

Manual de Configuração

Modelo 6

Sumário

[Mostrador 1 // Fila](#)

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

[Mostrador 3 // Chamadas Recebidas](#)

[Mostrador 4 // Tempo Médio de Atendimento](#)

[Mostrador 5 // Quantidade de Chamadas Geradas](#)

[Mostrador 6 // Quantidade de Chamadas Recebidas](#)

[Mostrador 7 // Detalhamento de Estado - POR AGENTE](#)

Mostrador 1 // 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

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)

Novo mostrador

×

Filtros

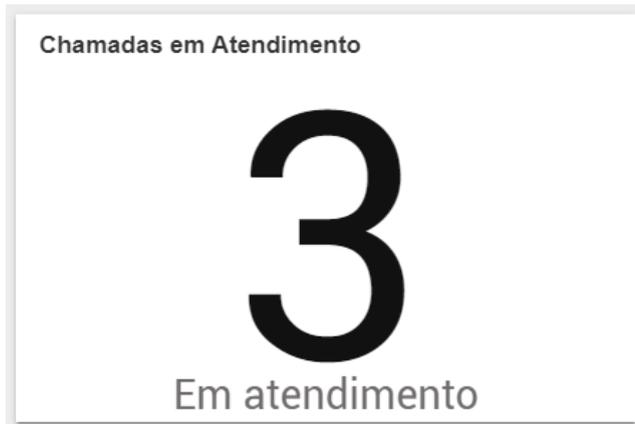
Pesquisa:

- Mídias
- ▾ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 2 // Chamadas em Atendimento



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 em 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
 - Em atendimento
 - Em pós-atendimento
 - Em pré-atendimento
- Na fila
 - Retidas
- Histórico
- Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Novo mostrador

×

Filtros

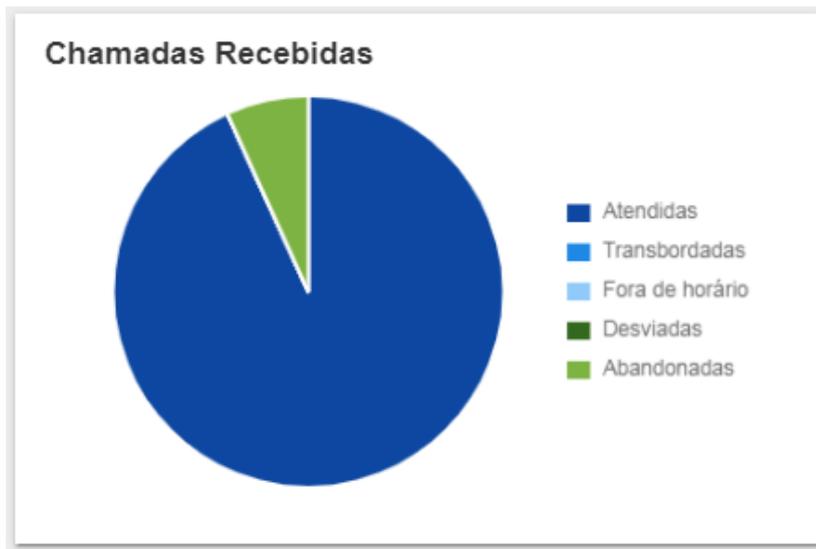
Pesquisa:

- Mídias
- ▾ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 3 // Chamadas Recebidas



1º Passo - Crie um novo mostrador e selecione a opção "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 Recebidas

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 as opções mostradas abaixo

Novo mostrador

×

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
- ▲ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 4 // Tempo Médio de Atendimento



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"

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 5 // Quantidade de Chamadas 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

Novo mostrador

×

Título do mostrador

Quantidade de Chamadas Geradas

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
 - ▶ Tempos máximos
 - ▶ Tempos médios
 - ▶ Nível de serviço

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Filtros

Pesquisa:

- ▶ Mídias
- ▲ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostradores 6 // Quantidade de Chamadas 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

Novo mostrador

×

Título do mostrador

Quantidade de Chamadas Recebidas

Fonte das estatísticas

Interact

▼

VOLTAR

AVANÇAR

3º Passo - Selecione a opção "Serviços Receptivos"

Novo mostrador

×

Estadísticas do Interact

- Agentes
- Serviços receptivos

VOLTAR

AVANÇAR

4º Passo - Selecione a opção mostrada abaixo

Novo mostrador

×

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)

Novo mostrador

×

Filtros

Pesquisa:

- ▶ Mídias
- ▲ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 7 // Detalhamento de Estado - POR AGENTE

Detalhamento de Estado - POR AGENTE					
Agentes ^	Livre ↕	Em chamada de serviço ↕	Em chamada pessoal ↕	Em pausa ↕	Recebidas ↕
aline.vidal	00:12:10	00:43:05	00:00:00	00:00:01	13
amanda.costa	00:15:31	00:45:51	00:00:00	00:00:01	16
jose.sousa	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	0
juliana.alves	00:14:56	00:39:22	00:00:00	00:00:00	12

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

Novo mostrador



Título do mostrador

Detalhamento de Estado - 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 as opções mostradas abaixo

Estatísticas de agentes

Pesquisa:

- ▶ Agentes
- ▶ Chamadas em andamento
- ▲ Histórico
 - ▲ Chamadas
 - ▲ De serviço
 - Geradas
 - Recebidas
 - ▶ Pessoais
 - ▶ Pausas
 - ▶ Tempos de chamadas
- ▲ Tempos nos estados
 - ▶ Em pausa
 - ▲ Operando
 - Em chamada de serviço
 - Em chamada pessoal
 - ▶ Em pré-pausa
 - Livre

VOLTAR

AVANÇAR

5º Passo - Selecione o(s) filtro(s)

Novo mostrador



Filtros

Pesquisa:

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

VOLTAR

AVANÇAR

6º Passo - Selecione a opção "Discriminada por agentes"

Novo mostrador



Exibir informações

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

VOLTAR

SALVAR