

Manual de Configuração

Modelo 3

Sumário

[Mostrador 1 // Quantidade de Chamadas na Fila](#)

[Mostrador 2 // Tempo Médio de Atendimento](#)

[Mostrador 3 // Quantidade de Chamadas em Atendimento](#)

[Mostrador 4 // Tempo Médio Antes do Abandono na Fila](#)

[Mostrador 5 // Chamadas Atendidas x Abandonadas](#)

[Mostrador 6 // Informações dos Agentes Logados](#)

[Mostrador 7 // Quantidade de Chamadas Atendidas](#)

[Mostrador 8 // Totalizador de Chamadas Geradas](#)

[Mostrador 9 // Totalizador de Chamadas Recebidas](#)

Mostrador 1 // Quantidade de Chamadas na Fila

Quantidade de Chamadas na Fila



0

Na fila



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

Novo mostrador



Título do mostrador

Quantidade de Chamadas na Fila

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Estadísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estadísticas 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

Mostrador 2 // Tempo Médio de Atendimento

Tempo Médio de Atendimento



00:12:39

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

Novo mostrador



Título do mostrador

Tempo Médio de Atendimento

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

Pesquisa:

- ▶ 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

Mostrador 3 // Chamadas em Atendimento

Quantidade de Chamadas em Atendimento ⋮

0

Em atendimento ⋮

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

Quantidade de Chamadas em 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

Pesquisa:

▾ Chamadas em andamento

Em atendimento

Em pós-atendimento

Em pré-atendimento

▸ Na fila

Retidas

▸ Histórico

▸ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Seleccione o(s) filtro(s)

Filtros Pesquisa:

▾ **Mídias**

- Chat
- E-mail
- Voz

▾ **Serviços**

- Equipe 1
- Equipe 2
- Equipe 3
- Equipe 4

Mostrador 4 // Tempo Médio Antes do Abandono na Fila

Tempo Médio Antes do Abandono na Fila



00:00:25

Abandonadas na fila

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

Novo mostrador



Tipo de mostrador

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

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

Novo mostrador

X

Título do mostrador

Tempo Médio Antes do Abandono na Fila

Fonte das estatísticas

Interact

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Editando mostrador

X

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

Abandonadas

Abandonadas na fila

Aguardando na fila

Atendidas

Transbordadas

▶ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Seleccione o(s) filtro(s)

Filtros Pesquisa:

▾ **Mídias**

- Chat
- E-mail
- Voz

▾ **Serviços**

- Equipe 1
- Equipe 2
- Equipe 3
- Equipe 4

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 5 // Chamadas Atendidas x Abandonadas

Chamadas Atendidas x Chamadas Abandonadas



■ Atendidas
■ Abandonadas

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

Novo mostrador



Título do mostrador

Chamadas Atendidas x Chamadas Abandonadas

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

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

▶ 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

Mostradores 6 // Informações dos Agentes Logados

Informações dos Agentes Logados

Agentes ▾	Operando ◊	Em pausa ◊	Conversação ◊	Chamadas ◊
luiz.augusto	03:19:15	00:00:00	00:36:52	12
otavio.fontes	02:38:58	00:00:00	01:09:07	43
lais.alves	00:00:01	00:00:00	00:16:38	3
tino.borges	05:58:43	00:00:00	01:52:43	88
joao.kleber	03:46:04	00:00:00	00:35:41	13

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

Novo mostrador

Tipo de mostrador

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

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

Título do mostrador

Informações dos Agentes Logados

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

Pesquisa:

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

VOLTAR

AVANÇAR

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

VOLTAR SALVAR

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

Novo mostrador



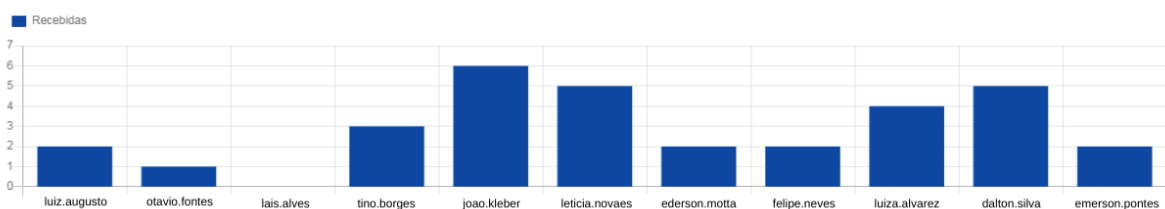
Exibir informações

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

VOLTAR SALVAR

Mostrador 7 // Quantidade de Chamadas Atendidas

Quantidade de Chamadas Atendidas - PARA AGENTES LOGADOS



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

Quantidade de Chamadas Atendidas - PARA AGENTES LOGADOS

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 a opção mostrada abaixo

Estatísticas de agentes

Pesquisa:

- ▶ Agentes
- ▶ Chamadas em andamento
- ▲ Histórico
 - ▲ Chamadas
 - ▲ De serviço
 - Geradas
 - Recebidas
 - ▶ Pessoais
 - ▶ Pausas
 - ▶ Tempos de chamadas
 - ▶ Tempos nos estados

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

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

VOLTAR

AVANÇAR

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

Exibir informações

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

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 8 // Totalizador de Chamadas Geradas

Totalizador de Chamad... :

216

Geradas ...

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

Totalizador de Chamadas Geradas

Fonte das estatísticas

Interact

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Novo mostrador

×

Estadísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estadísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

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

VOLTAR

AVANÇAR

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

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 9 // Totalizador de Chamadas Recebidas

Totalizador de Chamad... :

32

Recebidas

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

Totalizador de Chamadas Recebidas

Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção "Serviços receptivos"

Novo mostrador

×

Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços ativos
- Serviços receptivos

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

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

VOLTAR

AVANÇAR

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

VOLTAR

SALVAR