

# Manual de Configuração

## Modelo 5

### Sumário

[Mostrador 1 // Situação dos Agentes - POR AGENTE](#)

[Mostrador 2 // Nível de Serviço](#)

[Mostrador 3 // Tempo Médio de Atendimento](#)

[Mostrador 4 // Chamadas Atendidas](#)

[Mostrador 5 // Chamadas Abandonadas](#)

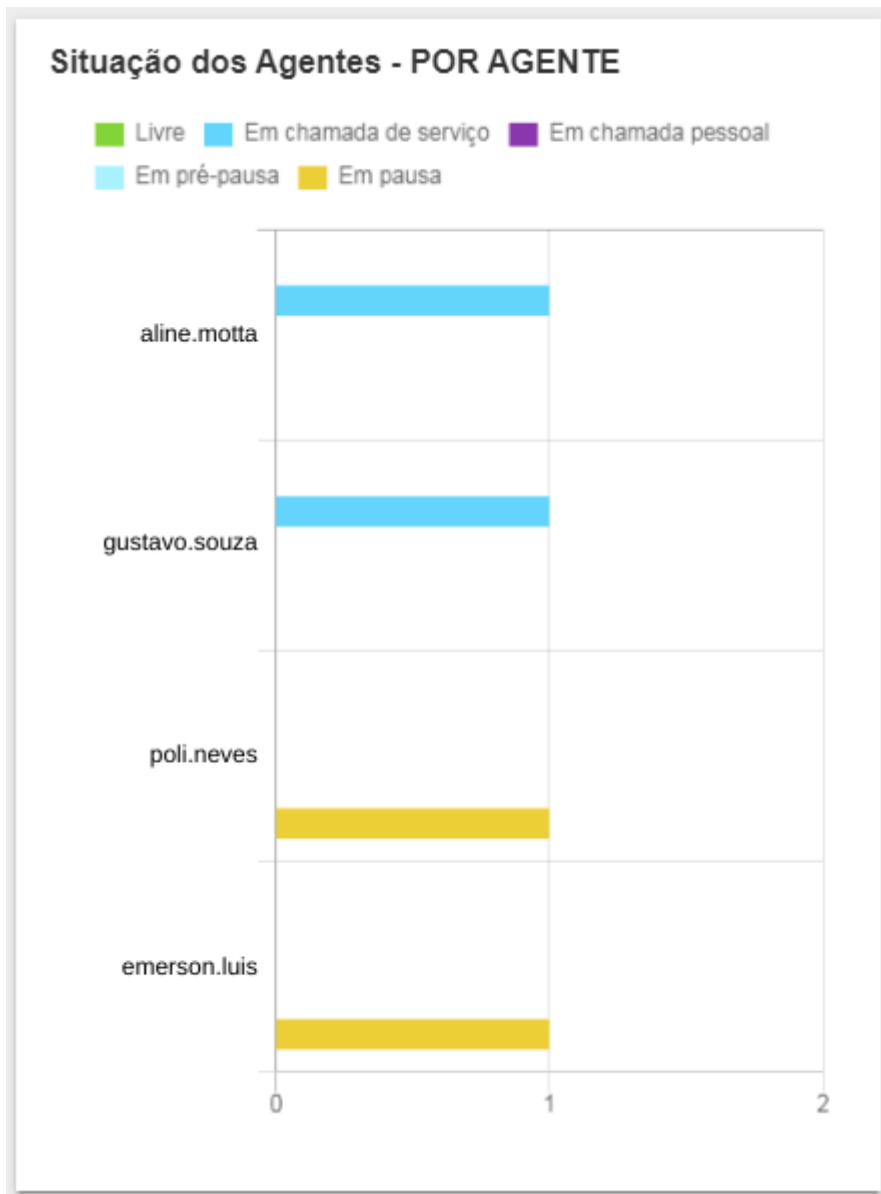
[Mostrador 6 // Situação dos Agentes - GERAL](#)

[Mostrador 7 // Chamadas na Fila](#)

[Mostrador 8 // Chamadas Abandonadas](#)

**digitro.**

## Mostrador 1 // Situação dos Agentes - POR AGENTE



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

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**  
Situação dos Agentes - POR AGENTE

---

**Fonte das estatísticas**  
Interact ▼

---

VOLTAR AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção "Agentes"

Novo mostrador ×

---

**Estatísticas do Interact**  
 Agentes  
 Serviços receptivos

---

VOLTAR AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador ×

---

**Estatísticas de agentes** Pesquisa:

- ▲  Agentes
  - ▲  Logados
    - ▶  Em pausa
    - ▲  Operando
      - Em chamada de serviço
      - Em chamada pessoal
      - ▶  Em pré-pausa
      - Livre
    - Não logados
  - ▶  Chamadas em andamento
  - ▶ Histórico
  - ▶  Tempos nos estados

---

VOLTAR AVANÇAR

## 5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Novo mostrador

×

Filtros

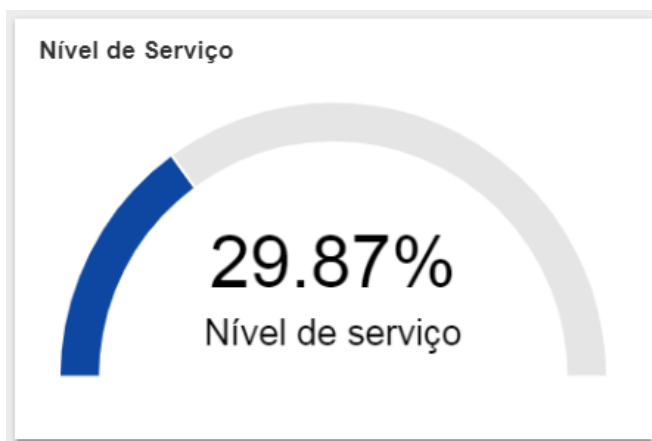
Pesquisa:

- Agentes
  - ▾ Estado dos agentes
    - Logados
- Mídias
- ▾ Serviços
  - Receptivo

VOLTAR

AVANÇAR

## 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

Novo mostrador ×

---

**Título do mostrador**  
Nível de Serviço

---

**Fonte das estatísticas**  
Interact ▼

---

VOLTAR AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Novo mostrador ×

---

**Estatísticas do Interact**  
 Agentes  
 Serviços receptivos

---

VOLTAR AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador ×

---

**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

Receptivo Biomed

---

VOLTAR SALVAR

## Mostrador 3 // Tempo Médio de 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

Novo mostrador

×

### Título do mostrador

Tempo Médio de Atendimento

### Fonte das estatísticas

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção "Serviços receptivos"

Novo mostrador

×

### Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

## 4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador



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 - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

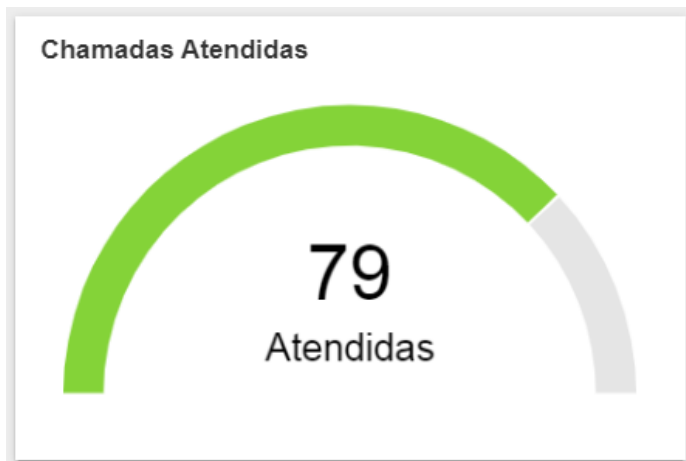
Pesquisa:

- ▶ Mídias
- ▶  Serviços
  - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

## Mostrador 4 // Chamadas Atendidas



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

Novo mostrador



### Título do mostrador

Chamadas Atendidas

### Fonte das estatísticas

Interact



VOLTAR

AVANÇAR



### 3º Passo - Selecione a opção "Serviços receptivos"

Novo mostrador

×

#### Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

### 4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador

×

#### 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
- ▾ Serviços
  - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

## Mostrador 5 // 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  
Novo mostrador ×

**Título do mostrador**

Chamadas Abandonadas

**Fonte das estatísticas**

Interact ▼

VOLTAR

AVANÇAR

### 3º Passo - Selecione a opção "Serviços receptivos"

Novo mostrador

×

#### Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

### 4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador

×

#### 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
- ▾ Serviços
  - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

## Mostradores 6 // Situação dos Agentes - GERAL



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**

Situação dos Agentes - GERAL

**Fonte das estatísticas**

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

### 3º Passo - Selecione a opção "Agentes"

Novo mostrador

×

#### Estadísticas do Interact

Agentes

Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

### 4º Passo - Selecione as opções mostradas abaixo

Novo mostrador

×

#### Estadísticas de agentes

Pesquisa:

- ▾  Agentes
  - ▾  Logados
    - Em pausa
    - ▾  Operando
      - Em chamada de serviço
      - Em chamada pessoal
      - Em pré-pausa
      - Livre
    - Não logados
  - Chamadas em andamento
  - Histórico
  - Tempos nos estados

VOLTAR

AVANÇAR

### 5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Novo mostrador

×

#### Filtros

Pesquisa:

- Agentes
- ▾ Estado dos agentes
  - Logados
- Mídias
- ▾ Serviços
  - Receptivo

VOLTAR

AVANÇAR

## Mostrador 7 // Chamadas 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**

Chamadas na Fila

**Fonte das estatísticas**

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

### 3º Passo - Selecione a opção "Serviços Receptivos"

Novo mostrador

×

#### Estatísticas do Interact

- Agentes
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

### 4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador

×

#### 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

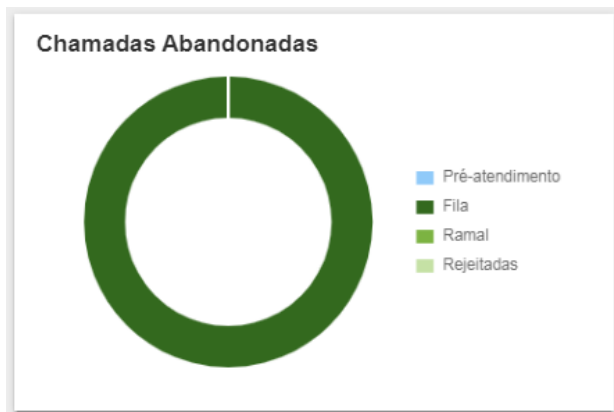
Pesquisa:

- Mídias
- ▾ Serviços
  - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

## Mostrador 8 // Chamadas Abandonadas



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

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 Abandonadas

**Fonte das estatísticas**

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção “Serviços receptivos”

Novo mostrador

×

**Estatísticas do Interact**

- Agentes
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR



## 4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador



### Estatísticas de serviços receptivos

Pesquisa:

▸  Chamadas em andamento

▾ Histórico

▾  Chamadas

▸  Geradas

▾  Recebidas

▾  Abandonadas

▸  Fila

Pré-atendimento

Ramal

Rejeitadas

▸  Atendidas

Desviadas

Fora de horário

▸  Transbordadas

▸ Tempos máximos

▸ Tempos médios

VOLTAR

AVANÇAR

## 5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

▸ Mídias

▾ Serviços

Receptivo

VOLTAR

SALVAR