

Manual de Configuração

Modelo 2

Sumário

[Mostrador 1 // Nível de Serviço](#)

[Mostrador 2 // Chamadas em Andamento](#)

[Mostrador 3 // Fila](#)

[Mostrador 4 // Descrição de Chamadas Recebidas](#)

[Mostrador 5 // Tempo Médio de Atendimento](#)

[Mostrador 6 // Agentes Operando x Pausa](#)

[Mostrador 7 // Volume de Chamadas por Mídia](#)

[Mostrador 8 // Agentes](#)

dígitro.

Mostrador 1 // Nível de Serviço

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”

Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

- 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 2 // Chamadas em andamento

Chamadas



6

Chamadas em andamento

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

Chamadas

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Editando mostrador



Estadísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estadísticas de serviços receptivos

- ▶ Chamadas em andamento
- ▶ 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

Mostrador 3 // Fila

Fila



1

Na fila

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

Título do mostrador

Fila

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

- ▾ 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

Mostrador 4 // Descrição de Chamadas Recebidas

Chamadas Recebidas



- Atendidas
- Transbordadas
- Fora de horário
- Desviadas
- Abandonadas

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

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 Recebidas

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

- Chamadas em andamento
- ▾ Histórico
 - ▾ Chamadas
 - Geradas
 - ▾ Recebidas
 - Abandonadas
 - Atendidas
 - Desviadas
 - Fora de horário
 - Transbordadas
 - Tempos máximos
 - Tempos médios

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 5 // Tempo Médio de Atendimento

Tempo Médio de Atendimento



00:04:21

Atendidas



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

Tempo Médio de Atendimento

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

- ▷ Chamadas em andamento
- ◀ Histórico
 - ▷ Chamadas
 - ▷ Tempos máximos
 - ◀ Tempos médios
 - Abandonadas
 - Abandonadas na fila
 - Aguardando na fila
 - Atendidas
 - 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

Mostradores 6 // Agentes Operando x Pausa

Agentes Operando x Pausa



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione "Pizza"

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

Agentes Operando x Pausa

Fonte das estatísticas

Interact

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção "Agentes"

Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione as opções mostradas abaixo

Estatísticas de agentes Pesq

- ▾ Agentes
 - ▾ Logados
 - Em pausa
 - Operando
 - Não logados
 - Chamadas em andamento
 - Histórico
 - Tempos nos estados

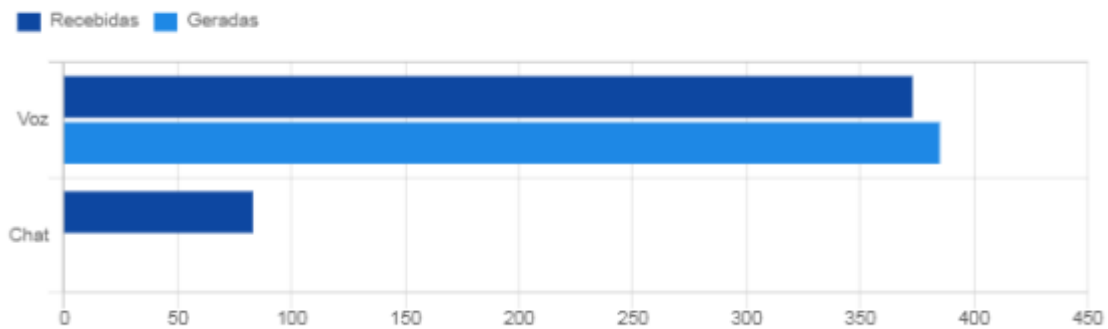
5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

- Agentes
- Estado dos agentes
- ▾ Mídias
 - Chat
 - E-mail
 - Voz
- ▾ Serviços
 - Equipe 1
 - Equipe 2
 - Equipe 3
 - Equipe 4

Mostrador 7 // Volume de Chamadas por Mídia

Volume de Chamadas por Mídia



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

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

Volume de Chamadas por Mídia

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 as opções mostradas abaixo

Estadísticas de serviços receptivos

- Chamadas em andamento
- ▾ Histórico
 - ▾ Chamadas
 - Geradas
 - Recebidas
 - Tempos máximos
 - Tempos médios
 - Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

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

VOLTAR

AVANÇAR

6º Passo - Selecione a opção “Discriminadas por mídias”

Exibir informações

- Consolidadas
- Discriminadas por mídias
- Discriminadas por serviços

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 8 // Agentes

Agentes

Agentes ↕	Operando ↕	Em pausa ↕	Tempos médios ↕	Tempos totais ↕
afonso.costa	01:53:24	00:00:01	00:07:08	02:15:38
luana.silva	02:20:42	00:00:01	00:07:53	02:14:01
amanda.alves	02:41:04	00:00:00	00:01:42	02:13:12
robson.otavio	02:39:22	00:00:01	00:01:49	02:02:18
adones.rosa	02:27:24	00:00:00	00:02:08	02:01:54

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

Agentes

Fonte das estatísticas

Interact

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Agentes”

Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione as opções mostradas abaixo

Estatísticas de agentes Pesq

- Agentes
- Chamadas em andamento
- ▾ Histórico
 - Chamadas
 - Pausas
 - ▾ Tempos de chamadas
 - ▾ De serviços
 - Interrupção
 - Pós-atendimento
 - Tempos médios
 - Tempos totais
 - Pessoais
 - ▾ Tempos nos estados
 - Em pausa
 - Operando

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

- Agentes
- Estado dos agentes
- ▾ Mídias
 - Chat
 - E-mail
 - Voz
- ▾ Serviços
 - Equipe 1
 - Equipe 2
 - Equipe 3
 - Equipe 4

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

Exibir informações

- Consolidadas
- Discriminadas por agentes
- Discriminadas por mídias
- Discriminadas por serviços