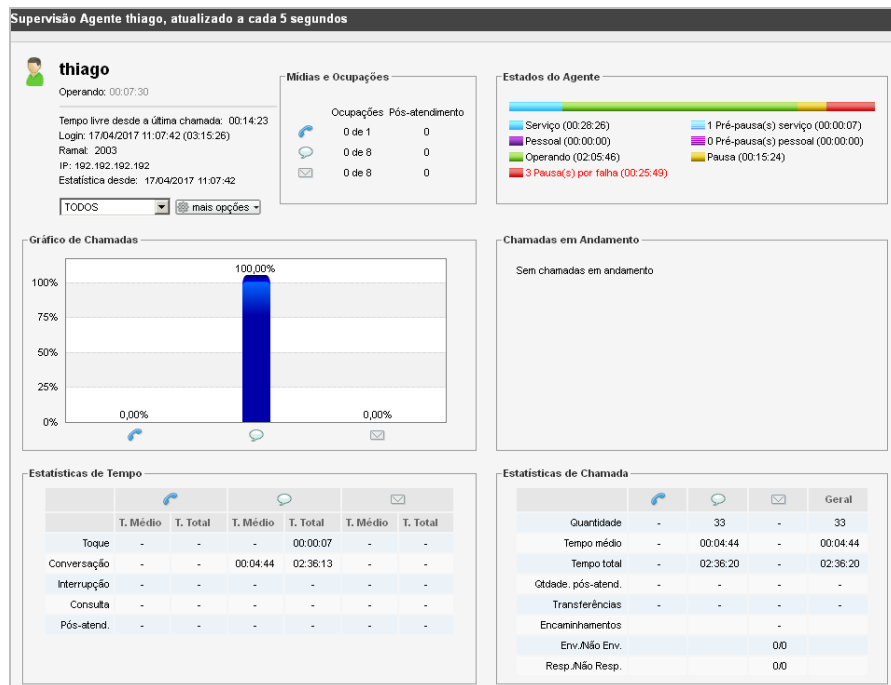


Figura 76. Exibição de Alarme – Supervisão de Agente Específico

Na página SUPERVISÃO DE AGENTES, esse alarme somente deixará de ser exibido quando o agente sair do estado "pausa por falha" e, na página SUPERVISÃO DE AGENTE ESPECÍFICO, quando as estatísticas forem reiniciadas.

Os últimos três alarmes são gerados com base na data de entrada das chamadas no **Interact**. As chamadas que ultrapassarem os tempos configurados para esses alarmes

serão apresentadas na cor vermelha, conforme mostram a Figura 77 e a Figura 78, a seguir:





Chamadas na Fila						
	Duração	Data de entrada	Interlocutor	Perfil	Prioridade	
 	00:00:18	21/10/2016 16:59:24	32812020	1	5	
Total de chamadas na fila: 1						
Exibindo as 500 chamadas mais antigas.						
OK						

Figura 77. Exibição de Alarme – Chamadas na Fila

	Duração	Data de entrada	Agente	Interlocutor
 	00:01:06	21/10/2016 16:56:46	agente-le1	2007

Total de chamadas em andamento: 1 (Retidas: 0) Exibindo as 500 chamadas mais antigas.

OK

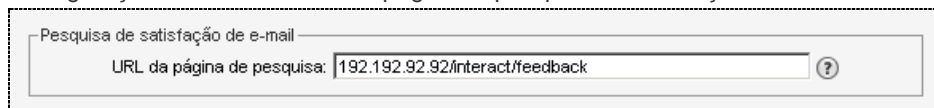
Figura 78. Exibição de Alarme – Chamadas em Andamento

Pausas Automáticas

Configuração do intervalo mínimo de tempo entre pausas automáticas de um agente. Esta configuração é utilizada no cadastro de um agente para validar o agendamento de suas pausas automáticas.

Pesquisa de Satisfação de e-mail

Configuração da URL de acesso à página de pesquisa de satisfação de e-mail.



Pesquisa de satisfação de e-mail

URL da página de pesquisa: 192.192.92.92/interact/feedback ?

Figura 79. Pesquisa de Satisfação de E-mail

Esta URL será o endereço de acesso externo da página de pesquisa de satisfação, sendo que o roteamento entre a **URL externa** (do cliente) e a **URL interna** (/interact/feedback) depende de configuração de roteamento do cliente.

Ao gerar o e-mail de pesquisa de satisfação para o interlocutor, o **Interact** insere o *link* externo para acesso à pesquisa.

DATAS ESPECIAIS

O cadastro de datas especiais, acessado na opção CADASTRO/DATAS ESPECIAIS, permite cadastrar horários de funcionamento para eventos especiais:



Figura 80. Cadastro de Datas Especiais

Os eventos cadastrados nessa página são apresentados na página de configuração do horário de funcionamento do serviço, des crita no **Horário de funcionamento** .

PROCEDIMENTO

Incluir data especial

1. Clique em **Novo Conjunto**. Será aberta a página para inclusão:

Cadastro de Conjuntos de Datas Especiais

* Campos obrigatórios

* Nome:

* Datas/Recorrência

Dia de de

Figura 81. Cadastro de Datas Especiais – Inclusão

2. No campo **Nome**, insira uma identificação do evento.
3. Em **Data/Recorrência**, selecione o dia, o mês e o ano, em seguida, clique em **Incluir**. A data será apresentada na listagem da página.
4. Clique em **OK** para validar a configuração.
5. Para excluir uma data nessa página, basta selecioná-la na lista e clicar em **Excluir**.

PROCEDIMENTO


Excluir data especial

1. Selecione o evento a ser excluído e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Classificações**.

Lista de Conjuntos de Datas Especiais	
<input type="checkbox"/>	Home
<input checked="" type="checkbox"/>	Feridos Nacionais
<input type="checkbox"/>	REUNIÕES

2. Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.

NOTA

Para alterar uma data especial, clique no botão **Editar**  correspondente a ela. Será apresentada a página para alteração mostrada na Figura 62.

FORMULÁRIOS

A página Cadastro de Formulários, acessada pelo menu CADASTRO/FORMULÁRIOS, está subdividida em:

- **Formulário de Monitoria:** utilizado nas campanhas de monitoria para que um avaliador possa avaliar um atendimento;
- **Formulário de Pesquisa de Satisfação:** utilizado nos serviços receptivos de *Chat* para que um cliente possa avaliar o atendimento recebido.

Monitoria

A página Cadastro de Formulários de Monitoria, acessada pelo menu CADASTRO/FORMULÁRIOS>MONITORIA, permite cadastrar um novo formulário de monitoria, editar, fazer uma cópia de um formulário de monitoria existente ou excluir estes formulários.

Cadastro de Formulários de Monitoria			
Lista de formulários de Monitoria			Novo formulário
<input type="checkbox"/>	Nome	Questões	Campanhas
<input type="checkbox"/>	Cópia de Formulário para demonstração	4	2
<input type="checkbox"/>	Cópia de Formulário para demonstração3	4	1
<input type="checkbox"/>	Formulário para demonstração	4	0
Total: 3			
<input type="button" value="Excluir"/>			

Figura 82. Cadastro de Formulários de Monitoria

PROCEDIMENTO

Cadastrar novo formulário de monitoria

1. Na página LISTA DE FORMULÁRIOS, clique no botão **Novo formulário**. Será aberta a página a seguir:

* Campos obrigatórios

* Nome: ?

Descrição: ?

Questão 1

* Pergunta:

* Tipo: Alternativas ▾ ?

Alternativas:

1ª

2ª

Adicionar alternativa

Adicionar questão

Excluir

OK Cancelar

Figura 83. Cadastro de Formulário de Monitoria

2. Nesta página, é possível definir o nome do formulário, descrição e questões que serão apresentadas ao usuário. Cada questão deve ter uma pergunta e pode ser do tipo **Alternativas**, **Notas Fixas** ou **Texto**.
3. Ao selecionar o tipo **Alternativas**, o usuário deve definir um mínimo de duas e um máximo de cinco alternativas para cada pergunta. Para adicionar novas alternativas, clique no botão **Adicionar alternativa**.
4. Para remover, clique no link **Remover** ao lado da alternativa desejada.
5. Ao selecionar o tipo **Notas Fixas**, o usuário deve escolher o padrão de apresentação das notas, podendo ser **Conceito**, **Estrelas**, **Ícones** ou **Notas**.





6. Ao selecionar o tipo **Texto**, o usuário estará deixando a resposta da questão aberta ao avaliador.
7. Para adicionar novas questões, clique no botão **Adicionar questão**.
8. Para excluir uma questão, clique no botão **Excluir** ao lado da questão desejada.
9. O usuário poderá definir até 10 questões por formulário.

Pesquisa de Satisfação

A página Cadastro de Formulários de Pesquisa de Satisfação, acessada pelo menu CADASTRO/FORMULÁRIOS->Pesquisa de Satisfação, permite cadastrar um novo formulário de pesquisa de satisfação, editar, fazer uma cópia de um formulário de pesquisa de satisfação existente ou excluir esses formulários.

Cadastro de Formulários de Pesquisa de Satisfação

Lista de formulários de Pesquisa de Satisfação Novo formulário

<input type="checkbox"/>	Nome	Questões	Serviços
<input type="checkbox"/>	  O Alce	1	1
<input type="checkbox"/>	  sdfds	1	1
<input type="checkbox"/>	  Teste123	2	0
<input type="checkbox"/>	  tetet	1	0

Total: 4

Figura 84. Cadastro de Formulários de Pesquisa de Satisfação

PROCEDIMENTO

Cadastrar novo formulário de pesquisa de satisfação

1. Na página *LISTA DE FORMULÁRIOS DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO*, clique no botão **Novo formulário**. Será aberta a página a seguir:

A imagem mostra a interface de usuário para o cadastro de um formulário de pesquisa de satisfação. O formulário é intitulado "Cadastro de Formulários de Pesquisa de Satisfação" e possui o seguinte layout:

- Um cabeçalho com o título e o aviso "* Campos obrigatórios" no canto superior direito.
- Um campo de texto rotulado "* Nome:" com um ícone de ajuda (?) ao lado.
- Um campo de texto rotulado "Descrição:" com um ícone de ajuda (?) ao lado.
- Um grupo de campos rotulado "Questão 1":
 - Um campo de texto rotulado "* Pergunta:" com um ícone de ajuda (?) ao lado.
 - Um menu suspenso rotulado "* Tipo:" com o valor "Alternativas" selecionado e um ícone de ajuda (?) ao lado.
 - Dois campos de texto rotulados "Alternativas:" com sub-rotulagem "1ª" e "2ª".
 - Um botão "Adicionar alternativa" localizado abaixo dos campos de alternativas.
 - Dois botões de navegação (setas para cima e para baixo) e um botão "Excluir" à direita do grupo de alternativas.
- Um botão "Adicionar questão" localizado abaixo do grupo de alternativas.
- Dois botões "OK" e "Cancelar" no rodapé do formulário.

Figura 85. Cadastro de Formulário de Pesquisa de Satisfação

2. Nesta página é possível definir o nome do formulário, descrição e questões que serão apresentadas ao usuário. Cada questão deve ter uma pergunta e pode ser do tipo **Alternativas** ou **Notas Fixas**.

3. Ao selecionar o tipo **Alternativas**, o usuário deve definir um mínimo de 2 e um máximo de 5 alternativas para cada pergunta. Para adicionar novas alternativas, clique no botão **Adicionar alternativa**.
4. Para remover, clique no link **Remove** ao lado da alternativa desejada.
5. Ao selecionar o tipo **Notas Fixas**, o usuário deve escolher o padrão de apresentação das notas, podendo ser **Conceito**, **Estrelas**, **Ícones** ou **Notas**.
6. Para adicionar novas questões, clique no botão **Adicionar questão**.
7. Para excluir uma questão, clique no botão **Excluir** ao lado da questão desejada.
8. O usuário poderá definir até 10 questões por formulário.

LISTAS DE PRIORIZAÇÃO DE CONTATOS

A opção **Listas de Priorização** permite que o usuário crie listas de priorização ou fidelização de contatos.

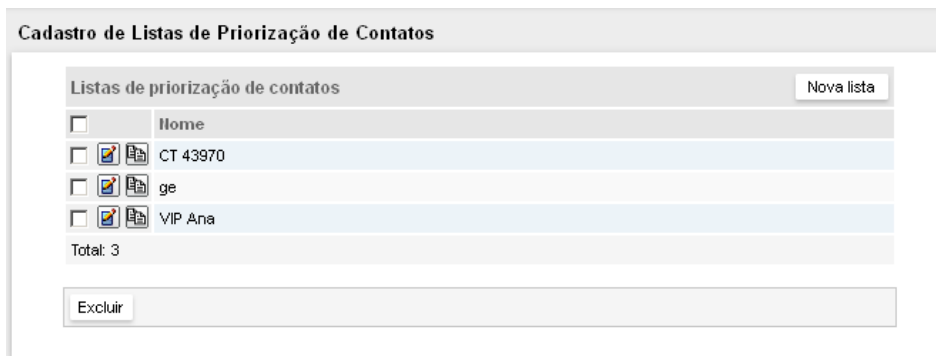


Figura 86. Listas de Priorização de Contatos

As facilidades de priorização e fidelização permitem que o administrador configure o sistema para dar prioridade ao atendimento das chamadas de determinados contatos que estão na fila de atendimento e, também, para transferir determinadas chamadas para serem atendidas por um agente ou por um serviço específico.

Além de tornarem mais ágeis os atendimentos de clientes especiais, evitando que eles fiquem longos períodos na fila de espera, essas facilidades permitem que os clientes sejam encaminhados para agentes especializados.

Os clientes que estiverem fidelizados, ou seja, que serão encaminhados para um agente específico, podem ser atendidos antes dos clientes que estão priorizados. Isto ocorre se esse agente for o único que estiver livre.

Para habilitar essas facilidades é necessário, primeiramente, criar uma lista de contatos cujos atendimentos devem ser priorizados ou fidelizados. Em seguida, associar essas listas aos serviços.

PROCEDIMENTO

Cadastrar nova lista de priorização de contatos

1. Na página **CADASTRO DE LISTAS DE PRIORIZAÇÃO DE CONTATOS**, clique no botão **Nova Lista**. Será aberta a página a seguir:

A imagem mostra uma janela de diálogo com o título "Cadastro de Listas de Priorização de Contatos". No canto superior direito, há o texto "* Campos obrigatórios". Abaixo, há um campo de entrada rotulado "* Nome:" com um ícone de lupa à esquerda. Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Figura 87. Cadastro de Listas de Priorização de Contatos

2. No campo **Nome**, insira uma identificação para a lista de contatos e clique em **OK**. Será apresentada a página a seguir.

Figura 88. Cadastro de Lista de Priorização

3. Nessa página é possível incluir contatos na lista. Pode-se incluir um contato de cada vez ou importar um arquivo com os números dos contatos, conforme descrito nos procedimentos a seguir.

PROCEDIMENTO

Incluir um contato

1. Na página **Cadastro de Listas de Priorização de Contatos** (Figura 88), clique no botão **Novo Contato**. Será aberta a página a seguir:

Novo Contato

* Campos obrigatórios

Dados do contato

* Mídia: Voz

* Contato:

Informações do contato

Prioridade Destino

* Prioridade:

OK OK e Novo Cancelar

Figura 89. Novo Contato

2. *Selecione o tipo de mídia: Voz, E-mail ou Chat.*
3. *No campo **Contato**, insira o contato (conforme a mídia: número telefônico, endereço de e-mail ou apelido para o caso de Chat).*
4. *Para configurar a fidelização do contato, selecione a opção **Destino** e, no campo **Destino**, informe para onde a chamada deve ser encaminhada. Clicando em **Selecionar** é apresentada uma página que permite escolher um agente ou um serviço para o atendimento das chamadas do contato.*

NOTA

Os destinos possíveis para um contato fidelizado são agente, ramal, nome do serviço ou ponto de roteamento.

5. Para configurar a priorização, selecione **Prioridade** e, no campo ***Prioridade**, informe a prioridade de atendimento das chamadas do contato em relação às demais chamadas. O valor 0 corresponde à maior prioridade e o valor 10, à menor.
6. Para validar a configuração, clique em **OK**. Para incluir mais um contato, clique em **OK** e **Novo**. O contato incluído será apresentado na lista de contatos da página **CADASTRO DE LISTAS DE PRIORIZAÇÃO DE CONTATOS**.

NOTA

Os campos **Mídia** e **Contato** são de preenchimento obrigatório, os demais campos não. No entanto, um deles (**Destino** ou **Prioridade**) deve ser preenchido.


PROCEDIMENTO


Importar contatos

1. Na página **CADASTRO DE LISTAS DE PRIORIZAÇÃO DE CONTATOS** (Figura 88), clique no botão **Importar Contatos**. Será aberta a página a seguir:

Importação de Contatos para a Lista de Priorização

Dados da Importação

 Selecione um arquivo em seu computador e clique **Importar** para adicionar os contatos à lista. * Campos obrigatórios

* Nome do arquivo: Nenhum arquivo selecionado. 

Apagar os registros antigos

Figura 90. Importação de Contatos para a Lista de Priorização

2. Selecione o arquivo a ser importado clicando no botão **Selecionar arquivo...**

NOTA

O arquivo a ser importado deve ter o formato descrito no item [Padrão do arquivo para importação de contatos](#).

3. Caso deseje excluir os arquivos antigos da lista de priorização, habilite a opção **Apagar os registros antigos**.
4. Para iniciar a importação, clique em **Importar**. Os contatos serão apresentados na lista de contatos da página **CADASTRO DE LISTAS DE PRIORIZAÇÃO DE CONTATOS**:


Cadastro de Listas de Priorização de Contatos

* Campos obrigatórios

* Nome:

Contatos


Contato:

<input type="checkbox"/>	Midia	Contato	Destino	Prioridade
<input checked="" type="checkbox"/>	 vip		ag.ana1	

Um registro foi encontrado

Figura 91. Contato Cadastrado

NOTA

Para alterar um contato, clique no botão **Editar**  correspondente. Será apresentada a página **EDITAR CONTATO**, com os mesmos campos da página **Novo CONTATO** (Figura 70).

Padrão do arquivo para importação de contatos

O arquivo para importação de contatos deve ter o seguinte padrão:

- Formato: .txt
- Não deve conter cabeçalho.
- Cada linha representa um registro da lista e deve conter, em sequência: código da mídia, contato (conforme mídia: número do telefone, *e-mail* ou apelido do *Chat*), destino ou prioridade.
- Separador: ponto e vírgula (;).

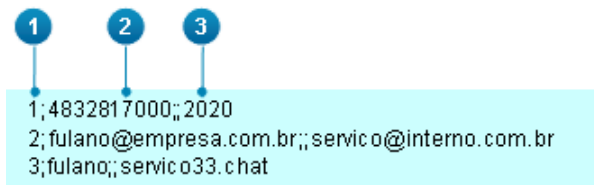
Códigos das mídias:

- Voz - 1
- *E-mail* - 2
- *Chat* - 3

ATENÇÃO

*Dependendo do objetivo, pode-se deixar em branco o campo **Destino** ou o campo **Prioridade**, porém, deve-se obrigatoriamente informar o valor de pelo menos um desses dois campos.*

Exemplo de arquivo com Fidelização:



```
1;4832817000;;2020
2;fulano@empresa.com.br;;servico@interno.com.br
3;fulano;;servico33.chat
```

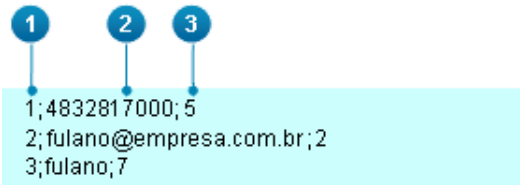
Onde:

1. Código da mídia.
2. Contato.
3. Destino.

NOTA

No arquivo com fidelização, o contato e o destino devem ser separados por dois pontos e vírgulas “;”.

Exemplo de arquivo com Priorização:



```
1;4832817000;5  
2;fulano@empresa.com.br;2  
3;fulano;7
```

Onde:

1. Código da mídia.
2. Contato.
3. Prioridade.

MENSAGENS ESPECÍFICAS

A opção **Mensagens Específicas** permite que o usuário crie listas de mensagens específicas de **E-mail** ou de **Voz**.

E-mail

As mensagens específicas de *e-mail* podem ser utilizadas no cadastro do serviço para configurar um *e-mail* de resposta automático para pré-atendimento ou transbordo fora de horário.

A listagem apresenta para cada mensagem cadastrada seu título e o nome do arquivo cadastrado. Ela permite cadastrar uma nova mensagem assim como permite que cada mensagem cadastrada seja editada, excluída ou que seja realizado o *download* do arquivo cadastrado.

PROCEDIMENTO

Cadastrar nova mensagem de e-mail

1. Na página *LISTA DE MENSAGENS ESPECÍFICAS DE E-MAIL* clique no botão **Nova mensagem de e-mail**. Será aberta a página a seguir:

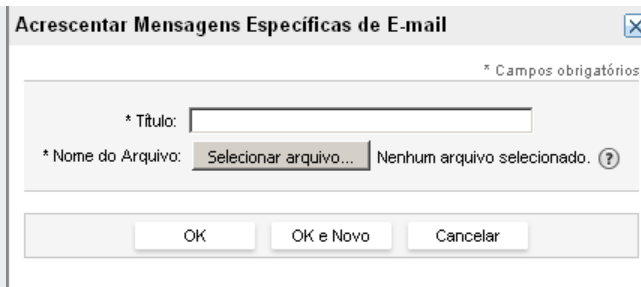


Figura 92. Acrescentar Mensagens Específicas de E-mail

2. Esta página permite que o usuário cadastre uma mensagem de pré-atendimento ou transbordo para ser utilizada nos serviços configurados com a mídia E-mail.
3. Em **Título**, preencha com um título para identificar o arquivo de mensagem para seleção no cadastro de serviço.
4. Em **Nome do Arquivo**, selecione o arquivo desejado. Deve ser um arquivo em um dos seguintes formatos: .html, .htm ou .txt e deve possuir no máximo 20 KB.
5. Clique em **OK** para acrescentar a mensagem ou **OK e Novo** para criar uma nova mensagem.

PROCEDIMENTO

Editar mensagens específicas de E-mail

1. Na página **LISTA DE MENSAGENS ESPECÍFICAS DE E-MAIL**, clique no botão **Editar**  correspondente à mensagem a ser alterada.

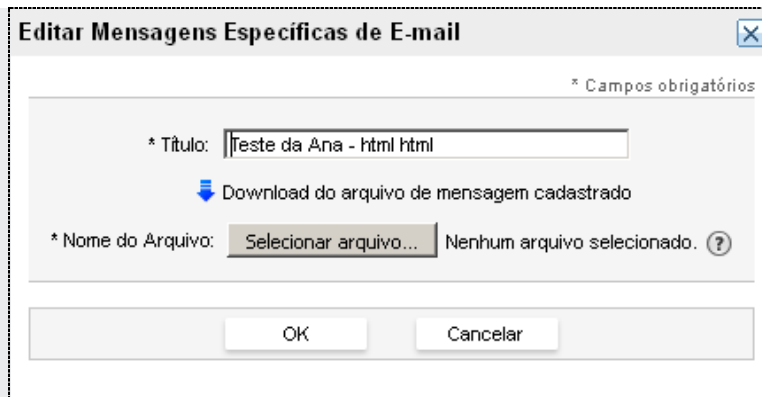


Figura 93. Editar Mensagens Específicas de E-mail

2. Altere os campos desejados e clique em **OK** para salvar as alterações.

NOTA

É possível realizar o download do arquivo de mensagem atualmente cadastrado.

PROCEDIMENTO

Excluir mensagens específicas de e-mail

1. Na **LISTA DE MENSAGENS ESPECÍFICAS DE E-MAIL**, selecione a(s) mensagem(ns) a ser(em) excluída(s) e clique no botão **Excluir**.
2. Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.

Voz

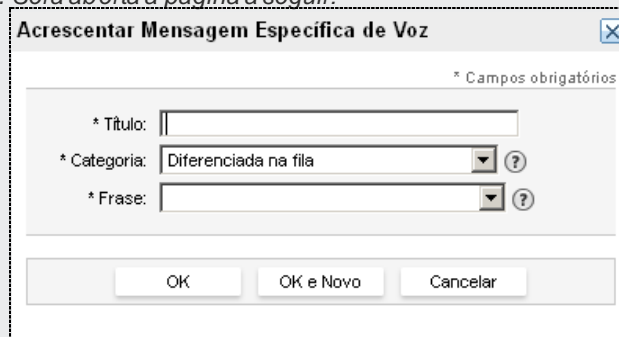
As mensagens específicas de voz podem ser utilizadas no cadastro do serviço para configurar mensagens de fila, pré-atendimento e transbordo.

A listagem apresenta para cada mensagem cadastrada seu título, a categoria e o número da frase ou código. Ela permite cadastrar uma nova mensagem assim como permite que cada mensagem cadastrada seja editada ou excluída.

PROCEDIMENTO

Cadastrar mensagem específica de voz

1. Na página *LISTA DE MENSAGENS ESPECÍFICAS DE VOZ*, clique no botão **Nova mensagem de e-mail**. Será aberta a página a seguir:



A janela de diálogo intitulada "Acrescentar Mensagem Especifica de Voz" apresenta um formulário com os seguintes campos obrigatórios:

- * Título: Campo de texto vazio.
- * Categoria: Menu suspenso com o valor "Diferenciada na fila" e ícone de ajuda.
- * Frase: Menu suspenso vazio e ícone de ajuda.

Na base da janela, há três botões: "OK", "OK e Novo" e "Cancelar".

Figura 94. Acrescentar Mensagens Específicas de Voz

2. Esta página permite que, para categorias de mensagens simples, o usuário selecione uma frase a partir das que estão cadastradas no NGC Explorer. As categorias de mensagens simples são:

- Diferenciada na fila;
- Entrada na fila;
- Pré-atendimento;
- Transbordo;
- Transbordo para Callback;
- Transbordo por serviço fora de horário.

Para as outras categorias, Posição na fila e Previsão de Atendimento, é necessário informar o código da mensagem cadastrada no ECG ou ERA.

3. *Em Título, preencha com um título para identificar o arquivo de mensagem para seleção no cadastro de serviço.*
4. *Selecione a Categoria.*
5. *Selecione a Frase ou preencha o código da mensagem, de acordo com a categoria selecionada.*
6. *Clique em **Ok** para acrescentar a mensagem ou **OK** e **Novo** para criar uma nova mensagem.*

PROCEDIMENTO

Editar mensagens específica de Voz

1. *Na página LISTA DE MENSAGENS ESPECÍFICAS DE VOZ, clique no botão **Editar**  correspondente à mensagem a ser alterada.*

Editar Mensagem Especifica de Voz [X]

* Campos obrigatórios

* Título:

* Categoria:

* Código: ?

OK Cancelar

Figura 95. Editar Mensagens Específicas de Voz

2. *Altere os campos desejados e clique em **OK** para salvar as alterações.*

PROCEDIMENTO

Excluir mensagens específicas de voz

1. *Na LISTA DE MENSAGENS ESPECÍFICAS DE VOZ, selecione a(s) mensagem(ns) a ser(em) excluída(s) e clique no botão **Excluir**.*
2. *Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.*

ATENÇÃO

A opção Mensagens Específicas de Voz está disponível apenas com o PABX3.

MODELOS DE RESPOSTA

A página CADASTRO DE MODELOS DE RESPOSTA, acessada pelo menu CADASTRO/MODELOS DE RESPOSTA, permite que o usuário cadastre modelos de resposta para agilizar o atendimento do agente as chamadas de *Chate e-mail*.

Cadastro de Modelos de Resposta

Filtros

Mídia

Serviço

Categoria

Todas
▼

Lista de modelos de resposta

<input type="checkbox"/>	Mídia	Título	Serviço	Categoria
<input type="checkbox"/>		Agradecimento		
<input type="checkbox"/>		Mensagem para WhatsApp		
<input type="checkbox"/>		Oi amiguinho	Serviço Tayná	
<input type="checkbox"/>		Primeira mensagem de entrada		
<input type="checkbox"/>		SAC-Chat	SAC	
<input type="checkbox"/>		SAC-Email	SAC	
<input type="checkbox"/>		SSC - Email	SSC	
<input type="checkbox"/>		Tchau coleguinha	Serviço Tayná 02	

Total: 8

Figura 96. Cadastro de Modelos de Resposta

Nessa página é possível verificar a lista de modelos de resposta cadastrados, incluir, excluir ou alterar os modelos. O campo **Filtros** permite pesquisar os modelos de

resposta utilizando como o parâmetros de busca a mídia, o serviço e a categoria.

PROCEDIMENTO

Incluir modelo de resposta

1. Clique no botão **Novo Modelo de Resposta**. Será apresentada a página a seguir:

Cadastro de Modelos de Resposta

* Campos obrigatórios

* Título:

Serviço: Todos

Categoria:



* Mídia:

* Texto

B *I* U | |

Figura 97. Cadastro de Modelos de Resposta










2. No campo **Título**, insira uma descrição para o modelo de resposta. Esse campo é de preenchimento obrigatório e a descrição deverá ter até 30 caracteres.
3. No campo **Serviço** é possível associar o modelo de resposta a um serviço específico. A opção **Todos** permite que o modelo seja utilizado por todos os serviços do sistema.

4. O campo **Categoria** permite agrupar os modelos por tipo. Por exemplo: saudações, agradecimentos, etc. Pode-se reaproveitar uma categoria já cadastrada, selecionando-a nas opções apresentadas pelo botão **Categorias Cadastradas**, ou incluir uma nova, inserindo o seu nome na caixa de texto.
5. Em **Mídia**, selecione o tipo de mídia para o qual o modelo de resposta poderá ser utilizado: Chat  ou E-mail . Esse campo é obrigatório.
6. No campo **Texto**, digite o conteúdo do modelo de resposta. O preenchimento desse campo é obrigatório.
7. Clique em **OK** para salvar o modelo.

PROCEDIMENTO

Excluir modelo


1. Na **Lista de Modelos de Resposta**, selecione o modelo a ser excluído e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Mensagens**.

Lista de modelos de resposta		
<input type="checkbox"/>	Mídia	Título
<input type="checkbox"/>		Agradecendo o contato
<input type="checkbox"/>		Despedida
<input type="checkbox"/>		modelo apenas email
<input type="checkbox"/>		Modelo serviço ana 1
<input type="checkbox"/>		Modelo serviço ana 2
<input type="checkbox"/>		modelo svc
<input type="checkbox"/>		nao tem categoria
<input type="checkbox"/>		Satisfação do cliente
<input type="checkbox"/>		Saudação

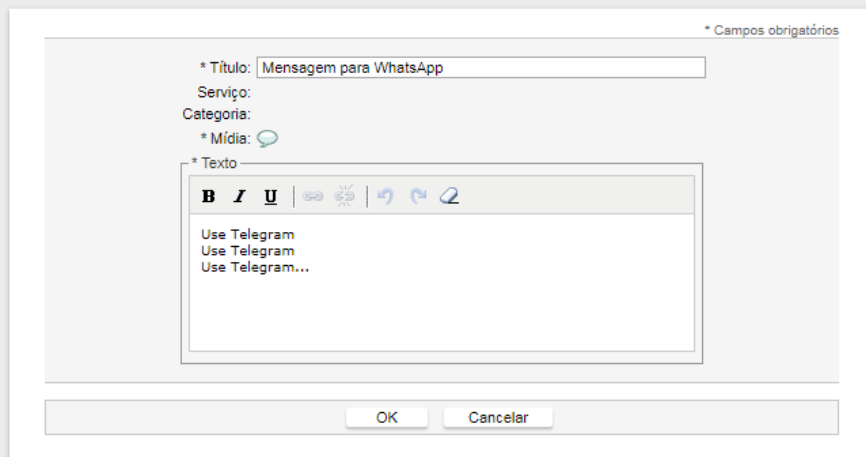
2. Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.

PROCEDIMENTO

Editar modelo de resposta

1. Na **Lista de Modelos de Resposta**, clique no botão **Editar**  correspondente à mensagem a ser alterada.
2. Será apresentada a página para edição do modelo:

Cadastro de Modelos de Resposta




* Campos obrigatórios






* Título:

Serviço:

Categoria:

* Mídia: 

* Texto

B *I* U |   |   

Use Telegram
Use Telegram
Use Telegram...

OK Cancelar

Figura 98. Editar Modelo de Resposta

3. Altere os campos desejados e clique em **OK** para salvar as alterações.

MOTIVOS DE PAUSA

O cadastro dos motivos de pausa dos agentes é feito no menu CADASTRO/MOTIVOS DE PAUSA. Existem dois tipos de motivos de pausa que podem ser cadastrados no sistema:

- **Automática:** é o tipo de pausa que permite a programação de horários para que o sistema coloque um agente e pausa automaticamente, obrigando-o a permanecer neste estado conforme a programação.
- **Manual:** é o tipo de pausa para uso geral. As pausas manuais podem ser selecionadas pelos supervisores e pelas PAs.

Cadastro de Pausa Automática

Ao selecionar o menu CADASTRO/MOTIVOSDEPAUSA/AUTOMÁTICA, será exibida a página a seguir:

A interface de usuário para o cadastro de motivos de pausa automática. No topo, há o título "Cadastro de Motivos de Pausa Automática" e um botão "Novo motivo de pausa automática". Abaixo, há uma barra de pesquisa "Lista de motivos de pausa automática" e um campo de seleção "Nome" com uma caixa de seleção desativada. A tabela principal possui duas colunas: "Nome" e "Duração". Abaixo da tabela, há o texto "Total: 0" e um botão "Excluir".

Nome	Duração
Total: 0	

Figura 99. Cadastro de Motivos de Pausa Automática

Além de listar os motivos de pausas automáticas já cadastrados no sistema, esta página permite fazer a inclusão, alteração e exclusão dos motivos de pausas automáticas.

PROCEDIMENTO

Incluir motivo de pausa automática

1. Na Figura 99, clique em **Novo Motivo de Pausa Automática**. Será aberta a página para inclusão:

Cadastro de Motivos de Pausa Automática

* Campos obrigatórios

* Nome:

* Duração: (1-180) minutos ?

OK Cancelar

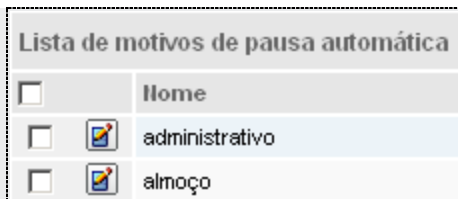
Figura 100. Cadastro de Motivos de Pausa Automática – Inclusão

2. No campo **Nome**, insira uma identificação para o motivo de pausa automática.
3. No campo **Duração**, informe o tempo em que o agente ficará nesta pausa sem poder alterar seu estado.
4. Clique em **OK** para validar a configuração.

PROCEDIMENTO

Excluir motivo de pausa automática

1. Selecione o motivo de pausa automática a ser excluído e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Motivos de Pausa Automática**.



2. Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **Ok** para confirmar a exclusão.

ATENÇÃO

- 1) Após efetuar o cadastro, para que a pausa automática seja utilizada pelo sistema, é necessário associá-la aos agentes desejados.
- 2) Esta associação é efetuada nas configurações específicas de cada agente (ver item Configurações Específicas para o Manager - página 171).

Cadastro de Pausa Manual

Ao selecionar o menu CADASTRO/MOTIVOSDEPAUSA/MANUAL, será exibida a página a seguir:

Cadastro de Motivos de Pausa Manual * Campos obrigatórios

* Nome:

Estado: Ativo Inativo

Tempo parcial: (0-180) minutos ?

Tempo total: (0-180) minutos ?




Figura 102. Cadastro de Motivos de Pausa Manual – Inclusão

2. No campo **Nome**, insira uma identificação para o motivo de pausa.
3. No campo **Estado**, informe se este motivo de pausa está **Ativo** (pode ser usado pelos agentes) ou **Inativo** (não pode ser usado pelos agentes).
4. Em **Tempo Parcial**, insira o tempo máximo que o agente pode permanecer no motivo de pausa. Ao ultrapassar esse tempo, o agente será colocado em “pausa por falha”.
5. No campo **Tempo Total**, informe quanto tempo o agente terá, por dia, para utilizar aquele motivo de pausa. Por exemplo: caso o agente possa fazer até seis pausas de um minuto por dia para fazer ginástica laboral, insira o tempo de seis minutos em tempo total, e de um minuto em tempo parcial.
6. Clique em **OK** para validar a configuração.

PROCEDIMENTO


Excluir motivo de pausa

1. *Selecione o motivo de pausa a ser excluído e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Motivos de Pausa**.*

Lista de motivos de pausa manual	
<input type="checkbox"/>	Home
<input type="checkbox"/> 	Administrativo
<input type="checkbox"/> 	Almoço
<input type="checkbox"/> 	Banheiro

2. *Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **Ok** para confirmar a exclusão.*

NOTA

*Para alterar a descrição de um motivo de pausa manual, clique no botão **Editar**  correspondente a ele. Será apresentada a página para alteração mostrada na Figura 96.*

NÍVEL DE SERVIÇO

Ao selecionar a opção **Nível de Serviço**, será apresentada a tela **Cadastro de Configurações de Nível de Serviço** (Figura 103).

Cadastro de Configurações de Nível de Serviço

Fórmula

NS = Atendidas em até N segundos
Atendidas

Tipo de fórmula

Padrão Personalizada

Salvar

Figura 103. Cadastro Configurações de Nível de Serviço

Nesta tela, é possível configurar a fórmula que será utilizada para o cálculo do Nível de Serviço.

Tipo de fórmula

- **Padrão:** utiliza a fórmula padrão do sistema.
- **Personalizada:** É possível configurar a fórmula de acordo com o que se deseja.

Ao selecionar o tipo de fórmula personalizada, será apresentada a Figura 104.

Cadastro de Configurações de Nível de Serviço

Fórmula

$$NS = \frac{\text{Atendidas em até N segundos}}{\text{Recebidas - Abandonadas - Desviadas - Fora do horário - Transbordadas}}$$

Tipo de fórmula

Padrão
 Personalizada

Formato do denominador

Somatório
 Ex: Atendidas + abandonadas + transbordadas...

Recebidas menos exceções
 Ex: Recebidas - transbordadas - abandonadas...

Definição do denominador

<input checked="" type="checkbox"/> Abandonadas	<input checked="" type="checkbox"/> Desviadas da fila para outro serviço (Desviadas)
<input checked="" type="checkbox"/> Abandonadas no pré-atendimento (Aband. pré-atendimento)	<input checked="" type="checkbox"/> Recebidas fora do horário (Fora do horário)
<input checked="" type="checkbox"/> Abandonadas na fila (Aband. fila)	<input checked="" type="checkbox"/> Transbordadas
<input checked="" type="checkbox"/> Abandonadas no ramal (Aband. ramal)	<input checked="" type="checkbox"/> Transbordadas por tamanho da fila (Transb. tamanho fila)
<input checked="" type="checkbox"/> Rejeitadas pelo agente (Rejeitadas)	<input checked="" type="checkbox"/> Transbordadas por tempo da fila (Transb. tempo fila)

Salvar

Figura 104. Cadastro de Configuração de Nível de Serviço

Ao selecionar o tipo de fórmula **Personalizada**, deve ser configurado o **Formato do denominador** e definidos os campos que serão incluídos na **Definição do denominador**.

Formato do denominador

- **Somatório:** utiliza as chamadas atendidas para somar com o que for selecionado na definição do denominador.

- **Recebidas menos exceções:** utiliza as chamadas recebidas e subtrai o que for selecionado na definição do denominador.

Definição do denominador

Deve ser escolhido entre os seguintes tipos de chamadas, para serem adicionados na fórmula do cálculo do nível de serviço:

- Abandonadas
 - Abandonadas no pré-atendimento;
 - Abandonadas na fila;
 - Abandonadas no ramal;
 - Rejeitadas pelo agente.
- Desviadas da fila para outro serviço
- Recebidas fora do horário
- Transbordadas
 - Transbordadas por tamanho da fila;
 - Transbordadas por tempo da fila.

Após salva, a nova fórmula passa a ser utilizada pela aplicação no cálculo do nível de serviço nas telas de supervisão de serviços receptivos, supervisão de um serviço receptivo e painel de acompanhamento.

PESSOAS

O menu **PESSOAS** permite acessar a interface para cadastro de usuários (agentes e usuários de interface), contatos e perfis de acesso ao sistema.

Nessa interface, o administrador também pode definir quais interfaces os usuários operadores podem acessar, bem como os seus privilégios de acesso.

UTILIZAÇÃO DE SOFTPHONE WEB NO MULTIAGENT

Para que um agente do **Interact** possa utilizar o softphone web no **MultiAgent**, ele deve possuir um ramal SIP associado. Além disso, ele deve ser o responsável pelo ramal.

Edição de Ramal

Responsável pelo ramal:

Número:

Tipo do ramal:

Plataforma:



Habilitar registro nos produtos: Interact

OK Cancelar

Figura 105. Edição do Ramal SIP

PROCEDIMENTO

Permitir que um agente (usuário no Cadastro de Pessoas) utilize o softphone web no MultiAgent:

1. No menu **CADASTRO > Pessoas > Lista de Pessoas**, selecione o nome do agente que deseja alterar e clique no botão **Editar** .
2. Na janela **TELEFONES**, selecione o tipo **Ramal** e clique no botão **Editar** : será aberta a janela exibida na Figura 81.
3. Selecione a opção **Responsável pelo Ramal**.
4. Em **Tipo de Ramal**, selecione **SIP**.
5. Em **Plataforma**, selecione o IP da Softswitch.
6. **Habilite** o registro do ramal para o produto **Interact**.

Para mais informações, consulte o manual **Cadastro de Pessoas**.

Perfis e Privilégios

No menu **PESSOAS**, é possível acessar o cadastro dos perfis de acesso e privilégios dos usuários do sistema, bem como alterar tais informações.

Os perfis de acesso definem um grupo ou conjunto de privilégios. Os privilégios, por sua vez, identificam funcionalidades da aplicação e podem ser configurados em mais de um perfil de acesso.

O perfil **Administrador Geral** possui privilégios para acesso completo às aplicações que utilizam o **Cadastro de Pessoas**. Esse perfil não pode ser alterado, apenas pode ser associado a outros usuários operadores de interface.

A tabela a seguir lista os perfis *default* do sistema:

Aplicação	Nome do perfil	Descrição
Manager	Administrador	Possui todas as permissões para uso do Manager , incluindo acesso completo à Interface Web de Emissão de Relatórios e ao Cadastro de Pessoas .
Manager	Supervisor	Possui permissões para supervisão do Contact Center (exceto para acessar a funcionalidade de reinicialização de estatísticas). Os serviços e times supervisionados devem ser configurados individualmente. Possui acesso aos relatórios e, também, privilégios para ser agente da solução.
Manager	Consulta	Possui acesso à supervisão de agentes e de serviços para visualização apenas. A supervisão de serviços e times é configurada individualmente. Possui permissão para fazer consulta aos cadastros (exceto Cadastro de Pessoas).
MultiAgent	Agente	Possui todas as permissões para uso do MultiAgent .

Configurações Específicas para o Manager

Qualquer usuário que possua privilégio de acesso ao **Cadastro de Pessoas** tem acesso à guia **Configurações Específicas**, apresentada na Figura 106.

Nesta guia é possível:

- Cadastrar os *skills* do agente;

- Cadastrar quantidade de chamadas simultâneas que ele pode atender por mídia;
- Configurar o tamanho da fila para a geração de alarme;
- Associar e programar as pausas automáticas do agente;
- Para usuários que são supervisores, definir a lista de serviços e times que poderão ser supervisionados.

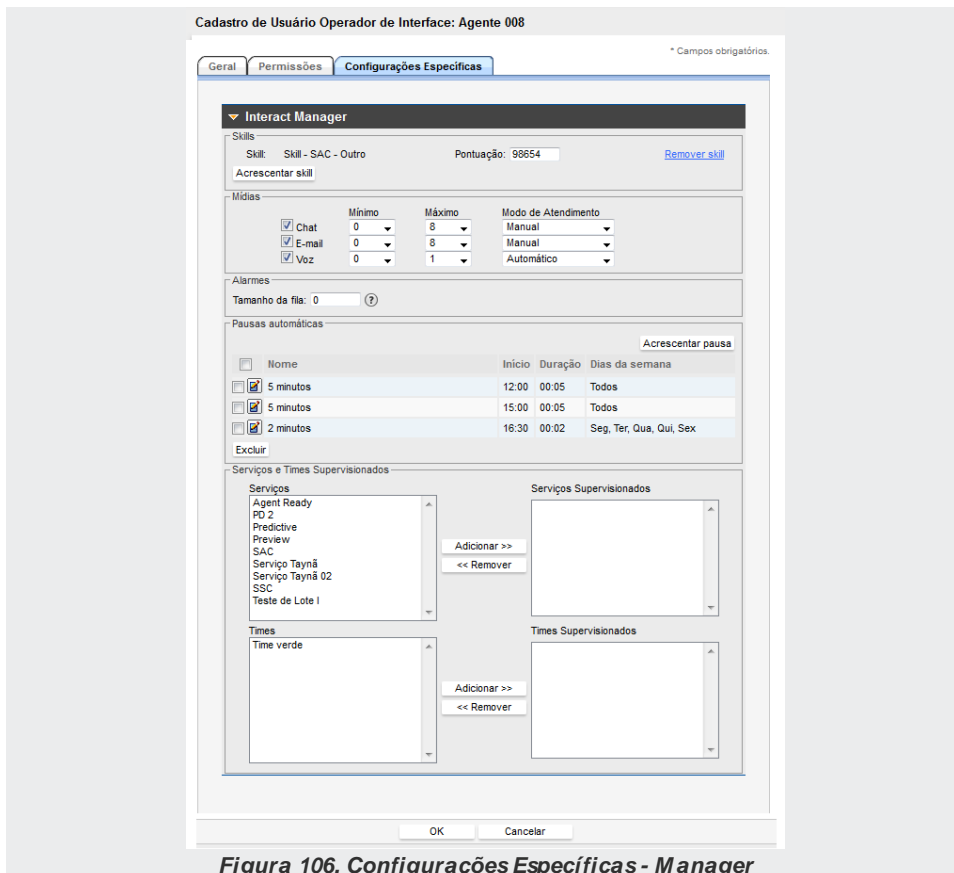
NOTA

Todos os agentes cadastrados deverão estar associados a um skill para que possam realizar o atendimento das chamadas dos serviços.

PROCEDIMENTO

Cadastrar *skill* do agente

1. Na caixa de listagem **Skill**, selecione o skill que deseja configurar.
2. Em **Pontuação**, informe a pontuação do agente para a habilidade selecionada.



3. Clique em **Acréscitar Skill** para incluir novas habilidades e repita os passos 1 e 2.

PROCEDIMENTO

Configurar mídias

1. No campo **Mídias**, selecione as mídias que o agente poderá atender.
2. Defina, nos campos **Mínimo** e **Máximo**, as quantidades de chamadas que podem ser atendidas pelo agente para cada uma das mídias. Por exemplo: para chamadas de voz, defina o mínimo de 0 e o máximo de 1, pois o agente pode atender apenas 1 chamada por vez.
3. No campo **Modo de Atendimento**, defina o modo de atendimento para cada mídia:
 - **Automático**: configura o atendimento automático de chamadas vinculadas a um serviço.
 - **Manual**: as chamadas serão atendidas somente após o comando do agente.
 - **Conforme tipo de ramal**: essa opção é válida apenas para ramaís IP. Nesse caso, o atendimento de chamadas da mídia Voz ocorrerá de acordo com a configuração feita no dispositivo/aparelho.
4. Clique em **OK** para validar a configuração.

NOTAS

- 1) Por default, o agente poderá selecionar o modo de atendimento desejado.
- 2) O usuário com perfil "**Administrador**" pode impedir que os agentes alterem seu modo de atendimento. Para isto, deve desabilitar as opções correspondentes no item **Interact > MultiAgent > Configurar modo de atendimento** do **CADASTRO DE PERFIL DE ACESSO**.

PROCEDIMENTO

Configurar tamanho da fila para alarme

1. No campo **Tamanho da fila**, indique a partir de quantas chamadas na fila deve ser apresentado o alarme ao agente no **MultiAgent**.
2. Clique em **OK** para validar a configuração.

PROCEDIMENTO

Programar as pausas automáticas do agente

1. Clique em **Acrescentar pausa**. Será aberta a página para inclusão.

A janela de diálogo 'Acrescentar pausa automática' contém os seguintes elementos:

- Título: Acrescentar pausa automática
- Ícone de fechamento (X) no canto superior direito.
- Legenda: * Campos obrigatórios
- Campo de texto: * Pausa: 1 minuto (com seta para baixo)
- Campo de texto: Duração: 00:02
- Campo de texto: * Horário de início: [] hh:mm
- Campo de texto: * Dias da semana
- Botões de seleção para dias da semana: Seg, Ter, Qua, Qui, Sex, Sáb, Dom
- Botões de ação: OK, OK e Novo, Cancelar

Figura 107. Acrescentar Pausa Automática

2. Escolha uma pausa automática na lista apresentada.
3. Informe o horário que a pausa deve iniciar.
4. Defina os dias da semana aos quais a pausa será aplicada.

5. Clique em **OK** para validar a configuração.

NOTAS

- 1) *Ao programar mais de uma pausa automática para um mesmo agente, deve-se respeitar o intervalo mínimo entre pausas, que é a soma da duração da pausa automática com o configurado no cadastro de configurações gerais.*
- 2) *No horário programado, o sistema tentará colocar o agente em pausa automática. Caso existam chamadas em andamento, o agente será colocado em pré-pausa, até que as chamadas sejam finalizadas, sem prejuízo à duração da pausa.*
- 3) *Se o agente efetuar login durante o período de uma pausa automática, o sistema o colocará neste estado. Neste caso, será utilizada como duração a diferença entre o horário do login e o horário previsto para o término da pausa.*
- 4) *É permitido ao supervisor retirar o agente do estado de pausa automática. Porém, uma vez que isto seja feito, não será permitido ao supervisor colocar novamente o agente neste estado.*

SERVIÇOS

O cadastro dos Serviços é feito no menu CADASTRO/SERVIÇOS, que está subdividido em Ativos e Receptivos.

Ativos

A página Cadastro de Serviços Ativos, acessada pelo menu Cadastro/Serviços>Ativos, permite cadastrar um novo serviço ativo, editar, copiar ou excluir estes serviços.

Cadastro de Serviços Ativos

Filtros

Tipo de discagem:

Lista de serviços

<input type="checkbox"/>	Nome	Tipo de Discagem
<input type="checkbox"/>	Cópia de Preview Ana	Preview
<input type="checkbox"/>	Serviço Preview Ana	Preview
<input type="checkbox"/>	teste_preview	Preview

Total: 3

Figura 108. Cadastro de Serviços Ativos

Essa página apresenta uma listagem com os serviços ativos cadastrados no sistema. Essa listagem pode ser filtrada por tipo de discagem: *Power Dialing*, *Agent Ready*, *Predictive*, *Preview* ou *Teste de Lote*.

Essa página permite cadastrar novos serviços, alterar as suas configurações, copiar serviços ou excluí-los.

Inclusão de um serviço ativo

Para criar um serviço ativo, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Incluir serviço Ativo

1. Na página **CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS**, clique em **Novo Serviço**. Será aberta a página a seguir:

Cadastro de Serviços Ativos

* Campos obrigatórios

Quando o número de licenças em uso de um tipo de discagem atingir o número de licenças disponíveis não será permitida a criação de novos serviços. Exclua ou finalize alguns dos serviços existentes para liberar licenças.

* Nome:

Tipo de discagem

Power Dialing ? Agent Ready ?

Predictive ? Preview ?

Teste de Lote ?

Figura 109. Novo Serviço

2. Insira um nome para o serviço.
3. Em seguida, escolha o tipo de discagem que será utilizado pelo serviço. As opções são:
 - **Power Dialing Múltiplo:** ao detectar um agente com o skill desejado livre, gera um


determinado número de chamadas simultâneas e transfere automaticamente a primeira chamada atendida para esse agente. As demais chamadas atendidas são colocadas em espera, durante um determinado período de tempo configurado, aguardando um novo agente livre.

- **Agent Ready:** gera uma chamada para cada agente livre com skill associado à campanha, transferindo a chamada atendida para o agente disponível.
 - **Predictive:** prevê quando os agentes com o skill necessário estarão disponíveis, disparando a geração de chamadas para diminuir o tempo de espera dos agentes.
 - **Preview:** o processo de discagem é iniciado pelo agente após obter a informação do contato.
 - **Teste de Lote:** o sistema gera chamadas para cada telefone do lote, com o objetivo de verificar os telefones com maior probabilidade de se fazer uma chamada com sucesso.
4. Clique em **Criar**. Será apresentada a página para edição/alteração das configurações do serviço.

NOTA

A alteração da quantidade de chamadas simultâneas de uma determinada mídia em uso pelo agente poderá impactar na distribuição de chamadas em andamento no momento desta alteração.

Cópia de um Serviço Ativo

Para copiar as configurações de um serviço ativo, na página CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS, clique no botão **Copiar**  correspondente ao serviço que deseja copiar.

Será aberta a janela para cópia dos estados dos contatos. Selecione o(s) estado(s) desejado(s) e confirme com **OK**.

Copiar o serviço ativo 'Cópia de Preview Ana'

* Campos obrigatórios

Serão copiados os conteúdos das abas Geral e Horário de funcionamento.

* Nome do novo serviço: Cópia de Cópia de Preview Ana

Copiar mailing (?)

Estados dos contatos:

Não contactado (Re)agendado Com sucesso Sem sucesso


OK Cancelar

Figura 110. Cópia do Serviço Ativo

NOTA


Caso ocorra algum problema na comunicação do comando para verificar se existe uma cópia em andamento, será exibida uma mensagem de erro genérica.

Edição/Alteração de um Serviço Ativo

Para alterar as configurações de um serviço ativo, na página CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS, clique no botão **Editar**  correspondente ao serviço que deseja alterar.

Será aberta a página para edição das configurações do serviço - Figura 111. Efetue as alterações desejadas e, ao final, clique em:

- **OK** para salvar as alterações realizadas e retornar à tela anterior a tela de edição do serviço, seja a lista de serviços ou a supervisão geral de serviços do tipo correspondente.
- **Aplicar** para salvar e continuar na configuração.
- **Cancelar** para retornar à tela anterior à tela de edição do serviço, seja a lista de serviços ou a supervisão geral de serviços do tipo correspondente, sem salvar as alterações.

Também é possível editar as configurações de um serviço a partir da página de supervisão, pelo botão Editar .

NOTAS

- 1) *Os campos disponíveis para configuração podem variar conforme o tipo de algoritmo.*
- 2) *Para os serviços ativos do tipo **Teste de Lote** estarão disponíveis apenas as opções **Geral**, **Mailing** e **Horário de Funcionamento**.*

Cadastro de Serviços Ativos

[Geral](#) [Mailing](#) [Horário de Funcionamento](#) [Classificação de Chamadas](#)

* Campos obrigatórios

* Nome: ?

Tipo de discagem: Power Dialing

Permissões

- Consulta
- Transferências
- Conferências

Período ?

Data inicial: ⓘ Data final: ⓘ

Protocolo de atendimento

Habilitar geração de protocolo ?

Outras configurações

Reiniciar estatísticas no início de cada expediente

URL de sincronismo

URL: ?

Sincronizar:

- Ao atender a chamada
- Ao receber a chamada

Ação:

- Abrir em nova janela no navegador
- Enviar comando a um Web Service

Dados associados

Incluir as informações do contato:

- Complemento
- Nome

> Voz

OK Aplicar Cancelar

Figura 111. Cadastro de Serviço Ativo – Configurações Gerais

Essa página dispõe de opções que permitem alterar as configurações gerais, *mailing*, horário de funcionamento e classificações de chamadas.

Configurações Gerais

As características gerais do serviço e os parâmetros referente à mídia Voz são configurados na opção **Geral**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS.

Nessa guia é possível configurar:

- **Nome do serviço.**
- **Permissões:** neste campo é possível definir as seguintes permissões para os agentes:
 - **Consulta:** habilita a realização de consultas durante o atendimento das chamadas do serviço.
 - **Transferências:** habilita a realização de transferências das chamadas do serviço.
 - **Conferências:** habilita a realização de conferências (conversação simultânea via interligação de vários ramais e/ou números externos).

NOTA

Para o tipo de discagem Preview, o campo Permissões do serviço também apresenta as opções:

- *Aceitar a Geração da Chamada: permite que o agente decida se a chamada deve ou não ser gerada.*
- *Reagendar a Geração da Chamada: permite que o agente decida se a chamada deve ou não ser reagendada. Se a opção Aceitar a Geração da chamada for desmarcada, a opção Reagendar a Geração da Chamada será desabilitada.*

- **Período:** permite configurar um intervalo de datas em que o serviço estará disponível.

NOTA

Para que o serviço opere por tempo indeterminado, esse campo deve ser deixado em branco.

- **Protocolo de atendimento:** quando habilitado, permite que o sistema gere e associe um protocolo de atendimento à chamada. Existem dois modos de funcionamento:
 - **Geração automática:** o sistema gera e associa automaticamente um protocolo quando as chamadas não possuem um protocolo associado.
 - **Geração solicitada pelo agente:** permite que o agente solicite a geração de um protocolo para os casos onde a chamada não possuir um protocolo já associado;

- **Reiniciar estatísticas no início de cada expediente:** permite que as estatísticas online sejam zeradas assim que o serviço entrar no horário de funcionamento.
- **URL de sincronismo:** permite configurar a URL que o **MultiAgent** deverá executar para cada chamada do serviço, considerando as opções definidas nos itens Sincronizar e Ação. Poderão ser utilizadas algumas macros, que serão substituídas por seus respectivos valores antes da execução da URL.

As macros suportadas são:

{id_servico} : identificador do serviço.

{nome_servico} : nome do serviço.

{complemento} : complemento do contato.

{login_agente} : login do agente.

{ramal} : ramal do agente.

{nome_dispositivo} : nome do dispositivo.

{interlocutor} : o interlocutor da chamada.

{midia} : mídia da chamada.

{dados_associados} : dados associados à chamada.

ATENÇÃO

As macros devem ser sempre escritas em letras minúsculas.

Exemplo URL Sincronismo de Tela:

`http://url/?meuServico={nome_servico}&agente={login_agente}`

Assim, as macros {nome_servico} e {login_agente} serão substituídas, respectivamente, pelo nome do serviço e pelo *login* do agente.

- **Sincronizar:** este item permite configurar o momento da execução da URL pelo **MultiAgent**.
 - Ao atender a chamada (opção selecionada por padrão).
 - Ao receber a chamada.
- **Ação:** este item permite configurar como o será chamada URL de sincronismo.
 - Abrir em nova janela no navegador (opção selecionada por padrão).
 - Enviar comando a um Web Service.

ATENÇÃO

Para utilizar a ação de Enviar comando a um Web Service, o endereço IP ou hostname do Web Service deve estar acessível pela plataforma da Dígitro. Esta configuração deverá ser solicitada ao serviço de suporte da Dígitro.

- **Dados associados:** permite que o sistema inclua nos dados associados da geração da chamada o **Complemento** e/ou **Nome** cadastrados no contato do *mailing*.

Configuração de Voz

A configuração dos parâmetros da mídia Voz dos serviços ativos é feita no campo **Voz**, mostrado a seguir:

Nessa página, pode-se realizar as seguintes configurações:

- **Geração de Chamada:** permite selecionar a geração de chamadas por Conta PABX ou por Rota. Na geração por Conta PABX, deve-se informar, na caixa de texto, o número da conta a ser utilizada na geração de chamadas externas do serviço e, também, a senha da conta. Na geração por Rota, deve-se informar uma rota específica para as chamadas do serviço. A rota deve ser z ou um valor entre 11 e 19 ou entre 21 e 39. O valor padrão é 0.
- **CPD – Classificação de chamada:** habilita a classificação de chamadas. Assim, ao finalizar uma chamada, o agente deverá classificar o atendimento realizado.
 - **Divulgar áudio no CPD:** quando habilitado, será divulgado um áudio, enquanto é feita a análise do CPD, aumentando assim a probabilidade de acerto. Este item somente estará disponível para o usuário quando o CPD estiver habilitado e apenas em estruturas Interact que possuam como base o PABX série 3.
- **CPD de Terceiros:** habilita a classificação de chamadas como secretária eletrônica em função de causas SIP específicas e proprietárias recebidas de gateways e operadoras que possuam e executam a função de CPD.
 - **Causa SIP:** causa enviada na sinalização.
 - **Causas SIP:** lista de códigos de causas enviadas na sinalização.
- **Modo de discagem:** permite refinar a geração de chamadas pelo discador por meio da seleção dos tipos de telefone que serão discados.
 - **Discagem por ordem de cadastro do telefone.**
 - **Discagem por tipo de telefone.**
- **Bloqueio de telemarketing:** permite definir a regra de bloqueio de telemarketing para este serviço. O campo **Regra** possui as seguintes opções:

- **Utilizar a configuração do ponto de roteamento (*default*):** ao selecionar essa opção, o serviço adotará a configuração definida no ponto de roteamento dos serviços ativos, realizada via NGC Explorer.
- **Utilizar bloqueio de telemarketing:** ao selecionar essa opção, o serviço irá bloquear chamadas para contatos cadastrados na lista de números bloqueados da aplicação NGCExplorer.
- **Não utilizar bloqueio de telemarketing:** ao selecionar essa opção, o serviço não irá bloquear chamadas para contatos cadastrados na lista de números bloqueados da aplicação NGCExplorer.

NOTA

Para mais informações, sobre Cadastro de números bloqueados, consulte o manual NGCExplorer.

- **Tempos:** permite configurar as temporizações do serviço (em segundos) e está subdividido em:
 - **Tempo de classificação:** tempo que o agente terá para classificar as chamadas do serviço após finalizar o atendimento. Para que o agente não classifique as chamadas, preencha este campo com 0.
 - **Tempo pós-atendimento:** tempo que o agente terá, após finalizar a chamada, para realizar cadastros ou preencher informações sobre o atendimento.

NOTA

Os tempos para “Classificação de chamada” e “Pós-atendimento” são cumulativos. Durante o período configurado o agente ficará com o status “indisponível”, mas se finalizar as operações antes do tempo configurado, ele poderá alterar o seu estado para “Livre”.

- **Previsto de atendimento:** permite configurar uma duração máxima para o atendimento das chamadas. Quando o tempo configurado for ultrapassado, será gerado um alarme na página de supervisão.
- **Atendimento manual:** define o tempo máximo, em segundos, que a chamada recebida pode ficar tocando no ramal do agente configurado com atendimento manual. Caso o agente não atenda no período de tempo configurado, ele será colocado em “Pausa por falha”, e o sistema reencaminhará a chamada para outro agente.

NOTA

*Para o tipo de discagem Preview, o campo **Tempos** também apresenta a opção:*

- **Previsto de atendimento:** define o tempo máximo, em segundos, que a chamada pode ficar solicitando uma ação do agente antes de ser reencaminhada. O valor 0 indica que o tempo não deve ser controlado.
- **Prioridades:** permite configurar a prioridade de atendimento das chamadas do serviço em relação a outra chamada qualquer que esteja em fila, independente de serviço ou mídia. A definição da prioridade é importante porque todos os serviços configurados no sistema utilizam os mesmos agentes e competem por eles. Assim, chamadas de serviços com prioridades maiores serão atendidas primeiro.

- **Prioridade inicial:** pode-se configurar a prioridade com valores entre 0 e 10, sendo:
 - **0 (zero):** prioridade máxima.
 - **5 (cinco):** prioridade normal.
 - **10 (dez):** prioridade mínima.
- **Aumentar prioridade após:** configura o sistema para aumentar a prioridade das chamadas do serviço quando elas estiverem aguardando na fila por um tempo igual ou superior ao configurado neste campo.
- **Pré-Atendimento:** permite configurar uma ação de pré-atendimento para as chamadas geradas pelo serviço, selecionando a opção desejada:
 - **Sem pré-atendimento:** nenhuma ação de pré-atendimento será realizada;
 - **Divulgar mensagem:** divulgará a mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para o pré-atendimento;
 - **Encaminhar para URA:** encaminhará a chamada para a URA selecionada. A seleção é uma combo *box* listando a cifra e nome das URAs cadastradas no URA Persona.

NOTAS

- 1) *As mensagens disponíveis no sistema são configuradas no momento da ativação da solução, considerando-se as licenças disponíveis e a necessidade do cliente.*
- 2) *Para encaminhar a URA, é necessário que o cliente possua URAs cadastradas. Caso não possua, a opção de “Encaminhar para URA” não será apresentada.*

- **Tipo de atendimento:** permite indicar se o atendimento do serviço ativo será feito por uma URA, dentre as cadastradas no sistema, ou por agentes.

NOTA

A opção de atendimento por URA só estará disponível caso houver URA cadastrada.

- **Perfis de atendimento:** permite a configuração do conjunto de *skills* e notas mínimas que os agentes devem possuir para serem considerados aptos a atender as chamadas do serviço. Pode-se configurar até cinco perfis de atendimento para cada serviço e definir quanto tempo o sistema deve aguardar por um agente livre com as características necessárias antes de passar para o próximo perfil. Quanto maior o número de perfis, maiores as chances de a chamada ser atendida. O procedimento **Incluir perfil de atendimento**, localizado na página 196, descreve como incluir perfis de atendimento.

DICA

*Para facilitar o roteamento da chamada e o seu atendimento, sugere-se que o primeiro perfil seja configurado com os *skills* e notas consideradas ideais e, nos demais, o nível de exigência seja diminuído gradativamente, de modo que a chamada não fique sem atendimento. Isso porque a prioridade de atendimento será definida de acordo com a sequência de perfis cadastrados.*

- **Reagendamento automático de contato:** define o tempo de reagendamento e a quantidade de tentativas em cada um dos casos em que a chamada foi gerada e não teve sucesso para efetuar a chamada para o número seguinte associado a este contato.

Esta configuração permite alternar entre dois modos de funcionamento:

- **Aguardar tempo de reagendamento configurado para discar para o próximo telefone:** o tempo de reagendamento será aplicado entre a discagem para o próximo telefone do contato.

- **Discar imediatamente para o próximo telefone associado ao contato:** o tempo de reagendamento será aplicado após as tentativas de discagem para todos os telefones do contato, antes de se iniciar um novo ciclo de discagem (começando novamente pelo primeiro telefone).
- **Multiplicador:** define as configurações relacionadas ao multiplicador.
 - **Quantidade máxima de chamadas por agente livre:** define a quantidade de chamadas que pode ser gerada pelo Discador para cada agente livre, respeitando-se a quantidade máxima de chamadas simultâneas.
 - **Tipo:** define o tipo de multiplicador desejado, se Fixo ou Adaptativo:
 - **Adaptativo:** para uma determinada campanha, representa a quantidade de ligações realizadas/quantidade de ligações OK. Se o lote estiver ruim (muitas falhas), o multiplicador automaticamente aumenta para que sejam geradas mais ligações, a fim de obter uma chamada boa. O valor inicial pode ser definido no item de mesmo nome.
 - **Fixo:** quando configurado o tipo fixo, o multiplicador não varia conforme o lote, sendo sempre o mesmo valor do início ao fim da campanha.
 - **Valor inicial:** em caso de multiplicador Adaptativo, é possível definir o valor inicial do multiplicador através deste item.
- **Fidelização de contatos:** define as configurações relacionadas aos contatos fidelizados para agentes, seja por criação ou importação de contatos do *mailing*, ou por solicitação do agente durante o atendimento.
 - **Tempo para manter um contato fidelizado:** é o tempo (em minutos) para manter o contato fidelizado para o agente configurado. A contagem inicia quando o serviço entra em seu horário de funcionamento. Quando este tempo é atingido, o serviço gera a chamada e a transfere para qualquer agente disponível e apto a atender o serviço.

- **Habilitar a fidelização de contatos pelo agente:** quando habilitada, permite que os contatos cadastrados, sem fidelização para um determinado agente, possam ser fidelizados pelo agente que atendeu a chamada.
- **Limite diário de fidelização por agente:** é a quantidade máxima de chamadas que podem ser fidelizadas pelo agente. Este limite diário é válido somente para as fidelizações realizadas através do reagendamento de chamada no **Multiagent**, durante o horário de funcionamento do serviço.
- **Outras configurações:**
 - **Quantidade máxima de chamadas simultâneas:** define a quantidade de chamadas que poderá ser gerada ao mesmo tempo pelo Discador.
 - **Tempo máximo de espera pelo atendimento do interlocutor:** Tempo máximo, em segundos, para que uma chamada ou uma consulta sainte seja considerada como não atendida. O valor mínimo permitido é de 20 segundos. Seu valor padrão é 30 segundos. Uma vez que esse tempo seja atingido, o Discador desligará a chamada.
 - **Tempo máximo de espera em fila:** tempo máximo em que a chamada ficará na fila esperando por um agente livre para fazer o atendimento.
 - **Liberar reserva de agentes em caso de fila no receptivo:** permite configurar a liberação da reserva dos agentes nos serviços ativos. Este item possui as seguintes opções: Não e Sim. Por *default*, o valor selecionado será Não. A liberação da reserva de agentes funciona da seguinte maneira:
 - O agente deverá ter perfil para atender serviços ativos e serviços receptivos.
 - Quando os serviços receptivos receberem uma chamada de voz e não houver agentes disponíveis para atendimento (fila), o sistema cancelará a reserva de um agente no serviço ativo e encaminhará para o mesmo a chamada que estiver na fila do serviço receptivo.

- Este cancelamento só ocorrerá se esta chamada de voz do serviço receptivo tiver prioridade maior ou igual à chamada do serviço ativo.

NOTA

*Esta funcionalidade estará disponível quando os serviços ativos possuírem o tipo de discagem **Power**, **Agent Ready** e **Predictive**, e o tipo de atendimento for **Agente**.*

- **NOOP**: percentual máximo aceitável de chamadas atendidas que não foram encaminhadas por não existirem agentes livres.

NOTA

*Para o tipo de discagem **Preview** estarão disponíveis apenas as opções **Quantidade máxima de chamadas simultâneas** e **Tempo máximo de espera pelo atendimento do interlocutor**.*

- **Número a ser informado como origem**: permite definir um número a ser informado como origem de chamada gerada, limitado a 20 dígitos. Este número pode ser um número que redirecione para o ponto de roteamento de um serviço receptivo ou o próprio ponto de roteamento do serviço receptivo, permitindo que o usuário que recebeu a chamada, atendida ou não, possa ligar de volta para o número informado para ser encaminhado ao serviço receptivo. Este campo estará disponível para os serviços ativos, exceto os do tipo de discagem **Teste de Lote**.

NOTAS

- 1) *Por padrão, chamadas geradas por um serviço ativo apresentam como origem o número do dispositivo de acesso do serviço ativo, que não é configurado para receber chamadas.*
- 2) *Esta funcionalidade depende da configuração de roteamento não trocar a identidade do originador da chamada. Além disso, não estará disponível se a chamada for gerada através de SmartCell, pois o originador da chamada será o número do chip ou será informada em branco.*

PROCEDIMENTO

Incluir perfil de atendimento

1. *Clique em **Acrescentar Perfil**. Será aberto um novo campo para edição do perfil.*
2. *Clique em **Acrescentar Skill**. Será aberta a página **ACRESCENTAR SKILL E PONTUAÇÃO**:*

PONTUAÇÃO:

A janela de diálogo 'Acrescentar Skill e Pontuação' possui o seguinte layout:

- Título: Acrescentar Skill e Pontuação
- Ícone de fechamento (X) no canto superior direito.
- Legenda: * Campos obrigatórios
- Campo de seleção: * Skill: aa_skill1 (com seta para baixo)
- Campo de texto: * Pontuação: (campo vazio)
- Botões: OK e Cancelar

Figura 113. Acrescentar Skill e Pontuação

3. *Selecione o skill na listagem e, no campo **Pontuação**, atribua a nota (de 0 a 10) que o agente deve ter para atender às chamadas do serviço.*
4. *Clique em **OK**.*

NOTAS

- 1) Para incluir novos skills no perfil, repita os passos 2, 3 e 4.
 - 2) Para excluir um skill, selecione-o na lista de skills e clique em **Remover Skill**.
 - 3) Para remover um perfil, clique na opção Excluir Perfil correspondente.
5. No campo **Tempo de espera** insira o tempo (em segundos) que o sistema deve aguardar até que um agente com tais skills esteja livre.

NOTAS

- 1) Se não houver agente logado com um determinado perfil, o sistema automaticamente passará para o novo perfil.
- 2) Se a chamada não for atendida por nenhum perfil, ela será transbordada para o dispositivo de transbordo configurado.

Configuração do Mailing

A opção **Mailing**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS, permite o cadastro, importação e exportação de contatos.

The screenshot shows the 'Mailing' management interface. At the top, there are navigation tabs: 'Geral', 'Mailing' (selected), 'Horário de Funcionamento', and 'Classificação de Chamadas'. Below the tabs is a 'Filtros' section with search fields for 'Nome' and 'Telefones', a dropdown for 'Estado do contato' set to 'TODOS', and a 'Período de inserção' section with 'Data inicial' and 'Data final' fields. There are 'Filtrar' and 'Limpar' buttons, and a 'Itens por página' dropdown set to '10'. Below the filters is a table titled 'Lista de contatos do mailing' with columns: 'Estado', 'Nome', 'Complemento', 'Telefones', 'Data de inserção', and 'Data de (re)agendamento'. The table contains 10 rows of contact data. At the bottom of the table, there are navigation buttons (1, 2, next, previous) and an 'Excluir' button.

Estado	Nome	Complemento	Telefones	Data de inserção	Data de (re)agendamento
✓	Atendida-Sucesso		32814002		
✓	Atendida-Sucesso		32814003		
✗	Atendida-Sucesso		32814002		
✗	Bloqueado		32814010		
✗	Bloqueado		32814001		
✗	Bloqueado		32814010		
✓	Bloqueado - Sem Bloqueio		32814010		
✓	Bloqueado - Sem Bloqueio		32814001		
✗	Não Atendida		32814005		
✗	Não Atendida II		32814006		

Figura 114. Mailing

Nessa página também é possível filtrar os contatos cadastrados no sistema, utilizando como parâmetros de pesquisa:

- Nome.
- Telefones.
- Estado do contato (não contatado, reagendado, com sucesso e sem sucesso).
- Período de inserção.

NOTAS

O filtro por período de inserção é de preenchimento opcional. Assim, o usuário poderá:

- 1) Não preencher as datas. Nesse caso, serão listados todos os contatos;*
- 2) Preencher somente a data inicial. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão seja igual ou maior que a data informada;*
- 3) Preencher somente a data final. Nesse caso, o relatório incluirá no resultado os contatos que NÃO possuem data de inclusão e os que foram incluídos até a data informada;*
- 4) Preencher a data inicial e final. Nesse caso, somente serão listados os contatos cuja data de inclusão esteja dentro do período informado.*

Importação de contatos

O botão **Importar Mailing** abre a página **Dados da Importação**, a seguir, e permite importar contatos de um determinado arquivo.

Importação de Contatos para o Serviço

[Geral](#) | [Mailbox](#) | [Horário de Funcionamento](#) | [Classificação de Chamadas](#)

Dados da Importação * Campos obrigatórios

Importar lista de:

* Nome do arquivo: Nenhum arquivo selecionado ?

Tipo de separador:

Ignorar primeira linha do arquivo
 Excluir contatos cadastrados
 Permitir telefones duplicados
 Validar login do agente fidelizado

Campos do arquivo:

Campos disponíveis	Ordem ?	
<input type="checkbox"/> Nome	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Complemento	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Agente fidelizado	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Data de (re)agendamento	<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> Janela de (re)agendamento	<input type="text"/>	
<input checked="" type="checkbox"/> Telefone 1	<input type="text" value="1"/>	Tipo: <input type="text" value="Celular"/>
<input type="checkbox"/> Telefone 2	<input type="text"/>	Tipo: <input type="text" value="Celular"/>

Figura 115. Dados da Importação

PROCEDIMENTO

Importar contatos de um arquivo

1. No campo **Nome do arquivo**, clique no botão **Selecionar arquivo** e selecione o arquivo que contém os contatos a serem importados.
2. Em **Tipo de separador**, escolha o separador dos campos do arquivo (; ponto e vírgula ou | pipe).
3. Selecione a opção **Ignorar primeira linha do arquivo** para que o sistema ignore a primeira linha de um arquivo, caso ela seja composta por um registro inválido.

4. Selecione a opção **Excluir contatos cadastrados** para que o sistema exclua os contatos já cadastrados antes de importar os novos contatos.
5. A opção **Permitir telefones duplicados** deve ser desmarcada para que o sistema realize a análise do lote de contatos e evite a importação de telefones duplicados.
6. Selecione a opção **Validar login do agente fidelizado** para que o sistema valide se o login do agente informado está cadastrado no sistema. Caso não esteja, será negada a importação do contato relacionado.
7. Em **Campos do arquivo**, defina a posição de cada campo e sua posição (ordem) no registro. O único campo obrigatório é o número do telefone (Telefone 1). Os campos disponíveis para importação são:
 - **Nome:** é a informação do nome do contato. Os caracteres aceitos neste campo são: letras, números, espaço em branco e os caracteres especiais: "&", "\$", "@", "#", "+" e "-".
 - **Complemento:** informações complementares para o contato (tamanho máximo de 99 caracteres). Aceita os mesmos caracteres que o campo **Nome**.
 - **Agente fidelizado:** permite ao usuário especificar no arquivo de mailing o login do agente a ser fidelizado para o contato.
 - **Data de (re)agendamento:** permite ao usuário especificar no arquivo de mailing a data em que a chamada deve ser gerada para o contato. O formato padrão deste campo é dd/mm/aaaa (dia/mês/ano).
 - **Janela de (re)agendamento:** permite ao usuário especificar no arquivo de mailing a faixa de horário em que a chamada deve ser gerada para o contato. A faixa de horário é composta por um horário inicial e, opcionalmente, um final. Caso os dois sejam informados, deve-se utilizar o separador "-" entre eles, por exemplo: 09:45 - 12:00. Se apenas um horário for informado, será considerado como horário inicial.
 - **Telefone(s):** informa o(s) número(s) e o(s) tipo(s) de telefone(s) do contato. É permitido cadastrar até 10 telefones por contato, o 'Telefone 1', é obrigatório. Permite somente a entrada de números (dígitos de 0-9).
8. Clique em **OK** para confirmar a operação.

Exportação de contatos

O botão **Exportar Mailing** permite definir os parâmetros para a exportação de um arquivo de contatos.

Exportação de Contatos para o Serviço

[Geral](#) | [Mailing](#) | [Histórico de Funcionamento](#) | [Classificação de Chamadas](#)

Dados da Exportação

Exportar para: Arquivo
 Tipo de separador: ; (ponto e vírgula)
 Serviço destino: si_bco

Campos do arquivo:

Campos disponíveis	Ordem
<input checked="" type="checkbox"/> Nome	
<input checked="" type="checkbox"/> Complemento	
<input checked="" type="checkbox"/> Agente fidelizado	
<input checked="" type="checkbox"/> Data de (re)agendamento	
<input checked="" type="checkbox"/> Janela de (re)agendamento	
<input checked="" type="checkbox"/> Telefone 1	1
<input checked="" type="checkbox"/> Telefone 2	
<input checked="" type="checkbox"/> Telefone 3	

não contactado Sem sucesso
 com sucesso (Re)agendado

Exportar os contatos com as classificações:

- catchorro do mato
- Elogios ou Reclamações
- teste demo 1
- teste demo 2
- teste demo 3

Figura 116. Exportação de Contatos para o Serviço

Os seguintes campos devem ser preenchidos:

- **Exportar para:** deve ser especificado se os contatos serão exportados para arquivo ou para outro serviço.

- **Tipo de separador:** permite a escolha do separador de campos do arquivo (;- ponto e vírgula ou | - pipe).
- **Serviço Destino:** se no campo Exportar para for selecionada a opção serviço, deve-se selecionar neste campo o serviço destino.
- **Campos do arquivo:** permite definir a posição de cada campo necessário para o **Interact** e em qual posição do registro encontra-se cada campo. O único campo obrigatório é o número do telefone. Dentre os campos disponíveis, são apresentados:
 - **Data de (re)agendamento:** permite ao usuário exportar a data de agendamento do contato, a qual se refere ao dia em que a chamada deve ser gerada para o contato. O formato padrão deste campo é dd/mm/aaaa (dia/mês/ano).

NOTA

*Os contatos que possuem data de (re)agendamento anterior à data atual serão exportados com o estado **Não discado** e não levarão as informações de data e janela de (re)agendamento.*

- **Janela de (re)agendamento:** permite ao usuário exportar a faixa de horário em que a chamada deve ser gerada para o contato. A faixa de horário é composta por um horário inicial e, opcionalmente, um horário final.
- **Agente fidelizado:** permite ao usuário exportar o *login* do agente fidelizado para o contato.
- **Exportar os contatos com estado (exceto para o algoritmo Teste de Lote):** permite exportar somente os contatos no(s) estado(s) selecionados. Caso nenhum estado seja selecionado, todos os contatos serão exportados. Os estados disponíveis são: Não Discado, Com sucesso, Reagendado e Sem sucesso.

- **Exportar os telefones com estado (para a campanha do tipo Teste de Lote):** permite exportar somente os telefones no(s) estado(s) selecionados. Caso nenhum estado seja selecionado, todos os telefones serão exportados. Os estados disponíveis para esta campanha são: Não Avaliado, Reagendado, Bom, Ruim e Inválido.

Após preencher os dados, clique no botão **OK** para iniciar o processo de exportação. A página **HISTÓRICO DE EXPORTAÇÃO** passará a ter as seguintes informações, quando estiver em andamento:

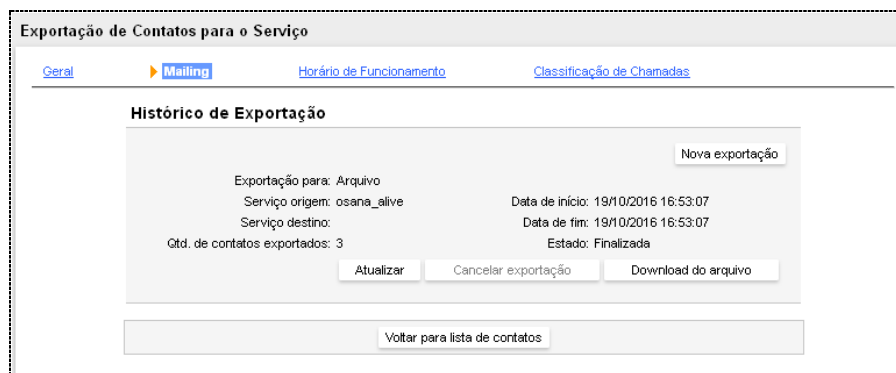


Figura 117. Histórico de Exportação

Em **Histórico de Exportação** serão apresentadas informações referentes à última exportação realizada pelo **Interact**.

O botão **Atualizar** permite atualizar as informações do histórico da exportação.

O botão **Cancelar Exportação** permite cancelar a exportação.

O botão **Download do Arquivo** permite baixar o arquivo contendo as informações dos contatos exportados.

Novo contato

O botão **Novo Contato** permite a inclusão manual de contatos:

Cadastro de Contatos do Mailing

[Geral](#) | [Mailing](#) | [Horário de Funcionamento](#) | [Classificação de Chamadas](#)

Novo contato

* Campos obrigatórios

Nome:

Complemento:

Agente fidelizado: Selecionar... (?)

Data de agendamento:

Janela de agendamento: às

Telefone: Tipo: Celular

* Telefones:

Figura 118. Inclusão Manual de Contatos

NOTA

O sistema completa automaticamente o campo **Contato inserido em:** (data do servidor no momento do cadastro).

PROCEDIMENTO




Incluir novo contato

1. *Preencha os campos*

- **Nome:** informação do nome do contato.
- **Complemento:** informações complementares para o contato (tamanho máximo de 30 caracteres).
- **Agente fidelizado:** o serviço ativo deverá estar com a funcionalidade de fidelização ativa para o agente fidelizado ser utilizado. Clique em **Selecionar...** Será aberta a página Selecionar Agente Fidelizado, mostrada a seguir.

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Selecionar Agente Fidelizado". No topo, há um campo de texto rotulado "Nome:" e um botão "Filtrar" à sua direita. Abaixo disso, há uma barra de menu contendo as letras do alfabeto em maiúsculas (A-Z). O corpo principal da janela é uma área vazia, provavelmente destinada a exibir uma lista de agentes. Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

- **Data de agendamento:** permite ao usuário especificar a data em que a chamada deve ser gerada para o contato. O formato padrão deste campo é dd/mm/aaaa.
- **Janela de agendamento:** permite ao usuário especificar a faixa de horário em que a chamada deve ser gerada para o contato. A faixa de horário é composta por um horário inicial e, opcionalmente, um horário final.

- **Telefone** (*campo obrigatório*). O botão  permite inserir o telefone digitado no campo **Telefone**. O campo **Tipo** permite selecionar o tipo de telefone inserido. Para incluir outros números, repita esse procedimento. Para alterar a ordem de discagem dos números, utilize os botões  e .

2. Clique em **OK** para confirmar a configuração.

Horário de funcionamento

O horário de funcionamento do serviço é configurado na opção **Horário de funcionamento**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS. Essa opção apresenta os mesmos campos descritos no item [Horário de funcionamento](#) do Serviço Receptivo, localizado na p. 259.

Classificação de chamadas

O cadastro de classificações de chamadas específicas para o serviço é feito na opção **Classificação de Chamadas**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS ATIVOS. Essa opção apresenta os mesmos campos descritos no item [Classificação de chamadas](#) do Serviço Receptivo, localizado na p. 262.

Receptivos

A página Cadastro de Serviços, acessada pelo menu Cadastro/Serviços>Receptivos, permite cadastrar um novo serviço receptivo, editar ou excluir estes serviços.

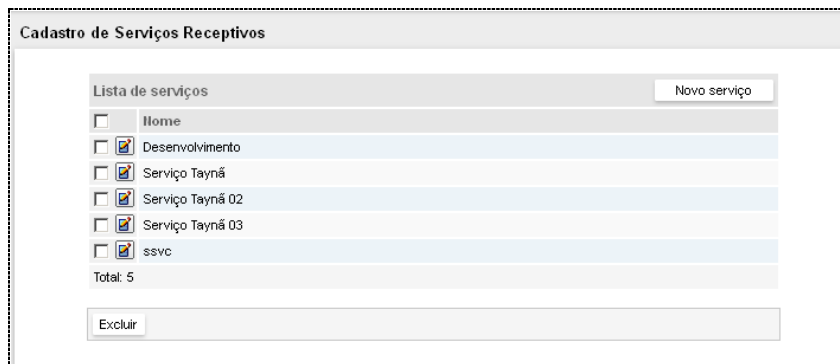


Figura 119. Cadastro de Serviços Receptivos

Essa página apresenta uma listagem com os serviços receptivos cadastrados no sistema e permite cadastrar novos serviços, alterar as suas configurações ou excluí-los.

Inclusão de um serviço receptivo

Para criar um serviço receptivo no sistema, execute o procedimento descrito a seguir.

PROCEDIMENTO

Incluir serviço Receptivo

1. Na página *CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS*, clique em **Novo Serviço**. Será aberta a página a seguir:

Cadastro de Serviços Receptivos

* Campos obrigatórios

* Nome:

Criar Cancelar


Figura 120. Novo Serviço

2. *Insira um nome para o serviço.*
3. *Clique em **Criar**. Será apresentada a página para edição/alteração das configurações do serviço.*


NOTA

A alteração da quantidade de chamadas simultâneas de uma determinada mídia em uso pelo agente poderá impactar na distribuição de chamadas em andamento no momento desta alteração.

Edição/Alteração de um Serviço Receptivo

Para alterar as configurações de um serviço receptivo, na página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS, clique no botão **Editar**  correspondente ao serviço que deseja alterar. Será aberta a página para edição das configurações do serviço Figura 121. Efetue as alterações desejadas e, ao final, clique em:

- **OK** para salvar as alterações realizadas e retornar à tela anterior à tela de edição do serviço, seja a lista de serviços ou a supervisão geral de serviços do tipo correspondente.
- **Aplicar** para salvar e continuar na configuração.
- **Cancelar** para retornar à tela anterior à tela de edição do serviço, seja a lista de serviços ou a supervisão geral de serviços do tipo correspondente, sem salvar as alterações.

Também é possível editar as configurações de um serviço a partir da página de supervisão, pelo botão Editar .

Cadastro de Serviços Receptivos

[Geral](#) [Callback](#) [Horário de Funcionamento](#) [Classificação de Chamadas](#) [Alarmes](#) [Tempos de Nível](#) [Priorização](#)

* Campos obrigatórios

* Nome: ⓘ

Permissões

- Consulta
- Transferências
- Conferências
- Encaminhar e-mail
- Geração de chamadas

Critério de distribuição de chamadas

- Agente com maior tempo livre desde a última chamada ⓘ
- Agente com menor porcentagem de ocupação ⓘ
- Agente mais qualificado ⓘ
- O melhor agente possível ⓘ

Período ⓘ

Data inicial: ⓘ Data final: ⓘ

Protocolo de atendimento

- Habilitar geração de protocolo ⓘ

Outras configurações

Quantidade mínima de agentes logados: ⓘ

URL de sincronismo

URL: ⓘ

Sincronizar:

- Ao atender a chamada
- Ao receber a chamada

Ação:

- Abrir em nova janela no navegador
- Enviar comando a um Web Service

Voz Habilitar mídia voz

Chat Habilitar mídia chat

E-mail Habilitar mídia e-mail

Figura 121. Cadastro de Serviço Receptivo – Configurações Gerais

Essa página dispõe de opções que permitem alterar as configurações gerais, de *Callback*, horário de funcionamento, classificações de chamadas, alarmes do serviço e os tempos para cálculo de nível de serviço para os relatórios, bem como habilitar os tipos de mídia atendidos por ele.

Configurações Gerais

As características gerais do serviço e os parâmetros referentes às mídias (*Voz, Chat e/ou E-mail*) são configurados na opção **Geral**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS.

Nessa guia é possível configurar:

- Nome do serviço.
- **Permissões:** neste campo é possível definir as seguintes permissões para os agentes:
 - **Consulta:** habilita a realização de consultas durante o atendimento das chamadas do serviço.
 - **Transferências:** habilita a realização de transferências das chamadas do serviço.
 - **Conferências:** habilita a realização de conferências (conversação simultânea via interligação de vários ramais e/ou números externos). Para a mídia *E-mail*, essa opção permite que o agente responda a todos os destinatários das mensagens recebidas, inclusive aqueles inseridos como cópia (cc) e como destinatários ocultos (cco), além de permitir a inclusão de novos destinatários.
 - **Encaminhar *E-mail*:** permite finalizar o atendimento de uma chamada de *e-mail* encaminhando-a para um ou mais destinatários. Após o encaminhamento, a chamada é registrada como “chamada encaminhada”.

- **Geração de Chamadas:** habilita a geração de chamadas pelos agentes que tenham *skill* para atendimento de chamadas do serviço. A caixa de seleção do tipo de chamada, na interface do **MultiAgent**, listará somente os serviços para os quais o agente possua *skills* para atendimento e que tenham essa permissão habilitada.

NOTAS

- 1) *Por default, essa permissão sai de fábrica habilitada, cabendo ao administrador do sistema alterá-la caso necessário.*
- 2) *Essa permissão refere-se à geração de chamadas de serviço. O controle da geração de chamadas pessoais é feito pelos privilégios do agente.*
- 3) *A pontuação dos skills é considerada na geração das chamadas.*

- **Critério de distribuição de chamadas:** na solução **Interact**, o roteamento das chamadas é baseado nos *skills* dos agentes, por isso, além das regras de distribuição é necessário definir critérios de desempate, caso os agentes possuam os mesmos *skills*.
 - **Agente com maior tempo livre desde a última chamada:** este tipo de roteamento procura destinar o atendimento ao agente que está há mais tempo sem receber uma chamada. Para distribuir uma chamada no serviço, primeiramente são escolhidos os agentes que atendam ao perfil exigido pelo serviço, ou seja, a nota do *skill* do agente deve ser igual ou maior àquela exigida pelo serviço. Dentre os agentes que foram pré-escolhidos, verificam-se quais estão livres e quem está há mais tempo livre desde a última chamada atendida. O agente que atender a esses requisitos será eleito e a chamada será encaminhada para atendimento. No caso de não haver agentes livres e que atendam ao perfil, poderão ocorrer as seguintes situações:

- Havendo outro perfil para a mídia, será feito um novo processo de escolha, seguindo o mesmo comportamento, porém, levando em consideração os requisitos desse novo perfil.
- Ao passar por todos os perfis configurados sem que nenhum agente possa ser eleito, a chamada será encerrada ou então sofrerá transbordo para o destino previamente cadastrado.
- **Agente com menor porcentagem de ocupação:** esta modalidade de distribuição de chamadas procura ocupar os agentes de forma igualitária. Para isso, faz a busca inicial por todos os agentes que atendam ao perfil exigido pelo serviço e, dentre os agentes pré-selecionados, verifica quem está livre, elegendo o agente com o menor tempo total de ocupação. O tempo de ocupação começa a contar desde o primeiro *login* do dia. Uma situação que pode acontecer é a escolha de um agente que acabou de finalizar um atendimento para atender a uma nova chamada, enquanto há outro agente que continua ocioso devido ao seu tempo total de ocupação ser maior que do agente escolhido. Da mesma forma que o critério anterior, a busca será feita conforme os perfis configurados no serviço e a chamada poderá ser encerrada ou sofrer transbordo quando não for encontrado um agente disponível.
- **Agente mais qualificado:** este algoritmo de distribuição de chamadas é destinado a serviços que exigem atendimento especializado, pois procura, dentre os agentes logados no sistema, aquele com a mais alta nota de *skill* que atenda ao perfil configurado. Nesse caso, quanto mais qualificado for um agente, mais chamadas ele atenderá. A busca desconsidera agentes com *skill* inferior ao que o perfil do serviço exige. Quando uma chamada é recebida no serviço, o sistema procura o agente com a mais alta nota de *skill* exigida no perfil do serviço e que esteja livre. Se não encontrar um agente, passa para a busca no perfil seguinte (quando houver mais de um perfil configurado). Se ultrapassar o tempo de espera no último perfil e nenhum agente estiver disponível, a chamada será encerrada ou sofrerá transbordo. Portanto, é recomendável definir um tempo alto na espera do

- último perfil. Se houver empate na escolha do agente, será utilizado o critério de maior tempo livre como fator de desempate.
- **O melhor agente possível:** este critério é adotado em serviços cujas chamadas não podem ser perdidas mesmo que não haja agente logado e qualificado para prestar o atendimento. Para tanto, o critério de *skill* e perfil sofre relaxamento quando não encontra alguém disponível ao perfil exigido e parte em busca de outro agente que esteja logado no sistema e disponível. Se não há agente logado e disponível e são esgotados os tempos de espera em todos os perfis de atendimento, a chamada será encerrada ou sofrerá transbordo. Da mesma forma que o algoritmo anterior, recomenda-se utilizar um tempo de espera alto no último perfil do serviço. Assim, a probabilidade de perder uma chamada é reduzida. Novamente, o critério para desempate é o maior tempo livre.
 - **Período:** permite configurar um intervalo de datas em que o serviço estará disponível.

NOTAS

- 1) *Esta configuração não é obrigatória. Assim, se os campos de datas forem mantidos vazios, o serviço estará sempre disponível e não há prazo final para a operação.*
- 2) *Definir uma Data final em um serviço Receptivo faz com que suas estatísticas não sejam zeradas diariamente a cada início de expediente.*

- **Protocolo de atendimento:** quando habilitado, permite que o sistema gere e associe um protocolo de atendimento à chamada.
O usuário deverá escolher entre os dois modos de funcionamento:
 - Geração automática: o sistema gera e associa automaticamente um protocolo quando as chamadas não possuem um protocolo associado;

- Geração solicitada pelo agente: permite que o agente solicite a geração de um protocolo para os casos onde a chamada não possui um protocolo já associado.
- **Quantidade mínima de agentes logados** (exibido quando a funcionalidade estiver habilitada): apresenta a quantidade mínima de agentes logados.
- **URL de sincronismo:** permite configurar a URL que o **MultiAgent** deverá executar para cada chamada do serviço, considerando as opções definidas nos itens Sincronizar e Ação. Poderão ser utilizadas algumas macros, que serão substituídas por seus respectivos valores antes da execução da URL.

As macros suportadas são:

{id_servico} : identificador do serviço.

{nome_servico} : nome do serviço.

{login_agente} : login do agente.

{ramal} : ramal do agente.

{nome_dispositivo} : nome do dispositivo.

{interlocutor} : o interlocutor da chamada.

{midia} : mídia da chamada.

{dados_associados} : dados associados à chamada.

ATENÇÃO

As macros devem ser sempre escritas em letras minúsculas.

Exemplo URL Sincronismo de Tela:

`http://url/?meuServico={nome_servico}&agente={login_agente}`

Assim, as macros {nome_servico} e {login_agente} serão substituídas, respectivamente, pelo nome do serviço e pelo *login* do agente.

- **Sincronizar:** este item permite configurar o momento da execução da URL pelo **MultiAgent**.
 - Ao atender a chamada (opção selecionada por padrão).
 - Ao receber a chamada.
- **Ação:** este item permite configurar como será chamada URL de sincronismo.
 - Abrir em nova janela no navegador (opção selecionada por padrão).
 - Enviar comando a um Web Service.

ATENÇÃO

Para utilizar a ação de Enviar comando a um Web Service, o endereço IP ou hostname do Web Service deve estar acessível pela plataforma da Dígitro. Esta configuração deverá ser solicitada ao serviço de suporte da Dígitro.

Configuração de Voz

A configuração dos parâmetros da mídia **Voz** dos serviços receptivos é feita no campo **Voz**, mostrado na Figura 122.

Mídia Voz Habilitar mídia voz

Configurações

* Dispositivo de acesso: [2701] ⓘ

Operação de chamada: [Rota] * Rota: [0] ⓘ

Pré-atendimento

Ação: [Sem pré-atendimento]

Mensagens na Fila

Divulgar mensagem ao entrar na fila

Divulgar mensagem na fila:

Tempo médio de espera [Previsão de Atendimento]

Posição na fila [Posição na fila]

Transferido

Condições: - Ao atingir o tempo de espera do último perfil de atendimento ⓘ
- Quando não houver agente logado ⓘ
- Quando o tamanho da fila atingir o limite máximo de: [] ⓘ

Ação: [Encerrar a chamada]

Transferido fora do horário de atendimento

Condição: - Quando o serviço estiver fora de horário de funcionamento ⓘ

Ação: [Encerrar a chamada]

Fidelização automática

Fidelizar chamadas recebidas neste serviço

Fidelizar chamadas geradas por serviços ativos

Música

Música utilizada: [Nada]

Tempos

* Classificação: 00:00 (min:seg) ⓘ * Previsão de atendimento: 0 s ⓘ

* Pós-atendimento: 00:00 (min:seg) ⓘ * Atendimento manual: 10 s ⓘ

* Nível de serviço: 10 s ⓘ * Espera para atendimento de chamada fidelizada: 50 s ⓘ

* Espera pelo atendimento do interlocutor: 50 s ⓘ

Prioridades

* Prioridade inicial: [5] ⓘ * Aumentar prioridade após: [99999] s ⓘ

Controle de chamadas em andamento

Limitar chamadas simultâneas

* Quantidade máxima: [1]

Perfis de atendimento

A prioridade de atendimento será definida de acordo com a sequência de perfil cadastrado.

Perfil 1

* Tempo de espera: [22] s [Exibir perfil](#)

Skill - Pontuação

Super: [Ely+3] sk - 3 Acrescentar skill Retornar skill

Acrescentar perfil

Figura 122. Configuração da Mídia Voz – Serviço Receptivo

Neste campo é possível realizar as seguintes configurações:

- **Dispositivo de acesso:** ponto de roteamento responsável por encaminhar aos agentes as chamadas de voz do serviço.

NOTA

*A configuração do ponto de roteamento é feita na interface **PABX Configuração**.*

- **Geração de Chamada:** permite selecionar a geração de chamadas por Conta PABX ou por Rota. Na geração por Conta PABX, deve-se informar, na caixa de texto, o número da conta a ser utilizada na geração de chamadas externas do serviço e, também, a senha. Na geração por Rota, deve-se informar uma rota específica para as chamadas do serviço.
- **Pré-atendimento:** permite configurar uma ação de pré-atendimento para as chamadas de voz recebida pelo serviço, selecionando a opção desejada:
 - **Sem pré-atendimento:** nenhuma ação de pré-atendimento será realizada.
 - **Divulgar mensagem:** divulgará a mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para o pré-atendimento na mídia Voz;
 - **Encaminhar para URA:** encaminhará a chamada para a URA selecionada. A seleção é uma combo *box* listando a cifra e nome das URAs cadastradas no URA Persona.

NOTAS

- 1) *As mensagens disponíveis no sistema são configuradas no momento da ativação da solução, considerando-se as licenças disponíveis e a necessidade do cliente.*
- 2) *Para encaminhar a URA, é necessário que o cliente possua URAs cadastradas. Caso não possua, a opção de “Encaminhar para URA” não será apresentada.*

▪ **Mensagem na fila:**

- A opção **Divulgar mensagem ao entrar na fila:** habilita a divulgação de uma mensagem de entrada na fila. Permite ao usuário escolher a divulgação de uma mensagem diferenciada quando o tempo médio de espera (previsão do atendimento) ultrapassar determinado limite. O campo que apresenta as mensagens para escolha exibirá somente as com categoria **Previsão de Atendimento** previamente cadastrada.

NOTAS

- 1) Esta mensagem será divulgada apenas para as chamadas que passarem pela fila, ou seja, as chamadas que ao entrarem no serviço, encontrarem agentes livres, não terão a divulgação desta mensagem.
- 2) Caso um agente libere durante a divulgação desta mensagem, a divulgação será abortada, para início do atendimento.
- 3) As chamadas desligadas pelo usuário (abandonadas) durante esta divulgação serão classificadas como Abandonadas na Fila.

- A opção **Divulgar mensagem na fila:**

- **Tempo médio de espera:** configura o sistema para divulgar uma mensagem ao usuário informando o tempo médio de espera por atendimento. Deve-se informar o intervalo de tempo entre as divulgações das mensagens (o valor mínimo para o intervalo de tempo é 60 segundos).
Quando este item estiver habilitado, também é possível escolher um tratamento diferenciado quando o tempo médio de espera (previsão do atendimento) ultrapassar determinado limite. Este tratamento diferenciado consiste em: divulgar uma mensagem diferenciada caso a opção escolhida seja Divulgar a

mensagem ou deixar de divulgar mensagem, caso a opção escolhida seja Não divulgar o tempo médio.

- **Posição na fila:** habilita a divulgação da posição na fila e permite escolher a mensagem que será divulgada. Quando este recurso estiver habilitado, também será possível definir um tratamento diferenciado para as chamadas cuja posição na fila for maior que um determinado valor. Este tratamento diferenciado consiste em: divulgar uma mensagem diferenciada caso a opção escolhida seja Divulgar a mensagem ou, deixar de divulgar mensagem, caso a opção escolhida seja Não divulgar a posição na fila.

ATENÇÃO

A opção de escolha da mensagem de posição na fila e a escolha da configuração das mensagens diferenciadas para posição na fila estão disponíveis apenas com o PABX3.

Mensagens na Fila

Divulgar mensagem ao entrar na fila

* Mensagem:

Divulgar mensagem na fila:

Tempo médio de espera

Quando o tempo médio de espera for superior a s

Posição na fila

Quando a posição na fila for superior a s

* Intervalo de divulgação: s

Figura 123. Mensagem na Fila

Transbordo: permite configurar uma ação de transbordo para as chamadas recebidas pelo serviço quando alguma das condições for atingida.

▪ **Condições:**

- Ao atingir o tempo de espera do último perfil de atendimento.
- Quando não houver agente logado.
- Quando o tamanho da fila atingir o limite máximo configurado.

- **Limite máximo do tamanho da fila:** parâmetro de transbordo por quantidade de chamadas na fila de espera. Determina que, a partir do momento que a fila de espera atingir o tamanho configurado, as chamadas serão transbordadas para o dispositivo de destino.

ATENÇÃO

O tamanho da fila pode exceder o limite configurado por conta do modo de atendimento utilizado pelo agente. Quando um agente, em modo Manual, não autorizar o atendimento da chamada, ocorrerá o retorno da mesma para a fila do serviço, mesmo se o tamanho limite já tenha sido alcançado.

▪ **Ação:** Define a ação a ser executada:

- **Encerrar a chamada:** a chamada será encerrada.
- **Divulgar mensagem:** divulgará uma mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para o transbordo na mídia Voz.
- **Encaminhar para URA:** encaminhará a chamada para a URA selecionada. A seleção é uma combo box listando a cifra e nome das URAs cadastradas no URA Persona.

- **Encaminhar para um agente, um serviço, um ramal ou um ponto de roteamento:** encaminhará para o destino informado. O destino poderá ser um agente, um serviço, um ramal ou um ponto de roteamento voz.

ATENÇÃO

Quando um serviço ou um agente forem configurados como dispositivos de transbordo, deve-se verificar se eles estão habilitados para atender as chamadas da mídia.

- **Encaminhar para *Callback*:** permite que a coleta do *Callback* persista os dados associados das chamadas que originaram o registro de *Callback*. As chamadas geradas a partir do *Callback* terão os dados associados de acordo com as opções.
 - **Persistirá os dados associados e não o protocolo:** indica que na chamada gerada pelo *Callback*, serão associados à chamada apenas os dados associados da chamada entrante, caso os mesmos existam;
 - **Persistirá os dados associados e o protocolo:** indica que na chamada gerada pelo *Callback*, serão associados à chamada os dados associados e o protocolo de atendimento da chamada entrante, caso os mesmos existam;
 - **Não persistirá os dados associados e o protocolo:** indica que na chamada gerada pelo *Callback* não serão associados dados relacionados com a chamada original.

NOTAS

- 1) O protocolo de atendimento, quando existe, é trafegado e persistido junto com os dados associados, somente se estiver no formato esperado pelo Interact: #P:NUMERO_DO_PROTOCOLO.
- 2) Caso seja associado um protocolo em um formato diferente, as regras definidas para transbordo não serão aplicadas ao protocolo de atendimento.

- Chamadas com origem externa e interna poderão ser tratadas de forma diferenciada.

São apresentados os campos mostrados na figura a seguir:

Transbordo

Condições: - Ao atingir o tempo de espera do último perfil de atendimento ?
- Quando não houver agente logado
- Quando o tamanho da fila atingir o limite máximo de: 5 ?

Ação: Encaminhar para callback

O callback: não persistirá os dados associados e o protocolo

Uma ação diferente de "Encerrar sem registro" deve ser selecionada em um ou ambos os grupos abaixo.

Chamadas com origem externa

Ação: Encerrar sem registro

Chamadas com origem interna

Ação: Encerrar sem registro

Encerrar sem registro
Encerrar e registrar
Divulgar mensagem e registrar
Encaminhar para URA

Figura 124. Chamada com Origem Externa

- Nos grupos Chamadas com origem externa e Chamadas com origem interna é possível configurar a ação desejada:

- **Encerrar sem registro:** a chamada será encerrada e não será registrada no *Callback*;
- Encerrar e registrar: a chamada será encerrada sem ação complementar e será registrada no *Callback*;
- Divulgar mensagem e registrar: divulgará a mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para o transbordo para *Callback* na mídia Voz;
- Encaminhar para URA: encaminhará a chamada para a URA selecionada. A seleção é uma *combo box* listando a cifra e nome das URAs cadastradas no URA Persona.

ATENÇÃO

*Uma ação diferente de **Encerrar sem registro** deve ser selecionada em um ou ambos os grupos.*

NOTAS

- 1) *A configuração do tamanho da fila para transbordo não diz respeito à capacidade de chamadas em espera que a fila pode suportar.*
- 2) *As mensagens disponíveis no sistema são configuradas no momento da ativação da solução, considerando-se as licenças disponíveis e a necessidade do cliente.*
- 3) *Para encaminhar a URA, é necessário que o cliente possua URAs cadastradas. Caso não possua, a opção de “Encaminhar para URA” não será apresentada.*
- 4) *A mensagem do Callback não está vinculada à coleta, ou seja, o usuário pode ouvir a mensagem de coleta registrada, mas pode não ser chamado caso o Callback esteja desativado.*

- **Fora do horário de atendimento:** permite configurar uma ação para as chamadas recebidas fora do horário de atendimento do serviço, selecionando a ação desejada:
 - **Encerrar a chamada:** a chamada será encerrada.
 - **Divulgar mensagem e registrar:** divulgará uma mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para fora de horário na mídia Voz.
 - **Encaminhar para URA:** encaminhará a chamada para a URA selecionada. A seleção é uma combo *box* listando a cifra e nome das URAs cadastradas no URA Persona.
 - **Encaminhar para um agente, um serviço, um ramal ou um ponto de roteamento:** encaminhará para o destino informado. O destino poderá ser um agente, um serviço, um ramal ou um ponto de roteamento voz.
 - **Encaminhar para *Callback*:** permite que a coleta do *Callback* persista os dados associados das chamadas que originaram o registro de *Callback*. As chamadas geradas a partir do *Callback* terão os dados associados de acordo com as opções.
 - **Persistirá os dados associados e não o protocolo:** indica que na chamada gerada pelo *Callback*, serão associados à chamada apenas os dados associados da chamada entrante, caso os mesmos existam;
 - **Persistirá os dados associados e o protocolo:** indica que na chamada gerada pelo *Callback*, serão associados à chamada os dados associados e o protocolo de atendimento da chamada entrante, caso os mesmos existam;
 - **Não persistirá os dados associados e o protocolo:** indica que na chamada gerada pelo *Callback* não serão associados dados relacionados com a chamada original.

NOTAS

- 1) *O protocolo de atendimento, quando existe, é trafegado e persistido junto com os dados associados, somente se estiver no formato esperado pelo Interact: #P:NUMERO_DO_PROTOCOLO.*
- 2) *Caso seja associado um protocolo em um formato diferente, as regras definidas para transbordo não serão aplicadas ao protocolo de atendimento.*

- Chamadas com origem externa e interna poderão ser tratadas de forma diferenciada.

São apresentados os campos mostrados na figura a seguir:

Figura 125. Chamada com Origem Externa

- Nos grupos Chamadas com origem externa e Chamadas com origem interna é possível configurar a ação desejada:
 - **Encerrar sem registro:** a chamada será encerrada e não será registrada no *Callback*;

- **Encerrar e registrar:** a chamada será encerrada sem ação complementar e será registrada no *Callback*;
- **Divulgar mensagem e registrar:** divulgará a mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para o transbordo para *Callback* na mídia Voz;
- **Encaminhar para URA:** encaminhará a chamada para a URA selecionada. A seleção é uma combo *box* listando a cifra e nome das URAs cadastradas no URA Persona.

ATENÇÃO

Uma ação diferente de **Encerrar sem registro** deve ser selecionada em um ou ambos os grupos.

NOTAS

- 1) A configuração do tamanho da fila para transbordo não diz respeito à capacidade de chamadas em espera que a fila pode suportar.
- 2) As mensagens disponíveis no sistema são configuradas no momento da ativação da solução, considerando-se as licenças disponíveis e a necessidade do cliente.
- 3) Para encaminhar a URA, é necessário que o cliente possua URAs cadastradas. Caso não possua, a opção de "Encaminhar para URA" não será apresentada.
- 4) A mensagem do *Callback* não está vinculada à coleta, ou seja, o usuário pode ouvir a mensagem de coleta registrada, mas pode não ser chamado caso o *Callback* esteja desativado.

ATENÇÃO

Quando um serviço ou um agente forem configurados como dispositivos de transbordo, deve-se verificar se eles estão habilitados para atender as chamadas da mídia.

NOTAS

- 1) *As mensagens disponíveis no sistema são configurados no momento da ativação da solução, considerando-se licenças disponíveis e a necessidade do cliente.*
- 2) *Para encaminhar a URA, é necessário que o cliente possua URAs cadastradas. Caso não possua, a opção de “Encaminhar para URA” não será apresentada.*

- **Fidelização automática:** permite habilitar ou desabilitar a **Fidelização automática** para esta mídia, para chamadas neste serviço ou em outros serviços. Quando habilitada, o período de tempo (em dias) para a consulta de chamadas atendidas é configurado no campo **Consultar chamadas atendidas nos últimos x dias**.

O conceito deste tempo é: período de pesquisa utilizado pelo sistema para localizar no histórico de chamadas o agente que efetuou o último atendimento. Este período é retroativo e é definido em dias.

Exemplo:

Se o valor informado for de 2 dias, ao receber uma chamada o sistema pesquisará, no histórico de chamadas, se houve algum atendimento a partir dos últimos 2 dias até o momento atual. Se houve, a chamada será fidelizada ao agente que realizou o último atendimento.

- Na mídia Voz, o critério de **Fidelização automática** é sempre o Interlocutor, ou seja, o número de origem da chamada recebida ou o número de destino da chamada gerada.
- Duas opções de habilitação são permitidas:
 - **Fidelizar chamadas recebidas neste serviço:** habilita a busca do último agente que atendeu uma chamada efetuada para o mesmo serviço.
 - **Fidelizar chamadas geradas por serviços ativos:** habilita a busca do último agente que atendeu uma chamada gerada pelos serviços selecionados. A classificação efetuada pelo agente e o agendamento da chamada não terão efeito sobre a busca ao histórico de chamadas. Ao marcar esta opção será disponibilizada uma lista de serviços ativos, exceto os do tipo de discagem Teste de Lote.

São apresentados os campos mostrados na figura a seguir:

Fidelização automática

Fidelizar chamadas recebidas neste serviço

Fidelizar chamadas geradas por serviços ativos

Serviços ativos disponíveis:

- Agent Ready
- Power
- Power com CPD
- Predictive
- Preview

Adicionar >>

<< Remover

* Selecionados:

- Agent Ready

Marcar tudo

Marcar tudo

* Consultar chamadas atendidas nos últimos (1 - 7) dias ?

Figura 126. Fidelização Automática Habilitada para Chamadas Geradas por Serviços Ativos

ATENÇÃO

Se ambas as opções estiverem habilitadas, a busca pelo último agente que atendeu o interlocutor será feita primeiramente no histórico de chamadas do próprio serviço e, se não for encontrado, será realizada a busca no histórico de chamadas dos serviços vinculados.

- **Música:** permite habilitar a veiculação de música enquanto o usuário está na fila, informando a música a ser reproduzida. O campo **música** apresenta a descrição das fontes de música cadastradas. Será informado o número quando a fonte de música não possuir descrição. Se não houver fontes cadastradas, o campo apresentará somente a opção “**Não**”.

ATENÇÃO

As fontes de música são cadastradas através do NGC Explorer.

- **Tempos:** permite configurar as temporizações do serviço (em segundos).
 - **Classificação:** tempo que o agente terá para classificar as chamadas do serviço após finalizar o atendimento. Para que o agente não classifique as chamadas, deve-se preencher este campo com 0. Se o agente ultrapassar o tempo configurado para classificação da chamada, entrará em pós-atendimento, caso essa temporização esteja configurada.
 - **Pós-atendimento:** tempo que o agente terá, após finalizar a chamada, para realizar cadastros ou preencher informações sobre o atendimento. Ao finalizar esse tempo, o estado do agente será alterado para “Operando”.

NOTA

Os tempos para “Classificação de chamada” e “Pós-atendimento” são cumulativos. Durante o período disponível para tais procedimentos, o agente ficará indisponível para receber chamadas do serviço, mas, se finalizar as operações antes do tempo configurado, poderá alterar o seu estado para “Operando”.

- **Nível de serviço:** tempo utilizado para o cálculo do nível de serviço nas estatísticas da supervisão.
- **Espera pelo atendimento do interlocutor:** Tempo máximo, em segundos, para que uma chamada ou uma consulta saínte seja considerada como não atendida. O valor mínimo permitido é de 20 segundos. Seu valor padrão é 30 segundos.
- **Previsto de atendimento:** permite configurar uma duração máxima para o atendimento das chamadas. Quando esse tempo for ultrapassado, o sistema gerará um alarme.

NOTA

Quando o tipo de discagem for o Predictive, o preenchimento deste campo é necessário para que o algoritmo possa definir o intervalo de tempo ideal entre as chamadas. Por isso, sugere-se que esse campo seja preenchido com o tempo máximo de atendimento esperado. Para que não seja gerado alarme, deve-se preencher esse campo com o valor 0. Nesse caso, o sistema considerará o tempo médio de atendimento de 30 segundos, e demorará um pouco mais para conseguir se aproximar do tempo real.

- **Atendimento manual:** define o tempo máximo, em segundos, que a chamada recebida pode ficar tocando no ramal do agente configurado com atendimento manual. Caso o agente não atenda no período de tempo

- configurado, ele será colocado em “Pausa por falha”, e o sistema reencaminhará a chamada para outro agente.
- **Atendimento chamada fidelizada:** tempo máximo que a chamada pode aguardar o agente ficar livre para atendê-la antes de ser devolvida à fila do serviço. O valor 0 indica que a chamada irá direto para a fila do serviço se o agente não estiver livre.
 - **Prioridades:** permite configurar a prioridade de atendimento das chamadas do serviço em relação a outra chamada qualquer que esteja em fila, independente de serviço ou mídia. A definição da prioridade é importante porque todos os serviços configurados no sistema utilizam os mesmos agentes e competem por eles. Assim, chamadas de serviços com prioridades maiores são atendidas primeiro.
 - **Prioridade inicial:** pode-se configurar a prioridade com valores entre 0 e 10, sendo:
 - **0 (zero):** prioridade máxima.
 - **5 (cinco):** prioridade normal.
 - **10 (dez):** prioridade mínima.
 - **Aumentar prioridade após:** configura o sistema para aumentar a prioridade das chamadas do serviço quando elas estiverem aguardando na fila por um tempo igual ou superior ao configurado neste campo.
 - **Controle de chamadas em andamento:** permite habilitar ou desabilitar a opção de limitar a quantidade de chamadas em andamento simultâneas e selecionar o número máximo desejado. É preciso definir o número máximo desejado para que seja possível ativar o recurso. O valor mínimo é 1.

ATENÇÃO

Para ser definida uma quantidade limite no Controle de chamadas em andamento, o número escolhido deverá ser MAIOR que o configurado para a Quantidade mínima de agentes logados (p.216), na Configuração Geral de Serviço. Caso seja definido um valor menor, é apresentada mensagem de erro e o serviço não será configurado.

NOTAS

- 1) *A quantidade de chamadas em andamento simultâneas é a soma do número de chamadas em andamento e em pós-atendimento.*
 - 2) *As chamadas transferidas para outros agentes continuam contando como um atendimento em andamento para o serviço, mesmo que a transferência não tenha sido feita via serviço.*
 - 3) *Ao se atingir o limite de chamadas:*
 - *As demais chamadas permanecerão na fila, mesmo que existam agentes livres para o atendimento do serviço.*
 - *Os agentes não conseguirão gerar chamadas pelo serviço receptivo.*
 - *O atendimento de chamadas originadas via consulta para um serviço ficará na fila.*
 - *Caso o supervisor transfira uma chamada da fila para um agente específico através do menu na supervisão, esta chamada continuará contando no limite, podendo, inclusive, ultrapassá-lo. Mesmo com o limite atingido, o supervisor conseguirá transferir a chamada.*
 - *Continua possível realizar consultas para outros agentes ou ramais, sobre as chamadas em atendimento.*
- **Perfis de atendimento:** permite a configuração do conjunto de *skills* e notas mínimas que os agentes devem possuir para serem considerados aptos a atender as chamadas do serviço. Pode-se configurar até 5 perfis de atendimento para cada serviço e definir quanto tempo o sistema deve aguardar por um agente livre com as características necessárias antes de passar para o

próximo perfil. Quanto maior o número de perfis, maiores as chances de a chamada ser atendida.

DICA

Para facilitar o roteamento da chamada e o seu atendimento, sugere-se que o primeiro perfil seja configurado com os skills e notas consideradas ideais e, nos demais, o nível de exigência seja diminuído gradativamente, de modo que a chamada não fique sem atendimento. Isso porque a prioridade de atendimento será definida de acordo com a sequência de perfis cadastrados.

PROCEDIMENTO

Incluir perfil de atendimento

1. Clique em **Acrescentar Perfil**. Será aberto um novo campo para edição do perfil.
2. Clique em **Acrescentar Skill**, será aberta a página **ACRESCENTAR SKILL E PONTUAÇÃO**:

PONTUAÇÃO:

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Acrescentar Skill e Pontuação" com um ícone de fechamento no canto superior direito. No topo da janela, há uma barra de título e o texto "* Campos obrigatórios". Abaixo, há dois campos de entrada: o primeiro é rotulado "* Skill:" e contém o texto "aa_skill1" com uma seta para baixo; o segundo é rotulado "* Pontuação:" e é um campo vazio. Na base da janela, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Figura 127. Acrescentar Skill e Pontuação

3. Selecione o skill na listagem e, no campo **Pontuação**, atribua a nota (de 0 a 10, por exemplo) que o agente deve ter para atender às chamadas do serviço.
4. Clique em **OK**.

NOTAS

- 1) *Para incluir novos skills no perfil, repita os passos 2, 3 e 4.*
 - 2) *Para excluir um skill, selecione-o na lista de skills e clique em **Remove Skill**.*
 - 3) *Para remover um perfil, clique na opção Excluir Perfil correspondente.*
5. *No campo **Tempo de espera** insira o tempo (em segundos) que o sistema deve aguardar até que um agente com tais skills esteja livre.*

NOTAS

- 4) *Se não houver agente logado com um determinado perfil, o sistema automaticamente passará para o novo perfil.*
- 5) *Se a chamada não for atendida por nenhum perfil, ela será transbordada para o dispositivo de transbordo configurado. Se o destino de transbordo não estiver configurado, a chamada será encerrada.*

Configuração de Chat

A configuração dos parâmetros da mídia *Chat* é feita no campo **Chat**, mostrado a seguir:

Mídia Chat Configurar mídia chat

Configurações

- Disponível no menu: Serviços chat
- Habilitar envio de mensagens no chat

Substituição

- Não existem substituições configuradas para este serviço

Mensagens em fila

Mensagens em fila

- Desligar posição de espera
- Desligar tempo máximo de espera

Transferência

Condições

- Ao atingir o tempo de espera do último perfil de atendimento
- Quando não houver agente logado (Transferir ação de transferência)
- Quando o horário da fila atingir o limite máximo de

Ação: (Enviar a substituição)

Hora de horário de atendimento

Ação: (Enviar a substituição) (Desligar mensagens)

Mensagens:

Resposta automática

- Habilitar notificação automática

Tempo

- * Classificação (00:00) min ou (0)
- * Pico de atendimento (00:00) min ou (0)
- * Hora de serviço (00) min ou (0)
- * Espera para atendimento de substituição (00) min ou (0)
- * Período de atendimento (00:00) min ou (0)
- * Atendimento máximo (00) min ou (0)
- * Espera para atendimento de substituição máxima (00) min ou (0)

Prioridade

- * Prioridade inicial (1)
- * Soma de prioridade após (00) min ou (0)

Mensagens de abertura

abertura?

Pesquisa de substituição

- Habilitar pesquisa de substituição

Controle de notificação

- Habilitar controle de notificação

Definição

- Habilitar retenção
- Tempo máximo de retenção (00:00) min ou (0) Ação: (Alterar de retenção)
- Quando a substituição envia uma mensagem e o agente não estiver disponível, desviar o chat para a fila após (00:00) min ou (0)
- Remover substituição automaticamente a chamada na ocorrência de substituição

Envio de mensagens por e-mail

- Habilitar envio de mensagens por e-mail

Informação de vídeo

- Habilitar notificação via vídeo

Falta de atendimento

- Ativar envio de mensagens de retorno com a sequência de perfil substituído
- Perfil:
- Tempo de espera (000) min
- Callout: 000
- Callout: 000
- Callout: 000
- Callout: 000

Atribuição de perfil

Ativar perfil

Mídia Chat Configurar mídia chat

Figura 128. Configuração da Mídia Chat – Serviço Receptivo

No campo **Chat** é possível personalizar as configurações para a mídia, atribuindo-lhe diferentes temporizações, prioridades e perfis de atendimento.

As opções de configuração da mídia *Chats* são iguais as da mídia Voz, exceto pelos seguintes detalhes:

- A opção **Configurações** permite habilitar o envio do conteúdo da conversa via *Chat*.
- A opção **Mídias Sociais** permite habilitar a integração com o **Telegram** e o **FacebookMessenger**.
 - Na opção *Telegram* é possível habilitar a integração do **Interact** com o *Chat* do *Telegram*. Quando habilitada, o usuário deverá informar o Token (gerado pelo *Telegram*) utilizado para realizar esta integração.
 - Na opção *FacebookMessenger* é possível habilitar a integração do **Interact** com o *Chat* do *FacebookMessenger*. Quando habilitada, o usuário deverá informar os campos necessários para esta integração.
 - Chave desafio: é uma chave que é utilizada para validar a comunicação com a nossa plataforma. Esta chave é configurada no momento do cadastro do Webhook* no *FacebookMessenger*. O valor deste campo já vem preenchido, pois é fornecido automaticamente pelo **Interact**.
 - ID da página: é o identificador da página do *Facebook*.
 - Token do Messenger: é o token gerado pelo *FacebookMessenger* para cada página associada ao Webhook*.
 - Chave do aplicativo: é a chave secreta do aplicativo, gerada pelo *FacebookMessenger*.
 - Nome do BOT: no cadastro da mídia *Chat* de um serviço receptivo, na configuração de mídias sociais, se *Telegram* ou *FacebookMessenger* estiverem habilitados, o nome do BOT associado ao serviço será apresentado automaticamente. Este nome é localizado com base nos dados de integração de cada mídia social. Se houver alteração nos dados

de integração de cada mídia social informados no cadastro, o nome do BOT é localizado novamente.

- Em caso de erro de conexão, ou se não existir um BOT a partir dos dados de integração informados no cadastro, será exibida uma mensagem de erro e um link para que a busca seja realizada novamente.
- Na opção **Mensagem na fila**, é possível configurar as informações que serão exibidas no *Chat Client* enquanto o cliente estiver aguardando por atendimento na fila. Esse campo apresenta as opções:
 - Mensagem: deve ser inserida a mensagem a ser apresentada ao interlocutor enquanto ele estiver aguardando atendimento.
 - **Divulgar posição de espera**: informa a posição do cliente na fila.
 - **Divulgar tempo médio de espera**: informa o tempo médio estimado para o atendimento.

NOTA

O tempo de espera é individual, cada cliente pode receber uma informação diferente.

ATENÇÃO

O uso das funcionalidades de Mídias Digitais (Telegram e Facebook Messenger) depende de licença específica.

*Mais informações sobre a integração do **Interact** com o Chat do Facebook Messenger, ver Anexo II – Integração do Chat do Facebook Messenger.*

- O campo **Dispositivo de Acesso** será configurado com nomes de dispositivos de *Chat*.
- **Transbordo**: permite configurar uma ação de transbordo para as chamadas recebidas pelo serviço quando alguma das condições for atingida.
 - **Condições**:

- Ao atingir o tempo de espera do último perfil de atendimento.
- Quando não houver agente logado:
 - ✓ Executar ação de transbordo: quando não encontrar agentes aptos em um determinado perfil, o sistema segue para o próximo sem aguardar o tempo de espera configurado.
 - ✓ Aguardar tempo de perfis: mesmo sem agentes logados, o sistema só verificará o próximo perfil quando atingir o tempo de espera configurado.
- Quando o tamanho da fila atingir o limite máximo configurado.
- **Limite máximo do tamanho da fila:** parâmetro de transbordo por quantidade de chamadas na fila de espera. Este parâmetro determina que a partir do momento que a fila de espera atingir o tamanho configurado, as chamadas serão transbordadas para o dispositivo de destino.
- **Ação:**
 - Encerrar a chamada: a chamada será encerrada.
 - Encaminhar para um agente, um serviço ou um ponto de roteamento: encaminhará para o destino informado. O destino poderá ser um agente, um serviço ou um ponto de roteamento *Chat*.
- O campo fora do horário de atendimento para a mídia *Chat* permite:
 - Encerrar a chamada e divulgar mensagem: a chamada será encerrada. Encaminhar para um agente, um serviço ou um ponto de roteamento: encaminhará para o destino informado. O destino poderá ser um agente, um serviço ou um ponto de roteamento *Chat*.
 - O campo **Mensagem** permite configurar uma mensagem a ser exibida no encerramento da chamada;

NOTA

Quando um serviço ou um agente forem configurados como dispositivos de destino, deve-se verificar se eles estão habilitados para atender as chamadas da mídia.

- **Fidelização automática:** permite habilitar ou desabilitar a **Fidelização automática** para esta mídia. Quando habilitada, é possível definir o período de tempo (em dias) para a consulta de chamadas recebidas no serviço. Esta configuração é feita no campo **Consultar chamadas recebidas** nos últimos x dias.

O conceito deste tempo é: período de pesquisa utilizado pelo sistema para localizar no histórico de chamadas o agente que efetuou o último atendimento. Este período é retroativo e é definido em dias.

Exemplo:
Se o valor informado for de dois dias, ao receber uma chamada o sistema pesquisará, no histórico de chamadas, se houve algum atendimento a partir dos últimos dois dias até o momento atual. Se houve a chamada, será fidelizada ao agente que realizou o último atendimento.
- Na mídia *Chat*, as opções de **Fidelização automática** são **Interlocutor** (nome digitado no *Chat*) ou **E-mail associado** (endereço de *e-mail* fornecido no formulário de abertura do *Chat*).
- **Tempos:** permite configurar as temporizações do serviço (em segundos).
 - **Classificação:** tempo que o agente terá para classificar as chamadas do serviço após finalizar o atendimento. Para que o agente não classifique as chamadas, deve-se preencher este campo com 0. Se o agente ultrapassar o tempo configurado para classificação da chamada, entrará em pós-atendimento, caso essa temporização esteja configurada.
 - **Pós-atendimento:** tempo que o agente terá, após finalizar a chamada, para realizar cadastros ou preencher informações sobre o atendimento. Ao finalizar esse tempo, o estado do agente será alterado para “Operando”.

NOTA

Os tempos para “Classificação de chamada” e “Pós-atendimento” são cumulativos. Durante o período disponível para tais procedimentos, o agente ficará indisponível para receber chamadas do serviço, mas, se finalizar as operações antes do tempo configurado, poderá alterar o seu estado para “Operando”.

- **Nível de serviço:** tempo utilizado para o cálculo do nível de serviço nas estatísticas da supervisão.
- **Espera pelo atendimento do interlocutor:** Tempo máximo, em segundos, para que uma chamada ou uma consulta saine seja considerada como não atendida. O valor mínimo permitido é de 20 segundos. Seu valor padrão é 30 segundos.
- **Previsto de atendimento:** permite configurar uma duração máxima para o atendimento das chamadas. Quando esse tempo for ultrapassado, o sistema gerará um alarme.

NOTA

Quando o tipo de discagem for o Predictive, o preenchimento deste campo é necessário para que o algoritmo possa definir o intervalo de tempo ideal entre as chamadas. Por isso, sugere-se que esse campo seja preenchido com o tempo máximo de atendimento esperado. Para que não seja gerado alarme, deve-se preencher esse campo com o valor 0. Nesse caso, o sistema considerará o tempo médio de atendimento de 30 segundos, e demorará um pouco mais para conseguir se aproximar do tempo real.

- **Atendimento manual:** define o tempo que o sistema deve aguardar pelo atendimento da chamada quando o agente está configurado com atendimento manual. Caso o agente não atenda no período de tempo

- configurado, ele será colocado em “Pausa por falha”, e o sistema encaminhará a chamada para outro agente.
- **Atendimento chamada fidelizada:** tempo máximo que a chamada pode aguardar o agente ficar livre para atendê-la antes de ser devolvida à fila do serviço. O valor 0 indica que a chamada irá direto para a fila do serviço se o agente não estiver livre.
 - **Prioridades:** permite configurar a prioridade de atendimento das chamadas do serviço em relação a outra chamada qualquer que esteja em fila, independente de serviço ou mídia. A definição da prioridade é importante porque todos os serviços configurados no sistema utilizam os mesmos agentes e competem por eles. Assim, chamadas de serviços com prioridades maiores são atendidas primeiro.
 - **Prioridade inicial:** pode-se configurar a prioridade com valores entre 0 e 10, sendo:
 - **0 (zero):** prioridade máxima.
 - **5 (cinco):** prioridade normal.
 - **10 (dez):** prioridade mínima.
 - **Aumentar prioridade após:** configura o sistema para aumentar a prioridade das chamadas do serviço quando elas estiverem aguardando na fila por um tempo igual ou superior ao configurado neste campo.
 - **Mensagem de abertura:** permite configurar uma mensagem que será exibida ao iniciar o *Chat* com o atendente.
 - A opção **Pesquisa de satisfação** permite habilitar a utilização de pesquisa de satisfação no *Chat*. Quando habilitada, deve-se escolher qual formulário será associado à pesquisa, definir se será possível responder a pesquisa durante o atendimento e a frequência que a pesquisa de satisfação será aplicada (todo atendimento, a cada x atendimentos ou quando definido na abertura do *Chat*).

NOTA

Esta opção se aplica somente a conversas de chat via ChatClient. Ou seja, não se aplica a conversas via Telegram, Whatsapp ou Facebook Messenger.

Nas chamadas de chat originadas via WhatsApp, Telegram ou Facebook Messenger, é possível fazer a pesquisa de satisfação através de um formulário, com link de acesso enviado automaticamente após a finalização da chamada.

- O campo **Controle de Inatividade** permite configurar quanto tempo o sistema deve aguardar para finalizar automaticamente uma chamada de *Chat* por inatividade do agente ou do interlocutor.
O controle da inatividade é configurado de forma independente para ambos. Seguem os campos que devem ser configurados:
 - **Habilitar Controle de inatividade:** permite habilitar ou desabilitar o controle de inatividade.
 - **Inatividade do Agente**
 - Tempo Máximo para a inatividade do agente: campo define o tempo máximo (em segundos) que o agente pode permanecer inativo na chamada antes que ela seja finalizada ou retida. O valor mínimo permitido é de 30 segundos. Deixando o campo em branco, define-se que a inatividade do agente não será controlada.
 - **Mensagem:** este campo define a mensagem que será exibida quando a chamada for finalizada por tempo de inatividade do agente.
 - **Inatividade do Interlocutor**
 - Tempo máximo para inatividade do interlocutor: este campo define o tempo máximo (em segundos) que o interlocutor pode permanecer inativo na chamada antes que ela seja finalizada ou retida. O valor mínimo permitido é de 30 segundos. Deixando o campo em branco, define-se que a inatividade do interlocutor não será controlada.

- Mensagem: este campo define a mensagem que será exibida quando a chamada for finalizada por tempo de inatividade do interlocutor.
- **Exemplo do funcionamento quando o controle da inatividade estiver habilitado para o agente e interlocutor:**
 - O controle de inatividade sempre monitora quem recebeu a mensagem ou arquivo.
 - Ao iniciar a chamada o controle de inatividade monitora o Interlocutor,
 - Quando o Interlocutor envia uma mensagem ou um arquivo, o controle de inatividade passa a monitorar o agente, até que o mesmo envie uma mensagem ou arquivo para o interlocutor.
 - Ao atingir o tempo configurado para o participante que está sendo monitorada, a chamada é finalizada por inatividade.
- **Observações:**
 - Durante a digitação de uma mensagem (independente de quem estiver digitando), o contador do tempo de inatividade é reiniciado;
 - Durante uma interação de vídeo, o controle de inatividade é temporariamente suspenso.
- **Retenção:** permite habilitar a retenção do chat. Ao habilitar esta opção, é possível definir o tempo de retenção, isto é, o tempo que o atendimento ficará aguardando em segundo plano até ser retomado. Ao reter o chat, o agente libera um dispositivo e pode receber outra chamada da fila.
- **Tempo máximo de retenção:** Tempo máximo, que o atendimento de chat poderá ficar retido pelo agente. Ao atingir este tempo, o atendimento de chat será retirado da retenção e, caso o agente não esteja disponível, ele voltará para a fila do serviço.
Pode ser no mínimo 1 minuto e no máximo 23 horas e 59 minutos.

- **Ação:** permite configurar a ação que será executada pelo sistema quando o tempo máximo de retenção for atingido. As possíveis ações são:
 - **Retirar da retenção:** o sistema retira a chamada da retenção para o agente prosseguir com o atendimento. Caso o agente não esteja logado a chamada retorna para fila.
 - **Devolver a chamada para a fila se o agente não estiver disponível:** o sistema retira a chamada de retenção para o agente prosseguir com o atendimento. Caso o agente esteja em pausa ou não esteja logado a chamada retorna para fila.
 - **Encerrar a chamada se o agente não estiver disponível:** caso o agente esteja em pausa ou não esteja logado o sistema finaliza a chamada.
 - **Encerrar a chamada:** a chamada será finalizada ao atingir o tempo máximo de retenção, independentemente do estado do agente.
- **Quando o interlocutor enviar uma mensagem e o agente não estiver disponível, devolver o chat retido para a fila após: (hh:mm):** Em um chat retido, esta configuração permite devolver a chamada para a fila caso o interlocutor envie uma mensagem enquanto o agente estiver indisponível (em pausa ou deslogado).

NOTA

1. É possível definir um tempo de espera pela ação do agente. Caso esse tempo seja atingido e o agente não tenha retirado a chamada da retenção, a mesma será transferida para a fila. Ao configurar o tempo com valor igual a zero, a ação será executada imediatamente.
2. *Esta configuração é independente do tempo máximo de retenção.*

- **Reter automaticamente a chamada na inatividade do interlocutor:**
Quando a inatividade do interlocutor estiver habilitada, o sistema irá reter automaticamente a chamada de chat quando atingir o tempo configurado. Desta forma a chamada não será encerrada por inatividade.

NOTA

- 1) *O tempo de conversação do chat não contabiliza o tempo de retenção. O tempo que a chamada permanecer retida será contabilizado como tempo de interrupção.*
- 2) *Para reter um chat, o agente deve ter dispositivos para atender chat, e o chat deve pertencer a um serviço com a retenção habilitada. Ao reter um chat, o agente poderá receber outra chamada da fila.*
- 3) *Ao atingir o limite configurado de chats retidos com a inatividade do interlocutor habilitada, a chamada será derrubada, ainda que o serviço tenha sido configurado para retê-la. Portanto, a chamada será encerrada como "Chamada derrubada por inatividade do interlocutor". O limite default é de 25 chats retidos por agente.*
- 4) *Para o interlocutor, o atendimento continua normalmente, não há notificação de que foi colocado em retenção, e ele pode enviar mensagens enquanto está retido.*
- 5) *A configuração "Reter automaticamente a chamada na inatividade do interlocutor" só surtirá efeito se a inatividade do interlocutor estiver habilitada e configurada, do contrário, a chamada será finalizada.*

- **Envio de Conversa por E-mail:** permite habilitar o envio do conteúdo da conversa de um *Chat* externo por *e-mail*. Ao ser habilitada essa opção, serão apresentados os campos mostrados na figura a seguir:

Envio de conversa por e-mail

Habilitar envio de conversa por e-mail Copiar configuração da mídia e-mail

* Assunto: Assunto

* Mensagem de saudação: Super mensagem.

* Servidor de saída (SMTP): 192.192.92.92 * Porta: 25

* E-mail: contactcenter@digipro.com.br Segurança da conexão: SSL/TLS

Responder a: tay@hotmail.com ? Servidor requer autenticação

* Usuário: contactcenter ? Modo de autenticação: LOGIN

* Senha: ●●●●●●●● ?

Validar

Figura 129. Envio de Conversa por E-mail

- Nos campos Assunto e Mensagem de saudação devem ser inseridos os textos padrão do *e-mail* a ser enviado.
- Para copiar as configurações do servidor de *e-mail* já configuradas na mídia *E-mail*, deve-se clicar no botão Copiar Configuração da Mídia *E-mail*. Os campos correspondentes serão preenchidos automaticamente pelo sistema:
- **Servidor de SMTP:** define o servidor SMTP para envio de mensagens. A opção Servidor requer autenticação deve ser selecionada caso o servidor exija autenticação.
- **Porta:** corresponde à porta utilizada pelo servidor STMP.
- **E-mail:** endereço de *e-mail* para entrada dos *e-mails* do serviço.
- **Responder a:** o endereço de *e-mail* informado neste campo será incluído no campo "responder a" dos *e-mails* enviados/respondidos pelo serviço. Assim, caso o destinatário envie um *e-mail* de resposta, ele será direcionado para esse endereço.

- **Validar:** executa os testes de conexão e autenticação do servidor de *e-mail*.
- **Interação via vídeo:** quando habilitada, permitirá ao(s) agente(s) que atendem o serviço iniciar uma interação via vídeo durante o atendimento de uma chamada de *Chat*.
 - **URL de imagem/vídeo durante bloqueio da câmera:** permite definir a URL de uma imagem estática ou vídeo a ser apresentado durante a interação de vídeo quando a transmissão da câmera for bloqueada através da interface. Os formatos recomendados são SVG para imagem e MP4 para vídeo, mas os formatos PNG e JPG também são aceitos para imagem. Recomenda-se que a imagem ou vídeo respeite a proporção 4:3.

NOTA

A URL deve obrigatoriamente utilizar o protocolo HTTPS e o servidor que fornece o arquivo deve usar um certificado de segurança válido e que não seja autoassinado.

- A mídia *Chat* não possui configuração de pré-atendimento.

NOTA

Quando um serviço ou um agente forem configurados com o dispositivo de transbordo, deve-se verificar se eles estão habilitados para atender as chamadas da mídia.

Configuração de E-mail

A configuração dos parâmetros da mídia *E-mail* é feita no campo **E-mail**, conforme mostra a figura a seguir:

The image shows a detailed configuration window for 'Mídia E-mail'. It is organized into several functional sections:

- Servidor de entrada:** Configures the incoming mail server with fields for IP address, email, user, password, protocol, connection security, and authentication method.
- Servidor de saída (SMTP):** Configures the outgoing mail server with similar fields to the incoming server.
- Atenuação de e-mail:** Includes a checkbox for 'Inserir assinatura em e-mail'.
- Transferência:** Includes checkboxes for 'Enviar cópia do e-mail de resposta ao remetente' and 'Permitir ao agente decidir sobre o envio de cópia ao remetente na transferência da chamada'.
- Pós-atendimento:** Features a dropdown menu for 'Ajuda' with the option 'Sem pré-atendimento'.
- Transferência (Condições):** Lists conditions like 'Ao atingir o tempo de espera do último perfil de atendimento' and 'Quando o tempo da fila atingir o limite máximo de', with an associated 'Ajuda' dropdown.
- Fax de fôlego de atendimento:** Includes a dropdown for 'Ajuda' with the option 'Aguardar horário de funcionamento'.
- Filiação automática:** Includes a checkbox for 'Habilitar filiação automática'.
- Tempo:** Contains multiple time-related settings such as 'Classificação', 'Prazo de atendimento', 'Nível de serviço', 'Resposta', 'Período de atendimento', 'Atendimento manual', and 'Espera para atendimento de chamada filtrada'.
- Prioridade:** Includes settings for 'Prioridade inicial' and 'Número prioridade extra'.
- Página de satisfação:** Includes a checkbox for 'Habilitar página de satisfação'.
- Partes de atendimento:** Contains a section for 'Partes de atendimento baseadas em acordo com a sequência de partes concatenadas', including a 'Partes' list, 'Tempo de espera', and a 'Link para' field.

Figura 130. Configuração da Mídia E-mail - Serviço Receptivo

No campo **E-mail** é possível personalizar as configurações para a mídia, atribuindo-lhe diferentes temporizações, prioridades e perfis de atendimento.

As opções de configuração da mídia **E-mail** também são muito semelhantes às da mídia Voz, exceto pelos seguintes campos:

- **Servidor de entrada:** define o nome do servidor de entrada dos *e-mails*.
 - **E-mail:** define o endereço de *e-mail* para entrada dos *e-mails* do serviço. A primeira parte desse *e-mail* é utilizada como usuário para autenticação no servidor, e a senha requerida deve ser configurada no campo **Senha**.
 - **Usuário:** define o usuário para acesso ao servidor SMTP.
 - **Senha:** define a senha para acesso ao servidor SMTP.
 - **Protocolo:** permite selecionar o tipo de protocolo do servidor de *e-mail* (POP ou IMAP).
 - **Segurança da Conexão:** configura a mídia *E-mail* para autenticação SSL.
 - **Modo de autenticação:** permite selecionar o modo de autenticação entre as opções: LOGIN ou OAUTH2.
 - Ao habilitar o OAUTH2 são apresentados os campos **id do aplicativo**, **id do diretório** e o **segredo** (essas informações são obtidas no portal do Microsoft Azure quando o administrador configura o acesso via OAUTH2).

NOTA

A autenticação via OAUTH2 está disponível apenas para contas de e-mail da Microsoft.

- **Validar:** executa os testes de conexão e autenticação para o servidor de entrada. A figura abaixo mostra um exemplo da tela de configuração com o retorno dos testes:

The screenshot displays the 'Cadastro de Serviços' (Service Registration) configuration window. It includes several tabs: 'Geral', 'Callback', 'Horário de Funcionamento', 'Classificação de Chamadas', 'Alarmes', 'Tempos de Nivel', and 'Priorização'. The 'Geral' tab is active, showing the service name 'sv-ouvizora' and a list of permissions: 'Consulta', 'Transferências', 'Conferências', 'Encaminhar e-mail', and 'Geração de chamadas'. Below this, there are sections for 'Voz', 'Chat', and 'E-mail', each with a 'Habilitar mídia' checkbox. The 'E-mail' section is expanded, showing configuration for an 'Servidor de entrada' (Entry Server) and a 'Servidor de saída (SMTP)' (Exit Server). The 'Servidor de entrada' section shows fields for 'Endereço IP / Hostname' (192.192.192.192), 'E-mail' (contactcenter_teste_04@digtro.com.br), 'Usuário' (contactcenter_teste_04), and 'Senha' (masked). It also shows 'Protocolo' (IMAP) and 'Segurança da conexão' (SSL/TLS). Test results for this server are shown as 'Teste de conexão' (green checkmark) and 'Teste de autenticação' (green checkmark). The 'Servidor de saída (SMTP)' section shows fields for 'Endereço IP / Hostname' (192.192.192.192), 'Porta' (465), 'Responder a:' (empty), 'Segurança da conexão' (SSL/TLS), 'Modo de autenticação' (LOGIN), and 'Senha' (masked). Test results for this server are shown as 'Teste de conexão' (green checkmark) and 'Teste de autenticação: não foi possível realizar a autenticação. Verifique o usuário e senha informados.' (red X).

Figura 131. Resultado dos Testes dos Servidores de Entrada e de Saída

NOTA

A conta de e-mail deve existir no servidor de e-mail configurado.

- **Servidor de saída (SMTP):** define o servidor SMTP para envio de mensagens. A opção **Servidor requer autenticação** deve ser selecionada caso o servidor exija autenticação.
 - **Porta:** corresponde à porta utilizada pelo servidor SMTP.
 - **Responder a:** o endereço de *e-mail* informado neste campo será incluído no campo “**responder a**” dos *e-mails* enviados/respondidos pelo serviço. Assim, caso o destinatário envie um *e-mail* de resposta, ele será direcionado para esse endereço.
 - **Validar:** executa os testes de conexão e autenticação para o Servidor de saída (SMTP). A Figura 131 mostra um exemplo de resultados dos testes.

NOTA

Quando for utilizada segurança de conexão (SSL/TLS ou STARTTLS), é necessário que os certificados dos servidores de e-mail sejam importados através da solução NGC Explorer. Devem ser importados todos os certificados das Autoridades Certificadoras (CAs) intermediárias e final (autoassinado pela autoridade de nível mais alto). A validade dos certificados é apresentada no NGC Explorer e será responsabilidade do cliente mantê-los atualizados.

- **Assinatura de e-mail:** permite cadastrar uma assinatura de *e-mail*. O arquivo deve ser em formato HTML e possuir tamanho máximo de 5Kb. Se o serviço possuir uma assinatura já cadastrada é possível visualizá-la.
- **Transferências:** define o comportamento da mídia *E-mail* no caso de transferência de chamada, permitindo que seja configurado o envio de um *status* parcial do atendimento ao cliente:

- **Enviar cópia do e-mail de resposta ao remetente:** ao ser selecionada, essa opção determina que uma cópia do conteúdo do *e-mail* seja enviada ao remetente original quando a chamada for transferida pelo atendente. Essa funcionalidade permite, por exemplo, que o remetente acompanhe as ações e providências relativas a sua chamada. Por *default*, essa opção é desabilitada.
- **Permitir ao agente decidir sobre o envio de cópia ao originador na transferência da chamada:** essa opção permite que o próprio agente decida se deve ou não enviar uma cópia do *e-mail* ao remetente quando efetuar a transferência da chamada.

NOTAS

- 1) *As duas opções de configuração são excludentes, ou seja, é possível selecionar apenas uma delas.*
- 2) *Se nenhuma opção for habilitada, o serviço não enviará cópia do e-mail para o remetente original quando o agente transferir a chamada.*
- 3) *Caso a opção **Enviar cópia do e-mail de resposta ao remetente** seja habilitada, o sistema automaticamente enviará a cópia do e-mail ao remetente quando for realizada a transferência da chamada, não sendo permitido que o agente mude esse comportamento. No entanto, o agente será alertado sobre o envio por uma mensagem exibida pelo aplicativo **MultiAgent**.*

- **Pré-atendimento:** permite configurar uma ação de pré-atendimento para as chamadas de *e-mail* recebidas pelo serviço, selecionando a opção desejada:
 - **Sem pré-atendimento:** nenhuma ação de pré-atendimento será realizada;
 - **Mensagem automática:** enviará a mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para a mídia *E-mail*;

- **Encaminhar para script:** encaminhará a chamada para o script selecionado dentre os scripts disponíveis no sistema. Ao selecionar o script, o sistema apresenta os seus parâmetros de configuração. No **Apêndice** serão descritos os scripts disponíveis no sistema.
- O campo **Transbordo** para a mídia *E-mail* permite:
 - **Encerrar a chamada:** a chamada será encerrada.
 - Encaminhar para outro serviço do **Interact**.
- Fora do horário de atendimento para a mídia *E-mail*:
 - **Aguardar horário de funcionamento:** o *e-mail* será recebido pelo serviço e aguardará o horário de funcionamento para entrar na fila;
 - **Mensagem automática:** enviará a mensagem selecionada dentre as mensagens disponíveis no sistema para mídia *E-mail*;
 - **Encaminhar para Script:** encaminhará a chamada para o script selecionado dentre os scripts disponíveis no sistema. Ao selecionar o script, o sistema apresenta os seus parâmetros de configuração. No **Apêndice** serão descritos os scripts no sistema.
 - **Encaminhar para um endereço de e-mail:** encaminhará para o destino informado. O destino poderá ser inclusive, um endereço externo.
- Tempos:
 - **Retenção:** tempo máximo, em horas, que o *e-mail* poderá ficar retido pelo agente. Ao atingir este tempo, o *e-mail* será retirado da retenção e, caso o agente não esteja disponível, ele voltará para a fila do serviço.
- **Pesquisa de satisfação:** permite habilitar a utilização de pesquisa de satisfação no *e-mail*.
 - **Formulário:** selecione qual formulário será associado à pesquisa.
 - **Frequência:** permite selecionar com qual frequência a pesquisa de satisfação será aplicada.

- **Assunto do e-mail de pesquisa:** é necessário definir o assunto do *e-mail* da pesquisa que será enviado ao cliente.
- **Arquivo HTML do e-mail para pesquisa:** importa o arquivo contendo o *layout* do *e-mail*. Este arquivo HTML deve conter um *link* com a macro LINK_PESQUISA_SATISFACAO que será substituída pelo *link* da página de pesquisa.
- **URL do CSS customizado para a pesquisa de e-mail:** opcionalmente, pode-se definir uma URL de um CSS customizado para a página de pesquisa de satisfação. Caso não definido, a página virá com o estilo padrão. Para mais informações acesse o **Anexo I – Detalhes do layout da página de Pesquisas de Satisfação de e-mail**

NOTAS

- 1) *As mensagens disponíveis no sistema são configuradas no momento da ativação da solução, considerando-se as licenças disponíveis e a necessidade do cliente.*
- 2) *Ao desabilitar a mídia E-mail, o supervisor poderá finalizar apenas as chamadas.*

Callback

A funcionalidade de **Callback** do serviço é configurada na opção **Callback** da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS:

Cadastro de Callback

[Geral](#) | [Callback](#) | [Horário de Funcionamento](#) | [Classificação de Chamadas](#) | [Alarmes](#) | [Tempos de Nível](#) | [Priorização](#)

Serviço
Nome: svc2

Configurações gerais

Recebe contato: Interno Externo Limpar registros pendentes

Configuração de callback: Habilitado Desabilitado

Modo de operação: Automático Manual

Registrar chamadas abandonadas na fila após 0 s

Registrar chamadas abandonadas no ramal

Geração de chamadas

Gerar chamadas de Callback quando:
Porcentagem de agentes livres for igual ou superior a 10 %

Tratamento para chamada sem sucesso:

Linha ocupada:	Reagendar	<input type="text" value="10"/>	minutos depois	Qtd. de tentativas:	<input type="text" value="10"/>
Não atende:	Reagendar	<input type="text" value="60"/>	minutos depois	Qtd. de tentativas:	<input type="text" value="3"/>
Número inválido:	Reagendar	<input type="text" value="0"/>	minutos depois	Qtd. de tentativas:	<input type="text" value="0"/>
Abandono:	Reagendar	<input type="text" value="10"/>	minutos depois	Qtd. de tentativas:	<input type="text" value="10"/>
Outros:	Reagendar	<input type="text" value="5"/>	minutos depois	Qtd. de tentativas:	<input type="text" value="10"/>

OK Aplicar Cancelar

Figura 132. Configuração do Callback

O **Callback** é uma funcionalidade que registra informações sobre as chamadas que não foram atendidas pelos agentes e posteriormente gera chamadas de retorno aos contatos registrados.

Na página CADASTRO DE CALLBACK, é possível configurar a funcionalidade de **Callback** do serviço receptivo com os seguintes itens:

Configurações gerais:

- **Recebe Contato:** permite definir os tipos de contatos que deverão ser tratados pelo *Callback*:
 - **Internos:** as chamadas originadas pelos ramais na plataforma poderão ser transbordadas e tratadas pelo *Callback*.
 - **Externos:** as chamadas originadas externamente à plataforma poderão ser transbordadas e tratadas pelo *Callback*.
- **Configuração de *Callback*:** define se o *Callback* está habilitado ou desabilitado para o serviço.
- **Modo de Operação:**
 - **Automático:** o *Callback* trabalha recebendo novos contatos e também gerando chamadas de *Callback*. Nesse modo, o *Callback* cria um registro associando o número chamador e o serviço para o qual a chamada estava destinada. No modo automático, a geração das chamadas de *Callback* obedece a regras pré-determinadas, de forma que, quando houver uma disponibilidade de agentes, o sistema inicie automaticamente a geração das chamadas.
 - **Manual:** nesse modo o operador define se o sistema gera ou não chamadas e, também, se recebe ou não novos contatos no *Callback*. Quando o *Callback* operar no modo manual, também será feita a identificação do chamador, no entanto, o registro das informações e a geração de chamadas serão independentes, ou seja, o usuário (operador do sistema) poderá ativar e desativar a coleta e a geração das chamadas quando julgar conveniente. Neste modo o sistema não verifica percentuais de ocupação dos agentes.
 - **Registrar chamadas abandonadas na fila após x segundos.**
 - **Registrar chamadas abandonadas no ramal.**

Para os dois modos de operação é possível configurar a quantidade de tentativas de contato com o usuário.

NOTA

Caso as duas opções sejam desativadas, o Callback será automaticamente desativado.

Geração de chamadas:

- **Gerar chamadas de *Callback* quando:**
 - **Porcentagem de agentes livres for igual ou superior a:** deve ser informado o percentual total de ocupação dos agentes a partir do qual podem ser geradas chamadas de *Callback*.
- **Tratamento para chamada sem sucesso:** define o tempo de agendamento e a quantidade de tentativas em cada um dos casos nos quais a chamada foi gerada e não teve sucesso.

Horário de funcionamento

O horário de funcionamento do serviço é configurado na opção **Horário de funcionamento**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS:


Figura 133. Horário de Funcionamento

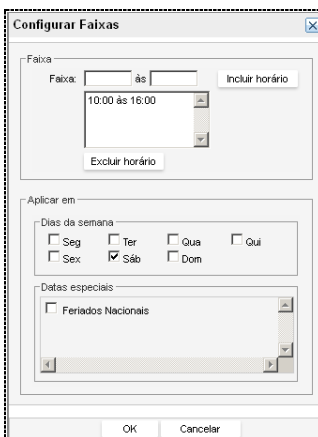
Nesta página é possível configurar os horários de funcionamento do serviço de acordo com o dia da semana e, também, para as datas especiais, como feriados.

Pode-se editar as faixas de horário de duas maneiras:

1. Por meio da caixa de texto ao lado do dia da semana:

Neste caso, deve-se inserir as faixas de horário separando o horário de início e término por um hífen (Ex.: 13:00-17:30). Caso sejam utilizadas várias faixas de horário, elas devem ser separadas por ponto-e-vírgula (;).

2. Ao clicar nos botões:  ou **Configurar faixas**, que abrem a página CONFIGURAR FAIXAS:



A janela 'Configurar Faixas' apresenta o seguinte layout:

- Seção Faixa:** Possui campos para 'Faixa' e 'às', um botão 'Incluir horário' e um campo de texto contendo '10.00 às 16.00'. Abaixo há um botão 'Excluir horário'.
- Seção Aplicar em:**
 - Dias da semana:** Contém checkboxes para 'Seg', 'Ter', 'Qua', 'Qui', 'Sex', 'Sáb' (selecionado) e 'Dom'.
 - Datas especiais:** Possui um checkbox para 'Feriados Nacionais' e uma barra de rolagem para seleção de datas.
- Botões de Ação:** 'OK' e 'Cancelar' na base da janela.

Figura 134. Configurar Faixas

Essa página permite configurar as faixas de horário e aplicá-las aos dias de semana e datas especiais.

NOTA

*Para validar a configuração do horário de funcionamento do serviço, clique em **Salvar**.*

Classificação de chamadas

O sistema possui classificações de chamadas *default*, como por exemplo, Trote. Essas classificações são criadas automaticamente pelo sistema e não podem ser editadas ou excluídas pelo usuário.

O cadastro de classificações de chamadas específicas para o serviço é configurado na opção **Classificação de Chamadas**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS:

Cadastro de Classificação de Chamadas

[Geral](#) [Callback](#) [Horário de Funcionamento](#) [Classificação de Chamadas](#) [Alarmes](#) [Tempos de Nível](#) [Priorização](#)

Serviço
Nome: Serviço Georgiana

Lista de classificações [Nova classificação de chamada](#)

<input type="checkbox"/>	Classificação
	Outros
	Sugestões
	Suporte
	teste-classif-lella

Total: 4

[Excluir](#)

Figura 135. Cadastro de Classificação de Chamadas

Essa página lista as classificações de chamada já cadastradas para o serviço, permitindo sua edição e exclusão.

NOTA

Para classificações de chamadas Trote não é permitido ao usuário realizar a edição e exclusão.

PROCEDIMENTO

Incluir classificação de chamada

1. *Clique em **Nova Classificação de Chamada**. Será aberta a página a seguir:*

A imagem mostra uma janela de diálogo intitulada "Cadastro de Classificação de Chamadas". No canto superior direito, há uma legenda que indica "* Campos obrigatórios". O formulário contém um campo de entrada de texto rotulado "* Nome da classificação:" com um cursor de texto dentro dele. Abaixo do campo, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

Figura 136. Nova Classificação de Chamada

2. *Insira o Nome da Classificação.*
3. *Clique em **OK** para confirmar a inclusão. A classificação inserida será apresentada na **Lista de Classificações** e poderá ser utilizada pelos agentes para classificarem as chamadas do serviço quando finalizarem o atendimento.*

Alarmes

Na opção **Alarmes**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS, é possível determinar os parâmetros necessários para a geração dos alarmes do serviço:

Figura 137. Cadastro de Alarmes

Essa página apresenta as opções descritas a seguir:

- **Porcentagem máxima de abandono no ramal (%):** porcentagem máxima de chamadas abandonadas no ramal necessária para gerar um alarme no serviço.
- **Porcentagem máxima de abandono na fila (%):** porcentagem máxima de chamadas abandonadas na fila de atendimento para que seja gerado um alarme no serviço.
- **Tempo máximo em fila de espera (s) Voz:** tempo máximo (em segundos) que uma chamada de voz pode permanecer na fila de atendimento. Quando este tempo for ultrapassado, será gerado um alarme para o serviço.
- **Tempo máximo em fila de espera (s) Chat:** tempo máximo (em segundos) que uma chamada de *Chat* pode permanecer na fila de atendimento. Quando este tempo for ultrapassado, será gerado um alarme para o serviço.

- **Tempo máximo em fila de espera (s) *E-mail*:** tempo máximo (em segundos) que uma chamada de *e-mail* pode permanecer na fila de atendimento. Quando este tempo for ultrapassado, será gerado um alarme para o serviço.
- **Quantidade máxima de chamadas em fila de espera:** define a quantidade máxima de chamadas (*voz*, *Chat* e *e-mail*) que podem aguardar atendimento na fila do dispositivo. Quando essa quantidade for ultrapassada, será gerado um alarme para o serviço.
- **Perfil mínimo para alarme de chamada de Voz em fila:** define em qual perfil de atendimento devem estar às chamadas de voz para que seja gerado um alarme.
- **Perfil mínimo para alarme de chamada de *Chat* em fila:** define em qual perfil de atendimento devem estar às chamadas da mídia *Chat* para que seja gerado um alarme.
- **Perfil mínimo para alarme de chamada de *E-mail* em fila:** define em qual perfil de atendimento devem estar às chamadas da mídia *E-mail* para que seja gerado um alarme.

Nas páginas de supervisão, os alarmes são destacados na cor vermelha.

Tempos de Nível de Serviço

Na opção **Tempos de Nível**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS, é possível determinar os níveis de serviço a serem considerados nos relatórios que utilizam essa informação.



Figura 138. Cadastro de Tempo de Nível de Serviço para Relatórios

A lista de níveis apresenta os níveis já cadastrados no sistema e permite incluir e excluir níveis.

Para cadastrar um nível de serviço, preencha o tempo a ser considerado (em segundos) e clique em **Adicionar Nível**. Podem ser cadastrados até nove níveis. Para excluir um nível de serviço, selecione-o na lista e clique em **Excluir**.

Efetue as alterações desejadas e, ao final, clique em:

- **OK** para salvar as alterações realizadas e retornar à tela anterior a tela de edição do serviço, seja a lista de serviços ou a supervisão geral de serviços do tipo correspondente.
- **Aplicar** para salvar e continuar na configuração.
- **Cancelar** para retornar à tela anterior à tela de edição do serviço, seja a lista de serviços ou a supervisão geral de serviços do tipo correspondente, sem salvar as alterações.

Priorização

Na opção **Priorização**, da página CADASTRO DE SERVIÇOS RECEPTIVOS, é possível associar listas de priorização e fidelização de clientes ao serviço.

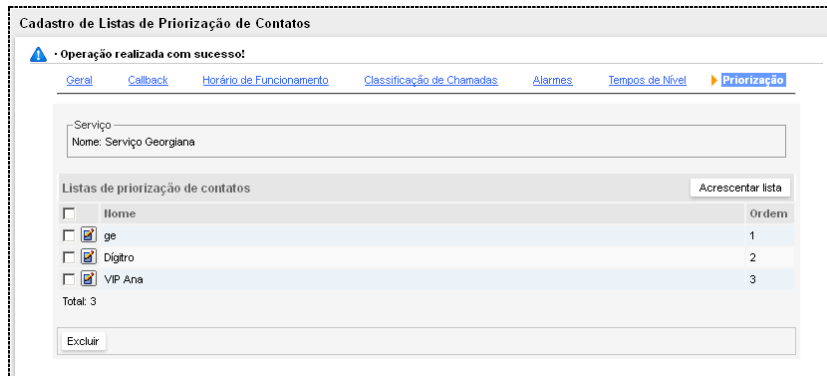


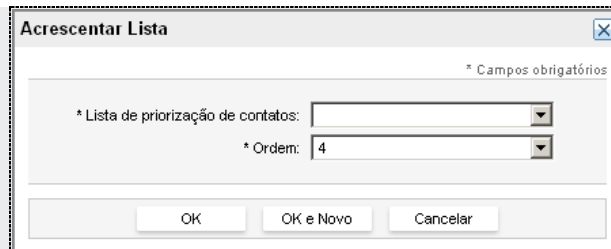
Figura 139. Listas de Priorização

Essa página permite visualizar as listas de priorização associadas ao serviço, bem como associar novas listas.

PROCEDIMENTO

Associar nova lista de priorização

1. Na página CADASTRO DE LISTAS DE PRIORIZAÇÃO DE CONTATOS (Figura 139,) clique em **Acrescentar Lista**. Será aberta a página a seguir:



Acrescentar Lista

* Campos obrigatórios

* Lista de priorização de contatos: [dropdown]

* Ordem: 4 [dropdown]

OK OK e Novo Cancelar

Figura 140. Acrescentar Lista

2. Na **Lista de Priorização de Contatos**, selecione a lista que contém os contatos que deseja associar ao serviço.
3. Em **Ordem**, selecione a sequência de execução da lista.
4. Clique em **OK** para validar a configuração.

SUBMÍDIAS

As **Submídias** são utilizadas para possibilitar o atendimento de chamadas de chat provenientes das mídias sociais Facebook Messenger, Telegram ou WhatsApp.

Aplicação	Nome	Descrição	Tipo	Aplicação	Habi/Service
+	telegram	telegram	Telegram	Persona	-
+	LinhasEstimoteApp	LinhasEstimoteApp	WhatsApp	Persona	robo_whatsapp
+	Tempo	astadae	Telegram	Persona	Robokivo
+	teste qm 3	teste	-	-	-
+	submídia interact	submídia do interact	Interact	-	-

Figura 141. Cadastro de Submídias

Na listagem de submídias é possível visualizar os detalhes de uma submídia clicando no ícone **+**, na primeira coluna da tabela. A coluna **Tipo** exibe o ícone da mídia social referente à submídia. Quando ela estiver desativada, o ícone aparecerá na cor cinza e quando habilitada, colorido.

Nome: Zenvia
Descrição: Zenvia

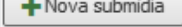
WhatsApp:

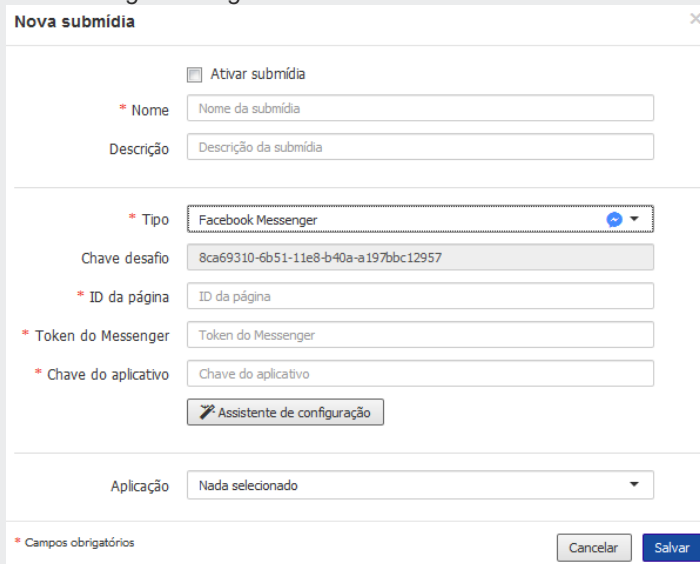
Broker: Zenvia
Interlocutor: Nome e telefone
URL Webhook: https://digitro.com/whatsappz
Token Digtiro: ef06677c-e04b-49a1-9d17-8
Telefone: 554846464646
Token Zenvia: eCpa0XjfnIsa0_-ySPMepb2N0_-ySPMepb2N
Ativo: Sim

Figura 142. Detalhes da Submídia

PROCEDIMENTO

Nova Submídia

1. Para criar uma nova submídia pressione o botão  (Figura 141).
2. É apresentada a figura a seguir.



Nova submídia ✕

Ativar submídia

* Nome

Descrição

* Tipo

Chave desafio

* ID da página

* Token do Messenger

* Chave do aplicativo

Aplicação

* Campos obrigatórios

Figura 143. Nova submídia

Os campos disponíveis para criar uma nova submídia são:

3. **Ativar submídia:** utilizado para ativar ou desativar a submídia.
4. **Nome:** utilizado como o identificador da submídia. Não é permitido duas submídias com o mesmo nome.

5. **Descrição:** utilizado para realizar uma breve descrição da submídia a fim de facilitar sua identificação. Este campo aceita caracteres alfanuméricos exceto '<', '>' e ' ' admite de 1 a 150 caracteres.
6. **Tipo:** utilizado para selecionar o tipo da submídia que está sendo cadastrada. Os tipos de submídia podem ser **Facebook Messenger**, **Telegram** ou **WhatsApp**.
7. Ao selecionar o tipo **Facebook Messenger** são exibidos os campos **Chave desafio**, **ID da página**, **Token do Messenger**, **Chave do aplicativo** e o botão **Assistente de configuração**.
 - **Chave desafio:** nas configurações do Facebook Messenger, ao criar um WebHook, é solicitado ao usuário uma chave de validação (no campo **Verificar token**). Deve-se copiar o valor fornecido no campo **Chave desafio** para utilizá-lo no cadastro do token do Facebook Messenger.
 - **ID da página:** nas configurações do Facebook Messenger, o usuário seleciona a página que será associada ao Messenger. Após a concluir as configurações, o administrador da conta deverá acessar a página do Facebook e no item **Sobre**, copiar o identificador da página e colá-lo neste campo.
 - **Token do Messenger:** nas configurações do Facebook Messenger, ao selecionar a página que será utilizada com o Messenger, o Facebook fornece um token, que deve ser copiado e colado neste campo.
 - **Chave do aplicativo:** após finalizar as configurações do Facebook Messenger, deve-se copiar o campo **Segredo da aplicação** do Facebook e colá-lo neste campo.
 - **Assistente de configuração - o Assistente de configuração** (página 276) do Facebook Messenger é um facilitador na configuração e integração de um robô do Messenger. Ele fornece um passo a passo para o preenchimento de todas as informações necessárias no cadastro de um robô do Facebook.
8. Ao selecionar o tipo **Telegram**, é exibido o campo **Token do Telegram**:
 - **Token do Telegram:** utilizado para inserir o código gerado pelo Telegram ao criar um novo Bot. Para mais informações de como criar um novo Bot, acesse <https://core.telegram.org/bots>.

9. Ao selecionar o tipo **WhatsApp**, são exibidos os campos **Broker, Interlocutor, URL Webhook, Telefone, Conta, Usuário, Senha e URL Base**.
- **Broker:** permite selecionar o broker (Infobip, Zenvia ou Cloud API) que fará a integração com o WhatsApp. Conforme o broker escolhido, aparecerão diferentes campos para preencher.
 - a) Ao selecionar o broker Infobip, aparecerão os seguintes campos:
 - **Interlocutor:** permite escolher como será feita a identificação do usuário (Nome, Telefone, Nome e Telefone ou Telefone e nome) que originou a conversa.
 - **URL Webhook:** endereço web que o broker utiliza para comunicar-se com a plataforma.
 - **Telefone:** Número do telefone associado à conta Infobip. Este número deverá estar no seguinte padrão: DDI+DDD+Número. Ex: 5548996346777.
 - **Conta:** Chave informada quando o usuário acessa a sua conta na Infobip. Após logado, acessar: Menu > Settings > My Account.
 - **Usuário:** Usuário utilizado para logar na Infobip.
 - **Senha:** Senha utilizada para logar na Infobip.
 - **URL Base:** Campo da URL específico para cada usuário. Essa informação pode ser acessada conforme indicado na documentação da Infobip do link <https://www.infobip.com/docs/essentials/base-url>.

ATENÇÃO

O uso do broken Infobip apresenta as seguintes limitações:

- 1) Não suporta chamadas de voz e vídeo
- 2) Não é possível apresentar menus em formato de botões
- 3) Não é possível encaminhas stickers nesta comunicação.
- 4) Arquivos enviados perdem o nome original. Os arquivos são renomeados pelo WhatsApp, mas o mesmo envia uma mensagem com o nome original.
- 5) Os formatos de arquivos suportados são .jpg, .jpeg, .png, .aac, .m4a, .amr, .mp3, .ogg, .opus, .mp4, .3gpp, .pdf, .doc(x), .ppt(x), .xls(x).

b) Já ao selecionar o broker Zenvia, aparecerão os seguintes campos:

- **Interlocutor:** permite escolher como será feita a identificação do usuário (Nome, Telefone, Nome e Telefone ou Telefone e nome) que originou a conversa.
- **URL Webhook:** endereço web que o broker utiliza para comunicar-se com a plataforma.
- **Telefone:** Número do telefone associado à conta Zenvia. Este número deverá estar no seguinte padrão: DDI+DDD+Número. Ex: 5548996346777.
- **Token via API:** token gerado no site da Zenvia para utilização da API.

ATENÇÃO

O uso do *broken Zenvia* apresenta as seguintes limitações:

- 1) Não suporta chamadas de voz e vídeo;
- 2) Não permite apresentar menus em formato de botões;
- 3) Não permite encaminhas *stickers* nesta comunicação;
- 4) Os arquivos enviados perdem o nome original. Os arquivos são renomeados pelo WhatsApp, mas este envia uma mensagem com o nome original.
- 5) Os formatos de arquivos suportados são todos os tipos de MIME válidos, .jpg, .png, .aac, .mp4, .amr, .mpeg, .ogg, (codecs opus), .3gpp (somente H.264 vídeo codec e ACC áudio codec).

c) Já ao selecionar o *broker Cloud API*, aparecerão os seguintes campos:

- **Broker:** provedor para integração com a API do WhatsApp.
- **Interlocutor:** Nome, Telefone, Nome e telefone ou Telefone e nome do usuário da conversa.
- **URL Webhook:** URL disponibilizada pelo cliente para o Broker se comunicar com a plataforma encaminhando as mensagens recebidas.
- **Token Dígitro:** chave gerada para integrações com esta submídia. Por exemplo: para utilizar a API de envio de mensagem HSM para o WhatsApp é necessário informar esse token.
- **Telefone:** número do associado à conta da META. Este número deverá estar no seguinte padrão: DDI + DDD + Número. Ex.: 5548999999999.
- **Id. Telefone:** identificação gerado no site da META para utilização da API.
- **Token Permanente:** token gerado no site da META para utilização da API.
- **Aplicação:** utilizado para a aplicação em que a submídia será utilizada. As opções

são *Interact* e *Persona*. Ao selecionar a aplicação *Interact* é exibido o campo *Serviço*. Se a aplicação selecionada foi *Persona*, serão exibidos os robôs cadastrados.

10. **Permissões:** ao marcar a caixa de seleção **Permitir iniciar conversas a partir de serviços do Interact**, o agente do *Interact MultiAgent* poderá gerar uma chamada de chat via *WhatsApp* para um usuário externo.

NOTAS

Quanto ao início de conversas de chat por um agente do *Interact MultiAgent* com um usuário do *WhatsApp*:

- 1) Caso o usuário do *WhatsApp* já esteja com uma conversa em andamento através da mesma mídia social selecionada, o agente será informado que já existe um chat em andamento com este destino;
- 2) Caso o usuário do *WhatsApp* tenha encerrado um chat através da mesma mídia social, a chamada será iniciada, permitindo ao agente enviar mensagens;
- 3) Caso o usuário do *WhatsApp* não tenha tido outras conversas nas últimas 24 horas, através da mesma mídia social selecionada, o sistema permitirá ao agente selecionar uma mensagem *HSM* para iniciar a conversa.

11. Clique no botão **Salvar** para validar o cadastro.

PROCEDIMENTO

Assistente de configuração



1. O botão  *Assistente de configuração* *exibe a interface (passo 1 de 3) contendo os pré-requisitos para sua configuração.*



Figura 144. Passo 1 de 3

2. Ao clicar em **Avançar** será exibido o passo 2 de 3, onde serão realizadas as configurações gerais e o preenchimento dos campos necessários para o cadastro de uma submídia.



Configurar integração com Facebook Messenger

Passo 2 de 3: Configurações Gerais

Atenção: A integração com o Messenger depende de recursos que são configurados no Facebook. Desta forma, os requisitos e as configurações solicitadas podem sofrer alterações sem aviso prévio.

Para iniciar a integração é necessário configurar um aplicativo (bot) do Facebook. O aplicativo é quem encaminhará as chamadas de chat do Messenger para a plataforma, permitindo que o atendimento seja efetuado.

A seguir, apresentamos as configurações mínimas necessárias:

- Acesse o ambiente para desenvolvedores do Facebook: [Facebook for Developers](#).
Obs.: Ao efetuar o login pela primeira vez, é necessário cadastrar-se como desenvolvedor (botão **Começar** da página inicial do ambiente para desenvolvedores).
- Crie um aplicativo, fornecendo um nome para o mesmo, conforme a figura abaixo:
Obs.: Ao cadastrar-se como desenvolvedor, é possível abrir a janela para a criação de um aplicativo usando o botão **Crie um número de identificação do aplicativo**.

Anterior Avançar

Figura 145. Passo 2 de 3

3. Ao preencher este campo, ao final do passo 3, este valor será preenchido automaticamente no campo **Chave do aplicativo**.

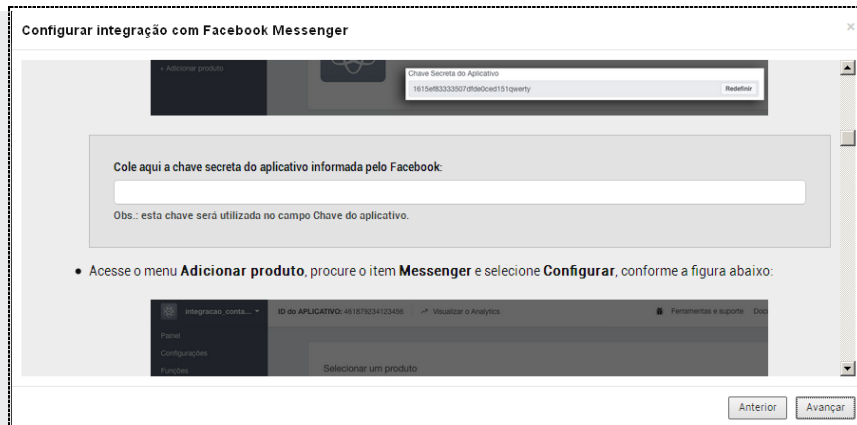


Figura 146. Passo 3 de 3

4. Ao preencher este campo, ao final do passo 3, este valor será preenchido automaticamente no campo **Token do Messenger**.

6. Ao preencher este campo, ao final do passo 3, este valor será preenchido automaticamente no campo **ID da página** na interface de cadastro de submídias.

Configurar integração com Facebook Messenger

Grupos

Promover

Gerenciar promoções

Adicionar cardápio

Editar Política de Privacidade

Número de identificação da Página
106491306123456

Cole aqui o número de identificação da página informado pelo Facebook:

Obs.: o número de identificação da página será utilizado no campo ID da página.

Adicione o botão para envio de mensagem, conforme ilustrado na figura abaixo:

Anterior Avançar

7. Ao final do passo 2, após clicar em **Avançar**, será exibido o passo 3 de 3 onde será realizada a publicação do aplicativo no ambiente para desenvolvedores do Facebook.



8. No passo 3, após clicar em **Concluir**, os campos **ID da página**, **Token do Messenger** e **Chave do aplicativo** serão preenchidos automaticamente possibilitando o cadastro da submídia do Facebook Messenger, como mostra a figura a seguir.

Nova submídia ✕

Ativar submídia

* Nome

Descrição

* Tipo

Chave desafio

* ID da página

* Token do Messenger

* Chave do aplicativo

Aplicação



* Campos obrigatórios

ATENÇÃO

Ao utilizar o Telegram®, Facebook Messenger® ou WhatsApp® deve ser respeitada a característica de cada mídia social conforme descrito em seu respectivo manual de utilização.

PROCEDIMENTO

Editar Submídia

1. Para editar uma submídia clique no ícone  e, em seguida, no ícone  da submídia que deseja modificar.
2. É apresentada a figura a seguir.

Editar submídia

Ativar submídia

* Nome

Descrição

* Tipo

* Broker

* Interlocutor

* URL Webhook

* Token Dígitro

* Telefone

* Token Zenvia

Aplicação

Robô

* Campos obrigatórios

Figura 147. Editar submídia


3. *Edite os campos dessa janela conforme desejar.*
4. *Clique sobre o botão **Salvar** para validar as alterações.*

ATENÇÃO

Os campos **Tipo**, **Broker**, **ID da página** (Facebook Messenger) e o campo **Token do Telegram** (Telegram) ficam desabilitados, não sendo permitida sua edição.

PROCEDIMENTO

Excluir Submídia

1. Para excluir uma ou mais submídias, marque a(s) caixa(s) de seleção correspondente(s) e, em seguida, clique no botão  **Remover**.
2. Será exibida a seguinte mensagem de confirmação.

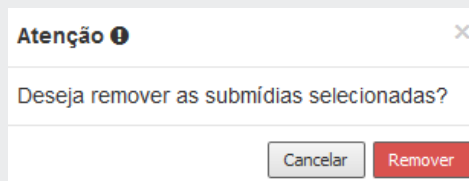


Figura 148. Mensagem de confirmação da exclusão

3. Clique em **Remover** para confirmar a exclusão; ou, em **Cancelar** para anular a operação.

TIMES DE AGENTES

O cadastro dos times de agentes do sistema é feito no menu CADASTRO/TIMES, que abre a página mostrada a seguir:

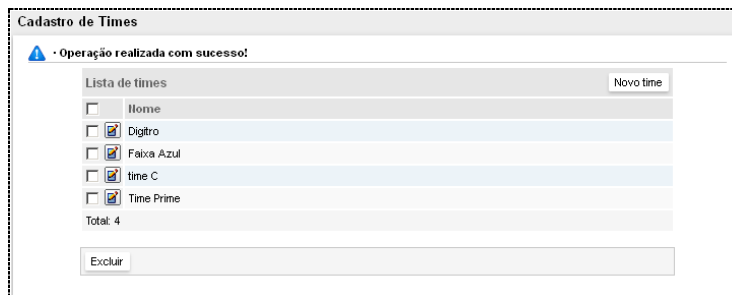


Figura 149. Cadastro de Times de Agentes

Nessa página é possível visualizar os times de agentes cadastrados no sistema e cadastrar novos times, alterar, excluir ou apenas visualizar os cadastros.

PROCEDIMENTO

Incluir time de agentes

1. Clique em **Novo Time**. Será aberta a página para inclusão:

Cadastro de Times * Campos obrigatórios

* Nome:

Agentes

Agentes cadastrados

- aa1
- aa2
- ag_scolaro
- alcemar
- j1
- j2
- j3
- teste123
- teste789
- tst_stu-106_2

Agentes neste time (Limite: 150)

Adicionar >>

<< Remover

OK Cancelar

Figura 150. Cadastro de Time – Inclusão

2. No campo **Nome**, insira uma identificação para o time.
3. O campo **Agentes Cadastrados** lista os agentes disponíveis. Para associar um agente ao time, selecione-o na listagem e clique em **Adicionar>>**. O nome do agente será apresentado no campo **Agentes Neste Time (Limite 30)**.
4. Clique em **OK** para confirmar a operação.

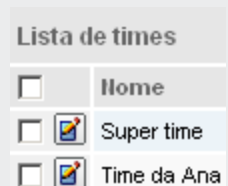
NOTA

É possível cadastrar até 30 agentes para cada time.

PROCEDIMENTO


Excluir time de agentes

1. *Selecione o time de agentes a ser excluído e clique no botão **Excluir**, localizado imediatamente abaixo da **Lista de Times**.*



2. *Será apresentada uma mensagem solicitando confirmação. Clique em **OK** para confirmar a exclusão.*

NOTA

*Para alterar um time, clique no botão **Editar**  correspondente a ele. Será apresentada a página para alteração mostrada na Figura 115.*

8

OUTROS

O menu **OUTROS** permite acesso às opções **Assistente de publicação do ChatClient**, **Licenças do Manager** em uso no sistema, **Sobre** e **Testar chamada de Chat**.

ASSISTENTE DE PUBLICAÇÃO DO CHATCLIENT

O **Assistente de publicação do ChatClient** é responsável por gerar um exemplo de acesso ao *Chat* de acordo com o modo esperado de integração. O assistente gera um arquivo .zip contendo uma estrutura básica de arquivos e configurações para realizar a integração. Nos arquivos existe informação de todos os parâmetros existentes, bem como exemplos.

Acesse o manual do **ChatClient** para mais informações sobre o modo de funcionamento e parâmetros personalizáveis.

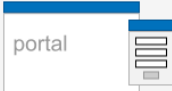
Assistente de publicação do ChatClient

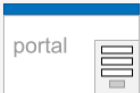
Instruções

- Este assistente tem como objetivo auxiliá-lo na geração do formulário que será utilizado para acessar o chat a partir do seu portal.
- Você obterá um arquivo base, exemplificando como o desenvolvedor do portal poderá realizar o acesso ao chat, além dos ajustes de comportamentos específicos e de aparência.
- Antes de iniciar um chat, será necessário substituir no arquivo a tag `[[IP_CHATCLIENT]]` pelo IP da máquina do ChatClient.

Modo de exibição do formulário de abertura

Escolha como o formulário de abertura do chat será exibido em seu portal. Este formulário é utilizado para que o usuário informe o seu nome e outras informações necessárias.

 **Popup:** Ao clicar sobre uma imagem ou link, será aberto um popup com o formulário. Neste modo de funcionamento, o chat será aberto dentro do próprio popup do formulário.

 **Div:** O formulário será exibido em uma div que fica embutida no portal. Esta div fica minimizada e ao clicar sobre a imagem ela é expandida. Ao iniciar um chat, este será aberto em um popup.

Baixar

Figura 151. Assistente de Publicação do ChatClient

LICENÇAS




Lista de Licenças em Uso			
Lista de licenças em uso			
-	Login	Endereço	Data de Login
	root	192.168.174.49	16/09/2016 07:58:45
	root	192.168.170.72 (dinamico72.dtl.digitro.com.br)	16/09/2016 08:49:34

Figura 152. Lista de Licenças em Uso

Nessa interface, o administrador pode verificar o usuário, endereço e data de *login* de cada usuário conectado no sistema. Também é possível desconectar um usuário ao clicar no ícone  relacionado a este usuário.

SOBRE

A opção **Sobre**, do menu OUTROS, permite acesso à janela de informações sobre o sistema **Interact Manager**.



Figura 153. Sobre

TESTAR CHAMADA DE CHAT

A opção **Testar chamada de Chat** permite gerar uma chamada de *Chat* a partir do **Manager**. Pode ser utilizada para validação da solução após a instalação do sistema, bem como durante a operação. O campo **Token** permite que o cliente realize a autorização da abertura de um *Chat* através de Token para informar o identificador de sessão.

Acesse o manual do **ChatClient** para mais informações sobre o seu modo de funcionamento e os parâmetros personalizáveis.

Testar chamada de chat

Informações

- Para efetuar o teste, é necessário logar um agente que possua skill de atendimento para o serviço que será selecionado.
- Os parâmetros abaixo simulam as informações que o portal envia ao servidor do ChatClient.

Parâmetros

Servidor do ChatClient: ⓘ

Token: ⓘ

Parâmetros obrigatórios sem autorização por token

Nome do usuário: ⓘ

Serviço: ⓘ

▶ **Parâmetros avançados**

Gerar Chat

Figura 154. Testar Chamada de Chat

NOTA

*Sem o token, a autorização será feita com o usuário logado no **Interact Manager**.*

9

LOG DE OPERAÇÕES

O menu **Log de Operações** acessa a interface **Log de Operações**, na qual o usuário poderá pesquisar os registros de alterações em cadastros de submídia no **Interact Manager**, ou ainda, os registros de dados sensíveis — dados de identificação do usuário —, relacionados com a operação das PAs no **Interact MultiAgent**. O registro de tais informações visa adequar os produtos à Lei Geral de Proteção de Dados (LGDP).

Para o **Interact Manager**, desde que realizadas com sucesso, são registradas no **Log de Operações** as seguintes operações:

- Cadastro de uma nova submídia;
- Alteração de uma submídia existente;
- Exclusão de uma submídia;
- Visualização dos dados de cadastro de uma submídia.

Nome do usuário	Endereço do usuário	Aplicação	Nome da Operação	Data da operação	Detalhes
root	192.92.92.192	Interact	visualização de uma submídia	19/11/20 10:42:52	nome:WhatsApp, tipo: whatsapp, aplicação: persona, estado: ativada, robô: robo_whatsapp
root	192.92.92.192	Interact	visualização de uma submídia	19/11/20 10:42:41	nome:telegram, tipo: telegram, aplicação: persona, estado: ativada, robô:
root	192.92.92.192	Interact	visualização de uma submídia	19/11/20 10:33:37	nome:teste_fb3, tipo: facebook messenger, aplicação:, estado: desativada, serviço:
root	192.92.92.192	Interact	visualização de uma submídia	19/11/20 10:32:49	nome:telegram, tipo: telegram, aplicação: persona, estado: ativada, robô:
root	192.92.92.192	Interact	visualização de uma submídia	19/11/20 10:29:30	nome:WhatsApp, tipo: whatsapp, aplicação: persona, estado: ativada, robô: robo_whatsapp
root	192.92.92.192	Interact	Cadastro de serviço: alteração	18/11/20 18:21:55	Id do serviço: 33, Nome do serviço: Naruto, Tipo do serviço: Receptivo, URL de sincronismo: {URL=, Sincronizar=Ao atender a chamada, Ação do sincronismo=Abrir em nova janela no navegador}, Envio da conversa de chat por e-mail: Não, Enviar cópia do e-mail de resposta ao remetente: Não
root	192.92.92.192	Interact	Cadastro de serviço: alteração	18/11/20 18:20:59	Id do serviço: 33, Nome do serviço: Naruto, Tipo do serviço: Receptivo, URL de sincronismo: {URL=, Sincronizar=Ao atender a chamada, Ação do sincronismo=Abrir em nova janela no navegador}, Envio da conversa de chat por e-mail: Não, Enviar cópia do e-mail de resposta ao remetente: Permitir ao agente decidir sobre envio

Figura 155. Exemplo de visualização no Log de Operações - Manager

Para o **Interact MultiAgent**, são registradas no **Log de Operações** as seguintes ações efetuadas pela PA:

- Chamadas de e-mail recebidas: caso a PA altere a lista de destinatários do e-mail;
- Chamadas de chat: caso a PA altere ou inclua o endereço de e-mail para o qual será enviada a cópia da conversa de chat;
- Caso a PA inclua ou altere os dados associados à chamada;

As chamadas de e-mail geradas não serão tratadas uma vez que é a própria PA quem gera esse tipo de chamada. Para os três cenários anteriores, serão registradas as seguintes informações:

- PID da chamada;
- Mídia (e-mail, chat ou voz);
- Interlocutor;
- Serviço;
- Data de entrada;
- Destinatário (e-mail);
- Origem e destino;

- PA que executou a ação;
- Alterações efetuadas pela PA.
- Dados associados.

Nome do usuário	Endereço do usuário	Aplicação	Nome da Operação	Data da operação	Detalhes
valda1	192.92.92.9	Interact	Chamada: alteração de destinatários do e-mail	15/12/20 10:07:48	Chave da chamada (pid): 6e563900-3ed6-11eb-9a5d-230632c57429 , Mídia: E-mail , Interlocutor: email.teste.cliente@digtro.com , Serviço: ValidacaoPatch , Data de Entrada: 15/12/2020 10:07:07 , Destinatários: Para =email.teste.cliente@digtro.com / CC = email.cliente.cco@servidor.com / CCO = emails2.cliente.cco@servidor.com
valda1	192.92.92.9	Interact	Chamada: alteração do e-mail associado ao chat	15/12/20 10:05:44	Chave da chamada (pid): 112f3f9e-3ed6-11eb-b7fa-daf8aebaf19e , Mídia: Chat , Interlocutor: cliente , Serviço: ValidacaoPatch , Data de Entrada: 15/12/2020 10:04:53 , Destinatário: email.do.cliente@cliente.com
valda1	192.92.92.9	Interact	Chamada: alteração nos dados associados	15/12/20 10:05:10	Chave da chamada (pid): 112f3f9e-3ed6-11eb-b7fa-daf8aebaf19e , Mídia: Chat , Interlocutor: cliente , Serviço: ValidacaoPatch , Data de Entrada: 15/12/2020 10:04:53 , Dados Associados: CPF: 000.000.000-00

Figura 156. Exemplo de visualização no Log de Operações – MultiAgent

Essas ações deverão ser consultadas na interface **Log de Operações**, acessada a partir do **Interact Manager**. Por ser comum a outros aplicativos, esse módulo é descrito em um manual próprio.

NOTA

*Para habilitar a funcionalidade **Log de Operações**, entre em contato com o Serviço de Suporte ao Cliente da Dígitro.*

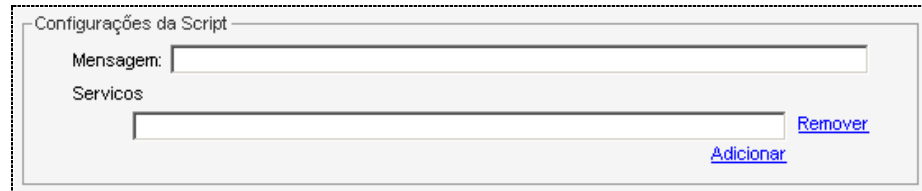
APÊNDICE

SCRIPT DE REDIRECIONAMENTO DE CHAMADA A PARTIR DE PALAVRA USADA

Pode ser usado para efetuar o redirecionamento automático de chamadas de *e-mail* para um determinado serviço, de acordo com palavras contidas no corpo da mensagem. Para isso, deve-se cadastrar os serviços e a lista de palavras a serem procuradas no *e-mail*.

Configuração

A imagem a seguir apresenta a página de configuração de *script*:



Configurações da Script

Mensagem:

Servicos [Remover](#)

[Adicionar](#)

Figura 157. Configurações de Script

Apêndice

No campo **Mensagem**, insira o texto da mensagem de aviso de recebimento de chamada que será enviada ao cliente.

No campo **Serviços** devem ser cadastradas as regras de redirecionamento a serem aplicadas à ligação. Deve ser utilizada a seguinte sintaxe:

email{palavra1,palavra2...palavraN}

O campo *e-mail* deve conter o *e-mail* de entrada de algum serviço cadastrado no sistema e, dentro da área delimitada por {}, deve haver um conjunto de palavras (sem acentuação ou cedilha) separadas por vírgula.

Exemplo:

The screenshot shows a web interface titled "Configurações da Script". It contains a "Mensagem:" field with the text "Seu pedido foi recebido. Em breve entraremos em contato. Muito obrigada." Below it is a "Servicos" section with three rows of configuration. Each row has a text input field containing an email address followed by a list of keywords in curly braces, and a "Remove" link to the right. The rows are:

- servico1@digitro.com.br{fac, sac, duvida, pergunta, problema} Remove
- servico2@digitro.com.br{reclamacao, reclamacoes, cancelamento} Remove
- servico3@digitro.com.br{pagar, pagamento, compra, custa} Remove

 At the bottom right of the "Servicos" section is an "Adicionar" link.

Figura 158. Exemplo Configuração de Script

ANEXO I – DETALHES DO LAYOUT DA PÁGINA DE PESQUISAS DE SATISFAÇÃO DE E-MAIL

A página de **Pesquisa de Satisfação de e-mail** permite uma personalização parcial através da criação de arquivo CSS, visando a adequação do *layout* do aplicativo ao padrão da sua empresa.

ATENÇÃO

- 1) *A construção da página **Pesquisa de Satisfação de e-mail** por parte do cliente depende de contrato específico com a Dígitro.*
- 2) *O cliente é responsável por disponibilizar o acesso à aplicação e por customizar a aparência da página **Pesquisa de Satisfação de e-mail** via*

Para melhor entendimento, os estilos serão informados separadamente para os seguintes blocos: **Estrutura base e Pesquisa de satisfação**. Ao final, é apresentado um **Template vazio** contendo todas as classes existentes.

IMPORTANTE

*Poderão ocorrer casos em que será necessário definir a propriedade com **!important** para que ela sobrescreva o valor default.*

ESTRUTURA BASE

A estrutura base da aplicação é formada pelo *container* geral que agrupa todos os elementos da pesquisa. Dentro deste existem os *containers* de cabeçalho, onde é informado o estado atual da pesquisa (fila, atendimento, erro, encerrado) e do corpo da pesquisa. O corpo é formado de acordo com o estado da chamada.

A Figura 159 apresenta o *container* base e exemplos do corpo da pesquisa para os estados: em **atendimento**, em **fila** e **erro**.

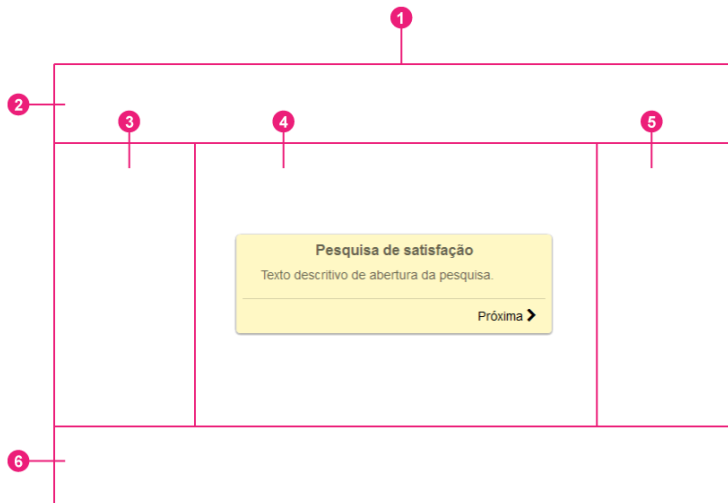


Figura 159. Container Geral da Pesquisa de Satisfação

*Detalhes do Layout da
Página de Pesquisa
de Satisfação*

A tabela a seguir informa o nome da classe do *container* geral, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.feedback-container.custom	Classe para personalização geral da página, como por exemplo: cor de fundo, fonte (font-family) ou tamanho de fonte (font-size) base para toda a aplicação.
2	.header.custom	Classe para personalização do cabeçalho da página.
3	.left-panel.custom	Classe para personalização do painel esquerdo.
4	.feedback-panel.custom	Classe para personalização do painel onde será exibida a pesquisa.
5	.right-panel.custom	Classe para personalização do painel direito.
6	.footer.custom	Classe para personalização do rodapé da página.

NOTA

A alteração desta classe interfere na fonte e no tamanho dos demais elementos da pesquisa.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A Figura 160 e a Figura 161 apresentam o balão onde são apresentadas as informações da pesquisa de satisfação, bem como as perguntas, respostas e o resultado do envio das respostas. Informa também quais elementos permitem personalização.

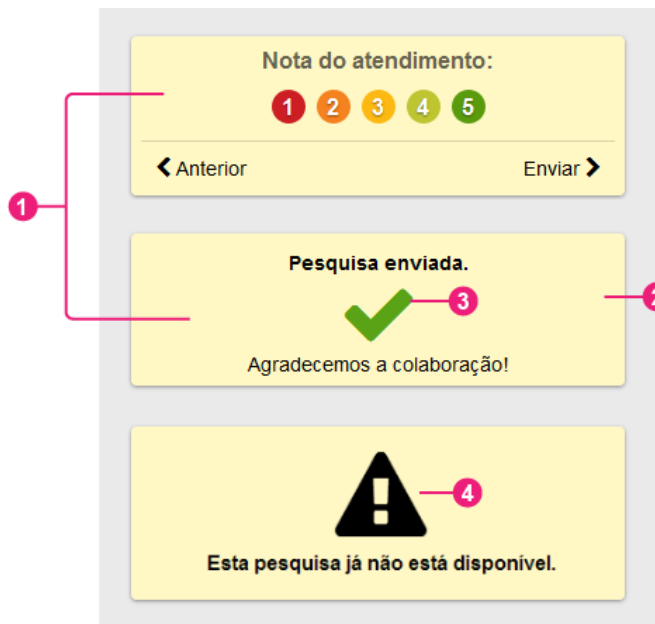


Figura 160. Nomes das Classes de Estilo de Pesquisa de Satisfação

*Detalhes do Layout da
Página de Pesquisa
de Satisfação*

A tabela a seguir informa o nome da classe para cada ponto, com uma breve descrição do seu emprego.

Item	Classe	Descrição
1	.feedback.custom	Classe de personalização do <i>container</i> dos elementos de pesquisa de satisfação.
2	.feedback-result.custom	Classe para personalização da tela de resultado do envio da pesquisa de satisfação.
3	.feedback-result-icon.custom	Classe para personalização da aparência do ícone no resultado do envio da pesquisa de satisfação.

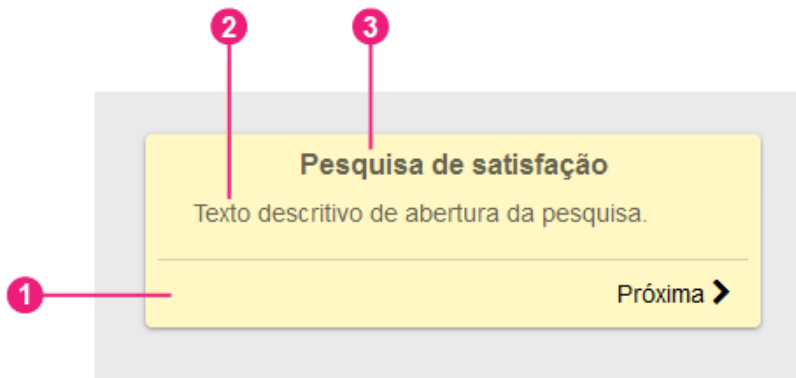


Figura 161. Nomes das Classes de Estilo de Pesquisa de Satisfação para Descrição, Perguntas e Ações

*Detalhes do Layout da
Página de Pesquisa
de Satisfação*

Item	Classe	Descrição
1	.feedback-button-bar.custom	Classe de personalização do <i>container</i> dos botões (próxima, anterior e enviar) da pesquisa de satisfação.
2	.feedback - description.custom	Personalização da mensagem de descrição da pesquisa. Esta tela somente será exibida caso a pesquisa de satisfação empregada possuir uma descrição cadastrada. Caso contrário, a primeira pergunta será automaticamente exibida.
3	.feedback -question.custom	Personalização da aparência tanto para o título Pesquisa de Satisfação , na primeira janela da pesquisa, quanto para os textos das perguntas.
4	.feedback-error-icon.custom	Classe para personalização do ícone de erro.

TEMPLATE VAZIO

```
/* Layout */

.feedback-container.custom { /* Personalização geral da página
*/
}

.header.custom{ /* Personalização do cabeçalho */
}
.header.custom::before{
}

.left-panel.custom{ /* Personalização do painel esquerdo */
}
.left-panel.custom::before{
}

.feedback-panel.custom{ /* Personalização do painel central */
}
```

```
.right-panel.custom{ /* Personalização do painel direito */
}
.right-panel.custom::before{
}

.footer.custom{ /* Personalização do rodapé */
}
.footer.custom::after{
}
.footer.custom::before{
}

/* Pesquisa de Satisfação */

.feedback.custom { /* Container de pesquisa de satisfação */
}
.feedback-question.custom { /* Personalização do título e das
perguntas */
```

*Detalhes do Layout da
Página de Pesquisa
de Satisfação*

```
}  
  
.feedback-description.custom{ /* Personalização da descrição  
da pesquisa */  
}  
  
.feedback-button-bar.custom{ /* Personalização do container de  
ações/botões */  
}  
  
.feedback-result.custom{ /* Personalização da tela de  
resultado do envio da pesquisa */  
}  
  
.feedback-result-icon.custom{ /* Personalização do ícone do  
resultado do envio das respostas da pesquisa */  
}  
  
.feedback-error-icon.custom::before{ /* Personalização do  
ícone de erro */  
    display: none !important;  
}
```

```
.feedback-error-icon.custom { /* Personalização do icone de
erro */
}

/* Personalizações Gerais */

.button-action.custom { /* Personalização dos botões de ação
*/
}
```

ANEXO II – INTEGRAÇÃO DO CHAT DO FACEBOOKMESSENGER

Esta integração permite que conversas de *Chat* iniciadas a partir do *Facebook Messenger* sejam atendidas por um serviço do **Interact**.

PRÉ-REQUISITOS

Os pré-requisitos de responsabilidade do cliente, para habilitar esta integração são:

1. Disponibilizar uma URL válida na internet com HTTPS. O servidor que responder por esta URL redirecionará as requisições para a plataforma Dígito.

Itens necessários:

- Realizar a configuração dos servidores do cliente para redirecionar as requisições ao servidor Web do **ChatClient**.
Por exemplo: considerando que a URL seja <https://www.meusite.com.br/webhook>, o servidor do cliente deverá redirecionar qualquer requisição /webhook para https://<servidor>/chatclient/v1/fb_messenger.

A versão (v1) é um parâmetro opcional. Caso não seja passada, será utilizada a versão padrão da solução.

*Integração do Chat
do Facebook
Messenger*

- O servidor que responder por esta URL deverá possuir um certificado HTTPS, não podendo ser um certificado autoassinado.
- 2. Uma página do *Facebook* associada a uma conta (perfil de desenvolvedor) e a um aplicativo. Para auxiliar na configuração do aplicativo na plataforma *Facebook Messenger*, verificar o **Assistente de configuração** disponível no cadastro de serviço receptivo na mídia *Chat*.
- 3. Um serviço no **Interact** com a mídia *Chat* habilitada.

O diagrama a seguir ilustra a solução. Os números referem-se aos pré-requisitos citados anteriormente:

Integração do Chat do Facebook Messenger

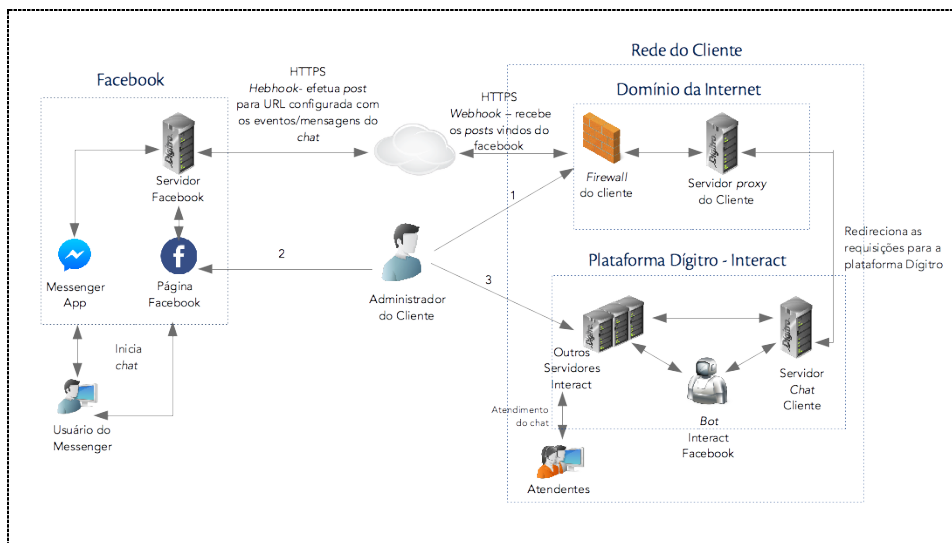


Figura 162. Diagrama – Integração do Interact com o Chat do Facebook Messenger

ANEXO III – CONDIÇÕES DE DESLIGAMENTO DAS CHAMADAS

Serviço Ativo

Falha de Alocação

Ocorre quando não é possível alocar um canal de áudio para comunicação com a operadora e assim realizar a discagem para determinado número.

Essa falha pode estar atrelada a má configuração, serviço indisponível, ao limite de canais disponíveis e falha no roteamento da chamada antes mesmo de chegar na Operadora VoIP.

Códigos SIP enviados pela operadora: 400, 481, 500, 502, 503.

- **400 Bad Request:** a solicitação não pode ser compreendida pela operadora devido a uma sintaxe errada ou a falta de algum campo no cabeçalho, por exemplo, To, From, Call-ID.
- **481 Call/Transaction Does Not Exist:** a operadora recebeu um pedido que não pode processar, pois a chamada ou sessão não existe naquele momento.
- **500 Server Internal Error:** a operadora não pôde completar o pedido por causa de uma condição inesperada.
- **502 Bad Gateway:** a operadora recebeu uma resposta inválida de um servidor.

-
- **503 Service Unavailable:** a operadora está temporariamente indisponível e não pode processar o pedido naquele momento.

Falha de congestionamento

Ocorre quando a comunicação com a operadora não está ocorrendo da forma esperada, não sendo possível estabelecer um canal de comunicação até o destino final.

Códigos SIP enviados pela operadora: 401, 402, 403, 407, 480, 603

- **401 Unauthorized:** o pedido não pode ser completado pois não foi possível autenticar o usuário.
- **402 Payment Required*:** mensagem informada por uma operadora VOIP quando a rota fica sem saldo.
- **403 Forbidden:** a operadora compreendeu a solicitação, porém se recusa a aceitar.
- **407 Proxy Authentication Required*:** código é enviado pela operadora por bloqueio no Firewall ou de rede.
- **480 Temporarily Unavailable:** o receptor da chamada se encontra indisponível no momento.
- **603 Decline:** destino não deseja participar da chamada ou não pode aceitá-la.

Falha de geração

Ocorre quando a plataforma não está conseguindo gerar chamadas por causas do próprio sistema não mencionadas nas demais. Não havendo relação com mensagens de sinalização VoIP.

Falha de sinalização

Ocorre quando a comunicação estabelecida entre a plataforma e a operadora não está no formato esperado, sendo recusada devido a algum parâmetro de sinalização VoIP.

Códigos SIP enviados pela operadora: 405, 408, 409, 410, 411, 413, 414, 415, 416, 420, 421, 423, 482, 483, 487, 488, 501, 505, 513, 580 e 606.

- **405 Method Not Allowed:** o método especificado no pedido foi compreendido, porém não é permitido pelo endereço que está recebendo a solicitação.
 - **408 Request Timeout:** não foi possível encontrar o usuário a tempo. O servidor não pôde enviar / receber uma resposta dentro de um limite adequado de tempo.
 - **409 Conflict:** usuário já está registrado.
 - **410 Gone:** a mensagem informa que sabe que a informação existiu, porém ela não se encontra mais no local.
 - **411 Length Required:** o servidor não vai aceitar nenhum pedido sem um conteúdo, é necessário que a requisição tenha um conteúdo válido.
 - **413 Request Entity Too Large:** o corpo da requisição é muito grande.
 - **414 Request-URI Too Long:** a sequência de caracteres informados é maior do que o servidor está apto a interpretar.
 - **415 Unsupported Media Type:** o corpo da solicitação está em um formato não suportado, geralmente esse problema está relacionado com falta de codecs na requisição ou codecs não suportados.
 - **416 Unsupported URI Scheme:** ocorre caso os dados informados no campo Request-URI para registro estejam incorretos ou sejam desconhecidos pelo servidor.
 - **420 Bad Extension:** o servidor não compreendeu a extensão de protocolo SIP utilizada.
-

-
- **421 Extension Required:** esse servidor precisa usar uma extensão específica.
 - **423 Interval Too Brief:** o tempo de expiração do recurso é muito curto.
 - **482 Loop Detected:** o servidor detectou um Loop.
 - **483 Too Many Hops:** o servidor recebeu uma requisição que continha no campo Max-Forwards o valor zero, indicando que excedeu o limite de saltos que a requisição poderia fazer.
 - **487 Request Terminated:** solicitação cancelada pelo destino ou por algum agente entre a origem do pedido e o destino.
 - **488 Not Acceptable Here:** alguns aspectos da descrição da sessão ou a solicitação URI não são aceitas.
 - **501 Not Implemented:** servidor não está apto para processar uma requisição, pois não suporta algum método desconhecido.
 - **505 Version Not Supported:** a versão do protocolo SIP no pedido não é suportada pela versão do servidor.
 - **513 Message Too Large:** o tamanho da mensagem é maior do que o servidor é capaz de processar.
 - **580 Precondition Failure:** o servidor não pode ou não quer aceitar algumas condições especificadas na oferta SDP (Session Description Protocol).
 - **606 Not Acceptable:** o usuário foi contactado com sucesso, porém alguns aspectos da descrição da sessão não são aceitos.

Ura/Secretária eletrônica por sinalização de linha

Ocorre quando a operadora envia a sinalização de URA/Caixa postal.

Linha Ocupada

Ocorre quando é realizada uma chamada para o sistema em que o destino está ocupado. Geralmente são retornados os seguintes códigos SIP:

- **486 Busy Here:** ocorre quando o destino da chamada está ocupado, mas pode estar disponível em outro local, como por exemplo, se tiver um serviço de correio de voz.
- **600 Busy Everywhere:** ocorre quando o destino da chamada está ocupado em todos os dispositivos. Não havendo outro local ou serviço em que a chamada possa ser atendida.

Não atende

Quando é realizada uma chamada para o sistema em que o destino não atende. Geralmente são retornados os seguintes códigos SIP:

- **406 Not Acceptable:** o servidor entendeu a solicitação, mas a resposta não é suportada pelo dispositivo final. Um exemplo, seria o dispositivo final solicitar um determinado recurso ou versão, mas o servidor pode não aceitar, por não ter suporte ou configuração.
- **504 Server Time-out:** ocorre quando o servidor não recebe uma resposta de um servidor externo a tempo de processar a requisição.

Número inexistente

Chamadas que são geradas para um destino que não existe. Geralmente são retornados os seguintes códigos SIP:

- **404 Not found:** ocorre quando o servidor está ciente de que o usuário não existe no domínio especificado. Essa mensagem também pode ser retornada caso o domínio ou número não existam no servidor.
-

Glossário

-
- **484 Address incomplete:** ocorre quando o servidor recebe uma requisição cujo endereço na URI (Uniform Resource Identifier) está incompleto, onde informações adicionais devem ser fornecidas.
 - **485 Ambiguous:** ocorre quando a URI na requisição está ambígua, com vários endereços no cabeçalho da requisição.
 - **604 Does not exist anywhere:** é similar ao código 404, mas indica que a URI solicitada não existe em lugar nenhum.
-

GLOSSÁRIO

Termo	Descrição
Agente	Também conhecido como operador, atendente ou representante. É o responsável pelo atendimento das chamadas que chegam a um <i>Call Center</i> ou pela realização de chamadas externas nas campanhas de <i>Telemarketing</i> . Em telecomunicações, o termo mais utilizado é atendente; em <i>Call Centers</i> profissionais, usa-se agente.
Agentes logados simultâneos	Quantidade de agentes que estavam ao mesmo tempo “logados”, ou seja, conectados ao sistema, durante o intervalo de tempo informado (parâmetro do relatório). Deve ser analisado com cuidado, uma vez que o agente não precisa estar “logado” durante todo o período para ser contabilizado.
ALE	Análise de Linha Estendida - característica de um equipamento telefônico que permite identificar cifras enviadas pelo usuário de telefonia, mesmo após o completamento da chamada. É amplamente utilizado quando um usuário está navegando em menus de URA.
Browser	O <i>browser</i> é o programa utilizado para explorar a <i>World Wide Web</i> (www), também chamado de navegador. Ex.: <i>Netscape Navigator</i> ou <i>Internet Explorer</i> .
Chamadas Abandonadas	Visão do serviço (somente para serviços receptivos) Chamadas abandonadas pelo cliente antes do atendimento pelo agente, ou nos primeiros segundos de atendimento.

Glossário

Termo	Descrição
	<p>Podem ser de três tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonadas antes da fila: chamadas abandonadas pelo cliente antes de serem distribuídas pelo serviço (geralmente durante a mensagem de abertura). ▪ Abandonadas na fila: chamadas abandonadas pelo cliente durante aguarde de recurso para atendimento. ▪ Abandonadas no ramal: chamadas abandonadas pelo cliente nos primeiros segundos de atendimento. <p>Visão do agente</p> <p>Visão igual a do serviço, mas pode ser somente do tipo Abandonada no ramal.</p>
<p>Chamadas abandonadas NS</p>	<p>São as chamadas abandonadas em até “n” segundos, em cada nível de serviço. Os tempos dos níveis de serviço são configurados na página CADASTRO DE TEMPO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA RELATÓRIO, na interface do Interact Manager, e são utilizados somente nos relatórios.</p>
<p>Chamadas Atendidas</p>	<p>Visão do serviço</p> <p>Chamadas que são efetivamente atendidas por agentes ou dispositivos específicos.</p> <p>As seguintes chamadas não serão contabilizadas como chamadas atendidas nesta visão:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Chamadas abandonadas no ramal. ▪ Chamadas recebidas por transferência. ▪ Consultas recebidas.

Glossário

Termo	Descrição
	<p>As chamadas atendidas podem ser divididas em chamadas resolvidas e chamadas transferidas.</p> <p>Visão do agente</p> <p>Chamadas atendidas na visão do serviço, somadas as:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Chamadas recebidas por transferência.▪ Consultas recebidas.
Chamadas atendidas NS	<p>São as chamadas atendidas em até “n” segundos em cada nível de serviço. Os tempos dos níveis de serviço são configurados na página CADASTRO DE TEMPO DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA RELATÓRIOS, na interface do Interact Manager, e são utilizados somente nos relatórios.</p>
Chamadas Bloqueadas	<p>Uma chamada que não foi completada. O usuário escuta um sinal de ocupado, indicando que todas as linhas estão ocupadas.</p>
Chamadas com atendimento imediato	<p>Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não ficaram em fila de espera do serviço antes de serem atendidas, nem tiveram tempo de toque.</p>
Chamadas geradas	<p>São as chamadas geradas pelo agente por meio do serviço, ou as chamadas geradas pelo serviço e direcionadas ao agente.</p>
Chamadas geradas sem sucesso	<p>Chamadas geradas que não obtiveram sucesso, ou seja, que não devem ser direcionadas a um agente. São agrupadas em:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Abandonadas: ocorre quando o destino atende a chamada, porém desliga antes que ela possa ser atendida pela URA ou pelo agente.▪ Não Atendidas: ocorre quando a chamada não é

Termo	Descrição
	<p>atendida pelo destino, até o tempo máximo configurado no serviço.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ocupadas: ocorre quando o destino se encontra em outra chamada. ▪ URA por Sinalização: ocorre quando a operadora informa que o atendimento foi realizado por uma URA. ▪ URA por CPD/Secretária Eletrônica: ocorre quando a chamada é identificada pelo recurso de CPD como sendo atendida por URA ou secretária eletrônica. ▪ Número Inexistente: ocorre quando a sinalização recebida da operadora de telefonia for de número inexistente. ▪ Bloqueio de <i>Telemarketing</i>: está relacionado aos números telefônicos cadastrados na lista de Números Bloqueados, sendo estes impedidos de receber chamadas do marketing ativo. ▪ Sem Agente Livre: ocorre quando a chamada ficou em fila e foi derrubada sem que houvesse agente para fazer o atendimento. ▪ Sem Crédito: ocorre quando não existe crédito para gerar chamadas. ▪ Falhas: chamadas que não obtiveram sucesso por Falhas de Desvio, Geração, Alocação, Sinalização, Congestionamento, ou Pré-Atendimento.
Chamadas geradas sem sucesso por	Chamadas geradas que não obtiveram sucesso por falhas de:

Glossário

Termo	Descrição
falhas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desvio: ocorre quando o comando de desvio da chamada para URA ou para agente falha. Isso pode acontecer por erro de configuração do dispositivo URA/agente, não disponibilidade de canais de URA, etc. ▪ Geração: ocorre quando não é possível gerar a chamada. ▪ Alocação: ocorre quando não é possível alocar juntores para completar a chamada. ▪ Sinalização: ocorre quando não é possível interpretar a sinalização enviada pela operadora de telefonia. ▪ Congestionamento: ocorre quando não existem canais para gerar a chamada em questão e todos estão ocupados. ▪ Pré-Atendimento: ocorre quando há falha antes do atendimento pelo agente. Como por exemplo, a URA ter finalizado a chamada por um erro de navegação do cliente (apenas para serviços do tipo ativo, exceto Teste de Lote).
Chamadas não atendidas	Para serviços do tipo receptivo, são as chamadas geradas pelo agente por meio do serviço quando não são atendidas pelo destino.
Chamadas Recebidas	<p>Visão do serviço</p> <p>Chamadas recebidas pelo serviço, representando a soma das chamadas abandonadas, atendidas, desviadas para outro serviço, transbordadas e recebidas fora do horário.</p>

Glossário

Termo	Descrição
	Visão do agente Chamadas recebidas pelo agente em relação ao serviço, representando a soma das chamadas abandonadas no ramal, atendidas, transbordadas.
Chamadas resolvidas	Chamadas atendidas, na visão do serviço, que foram finalizadas no primeiro atendimento, ou seja, finalizadas sem transferência.
Chamadas recebidas por transferência	Ver Chamadas transferidas.
Chamadas simultâneas em fila	Quantidade de chamadas que estavam ao mesmo tempo em espera na fila do sistema durante o intervalo de tempo informado (no parâmetro do relatório).
Chamadas Transbordadas	Chamadas que foram repassadas de um serviço para outro devido a exceções como, por exemplo, ultrapassar o tamanho máximo da fila, esgotaram-se os perfis de atendimento, ou quando não há agente "logado".
Chamadas transferidas no serviço	Visão do serviço Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não foram finalizadas no primeiro atendimento, ou seja, foram transferidas a outro agente ou ramal. Nesta visão, uma chamada transferida é contabilizada uma única vez. Visão do agente Chamadas atendidas, na visão do agente, que foram transferidas a outro agente ou ramal. Cada chamada transferida é contabilizada nesta visão.
Chamadas	Visão do serviço

Glossário

Termo	Descrição
transferidas fora do serviço	<p>Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não foram finalizadas no primeiro atendimento e foram transferidas para outro serviço cadastrado.</p> <p>Visão do agente</p> <p>Chamadas atendidas, na visão do agente, que foram transferidas para outro serviço cadastrado.</p>
Chamadas transferidas para a fila	<p>Visão do serviço</p> <p>Chamadas atendidas, na visão do serviço, que não foram finalizadas no primeiro atendimento e foram transferidas para a fila do mesmo serviço.</p> <p>Visão do agente</p> <p>Chamadas atendidas, na visão do agente, que foram transferidas para a fila do mesmo serviço.</p>
Condição de Desligamento	<p>Motivo pelo qual uma chamada foi finalizada, quando finalizada pelo agente que a atendeu, ou pelo serviço, quando não houve atendimento.</p> <p>Para serviços do tipo receptivo, são possíveis as seguintes condições de desligamento:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Abandonada no Pré-Atendimento.▪ Abandonada da Fila.▪ Abandonada no Ramal.▪ Bloqueada (Obsoleto).▪ Chamada desconectada (Obsoleto).▪ Chamada normal.▪ Chamada roteada (Obsoleto).

Glossário

Termo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Chamada Transferida. ▪ Transferida para a Fila. ▪ Transferida para fora do serviço. ▪ Consulta sem sucesso (Obsoleto). ▪ Derrubada fora do horário de serviço. ▪ Transbordo <i>Callback</i>. ▪ Transbordo de Grupo. ▪ <i>Callback</i> - Abandonada na Fila. ▪ <i>Callback</i> - Abandonado para chamadas ativas. ▪ <i>Callback</i> - Bloqueio de telemarketing. ▪ <i>Callback</i> - Chamada Efetuada com Sucesso. ▪ <i>Callback</i> - Chamada Efetuada Transferida. ▪ <i>Callback</i> - Derrubada sem agente. ▪ <i>Callback</i> - Falha de alocação. ▪ <i>Callback</i> - Falha de congestionamento. ▪ <i>Callback</i> - Falha de geração. ▪ <i>Callback</i> - Falha de pré-atendimento. ▪ <i>Callback</i> - Falha de sinalização. ▪ <i>Callback</i> - Falha no desvio. ▪ <i>Callback</i> - Linha ocupada. ▪ <i>Callback</i> - Não atende. ▪ <i>Callback</i> - Número inválido (inexistente). ▪ <i>Callback</i> - Não atendida pelo agente.

Glossário

Termo	Descrição
	<p>Para serviços do tipo ativo, são possíveis as seguintes condições de desligamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Abandonada da Fila. ▪ Abandonado para chamadas ativas. ▪ Bloqueio de <i>telemarketing</i>. ▪ Chamada Efetuada com Sucesso. ▪ Chamada Efetuada Transferida. ▪ Consulta sem sucesso. ▪ Derrubada sem agente. ▪ Falha de alocação. ▪ Falha de congestionamento. ▪ Falha de geração. ▪ Falha de pré-atendimento. ▪ Falha de sinalização. ▪ Falha no desvio. ▪ Linha ocupada. ▪ Não atende. ▪ Número inválido (inexistente).
Consulta	<p>Chamadas geradas a outro agente ou ramal enquanto outra chamada está em atendimento, e podem ocorrer somente em chamadas de serviço. As regras de transbordo não são aplicadas às consultas.</p> <p>Somente quando a chamada e a consulta forem da mídia Voz, a chamada em atendimento ficará em espera.</p>

Glossário

Termo	Descrição
	<p>São contabilizadas somente na visão do agente, e:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Como consulta para o agente que gera a chamada.▪ Como chamada recebida, e também atendida ou abandonada, para o agente ou ramal que recebeu a consulta. <p>As consultas não realizadas com sucesso não são contabilizadas nas estatísticas.</p>
Contato do Mailing	Uma pessoa que pode ter um ou mais números e que está cadastrada em um <i>mailing</i> do Interact Manager .
CSP	Código de seleção da prestadora.
Decádico	Modo de discagem em um telefone fixo convencional que se caracteriza pelo envio de pulsos de corrente, tipicamente utilizados nos telefones a disco. Nos aparelhos mais atuais, é usualmente ativado por meio de uma chave na posição P (pulse). Tem eficiência bem menor em relação ao modo DTMF e, no caso dos equipamentos Dígitro, não permite acesso às funções dependentes de reconhecimento da ALE.
DDD	Apresenta o código de Discagem Direta à Distância utilizado para realizar a chamada ou da origem da chamada recebida. Não reconhece chamadas internacionais, nem serviços do tipo 0300, 0500, 0800 e 0900. Apresenta o valor NI para chamadas com DDD desconhecido.
Desligado após	Tempo decorrido desde a entrada da chamada na plataforma até o desligamento da chamada, incluindo o tempo em que o cliente está em pré-atendimento.

Glossário

Termo	Descrição
Desligado por	Informa o tipo de desligamento da chamada: <ul style="list-style-type: none">▪ Origem: quando a chamada foi desligada por quem a originou.▪ Destino: quando a chamada foi desligada por quem a atendeu.▪ Indeterminado: quando não pôde ser determinado quem desligou a chamada.
Destino	Destino é a identificação para quem foi realizada a chamada. Ver Identificação de origem e destino.
Dispositivo	Dispositivo pode ser entendido como um ponto de roteamento cadastrado no sistema ou um ramal/porta configurado no PABX.
Distribuição de Consulta	Porcentagem do tempo em que o agente esteve em consulta durante o intervalo, em relação ao tempo logado.
Distribuição de Ocupação	Porcentagem do tempo em que o agente esteve ocupado em chamadas de serviço durante o intervalo, em relação ao tempo logado.
Distribuição de Pausa	Porcentagem do tempo em que o agente esteve em estado de Pausa durante o intervalo, em relação ao tempo logado.
DTMF	Sigla em inglês para <i>Dual Tone Multi-Frequency</i> -MULTIFREQUÊNCIA DE TOM DUAL.
Estado de Contato do Mailing	São possíveis os seguintes estados: <ul style="list-style-type: none">▪ Com sucesso: são os contatos realizados, atendidos pela URA ou agente.

Glossário

Termo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sem sucesso: são os contatos não realizados por vários motivos, como: número ocupado, não atende, etc., não se conseguiu estabelecer o contato depois de “n” tentativas. ▪ Eliminados: são os contatos eliminados por reset do <i>mailing</i>, ou apagados individualmente no cadastro (um contato somente pode ser eliminado se estiver pendente). ▪ Pendentes, subdividem-se em: <ul style="list-style-type: none"> - Não discados: são os contatos que ainda não foram contactados, ou seja, não foram discados. - Reagendados: são contatos que, por motivo de configuração de chamadas sem sucesso ou por ação do agente, são reagendados e também por alguma falha referente a eventos entre o processo discador e o PABX (<i>timeout</i> de requisição, respostas inválidas, erros de configuração conta/senha/rota).
<p>Estado de Geração do <i>Callback</i></p>	<p>Estado de chamada em relação ao processo de <i>Callback</i>. São possíveis os seguintes estados:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Standby</i>: indica que ainda não foram geradas tentativas de chamada; indica que o número foi registrado/coletado. ▪ Reagendado: indica que já foi gerada tentativa de chamada, mas não houve sucesso, o número de tentativas configurado ainda não foi atingido, e nova tentativa será gerada. ▪ Sucesso: indica já foi gerada chamada com

Glossário

Termo	Descrição
	<p>sucesso para o cliente, e que não irá gerar novas tentativas.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Insucesso: indica que já foi atingido o número de tentativas configurado, e que não irá gerar novas tentativas.
Estado de Registro do <i>Callback</i>	<p>Chamadas transbordadas pelo serviço registradas para <i>Callback</i>. São possíveis os seguintes estados:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Com sucesso: indica chamadas cujas informações foram registradas.▪ Reincidentes: indica chamadas cujos números já foram registrados anteriormente.
Fidelização automática	<p>É uma funcionalidade de que, quando habilitada para um serviço receptivo, faz com que o sistema encaminhe as chamadas recebidas para o último agente que efetuou o atendimento, de acordo com os critérios de fidelização definidos para cada tipo de mídia.</p>
Início do <i>login</i>	<p>Corresponde à data do primeiro <i>login</i> do agente ou a data inicial do período (parâmetro do relatório). Será utilizada a maior delas.</p>
Identificação de origem e destino	<p>A identificação da origem e do destino das chamadas é diferente para cada uma das mídias:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Voz: número telefônico, podendo apresentar também o DDD e CSP.▪ <i>E-mail</i>: endereço de <i>e-mail</i>.▪ <i>Chat</i>: “alias” (apelido) informado pelo cliente ou <i>login</i> do agente.

Glossário

Termo	Descrição
	<p>Caso especial:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Dispositivo: quando a chamada não foi direcionada a um agente.
Login	<p>É um processo para identificação em um sistema ou rede de computadores. Esse processo é realizado sempre que o usuário se conecta a algum sistema e geralmente é composto por duas etapas: o fornecimento do nome pelo qual o usuário é conhecido na rede (<i>username</i>), e da senha (<i>password</i>).</p>
Mídia	<p>Refere-se aos meios de comunicação no atendimento pelo <i>Contact Center</i>, como <i>Voz</i>, <i>E-mail</i>, <i>Chat</i>.</p>
Nível de serviço	<p>Um parâmetro de qualidade normalmente definido pela comparação entre metas predefinidas e os resultados das estatísticas.</p> <p>Indica o percentual de chamadas atendidas em até n segundos em relação ao total de chamadas atendidas pelo <i>Contact Center</i>. Esta é a fórmula utilizada no Manager e em todos os módulos que apresentam nível de serviço.</p> <p>O tempo de toque não é contabilizado neste tempo.</p>
Operando em pré-pausa	<p>Quando o agente está ocupado atendendo uma ou mais chamadas e ocorre uma solicitação de alteração de estado para pausa, o agente entrará no estado de pré-pausa até que as chamadas em andamento sejam finalizadas. Neste cenário o agente deixa de receber novas chamadas de serviço.</p> <p>Existem dois tipos de pré-pausa:</p> <ul style="list-style-type: none">• Operando em pré-pausa de serviço: quando o agente

Glossário

Termo	Descrição
	<p>possui chamadas de serviço em andamento.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operando em pré-pausa pessoal: quando o agente possui apenas chamadas pessoais em andamento. <p>Observação: É possível sair do estado de pré-pausa, alterando o estado para operando.</p>
Origem	Identidade de quem realizou a chamada. Essa identidade pode apresentar também o DDD e CSP utilizado pelo número chamador.
Pausa por falha	<p>Há quatro situações que fazem o sistema colocar o agente em estado de Pausa por Falha e considerá-lo indisponível para receber chamadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se, ao efetuar o <i>login</i>, não alterar o seu estado para Operando dentro do tempo configurado. ▪ Quando não atende uma chamada de serviço, independente da mídia. ▪ Estando em pausa, se ultrapassar o tempo permitido. ▪ Estando em uma chamada de <i>Chat</i>, se a chamada for finalizada por inatividade do agente.
Pausa automática	Funcionalidade que permite a programação de horários para que o sistema coloque um agente em pausa automaticamente e que o obrigue a permanecer na pausa segundo a programação.
Perfil de atendimento	Uma configuração do conjunto de “ <i>skills</i> ” e notas mínimas que os agentes devem possuir para serem considerados aptos a atender as chamadas do serviço. Pode-se configurar até cinco perfis de atendimento para cada serviço, para o tipo de atendimento por agente, e definir quanto tempo o

Glossário

Termo	Descrição
	sistema deve aguardar por um agente livre com as características necessárias antes de passar para o próximo perfil. Abandonadas no perfil Chamadas que foram direcionadas ao perfil específico, mas que foram abandonadas pelo cliente. Atendidas no perfil Chamadas que foram atendidas por agentes com o perfil específico.
Ramal	Número lógico do ramal ou agente que atendeu ou realizou a chamada. Consiste em uma linha telefônica interna conectada a um PABX.
Ramal Indisponível	Indica que o ramal, apesar de não estar ocupado, não pode receber chamadas. Isto ocorre, por exemplo, quando o ramal fica fora do gancho por um longo período.
Skills	Habilidades do agente.
Tempo Conectado	O tempo em que o agente esteve conectado em alguma mídia durante o intervalo.
Tempo de atendimento	Tempo (hh:mm:ss) de conversação da chamada. Não estão incluídos neste tempo, o tempo de toque, tempo de <i>hold</i> e o tempo de pós-atendimento.
Tempo de conversação	Tempo (hh:mm:ss) em que a origem e o destino da chamada estão em contato direto a partir do atendimento da chamada, não considerando tempo de <i>hold</i> durante o atendimento, nem o pós-atendimento.
Tempo de espera na	Tempo (hh:mm:ss) decorrido desde o momento do

Glossário

Termo	Descrição
fila	recebimento da chamada pelo serviço/dispositivo até o momento do primeiro atendimento por um ramal ou agente, ou até o momento do abandono na fila ou do transbordo.
Tempo de Hold / Tempo em Hold	Tempo em que uma chamada em atendimento ficou em espera (em <i>hold</i>). Uma chamada fica em espera quando, por exemplo, o agente coloca a chamada em <i>hold</i> , ou quando o agente ou ramal realiza uma consulta de voz sobre uma chamada de voz.
Tempo de nível	Refere-se às faixas de níveis de serviço que deverão ser exibidas nos relatórios. Cada faixa apresenta os totais de chamadas atendidas e abandonadas no nível de serviço.
Tempo de Pausa	O tempo em que o agente esteve em estado de Pausa, que foi finalizado durante o intervalo de tempo determinado.
Tempo em Chamadas Pessoais	O tempo em que o agente esteve em chamadas pessoais, externas ou internas, tanto iniciadas por ele ou recebidas.
Tempo em Consulta	O tempo em que o agente esteve em consulta, tanto para consultas geradas como consultas recebidas.
Tempo de Pós-atendimento	Tempo em que o agente permaneceu em serviço mesmo após finalizada a chamada. Uma das possíveis causas em que o agente pode estar em pós-atendimento é quando se faz necessário o preenchimento de cadastros, formulários ou requisições.
Tempo de Toque	Para consulta, é considerado como o tempo de toque o tempo até a chamada ser atendida. <i>Chamadas de Serviço Receptivo</i> O tempo decorrido do momento em que o agente ou ramal autoriza o atendimento e o seu atendimento, transbordo, ou

Glossário

Termo	Descrição
	<p>abandono.</p> <p>Para a mídia:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Voz: é considerado como tempo de fila até o agente autorizar o atendimento; e como tempo de toque o tempo para atender pelo aparelho.▪ <i>E-mail e Chat</i>: é considerado como tempo de fila até o agente autorizar o atendimento; não há tempo de toque. <p>Chamadas de Serviço Ativo</p> <p>O tempo decorrido do momento em que o agente ou ramal autoriza o atendimento e o seu atendimento, transbordo, ou abandono. Por exemplo, o tempo para atender pelo aparelho caso o modo de atendimento seja manual.</p>
Tempo Disponível	O tempo que o agente estava logado mas não estava em atendimento ou pausa, durante o intervalo.
Tempo Máximo de Espera	É o tempo (hh:mm:ss) máximo de espera na fila por uma chamada. Ver conceito Tempo de espera na fila .
Tempo Médio de Abandono	<p>É calculado pela soma dos tempos totais de todas as chamadas abandonadas, do seu recebimento até o abandono, dividida pela quantidade destas chamadas, na visão do serviço.</p> <p>O tempo médio das chamadas abandonadas é calculado em relação ao tempo total da chamada, ou seja, do recebimento até o abandono.</p>
Tempo Médio de	É calculado pela soma dos tempos de espera na fila de todas as chamadas abandonadas na fila, dividida pela

Glossário

Termo	Descrição
Abandono na fila	quantidade destas chamadas, na visão do serviço.
Tempo Médio de Atendimento do Serviço	É calculado pela soma dos tempos de atendimento das chamadas atendidas no serviço, dividida pela quantidade de chamadas atendidas.
Tempo Médio de Atendimento da Chamada	As chamadas atendidas estão na visão do serviço.
Tempo Médio de Atendimento do Agente	É o tempo médio de conversação das chamadas atendidas pelo agente. Não são considerados neste, o tempo de toque do agente, o tempo de <i>hold</i> e o tempo de pós-atendimento.
Tempo Médio de Chamadas Geradas	É calculado pela soma dos tempos totais de atendimento das chamadas geradas, dividida pela quantidade destas chamadas.
Tempo Médio de Espera (TME)	É calculado pela soma dos tempos de espera na fila das chamadas que aguardaram na fila, dividido pela quantidade destas chamadas. Ver conceito de Tempo de espera na fila .
Tempo Médio de Espera das Atendidas	É calculado pela soma dos tempos de espera na fila de todas as chamadas atendidas, dividido pela quantidade de chamadas atendidas. Obs.: As chamadas com tempo de fila igual a 0 estão incluídas nesta estatística.
Tempo Médio de Transbordo	É calculado pela soma dos tempos totais de todas as chamadas transbordadas, do seu recebimento até o transbordo, dividida pela quantidade destas chamadas, na

Glossário

Termo	Descrição
	visão do serviço. O tempo médio das chamadas transbordadas é calculado em relação ao tempo total da chamada, ou seja, do recebimento até o transbordo.
Tempo Ocupado	O tempo que o agente permaneceu em atendimento, em qualquer mídia, durante o intervalo.
Tempo Total da Chamada	Tempo (hh:mm:ss), transcorrido desde a data inicial da chamada até a sua finalização. Quando houver pós-atendimento, o mesmo é contabilizado no tempo total da chamada.
Tempo Total Logado	O tempo logado corresponde à soma dos períodos em que o agente esteve logado no período informado (parâmetro do relatório), respeitando as regras de início e término.
Tempos de nível de serviço	Podem ser configurados até nove tempos de níveis de serviço para cada serviço no Interact Manager , em que cada nível representa o intervalo de 0 até n segundos. Os tempos são cadastrados em ordem crescente, fazendo com que o intervalo de cada nível englobe os intervalos dos níveis anteriores.
Tipo da chamada	Tipo da chamada gerada (ou recebida): <ul style="list-style-type: none">- Entrante: gerada por um número externo e recebida por um serviço/dispositivo da plataforma.- Sainte: gerada por um serviço/dispositivo da plataforma e recebida por um número externo.- Interna: gerada por um serviço/dispositivo e recebida por outro serviço/dispositivo da plataforma.

Glossário

Termo	Descrição
URA	(Unidade de Resposta Audível) Dispositivo em um sistema telefônico que possibilita a reprodução (e, em alguns casos, a gravação) de mensagens para o usuário que está do outro lado da linha. Pode ser integrado à central telefônica ou ser um equipamento separado. É muito utilizado quando há necessidade de vocalização de informações armazenadas em bancos de dados (por exemplo, em serviços de automação bancária ou no serviço de auxílio à lista).
Webhook	É um mecanismo para um sistema disponibilizar informações em tempo real para outros sistemas.