

Manual de Configuração

Modelo 1

Sumário

SLIDE 1

[Mostrador 1 // Chamadas - Serviço Receptivo](#)

[Mostrador 2 // Nível de serviço](#)

[Mostrador 3 // Chamadas Atendidas](#)

[Mostrador 4 // Descrição de Fila](#)

[Mostrador 5 // Descrição de Fila por Serviço](#)

SLIDE 2

[Mostradores 1, 2, 3, 4 e 5 // Atendimento - Equipes](#)

[Mostrador 6 // Chamadas Abandonadas](#)

[Mostrador 7 // Chamadas Abandonadas por Equipe](#)

SLIDE 1

Passos para a configuração dos mostradores

Mostrador 1 // Chamadas - Serviço Receptivo



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Medidor (gauge)”

A form titled "Novo mostrador" with a close button (X) in the top right corner. It contains a section "Tipo de mostrador" with the following options: Barra horizontal, Barra vertical, Medidor (gauge) (selected with a blue dot), Painel, Pizza, Rosca, and Tabela. At the bottom, there are two buttons: "CANCELAR" and "AVANÇAR".

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

A form with two main sections. The first section is "Título do mostrador" with the text "Chamadas - Serviço Receptivo" entered. The second section is "Fonte das estatísticas" with a dropdown menu showing "Interact" and a small downward arrow. At the bottom, there are two buttons: "VOLTAR" and "AVANÇAR".

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- Chamadas em andamento
- ▾ Histórico
 - ▾ Chamadas
 - ☐ Geradas
 - ☒ Recebidas
- Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▾ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ▾ Serviços
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 2 // Nível de serviço



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Medidor (gauge)”

Novo mostrador

×

Tipo de mostrador

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

CANCELAR

AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Título do mostrador

Nível de Serviço

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Editando mostrador



Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- Chamadas em andamento
- Histórico
- ▾ **Nível de serviço**
 - ☒ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▾ **Mídias**
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ▾ **Serviços**
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 3 // Chamadas Atendidas



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione a opção “Painel”

Novo mostrador



Tipo de mostrador

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

CANCELAR

AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Editando mostrador



Título do mostrador

Chamadas - Atendidas

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- ▶ ☐ Chamadas em andamento
- ▲ Histórico
 - ▲ ☐ Chamadas
 - ▶ ☐ Geradas
 - ▲ ☐ Recebidas
 - ▶ ☐ Abandonadas
 - ▶ ☒ Atendidas
 - ☐ Desviadas
 - ☐ Fora de horário
 - ▶ ☐ Transbordadas
 - ▶ Tempos máximos
 - ▶ Tempos médios
- ▶ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▲ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ▲ Serviços
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 4 // Descrição de Fila

Descrição de Fila					
Serviços ^	Chamadas ^	Chamadas em andamento ^	Na fila ^	Em atendimento ^	
Equipe 1	42	1	0	1	
Equipe 2	121	0	0	0	
Equipe 3	0	0	0	0	
Equipe 4	200	3	0	3	

1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Tabela”

Novo mostrador



Tipo de mostrador

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

CANCELAR

AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Título do mostrador

Fila

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Editando mostrador



Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione as opções mostradas abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- ▾ ☒ Chamadas em andamento
 - ☒ Em atendimento
 - ☐ Em pós-atendimento
 - ☐ Em pré-atendimento
 - ☒ Na fila
 - ☐ Retidas
- ▾ Histórico
 - ☒ Chamadas
 - Tempos máximos
 - Tempos médios
 - Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▾ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ▾ Serviços
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

6º Passo - Selecione a opção “Discriminada por serviços”

Exibir informações

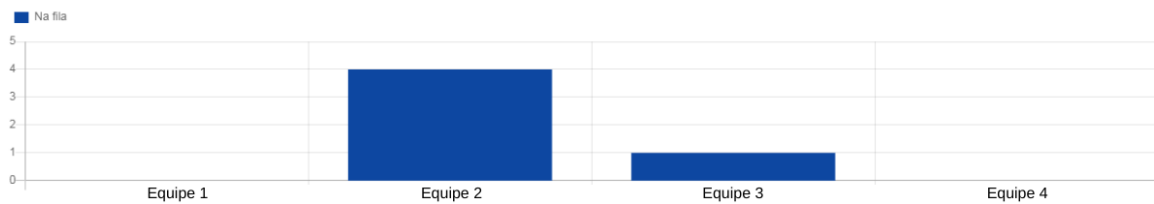
- ☐ Consolidadas
- ☐ Discriminadas por mídias
- ☒ Discriminadas por serviços

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 5 // Descrição de Fila por Serviço

Filas por Serviço



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Barra vertical”

Novo mostrador

×

Tipo de mostrador

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

CANCELAR

AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Título do mostrador

Filas por serviço

Fonte das estatísticas

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- ▾ ☐ Chamadas em andamento
 - ☐ Em atendimento
 - ☐ Em pós-atendimento
 - ☐ Em pré-atendimento
 - ☒ Na fila
 - ☐ Retidas
- Histórico
- Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▾ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ▾ Serviços
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

6º Passo - Selecione a opção “Discriminada por serviços”

Exibir informações

- ☐ Consolidadas
- ☐ Discriminadas por mídias
- ☒ Discriminadas por serviços

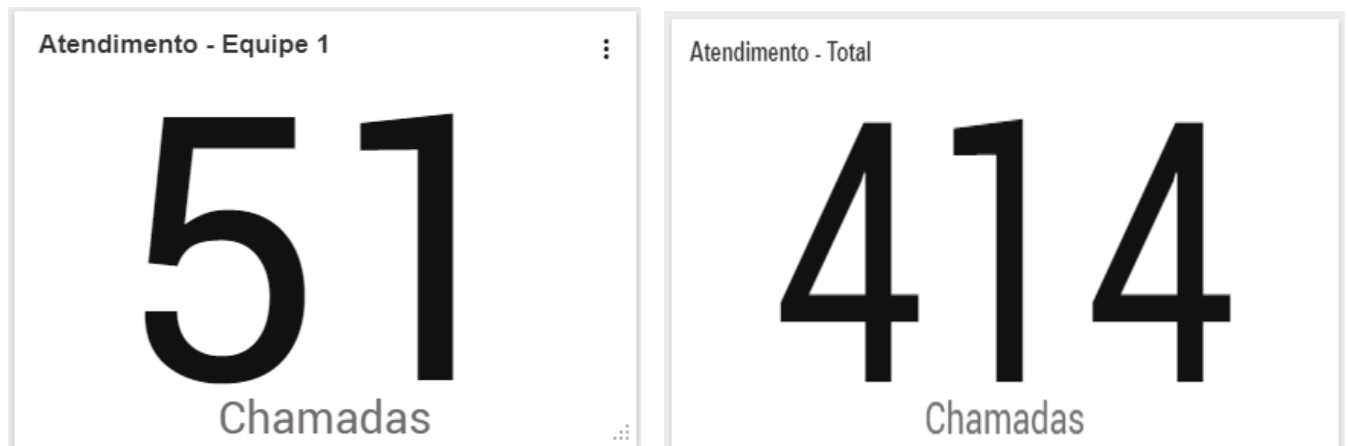
VOLTAR

SALVAR

SLIDE 2

Passos para a configuração dos mostradores

Mostradores 1, 2, 3, 4 e 5 // Atendimento - Equipes



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Painel”

Novo mostrador ×

Tipo de mostrador

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

CANCELAR AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Título do mostrador

Atendimento - Equipe 1|

Fonte das estatísticas

Interact ▼

VOLTAR AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- ☐ Chamadas em andamento
- ☒ Histórico
 - ☒ Chamadas
 - Tempos máximos
 - Tempos médios
 - Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ☐ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ☒ Serviços
 - ☒ Equipe 1

VOLTAR

SALVAR

OU

Filtros

Pesquisa:

- ☐ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ☒ Serviços
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 6 // Chamadas Abandonadas



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Medidor (gauge)”

Novo mostrador



Tipo de mostrador

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

CANCELAR

AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Título do mostrador

Chamadas - Abandono

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

- ▶ Chamadas em andamento
- ▲ Histórico
 - ▲ Chamadas
 - ▶ ☐ Geradas
 - ▲ ☐ Recebidas
 - ▶ ☒ Abandonadas
 - ▶ ☐ Atendidas
 - ☐ Desviadas
 - ☐ Fora de horário
 - ▶ ☐ Transbordadas
 - ▶ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▲ Mídias
 - ☐ Chat
 - ☐ E-mail
 - ☒ Voz
- ▲ Serviços
 - ☒ Equipe 1
 - ☒ Equipe 2
 - ☒ Equipe 3
 - ☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 7 // Chamadas Abandonadas por Equipe

Chamadas - Abandonadas por Serviço

:

Serviços ^	Abandonadas ^
Equipe 1	0
Equipe 2	0
Equipe 3	0
Equipe 4	3

1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione “Medidor (gauge)”

Novo mostrador

×

Tipo de mostrador

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

CANCELAR

AVANÇAR

2º Passo - Dê um título e selecione o Interact como fonte de estatísticas

Título do mostrador

Chamadas - Abandonadas por Serviço

Fonte das estatísticas

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estatísticas do Interact

- ☐ Agentes
- ☐ Serviços ativos
- ☒ Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

▶ ☐ Chamadas em andamento

▲ Histórico

▶ ☐ Chamadas

▶ ☐ Geradas

▶ ☐ Recebidas

▶ ☒ Abandonadas

▶ ☐ Atendidas

☐ Desviadas

☐ Fora de horário

▶ ☐ Transbordadas

▶ Tempos máximos

▶ Tempos médios

▶ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

▲ Mídias

☐ Chat

☐ E-mail

☒ Voz

▲ Serviços

☒ Equipe 1

☒ Equipe 2

☒ Equipe 3

☒ Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

7º Passo - Selecione a opção “Discriminada por serviços”

Exibir informações

☐ Consolidadas

☐ Discriminadas por mídias

☒ Discriminadas por serviços

VOLTAR

SALVAR