

Manual de Configuração

Modelo 7

Sumário

[Mostrador 1 // Chamadas Atendidas](#)

[Mostrador 2 // Chamadas Abandonadas](#)

[Mostrador 3 // Fila](#)

[Mostrador 4 // Nível de Serviço](#)

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

[Mostrador 6 // Tempo Médio de Fila](#)

[Mostrador 7 // Tempo Médio para Abandono](#)

Mostrador 1 // Chamadas 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

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
 - ▶ 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 2 // Chamadas Abandonadas



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
- ▲ Histórico
 - ▶ Chamadas
 - ▶ Geradas
 - ▲ Recebidas
 - ▶ Abandonadas
 - ▶ Fila
 - Pré-atendimento
 - Ramal
 - Rejeitadas
 - ▶ Atendidas
 - Desviadas
 - Fora de horário
 - ▶ Transbordadas
 - ▶ 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 3 // Fila



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

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 as opções mostradas 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 4 // 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

▾ Serviços

Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 5 // 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

Mostradores 6 // Tempo Médio de 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

Tempo Médio de 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
- ▲ 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)

Novo mostrador

×

Filtros

Pesquisa:

- ▶ Mídias
- ▲ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR

Mostrador 7 // Tempo Médio para Abandono



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 para Abandono

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)

Novo mostrador

×

Filtros

Pesquisa:

- Mídias
- ▾ Serviços
 - Receptivo

VOLTAR

SALVAR