



Guia do usuário do Cisco Webex Contact Center 1.0 Analyzer

Primeira publicação: 2019-02-18

Última modificação: 2022-04-12

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0883

AS ESPECIFICAÇÕES E INFORMAÇÕES COM RELAÇÃO AOS PRODUTOS DESTES MANUAIS ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTES GUIAS SÃO PRECISAS, MAS SÃO APRESENTADAS SEM NENHUM TIPO DE GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA. OS USUÁRIOS DEVEM ASSUMIR A RESPONSABILIDADE TOTAL DA APLICAÇÃO DE QUALQUER PRODUTO.

A LICENÇA DE SOFTWARE E A GARANTIA LIMITADA PARA O PRODUTO QUE ACOMPANHA ESTE MANUAL SÃO DEFINIDAS NO PACOTE DE INFORMAÇÕES ENVIADO COM O PRODUTO E SÃO AQUI INCORPORADAS POR ESTA REFERÊNCIA. SE VOCÊ NÃO CONSEGUIR LOCALIZAR A LICENÇA DE SOFTWARE OU A GARANTIA LIMITADA, ENTRE EM CONTATO COM O REPRESENTANTE DA CISCO PARA SOLICITAR UMA CÓPIA.

A implementação da compactação de cabeçalho TCP pela Cisco é uma adaptação de um programa desenvolvido pela Universidade da Califórnia, Berkeley (UCB), como parte de uma versão de domínio público do sistema operacional UNIX da UCB. Todos os direitos reservados. Copyright © 1981, Membros da Universidade da Califórnia.

INDEPENDENTEMENTE DE QUALQUER OUTRA GARANTIA AQUI INCORPORADA, TODOS OS ARQUIVOS DE DOCUMENTOS E SOFTWARES DESSES FORNECEDORES SÃO FORNECIDOS "NO ESTADO EM QUE SE ENCONTRAM", COM TODAS AS FALHAS. A CISCO E OS FORNECEDORES ACIMA MENCIONADOS SE ISENTAM DE TODAS AS GARANTIAS, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO, SEM LIMITAÇÃO, AS GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO OBJETIVO E NÃO VIOLAÇÃO OU ORIUNDAS DE UM CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL.

SOB NENHUMA CIRCUNSTÂNCIA A CISCO OU SEUS FORNECEDORES SERÃO RESPONSÁVEIS POR DANOS INDIRETOS, ESPECIAIS, CONSEQUENCIAIS OU INCIDENTAIS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, PERDA DE LUCROS OU DANOS A DADOS RESULTANTES DO USO OU INCAPACIDADE DE USO DESTES GUIAS, MESMO QUE A CISCO OU SEUS FORNECEDORES TENHAM ADVERTIDO SOBRE A POSSIBILIDADE DE TAIS DANOS.

Quaisquer números de telefone e endereços IP (Internet Protocol – Protocolo de Internet) usados neste documento não se destinam a ser endereços e números de telefone reais. Todos os exemplos, saída de exibição de comando, diagramas de topologia de rede e outras figuras incluídas no documento são mostrados apenas para fins ilustrativos. O uso de endereços IP ou números de telefone reais no conteúdo ilustrativo não é intencional e deve ser considerado uma coincidência.

Todas as cópias impressas e as duplicatas digitais deste documento são consideradas cópias sobre as quais não temos controle. Consulte a versão on-line atual para obter a versão mais recente.

A Cisco possui mais de 200 escritórios em todo o mundo. Os endereços, números de telefone e fax estão disponíveis no site www.cisco.com/go/offices.

© 2024 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.



CONTEÚDO

PREFÁCIO:

Prefácio	vii
Histórico de alterações	vii
Sobre este guia	ix
Audience Analyzer	ix
Documentação relacionada	ix
Convenções	ix
Comunicações, serviços e informações adicionais	x
Comentários sobre a documentação	xi

CAPÍTULO 1

Introdução	1
Webex Contact Center Analyzer	1
Requisitos do sistema	1
Acessar o Webex Contact Center Analyzer	2
Controle de acesso	2
Botões da barra de título do Analyzer	4
Alertas de limite	5
Fuso Horário	6
Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel	7
Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis	9
Acessar relatórios e painéis através de links do navegador	10

CAPÍTULO 2

Visualização	13
Executar uma visualização	13
Relatórios padrão da pasta stock	15
Métricas corporativas	15
Relatório de uso	15

Relatórios Históricos	15
Relatórios do Agente	15
Monitoramento do agente	40
Relatórios auxiliares	46
Visão geral do contact center	49
Relatórios multimídia	51
Estatísticas da equipe e da fila	73
Relatórios de uso da licença	75
Relatórios de retorno de chamadas	78
Relatórios em tempo real	80
Relatórios em tempo real de agentes	80
Visão geral do Contact Center - Tempo real	95
Relatórios multimídia em tempo real	98
Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real	110
Alterar largura da coluna do relatório	111
Detalhar uma parte da visualização	112
Modificar atributos de visualização	112
Alterar o formato de saída da visualização	113
Visão geral da criação de visualização	114
Criar uma visualização	116
Criar uma visualização composta	119
Criar uma visualização que exibe valores reais	120
Criar um campo avançado	121
Excluir um campo avançado compartilhado	121
Compartilhar um campo avançado	121
Selecionar uma fórmula para uma medida	122
Definir filtros	123
Filtrar usando um campo	123
Filtrar usando uma medida	123
Filtros no modo de execução	124
Criar uma fórmula baseada em uma variável de perfil	126
Criar e usar fórmulas compartilhadas	126
Criar uma fórmula compartilhada	126
Editar uma fórmula compartilhada	127

Excluir uma fórmula compartilhada	127
Criar e formatar um título de visualização	127
Formatar uma tabela	127
Formatar uma variável de perfil	128
Alterar o formato de data do campo de intervalo	129
Formatar um gráfico	129
Editar o nome da visualização	130
Personalizar Relatório de resumo	130
Resumo de Nível de tabela	131
Resumo de Nível do grupo	132
Relatório de resumo nos Relatórios de detalhes de agentes	132
Importar modelos de relatório	133

CAPÍTULO 3
Painel 135

Executar um painel	135
Exibir painel de relatório padrão da pasta stock	136
Métricas corporativas	136
Contatos abandonados	136
Relatórios Históricos	137
Relatórios em tempo real	138
Criar Painéis	138

CAPÍTULO 4
Variáveis 139

Criar, editar, exibir e excluir variáveis	139
---	-----

APÊNDICE A:
Tipos de registros disponíveis em cada repositório 141

Campos e medidas do CSR e CAR padrão	142
Repositório de sessões do cliente (CSR)	142
Repositório de atividades do cliente (CAR)	160
Campos e medidas de ASR e AAR padrão	167
Repositório de sessões do agente (ASR)	167
Repositório de atividades do agente (AAR)	176
Estados do Agente	180
Estados de chamadas	182

Códigos de motivo de chamada 186



Prefácio

- [Histórico de alterações, na página vii](#)
- [Sobre este guia, na página ix](#)
- [Audience Analyzer, na página ix](#)
- [Documentação relacionada, na página ix](#)
- [Convenções, na página ix](#)
- [Comunicações, serviços e informações adicionais, na página x](#)
- [Comentários sobre a documentação, na página xi](#)

Histórico de alterações

Esta tabela lista as alterações feitas neste guia. As alterações mais recentes aparecem na parte superior.

Alteração	Consulte	Data
Atualizar a descrição do total no nível de serviço da fila	Nível de serviço da fila, na página 62	Abril de 2023
Atualização da seção Requisitos do sistema para incluir suporte para o Microsoft Windows 11.	Requisitos do sistema, na página 1	Julho de 2022
Foi adicionado um tópico sobre os estados dos agentes vistos nos registros de atividades.	Estados do Agente, na página 180	Abril de 2022
Foi adicionado um tópico sobre como editar o formato de data padrão do campo Intervalo ao criar ou editar uma visualização.	Alterar o formato de data do campo de intervalo, na página 129	Fevereiro de 2022
Informações adicionadas sobre a retenção da largura da coluna em relatórios tabulares.	Alterar largura da coluna do relatório	Dezembro de 2021

Alteração	Consulte	Data
Esses tópicos foram adicionados	<p>Acessar relatórios e painéis através de links do navegador, na página 10</p> <p>Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis, na página 9</p>	Outubro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	<p>Cartão de agentes disponíveis em tempo real, na página 95</p> <p>Cartão de contatos na fila em tempo real, na página 97</p>	Setembro de 2021
Esses relatórios são adicionados	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada de IVR embutido, na página 70 • Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada, na página 72 	Abril de 2021
Esses tópicos foram adicionados	<ul style="list-style-type: none"> • Fuso Horário, na página 6 	Fevereiro de 2021
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de fluxo de diálogo IVR e CVA, na página 67 • Relatório de saída da fila, na página 69 • Relatório de integração de OEM com a Acqueon, na página 39 • Relatório de retorno de chamadas, na página 78 	Novembro de 2020
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Controle de acesso, na página 2 	Setembro de 2020
Esses tópicos são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Alertas de limite, na página 5 	Agosto de 2020
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Históricos - Visão geral do contact center, na página 49 • Históricos - Estatísticas da equipe e da fila, na página 73 • Tempo real - Visão geral do Contact Center - Tempo real, na página 95 • Tempo real - Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real, na página 110 • Métricas corporativas, na página 15 • Relatórios de uso da licença, na página 75 	Julho de 2020

Alteração	Consulte	Data
Esses tópicos ou relatórios são atualizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Criar uma visualização, na página 116 • Criar uma visualização composta, na página 119 • Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel, na página 7 • Volume de contatos de ponto de entrada - CAR, na página 58 • Botões da barra de título do Analyzer, na página 4 • Estatísticas do agente em tempo real, na página 94 • Detalhes da equipe, na página 50 • Motivo do contato, na página 53 • Detalhes da equipe em tempo real, na página 97 	Julho de 2020
Versão inicial do documento.		Julho de 2019

Sobre este guia

Este guia descreve como usar o Webex Contact Center Analyzer.

Audience Analyzer

Este documento destina-se a usuários que usam o Cisco Webex Contact Center para executar seus contact centers. O Analyzer extrai e apresenta dados operacionais para analistas do usuário a fim de determinar como maximizar o desempenho da central de contatos.

Documentação relacionada

Para ver a lista de documentos do Webex Contact Center, consulte <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>.

Para ver os documentos do desenvolvedor do Webex Contact Center e as referências de API, consulte <https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>.

Convenções

Este guia usa as seguintes convenções:

Convenção	Descrição
Fonte em negrito	A fonte em negrito indica comandos (como entradas do usuário), teclas, botões, nomes de pastas e submenus. Por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • Selecione Editar > Localizar. • Clique em Concluir.
Fonte em <i>itálico</i>	Fonte em itálico: <ul style="list-style-type: none"> • Apresenta um novo termo. Por exemplo: um <i>grupo de habilidades</i> é uma coleção de agentes que possuem habilidades semelhantes. • Enfatiza informações importantes. Por exemplo: <i>não</i> use a convenção de nomes numéricos. • Indica um argumento para o qual você deve fornecer valores. Por exemplo: IF (<i>condição, valor verdadeiro, valor falso</i>) • Indica um título. Por exemplo: consulte o <i>Guia do usuário do Agent Desktop</i>.
Fonte de janela	A fonte da janela indica: <ul style="list-style-type: none"> • Texto conforme aparece no código ou nas informações que o sistema exibe. Por exemplo: <code><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • Nomes de arquivo. Por exemplo: <code>tserver.properties</code>. • Caminhos do diretório. Por exemplo: <code>C:\Arquivos de programas\Adobe</code>

Comunicações, serviços e informações adicionais

- Para receber informações oportunas e relevantes da Cisco, entre no [Cisco Profile Manager](#).
- Para obter o impacto comercial que você está procurando com as tecnologias relevantes, visite os [Serviços da Cisco](#).
- Para enviar uma solicitação de serviço, visite o [Suporte da Cisco](#).
- Para descobrir e procurar aplicativos, produtos, soluções e serviços seguros, visite o [Cisco Marketplace](#).
- Para obter publicações sobre redes, treinamento e certificação gerais, visite [Cisco Press](#).

- Para encontrar informações de garantia para um produto ou uma família de produtos específica, acesse o [Localizador de garantia da Cisco](#).

Cisco Bug Search Tool

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) é uma ferramenta baseada na Web que atua como um gateway para o sistema Cisco Bug Tracking. Esse sistema mantém uma lista abrangente de defeitos e vulnerabilidades nos produtos e software da Cisco. A BST fornece informações detalhadas sobre defeitos referentes a seus produtos e software.

Comentários sobre a documentação

Forneça seus comentários sobre esta documentação para: contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com.



CAPÍTULO 1

Introdução

- [Webex Contact Center Analyzer](#), na página 1
- [Requisitos do sistema](#), na página 1
- [Acessar o Webex Contact Center Analyzer](#), na página 2
- [Controle de acesso](#), na página 2
- [Botões da barra de título do Analyzer](#), na página 4
- [Alertas de limite](#), na página 5
- [Fuso Horário](#), na página 6
- [Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel](#), na página 7
- [Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis](#), na página 9
- [Acessar relatórios e painéis através de links do navegador](#), na página 10

Webex Contact Center Analyzer

O Webex Contact Center Analyzer coleta dados históricos e em tempo real de várias origens de dados e sistemas para gerar exibições de dados de negócios específicas. O Analyzer exibe visualmente as tendências para ajudá-lo a identificar padrões e obter informações sobre melhorias contínuas.

As visualizações padrão do Analyzer unem dados comerciais a métricas operacionais tradicionais, com visibilidade entre indicadores de desempenho operacional e comercial em uma única exibição consolidada.

Você pode personalizar sua experiência com o Analyzer, criando painéis que exibem sua escolha de visualizações e agendam a produção de relatórios históricos para distribuição automática para destinatários de e-mail.

Requisitos do sistema

O Analyzer do Webex Contact Center suporta as versões do navegador listadas na tabela a seguir:

Navegador	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	103.0.5060.114	76.0.3809 ou superior	76.0.3809 ou superior

Navegador	Microsoft Windows 10	Microsoft Windows 11	Mac OS X	Chromebook
Mozilla Firefox	ESR 68 ou ESR superiores	ESR 102.0 ou ESR superiores	ESR 68 e ESR superiores	ND
Edge Chromium	79 ou superior	103.0.1264.44 ou superior	79 ou superior	73 ou superior
Chromium	ND	ND	ND	73 ou superior

Conclua as tarefas a seguir:

- Ativar pop-ups do navegador.
- Instalar o Adobe Flash Player (para gráficos de movimento).

Acessar o Webex Contact Center Analyzer

Antes de Iniciar

Verifique se o seu sistema atende aos requisitos descritos em [Requisitos do sistema, na página 1](#). Você precisa de privilégios de supervisor ou administrador para acessar o Analyzer.

Etapa 1 Abra o navegador da Web e navegue até a URL fornecida pelo administrador.

Etapa 2 Na página de login, digite seu endereço de e-mail e senha.

Etapa 3 Clique em **Login**.

A página inicial do Webex Contact Center Analyzer exibe quatro repositórios contendo resumos de todos os dados da sessão e da atividade capturados para os agentes e os clientes. Você pode expandir um quadrado de repositório, clicando em um botão **Mais detalhes** para exibir os detalhes de hoje, ontem, esta semana, última semana, este mês e último mês.

Observação Enquanto estiver na página inicial do Analisador atual, você poderá acessar com praticidade o novo Analisador. Para explorar o novo Analisador, selecione **Iniciar** ou **Tentar agora**. A navegação simples entre as duas versões do Analisador é possível usando as guias do navegador.

Controle de acesso

O acesso ao módulo Relatório e análise controla o acesso ao Analyzer. Você usa o Portal de Gerenciamento para configurar o módulo Relatório e Análise.

Você configura os privilégios de acesso (exibir, editar ou nenhum) aos utilitários do Analyzer (pastas, visualizações e painéis) na área **Relatórios e permissões do painel** sob **Perfis de usuário > Direitos de acesso**.

Você também pode configurar privilégios de acesso a outras entidades, conforme resumido na tabela a seguir.

Itens configuráveis	Entidades configuráveis	Comentários
Perfis de usuário > Direitos de acesso	Pontos de entrada , Filas, Sites, Equipes	Se o site for restrito, você poderá escolher apenas Equipes .
Perfis de agente > Estatísticas visualizáveis do agente	Filas, Equipes	Você deve aplicar as restrições manualmente de acordo com as restrições configuradas para os Perfis de usuário .
Usuário > Configurações do agente	Local, Equipes	Os privilégios de acesso do agente não podem ser maiores do que os do Local selecionado.

Para obter mais informações sobre como configurar privilégios de acesso, consulte Provisionamento no [Guia de configuração e administração do Cisco Webex Contact Center](#).

Quando você cria ou edita uma visualização, o tipo de registro escolhido produz os resultados com base nas restrições aplicadas a entidades específicas, conforme mostrado na tabela a seguir.

Tipo de registro	Restrições de entidades aplicadas
Registro de atividades do cliente	Pontos de entrada, filas, sites, equipes
Registro de sessões do cliente	Pontos de entrada, filas, sites, equipes
Registro de atividades do agente	Filas, sites, equipes
Registro de sessões do agente	Sites, equipes

Para obter mais informações sobre o tipo de registros, consulte [Tipos de registros disponíveis em cada repositório](#).

A tabela a seguir lista os recursos aos quais os privilégios de acesso se aplicam e descreve como as restrições se aplicam com base nas funções.

Recursos	Funções	Restrições
<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios do APS no Agent Desktop • Painel do portal de gerenciamento • Links do navegador 	Administradores e supervisores com a Central de contato Cisco desativada ou sem perfis de agente associados	As restrições aplicadas se baseiam nos Perfis de usuário

Recursos	Funções	Restrições
<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios do APS no Agent Desktop • Painel do portal de gerenciamento • Links do navegador 	Administradores e supervisores com Perfis de agente associados e todos os agentes	Restrições aplicadas para: <ul style="list-style-type: none"> • Os pontos de entrada são baseados nos perfis de usuário • As filas se baseiam nos Perfis de agente • Os sites se baseiam nas Configurações do agente • As equipes se baseiam nos Perfis de agente
<ul style="list-style-type: none"> • Relatórios do Analyzer • Filtros dentro da página de criação ou edição da Visualização 	Todos os administradores e supervisores	As restrições aplicadas se baseiam nos Perfis de usuário




Observação O usuário administrador do SPP não é compatível.

Botões da barra de título do Analyzer

Clique no botão **Início** na barra de título do Analyzer para exibir as opções da barra de navegação: visualização, painel e variáveis.

Para obter mais informações, consulte [Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel, na página 7](#).

As seguintes opções estão disponíveis na barra de título:

- Alertas de limite — Clique no ícone de sino  para exibir os últimos quatro alertas não lidos em tempo real destacados em vermelho.

Para obter mais informações, consulte [Alertas de limite, na página 5](#).

- A lista suspensa de usuário mostra estas opções:
 - Suporte
 - Feedback
 - Ajuda
 - Encerrar sessão

Se você redimensionar a janela do navegador para deixá-la estreita, o nome da conta do usuário não será exibido no rótulo do botão.

Alertas de limite

Consulte o [Guia de configuração e administração do Cisco Webex Contact Center](#) para obter informações sobre como configurar regras de limite.

O gerenciamento dos alertas envolve as seguintes etapas:

1. Clique no ícone **Alertas de limite** para abrir a janela **Alertas em tempo real** que exibe uma lista de alertas em tempo real, se estiver presente no sistema.

Por padrão, o Analyzer exibe alertas em tempo real lidos e não lidos para todos os tipos de entidade.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas em cada alerta em tempo real.

Tabela 1: Alertas em tempo real

Data	Hora do alerta	Tipo de entidade	Nome da entidade	Tipo de alerta	Valor de limite	Valor real
Exibe a data em que o alerta é gerado.	Exibe a hora em que o alerta é gerado.	Exibe a origem a partir da qual o alerta é gerado.	Exibe o nome do alerta.	Exibe o tipo de alerta.	Exibe o valor que, se for excedido, gera o alerta.	Exibe o valor real.


2. (Opcional) Use as listas suspensas **Tipo de notificação** e **Tipo de entidade** para alterar a seleção da origem dos dados e produzir uma lista personalizada de alertas em tempo real.
 - **Tipo de notificação:** na lista suspensa, escolha **Todos** para listar todos os alertas. Escolha **Lidos** para listar os alertas lidos e **Não lidos** para listar os alertas não lidos.
 - **Tipo de entidade:** na lista suspensa, escolha o Tipo de entidade. As opções disponíveis são: **Todos**, **Ponto de entrada**, **Agente**, **Local**, **Equipe** ou **Fila**.
3. (Opcional) Escolha entre as seguintes ações:
 - Clique no botão **Parar atualização automática** para desativar o comportamento predefinido do sistema, que atualiza a lista de alertas em tempo real a cada três minutos e fornece uma contagem decrescente para a próxima atualização, no formato MM:SS.
O rótulo no botão de alternância muda para **Iniciar atualização automática** e um contador exibe a duração desde a última atualização, em formato MM:SS.
 - Clique em **Iniciar atualização automática** para reabilitar o comportamento predefinido do sistema, que atualiza a lista de alertas em tempo real a cada três minutos. O rótulo do botão de alternância reverte para **Parar atualização automática** e a contagem decrescente para a próxima atualização é iniciada.



Observação

Se uma atualização automática acontecer ao mesmo tempo que selecionar um único alerta ou vários alertas na página **Alertas em tempo real**, a seleção será mantida na próxima janela de atualização automática.

**Observação**

As notificações no ícone de sino **Alertas de limite**  também são atualizadas automaticamente a cada três minutos. A funcionalidade de atualização automática está ativada por padrão.

- (Opcional) O botão **Marcar como lido** no canto superior esquerdo da página permite que você confirme os alertas. Selecione vários alertas ou um único alerta e clique em **Marcar como lido**. Um alerta "Lido" aparece em cinza.

**Observação**

Se novos alertas forem gerados nos alertas já "Lidos", os novos alertas serão exibidos como alertas "Não lidos".

- (Opcional) Use a lista suspensa no canto superior esquerdo da página para alternar entre **Alertas em tempo real** e **Alertas de histórico**.

Alguns controles na janela **Alertas de histórico** são idênticos aos da janela **Alertas em tempo real**. Um controle adicional, **Duração**, é fornecido para especificar o período para o qual os registros de alertas de histórico são exibidos.

- Na janela **Alertas históricos**, use o botão **Marcar como lido** e as listas suspensas **Tipo de notificação**, **Tipo de entidade** e **Duração** para manipular a seleção da origem de dados e produzir uma lista personalizada de alertas de histórico.

As opções para a lista suspensa **Duração** são **Ontem**, **Esta semana**, **Última semana**, **Últimos 7 dias**, **Este mês**, **Último mês**, **Este ano** e **Personalizado**. Para a opção **Personalizado**, a data de início deve estar dentro de três anos a partir da data atual.

A tabela a seguir descreve as informações exibidas em cada alerta de histórico.

Tabela 2: Alertas de histórico

Data	Hora do alerta	Tipo de entidade	Nome da entidade	Tipo de alerta	Valor de limite	Valor real
Exibe a data em que o alerta é gerado.	Exibe a hora em que o alerta é gerado.	Exibe a origem a partir da qual o alerta é gerado.	Exibe o nome do alerta.	Exibe o tipo de alerta.	Exibe o valor que, se for excedido, gera o alerta.	Exibe o valor real.

Os alertas de e-mail para violações de limite incluem o carimbo de data/hora atualizado para cada violação de limite, e o fuso horário exibido corresponde ao fuso horário do Locatário.

Fuso Horário

Fuso horário é uma configuração do usuário na barra de título do Analyzer. Escolha o fuso horário do **Navegador** ou o fuso horário do **Locatário** na lista suspensa de fuso horário. O fuso horário do **Locatário** é o fuso horário predefinido.

A consulta de dados e os dados exibidos no relatório do Analyzer dependem do fuso horário selecionado.

Depois de gerar um relatório ou um painel, o relatório ou o painel exibe o fuso horário selecionado no canto superior direito da página do relatório.

Os relatórios exportados no formato Excel ou CSV exibem os dados no fuso horário exibidos no relatório na interface do usuário do relatório.



Observação Ao executar um relatório ou painel, se você alterar a configuração de fuso horário na barra de título do Analyzer, o fuso horário atualizado será exibido nos relatórios ou painéis em execução somente após a atualização manual da página.

As tarefas agendadas sempre são executadas no fuso horário do **Locatário**.

Não é possível modificar o fuso horário para os relatórios de estatísticas de desempenho do agente (APS) no Agent Desktop. Os relatórios APS sempre são exibidos no fuso horário do **Navegador**.

Os painéis no Portal de gerenciamento são sempre exibidos no fuso horário do **Navegador**.



Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel

As páginas Visualização e Painel exibem todas as pastas de visualizações ou painéis e permitem que você execute as tarefas a seguir:

- Crie, renomeie e exclua pastas ou subpastas sob o diretório pai.



Observação Existem dois tipos de pastas:

- As pastas somente visualização aparecem como  em relatórios padrão da pasta stock
- As pastas personalizadas (criadas pelo usuário) aparecem como  em relatórios personalizados.

- Crie, execute, edite, pesquise, filtre, exclua e programe uma visualização ou painel.



Observação Não é possível executar, editar ou agendar uma visualização que tenha uma duração longa e menos intervalo. Redefina os campos de **duração** e **intervalo** conforme necessário para os relatórios de histórico e em tempo real para prosseguir. Para obter mais informações, consulte [Criar uma visualização, na página 116](#).


- Exporte relatórios históricos de visualização para um arquivo Microsoft Excel ou CSV.

**Observação**

- Quando você altera um formato de data de um relatório e exporta para um arquivo CSV e, em seguida, abre esse arquivo CSV no Microsoft Excel, o formato de data é mostrado de acordo com as preferências do usuário no Excel. Para ver o formato de data exato que você aplicou para um relatório, abra o relatório em um editor de texto.
- Você não pode exportar um Relatório Histórico de visualização se tiver mais de 2000 colunas.

- Altere a exibição para uma lista ou uma grade.

Procedimento para executar cada tarefa:

- Para adicionar uma nova pasta:
 1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização** ou **Painel**.
 2. Selecione a pasta dentro da qual você precisa criar uma nova pasta.
 3. Clique em **Criar nova > Pasta**.
 4. Na caixa de diálogo, insira o nome da pasta e clique em **OK**.
- Para filtrar por pastas, visualizações ou compostos:
 1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização** ou **Painel**.
 2. Selecione a opção necessária da lista suspensa **Visualizar**.
- Para pesquisar:
 1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização** ou **Painel**.
 2. No campo **Pesquisar pastas e visualizações**, insira o nome da visualização ou do painel.
- Para executar outras tarefas na página de visualização ou de painel, clique em  na respectiva pasta, visualização ou painel:

Ação	Aparece em	Descrição
Renomear pasta	Pasta	Renomeie uma pasta.
Excluir pasta	Pasta	Exclua uma pasta. Você pode excluir apenas uma pasta vazia.
Executar	Visualização Painel	Executa o relatório ou painel selecionado. Você pode filtrar dados individualmente com base nos parâmetros exibidos para visualizações e painéis. Observação Depois de executar um painel padrão da pasta stock, você pode usar os filtros globais (no canto superior direito) para filtrar os dados.

Ação	Aparece em	Descrição
Criar uma cópia	Visualização Painel	Cria uma cópia dos relatórios padrão da pasta stock na visualização ou no painel.
Detalhes	Visualização Painel	Exibe mais detalhes sobre o item selecionado, como o título, o intervalo de datas e o número de tarefas agendadas para uma visualização.
Exportar como Excel	Visualização Painel	Abre uma caixa de diálogo na qual você pode salvar a visualização de histórico selecionada como um arquivo do Microsoft Excel ou CSV.
Exportar como CSV	Visualização Painel	A opção de exportação não está disponível para visualizações em tempo real ou compostas. A opção de exportação não está disponível para um relatório detalhado com dados em tempo real.
Agendar trabalho(s)	Visualização	Abre uma página onde você pode agendar a visualização selecionada para execução periódica e associá-la a uma lista de e-mail para distribuição automática.
Editar	Relatórios personalizados	Abre a visualização ou o painel selecionados em uma página onde você pode editá-los.
Excluir	Relatórios personalizados	Exclui a visualização ou o painel selecionados. Não é possível excluir uma visualização usada em um painel.



Observação

As colunas relatório padrão da pasta stock e relatório personalizado estão localizadas. Um arquivo do Excel exportado também mostra colunas localizadas em relatórios padrão da pasta stock e relatórios personalizados. Se a respectiva chave de pacote de idiomas estiver ausente nas colunas, as colunas serão mostradas no idioma inglês padrão. Os valores especificados pelo usuário não estão localizados.

Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis

Você pode compartilhar links do navegador para relatórios e painéis com agentes padrão e premium que não conseguem acessar o Analyzer. Os agentes podem acessar relatórios e painéis por meio de links do navegador.

SUMMARY STEPS

1. Entrar no Analyzer do Webex Contact Center. Para obter mais informações, consulte [Acessar o Webex Contact Center Analyzer](#).
2. Execute a visualização ou o painel que você precisa compartilhar. Para obter mais informações, consulte [Executar uma visualização](#) e [Executar um painel](#).
3. Copie a URL exibida no navegador. Você pode compartilhar este URL com os agentes.

DETAILED STEPS

-
- Etapa 1** Entrar no Analyzer do Webex Contact Center. Para obter mais informações, consulte [Acessar o Webex Contact Center Analyzer](#).
- Etapa 2** Execute a visualização ou o painel que você precisa compartilhar. Para obter mais informações, consulte [Executar uma visualização](#) e [Executar um painel](#).
- Etapa 3** Copie a URL exibida no navegador. Você pode compartilhar este URL com os agentes.
- Observação**
- Os agentes não têm acesso para alterar o fuso horário no Analyzer. Os relatórios acessados por meio do link do navegador sempre são executados no fuso horário do navegador. Para obter mais informações, consulte [Fuso Horário](#).
 - O relatório de uso e os relatórios de uso de licença não podem ser acessados por links do navegador.
-

Acessar relatórios e painéis através de links do navegador

Como um agente padrão ou premium que não tem acesso ao Analyzer, você pode acessar relatórios e painéis através de links do navegador fornecidos pelo seu administrador.

SUMMARY STEPS

1. Clique no link do navegador fornecido pelo administrador.
2. Digite seu endereço de e-mail e senha.
3. Clique em **Iniciar sessão**.
4. Se você tiver acessado um painel, clique em **Iniciar** no canto superior direito do painel para exibir um relatório.

DETAILED STEPS

-
- Etapa 1** Clique no link do navegador fornecido pelo administrador. A página de **Iniciar sessão** no relatório ou no painel é exibida.
- Etapa 2** Digite seu endereço de e-mail e senha.
- Etapa 3** Clique em **Iniciar sessão**. O relatório ou painel é exibido.
- Observação**
- Você não tem acesso para alterar o fuso horário no Analyzer. Os relatórios que são acessados por meio do link do navegador sempre são executados no fuso horário do navegador, como os relatórios do APS.
 - Você verá uma página em branco se o link do navegador não existir. Entre em contato com o seu administrador para obter o link correto.
- Etapa 4** Se você tiver acessado um painel, clique em **Iniciar** no canto superior direito do painel para exibir um relatório.
- a) Para modificar os atributos de um relatório, clique em **Configurações**.

- b) Para mostrar ou ocultar o resumo dos valores da coluna no nível da tabela e no segmento de linha de nível superior, selecione os valores da lista suspensa **Visualizar resumo**.
- c) Para ocultar um segmento, arraste-o para a caixa **Segmentos ocultos**. Esse recurso não está disponível para visualizações compostas.
- d) Para mostrar ou ocultar uma variável de perfil, clique no ícone de olho.
- e) Para exportar relatórios, selecione **Exportar como Excel** ou **Exportar como CSV** na lista suspensa **Exportar**.

Observação A funcionalidade de **Aprofundamento** não está disponível para relatórios que são acessados por meio de links do navegador, como nos relatórios do APS.



CAPÍTULO 2




Visualização

- Executar uma visualização, na página 13
- Relatórios padrão da pasta stock, na página 15
- Alterar largura da coluna do relatório, na página 111
- Detalhar uma parte da visualização, na página 112
- Modificar atributos de visualização, na página 112
- Alterar o formato de saída da visualização, na página 113
- Visão geral da criação de visualização, na página 114
- Criar uma visualização, na página 116
- Criar uma visualização composta, na página 119
- Criar uma visualização que exibe valores reais, na página 120
- Criar um campo avançado, na página 121
- Excluir um campo avançado compartilhado, na página 121
- Compartilhar um campo avançado, na página 121
- Selecionar uma fórmula para uma medida, na página 122
- Definir filtros, na página 123
- Criar uma fórmula baseada em uma variável de perfil, na página 126
- Criar e usar fórmulas compartilhadas, na página 126
- Criar e formatar um título de visualização, na página 127
- Formatar uma tabela, na página 127
- Formatar uma variável de perfil, na página 128
- Alterar o formato de data do campo de intervalo, na página 129
- Formatar um gráfico, na página 129
- Editar o nome da visualização, na página 130
- Personalizar Relatório de resumo, na página 130
- Importar modelos de relatório, na página 133

Executar uma visualização

Para executar uma visualização:

Etapa 1 Clique no ícone **Visualização** na barra de navegação.

- Etapa 2** Para localizar um relatório, você pode usar a função Pesquisar ou o ícone  (árvore). Ao clicar no ícone de árvore, todos os arquivos nessa pasta são exibidos. A pesquisa também exibe todos os relatórios correspondentes das subpastas. Quando você clica em uma pasta ou em um relatório, o local exato da pasta ou do relatório é exibido na trilha de navegação.
- Etapa 3** No relatório, clique no botão  (reticências) e selecione a opção **Executar** ou clique duas vezes para executar. Por padrão, você pode exibir um conjunto de relatórios padrão da pasta stock. Para editar um relatório, você pode criar uma cópia do relatório clicando em **Salvar como** para salvá-lo na sua pasta. Para obter mais informações, consulte [Relatórios padrão da pasta stock](#).
- Etapa 4** Depois da renderização da visualização, clique no ícone  (navegação) para ver o resumo dos dados da visualização. Você pode ver a hora da última atualização de dados da visualização na guia **Resumo dos dados**. Se você estiver executando uma visualização com vários módulos (visualização composta), a guia **Resumo dos dados** exibirá uma lista suspensa de todos os módulos na visualização para que você possa exibir os detalhes de cada módulo individual.
- Etapa 5** Clique na guia **Detalhes** para exibir as seguintes configurações e painéis. Clique no título de um painel para expandir ou recolher o painel. Se você estiver executando uma visualização composta, os detalhes serão exibidos separadamente, dependendo de qual módulo está selecionado na lista suspensa na parte superior da guia.
- **Hora de início:** Indica a hora de início de uma visualização histórica, ou o Tempo real no caso de uma visualização em tempo real.
 - **Cálculo:** especifica a **Duração** e a **Taxa de atualização** de uma visualização em tempo real. Valores possíveis para duração:
 - Nenhum: fornece uma exibição da atividade atual.
 - 5, 15 ou 30 minutos: fornece uma visualização de todas as atividades que ocorreram de até 30 minutos atrás até o momento atual.
 - Início do dia: fornece uma visualização de todas as atividades que ocorreram desde a meia-noite.
- Cálculo especifica o intervalo de cálculo e o número de registros a serem considerados na visualização histórica com base em tempo.
- Cálculo especifica a frequência, banda e se os cálculos são cumulativos para uma visualização baseada em amostra. Para obter mais informações, consulte [Criar uma visualização, na página 116](#).
- Se os filtros forem aplicados em qualquer campo, um painel extra será exibido para cada campo para que você possa ver os valores que foram filtrados para serem exibidos ou não na visualização.
- Etapa 6** Clique em **Configurações** para exibir os segmentos e variáveis associadas à visualização. Também é possível alterar o **Tipo de saída**. Para obter mais informações, consulte [Alterar o formato de saída da visualização, na página 113](#).
- Etapa 7** Se a visualização estiver em um formato de gráfico:
- A tabela subjacente usada para construir o gráfico é exibida abaixo do gráfico. Clique no link Ocultar tabela para ocultar a tabela e no link Mostrar tabela para exibi-la.
 - Coloque o ponteiro do mouse sobre uma barra, linha, fatia, área ou bolha no gráfico para exibir informações sobre o segmento que o item representa.

Etapa 8 Se a visualização for histórica, você poderá clicar no botão **Exportar** na barra de título para exportar a visualização como um arquivo CSV ou do Microsoft Excel. As visualizações em tempo real e compostas não podem ser exportadas.

Observação Você não pode exportar um Relatório Histórico de visualização se tiver mais de 2000 colunas.

Relatórios padrão da pasta stock

Métricas corporativas

Relatório de uso

O relatório de uso mostra a contagem de agentes que fizeram logon para cada local, mês e dia. O relatório também fornece uma contagem simultânea de agentes que fizeram logon.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Métricas de negócios > Relatórios de uso

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Local	O nome do local.	
Mês	Mostra o mês e o ano do relatório.	
Data	Mostra a data, o mês e o ano do relatório.	
Agentes únicos conectados	Mostra o número de agentes que estavam conectados. Somente é contado um login para cada agente.	Quando cada agente exclusivo fizer login no sistema por dia, essa contagem é incrementada.
Agentes simultâneos conectados	Mostra o número de agentes que foram conectados em um determinado momento.	Se a contagem de logons em um dia for maior do que o valor máximo anterior, esse valor será atribuído como o valor máximo.

Relatórios Históricos



Observação Esses relatórios não estão disponíveis para usuários do Cloud Connect.

Relatórios do Agente

Detalhes do Agente

O relatório de detalhes do agente é usado para exibir estatísticas do agente. Este relatório está disponível nos relatórios do Analyzer e em relatórios APS no Agent Desktop.



Observação O campo **Contagem de desconexões repentinas** não é usado no momento e não será preenchido.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do agente	Mostra o nome do agente. Usado como: segmento de linha		
Intervalo	Mostra a duração de tempo para a qual o relatório de detalhes do agente é gerado.		Últimos sete dias
Tipo de perfil multimídia	Mostra o tipo de perfil mesclado configurado para o agente. Os tipos de perfil mesclado são Mesclado, Mesclado em tempo real e Exclusivo.		
Tipo de canal	Mostra o tipo de mídia do contato, como voz, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Contagem de login	Mostra o número total de logins nos quais os contatos de um tipo de canal específico foram configurados para o agente.	Tipo de canal: voz, bate-papo, e-mail	Contagem de ID do canal do agente
Contato Tratado	Mostra o número total de contatos tratados.		Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de conexões
Horas da equipe	Mostra a quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado.		Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Hora de logon inicial	Mostra a data e a hora em que o agente fez logon pela primeira vez.		Carimbo de data/hora mínimo de login
Hora de logoff final	Mostra a data e a hora em que o agente fez logoff por último.		Carimbo de data/hora máximo do logoff

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Ocupação	Mostra o percentual de tempo que o agente permaneceu na chamada em comparação com o tempo disponível e o tempo ocioso.		$((\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração do pós-atendimento}) + (\text{Soma da duração de discagem externa conectada} + \text{Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa})) / (\text{Carimbo de data/hora máximo de logoff} - \text{Carimbo de data/hora mínimo de logon})$
Contagem de ociosos	Mostra o número de vezes que o agente entrou no estado Ocioso.		Soma da contagem de ociosos
Tempo total de ociosidade	Mostra a quantidade total de tempo que o agente passou no estado Ocioso.		Soma da duração de ociosidade
Tempo médio de ociosidade	Mostra a duração média em que o agente esteve no estado Ocioso.		Soma da duração de ociosidade/Soma da contagem de ociosos
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	Mostra o número de vezes que o agente entrou no estado Disponível.		Soma da contagem de disponíveis
Tempo total de disponibilidade	Mostra a quantidade total de tempo que o agente passou no estado Disponível.		Soma da duração da disponibilidade
Tempo médio de disponibilidade	Mostra a duração média de tempo em que um agente esteve no estado Disponível.		Soma da duração da disponibilidade/Soma da contagem de disponíveis
Contagem de reservas para entrada	Mostra o número de vezes que um agente entrou no estado Reservado para entrada.		Soma da contagem de toques
Tempo total de reserva para entrada	Mostra a quantidade de tempo total em que um agente passou no estado reservado (tempo decorrido após a chegada de uma chamada na estação de um agente, mas ainda não atendida).		Soma da duração do toque
Tempo médio de reserva para entrada	Mostra a duração média de tempo que um agente passou no estado Reservado para entrada.		Soma da duração do toque/Soma da contagem de toques
Contagem de entradas em espera	Mostra o número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.		Soma da contagem de esperas

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo total de espera para entrada	Mostra a quantidade total de tempo que as chamadas de entrada estiveram em espera.		Soma da duração da espera
Tempo médio de espera para entradas	Mostra o tempo médio de espera para chamadas de entrada.		Soma da duração da espera/Soma da contagem de esperas
Contagem de entradas conectadas	Mostra o número de chamadas de entrada que foram conectadas a um agente.		Soma da contagem de conexões
Tempo total de entradas conectadas	Mostra a quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de entrada. O tempo total de entrada conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.		Soma da duração da conexão
Tempo total de contato de entrada	Mostra a quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado a chamadas de entrada.		Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera
Tempo médio de contato de entrada	Mostra o tempo médio de contato de entrada.		(Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões
Contagem de reservas para discagem externa	Mostra o número de vezes que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa, um estado que indica que o agente iniciou uma chamada de discagem externa, mas a chamada ainda não está conectada.		Soma da contagem de toques de discagem externa
Tempo total de reserva para discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo em que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa.		Soma da duração do toque de discagem externa
Tempo médio de reservas para discagem externa	Mostra a quantidade média de tempo em que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa.		Soma da duração do toque de discagem externa/Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de esperas de discagem externa	Mostra o número de vezes que um agente colocou um chamador de saída em espera.		Soma da contagem de esperas de discagem externa
Tempo total de espera da discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo que as chamadas de saída estiveram em espera.		Soma da duração da espera da discagem externa
Tempo médio de espera da discagem externa	Mostra o tempo médio de espera para chamadas de saída.		Soma da duração da espera da discagem externa/Soma da contagem de esperas de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Contagem de tentativas de discagem externa	Mostra o número de vezes que um agente tentou efetuar uma chamada de discagem externa.		Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de conexões de discagem externa	Mostra o número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.		Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo total de conexão de discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de discagem. O tempo total de discagem conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.		Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo total de contato de discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado a chamadas de discagem externa.		Soma da duração da conexão de discagem + Soma da duração da espera
Tempo médio de contato da discagem externa	Mostra o tempo médio de contato da discagem externa.		(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões de discagem externa
Contagem de desconexões repentinas	Mostra o número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.		Soma da contagem de desconexões
Contagem de pós-atendimentos de entrada	Mostra o número de vezes que um agente entrou no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.		Soma da contagem de pós-atendimentos
Tempo total de pós-atendimento de entrada	Mostra a quantidade total de tempo gasto por um agente no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.		Soma da duração do pós-atendimento
Tempo médio de pós-atendimento de entrada	Mostra a duração média do tempo em que um agente permaneceu no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.		Soma da duração do pós-atendimento/Soma da contagem de pós-atendimentos
Contagem de pós-atendimentos de discagem externa	Mostra o número de vezes que um agente entrou no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.		Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo total de pós-atendimento de discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo gasto por um agente no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.		Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa
Tempo médio de pós-atendimento da discagem externa	Mostra a duração média do tempo em que um agente permaneceu no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.		Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa/Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.		Soma da contagem de não respondidas
Tempo total de não respondidas	Mostra a quantidade total de tempo gasto por um agente no estado Não respondendo.		Soma da duração do estado Não respondendo
Tempo médio do estado Não respondendo	Mostra a duração média de tempo em que um agente esteve no estado Não respondendo.		Soma da duração do estado Não respondendo/Soma da contagem de não respondidas
Contagem de respostas a consultas	Mostra o número de vezes que um agente respondeu a uma solicitação de consulta de outro agente.		Soma da contagem de consultas
Tempo total de resposta a consultas	Mostra a quantidade total de tempo que um agente passou atendendo às solicitações de consulta.		Soma da duração das consultas
Tempo médio de resposta a consultas	Mostra a duração média de tempo que um agente passou atendendo às solicitações de consulta.		Soma da duração das consultas/Soma da contagem de consultas
Contagem de solicitações de consulta	Mostra o número de vezes que um agente enviou uma solicitação de consulta para outro agente.		Soma da contagem de solicitações de consulta
Tempo total de solicitação de consulta	Mostra a quantidade total de tempo que um agente gastou consultando outros agentes.		Soma da duração das solicitações de consulta
Tempo médio de solicitação de consulta	Mostra o tempo médio que um agente passou consultando outros agentes.		Soma da duração das solicitações de consulta/Soma da contagem de solicitações de consulta
Contagem de consultas	Mostra o número de vezes que um agente respondeu a uma solicitação de consulta de outro agente.		Soma da contagem de respostas a consultas

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo total de consulta	Mostra a quantidade total de tempo que um agente passou atendendo às solicitações de consulta.		Soma da duração da resposta a consultas
Tempo médio de consulta	Mostra a duração média de tempo que um agente passou atendendo às solicitações de consulta.		Soma da duração da resposta a consultas/Soma da contagem de respostas a consultas
Contagem de conferências	Mostra o número de vezes que um agente iniciou uma chamada de conferência.		Soma da contagem de conferências
Contagem de solicitações CTQ de entrada	Mostra o número de vezes que um agente iniciou uma consulta para fila enquanto tratava de uma chamada de entrada.		Soma da contagem de solicitações CTQ
Tempo total de solicitação CTQ de entrada	Mostra a quantidade total de tempo que um agente passou atendendo a solicitações de consulta para fila de um agente que está tratando de uma chamada de entrada.		Soma da duração da solicitação CTQ
Contagem de respostas CTQ de entrada	Mostra o número de vezes que um agente respondeu a uma solicitação de consulta para fila de outro agente que estava tratando uma chamada de entrada.		Soma da contagem de respostas CTQ
Tempo total de resposta CTQ de entrada	Mostra a quantidade total de tempo que um agente passou atendendo a solicitações de consulta para fila de um agente que está tratando de uma chamada de entrada.		Soma da duração da resposta CTQ
Contagem de solicitações CTQ de discagem externa	Mostra o número de vezes que um agente iniciou uma solicitação de consulta para fila enquanto tratava de uma chamada de discagem externa.		Soma da contagem de solicitações CTQ de discagem externa
Tempo total de solicitação CTQ de discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo que um agente passou atendendo a solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.		Soma da duração da solicitação CTQ de discagem externa
Contagem de respostas CTQ de discagem externa	Mostra o número de vezes que um agente atendeu a uma solicitação de consulta para fila de outro agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.		Soma da contagem de respostas CTQ de discagem externa
Tempo total de resposta CTQ de discagem externa	Mostra a quantidade total de tempo que um agente passou atendendo a solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.		Soma da duração da resposta CTQ de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Transferência do agente	Mostra o número de vezes que um agente transferiu uma chamada de entrada para outro agente.		Soma da contagem de transferências de agente para agente
Recolocação na fila do agente	Mostra o número de vezes que um agente recolocou uma chamada de entrada na fila.		Soma da contagem de solicitações de transferência para a fila do agente
Transferência Cega	Mostra o número de vezes que um agente transferiu uma chamada de entrada para um número de discagem externo ou de terceiros (DN) através da resposta de voz interativa (IVR) sem a intervenção do agente.		Soma da contagem de transferências cegas
Tempo médio de tratamento de entrada	Mostra a duração média de tempo que um agente gastou no tratamento de uma chamada de entrada.		(Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento)/Soma da contagem de conexões
Tempo médio de tratamento de discagem externa	Mostra a duração média de tempo que um agente gastou no tratamento de uma chamada de discagem externa.		(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa)/Soma da contagem de conexões de discagem externa

Contatos tratados por agentes - Gráfico

Este relatório representa o número de contatos tratados por um agente. Você pode filtrar os dados por tipo de contato.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: gráfico de barras

Tipo de mídia	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = telefonia) + Soma da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal = telefonia)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = bate-papo)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = e-mail) + Soma da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal = e-mail)

Estatísticas de discagem externa do agente

Este relatório representa o número de chamadas de discagem externa feitas por um agente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que trata chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	O período durante o qual as informações de chamadas de saída estão disponíveis.	Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Hora de logon inicial	A data e a hora em que o agente fez logon pela primeira vez durante o intervalo.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Contato externo tratado	O número de chamadas de saída tratadas pelo agente.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio de tratamento para chamadas de saída.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa)/Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo de conexão de discagem externa	A duração total na qual o agente esteve em conversação com o cliente na chamada de discagem externa, incluindo a duração da espera da discagem externa.	Soma da duração da discagem externa
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio de conexão de discagem externa.	Tempo de conexão de discagem externa/Contatos de discagem externa tratados
Tempo de conversa por discagem externa	A duração total na qual o agente esteve em conversa com o cliente na chamada de discagem externa.	Tempo de conexão de discagem externa - Duração da espera de discagem externa
Número de transferências	O número de vezes que as chamadas foram transferidas.	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Duração média da conversa de consulta	A duração média em que o agente consultou com outro agente ou terceiros, mantendo o chamador em espera.	Duração total da consulta/Contagem total de consulta

Clique em qualquer célula da tabela, exceto na célula da tabela **Duração média da conversa de consulta** para ver o ícone de **Detalhamento**. Selecione a célula da tabela **Número de transferências**, clique no ícone de **Detalhamento** para iniciar a caixa de diálogo modal **Detalhamento**. A caixa de diálogo modal **Detalhamento** exibe os registros envolvidos na computação da visualização. Você pode ver os seguintes detalhes:

Tabela 3: Detalhar

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de transferência da chamada	A hora em que a chamada foi transferida.	
Tipo de Transferência	O tipo de transferência, como a transferência cega e a transferência de consulta.	
Transferido para o número	O número para o qual a chamada foi transferida.	
Transferido para a fila	A fila para a qual a chamada foi transferida.	
Duração da conversa de consulta	A duração em que o agente consultou outro agente ou terceiros, mantendo o chamador em espera.	

Para adicionar uma nova coluna no relatório, você pode selecionar as medidas e os campos de CSR apropriados na lista suspensa no lado esquerdo da caixa de diálogo modal **Detalhamento**. Você pode exportar o relatório de **Detalhamento** no formato do Microsoft Excel ou no formato CSV para um local preferido. Para exibir a caixa de diálogo modal **Detalhamento** em uma janela separada, clique no ícone **Iniciar**.



Observação

As colunas **Número de transferências** e **Duração média da conversa de consulta** estão disponíveis no relatório **As minhas estatísticas de discagem externa – Histórico** dos relatórios APS no Agent Desktop. A funcionalidade de **Detalhamento** não se aplica aos relatórios APS no Agent Desktop.

Estatísticas de Agentes

Este relatório representa as estatísticas de um agente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período para o qual as estatísticas do agente estão disponíveis	Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Tempo de início de sessão	A data e a hora em que o agente fez logon.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Tratadas	O número total de interações tratadas.	Tratado = soma da contagem de conexões de discagem externa + soma da contagem de conexões
Tempo total de tratamento	A quantidade cumulativa de tempo gasto no tratamento de chamadas.	Tempo total de tratamento = (soma da duração da conexão + soma da duração do pós-atendimento) + (soma da duração da discagem externa conectada + soma de pós-atendimento de discagem externa)
Tempo Médio de Tratamento	O tempo médio gasto no tratamento de uma chamada (tempo de conexão mais o tempo de pós-atendimento), dividido pelo número de chamadas atendidas.	Tempo médio de tratamento = (soma da duração da conexão + soma da duração do pós-atendimento) + (Soma da duração da discagem externa conectada + soma de pós-atendimento de discagem externa)/soma da contagem de conexões.

Local

Este relatório fornece uma exibição detalhada das estatísticas do número de agentes em cada local.



Observação O campo **Contagem de desconexões repentinas** não é usado no momento e não será preenchido.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	O período para o qual as estatísticas do agente em cada site estão disponíveis.	Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Contato Tratado	O número total de contatos tratados.	Soma da contagem de conexões + Soma da contagem de conexões de discagem externa
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	((Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento) + (Soma da duração de discagem externa conectada + Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa))/(Carimbo de data/hora máximo de logoff - Carimbo de data/hora mínimo de logon)
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Soma da contagem de ociosos
Tempo total de ociosidade	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Tempo médio de ociosidade	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade/Soma da contagem de ociosos
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que os agentes foram para o estado Disponível.	Soma da contagem de disponíveis
Tempo total de disponibilidade	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade
Tempo médio de disponibilidade	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade/Soma da contagem de disponíveis

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de reservas para entrada	Número de vezes em que os agentes entraram no estado reservado para entrada.	Soma da contagem de toques
Tempo total de reserva para entrada	Número total de vezes em que os agentes ficaram em estado reservado (tempo decorrido após a chegada de uma chamada na estação de um agente, mas ainda não atendida).	Soma da duração do toque
Tempo médio de reserva para entrada	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para entrada.	Soma da duração do toque/Soma da contagem de toques
Contagem de entradas em espera	O número de vezes que os agentes colocaram autores de chamada de entrada em espera.	Soma da contagem de esperas
Tempo de espera para entrada	A quantidade total de tempo que as chamadas de entrada estiveram em espera.	Soma da duração da espera
Tempo médio de espera para entradas	O tempo médio de espera para chamadas de entrada.	Soma da duração da espera/Soma da contagem de esperas
Contagem de entradas conectadas	O número de chamadas de entrada que foram conectadas aos agentes.	Soma da contagem de conexões
Tempo total de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de entrada. O tempo total de entrada conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.	Soma da duração da conexão
Tempo total de contato de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes se conectaram a chamadas de entrada.	Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera
Tempo total médio de contato de entrada	O tempo médio de conexão de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões
Contagem de reservas para discagem externa	Número de vezes em que os agentes estavam em discagem externa reservada (período em que uma chamada está tocando até que seja atendida).	Soma da contagem de toques de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo total de reserva para discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa
Tempo médio de reservas para discagem externa	A quantidade média de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa/Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de esperas de discagem externa	O número de vezes que os agentes colocaram chamadas de discagem externa em espera.	Soma da contagem de esperas de discagem externa
Tempo total de espera da discagem externa	A quantidade total de tempo que as chamadas de discagem externa estiveram em espera.	Soma da duração da espera da discagem externa
Tempo médio de espera da discagem externa	O tempo médio de espera para chamadas de discagem externa.	Soma da duração da espera da discagem externa/Soma da contagem de esperas de discagem externa
Contagem de tentativas de discagem externa	O número de vezes que os agente tentaram efetuar chamadas de discagem externa.	Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de conexões de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas aos agentes.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo total de conexão de discagem externa	Quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de discagem. O tempo total de discagem conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.	Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo total de contato de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes se conectaram às chamadas de discagem externa.	Soma da duração da conexão de discagem + Soma da duração da espera
Tempo médio de contato da discagem externa	O tempo médio de conexão de discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de desconexões repentinas	Número de chamadas que foram conectadas aos agentes, mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de Desconexão Repentina fornecido para a empresa.	Soma da contagem de desconexões
Contagem de pós-atendimentos de entrada	Número de vezes em que os agentes entraram no estado de pós-atendimento depois de uma chamada recebida.	Soma da contagem de pós-atendimentos
Tempo total de pós-atendimento de entrada	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento
Tempo médio de pós-atendimento de entrada	A duração média do tempo que os agentes permaneceram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento/Soma da contagem de pós-atendimentos
Contagem de pós-atendimentos de discagem externa	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Tempo total de pós-atendimento de discagem externa	Quantidade total de tempo em que os agentes passaram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa
Tempo médio de pós-atendimento da discagem externa	Período médio de tempo em que os agentes estiveram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa/Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Soma da contagem de não respondidas
Tempo total de não respondidas	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo
Tempo médio do estado Não respondendo	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo/Soma da contagem de não respondidas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de respostas a consultas	O número de vezes que os agentes atenderam uma solicitação de consulta de outro agente.	Soma da contagem de consultas
Tempo total de resposta a consultas	A quantidade total de tempo que os agentes passaram atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração das consultas
Tempo médio de resposta a consultas	A duração média de tempo que os agentes passaram atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração das consultas/Soma da contagem de consultas
Contagem de solicitações de consulta	O número de vezes que os agentes enviaram uma solicitação de consulta para outro agente.	Soma da contagem de solicitações de consulta
Tempo total de solicitação de consulta	A quantidade total de tempo que os agentes gastaram consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta
Tempo médio de solicitação de consulta	O tempo médio que os agentes passaram consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta/Soma da contagem de solicitações de consulta
Contagem de consultas	O número de vezes que os agentes atenderam solicitações de consulta mais o número de vezes que os agentes consultaram outros agentes.	Soma da contagem de respostas a consultas
Tempo total de consulta	Tempo total de resposta a consultas mais o tempo total de solicitações de consulta.	Soma da duração da resposta a consultas
Tempo médio de consulta	A duração média do tempo de consulta.	Soma da duração da resposta a consultas/Soma da contagem de respostas a consultas
Contagem de conferências	O número de vezes em que os agentes iniciaram uma chamada de conferência.	Soma da contagem de conferências
Contagem de solicitações CTQ de entrada	O número de vezes em que os agentes iniciaram uma consulta para fila enquanto tratavam de uma chamada de entrada.	Soma da contagem de solicitações CTQ
Tempo total de solicitação CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de entrada.	Soma da duração da solicitação CTQ

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de respostas CTQ de entrada	O número de vezes que os agentes responderam a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estavam tratando de chamadas de entrada.	Soma da contagem de respostas CTQ
Tempo total de resposta CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de entrada.	Soma da duração da resposta CTQ
Contagem de solicitações CTQ de discagem externa	O número de vezes que os agentes iniciaram uma solicitação de consulta para fila ao tratar de chamadas de discagem externa.	Soma da contagem de solicitações CTQ de discagem externa
Tempo total de solicitação CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de discagem externa.	Soma da duração da solicitação CTQ de discagem externa
Contagem de respostas CTQ de discagem externa	O número de vezes que os agentes responderam a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estavam tratando de chamadas de discagem externa.	Soma da contagem de respostas CTQ de discagem externa
Tempo total de resposta CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de discagem externa.	Soma da duração da resposta CTQ de discagem externa
Transferência do agente	O número de vezes que os agentes transferiram chamadas de entrada para outros agentes.	Soma da contagem de transferências de agente para agente
Recolocação na fila do agente	O número de vezes que os agentes recolocaram chamadas de entrada na fila.	Soma da contagem de solicitações de transferência para a fila do agente
Transferência Cega	O número de vezes que os agentes transferiram chamadas de entrada para um número de discagem externo ou de terceiros (DN) através da resposta de voz interativa (IVR) sem a intervenção do agente.	Soma da contagem de transferências cegas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de tratamento de entrada	A duração média de tempo gasto no tratamento de chamadas de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento)/Soma da contagem de conexões
Tempo médio de tratamento de discagem externa	A duração média de tempo gasto por um agente no tratamento de chamadas de discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa)/Soma da contagem de conexões de discagem externa

Gráfico do local

Este relatório representa uma exibição de gráfico do número de contatos que foram tratados por tipo de canal para um local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetros	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = telefonia) + Soma da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal = telefonia)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = bate-papo)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = e-mail) + Soma da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal = e-mail)

Equipe

Este relatório representa o tipo de canal usado por cada agente na equipe. O relatório exibe os detalhes a seguir sobre a atividade de cada agente na equipe desde o login inicial.



Observação O campo **Contagem de desconexões repentinas** não é usado no momento e não será preenchido.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	O nome de uma equipe. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período durante o qual a atividade do agente está disponível.	Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha.	
Contato Tratado	O número total de contatos tratados.	Soma da contagem de conexões + Soma da contagem de conexões de discagem externa
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	((Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento) + (Soma da duração de discagem externa conectada + Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa))/(Carimbo de data/hora máximo de logoff - Carimbo de data/hora mínimo de logon)
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Soma da contagem de ociosos
Tempo total de ociosidade	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Tempo médio de ociosidade	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade/Soma da contagem de ociosos
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que os agentes foram para o estado Disponível.	Soma da contagem de disponíveis
Tempo total de disponibilidade	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade
Tempo médio de disponibilidade	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade/Soma da contagem de disponíveis

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de reservas para entrada	O número de vezes que os agentes entraram no estado reservado de entrada (duração após uma chamada entrar na estação de um agente, mas que ainda não foi respondida).	Soma da contagem de toques
Tempo total de reserva para entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Reservado.	Soma da duração do toque
Tempo médio de reserva para entrada	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para entrada.	Soma da duração do toque/Soma da contagem de toques
Contagem de entradas em espera	O número de vezes que os agentes colocaram autores de chamada de entrada em espera.	Soma da contagem de esperas
Tempo de espera para entrada	A quantidade total de tempo que as chamadas de entrada estiveram em espera.	Soma da duração da espera
Tempo médio de espera para entradas	O tempo médio de espera para chamadas de entrada.	Soma da duração da espera/Soma da contagem de esperas
Contagem de entradas conectadas	O número de chamadas de entrada que foram conectadas aos agentes.	Soma da contagem de conexões
Tempo total de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de entrada. O tempo total de entrada conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.	Soma da duração da conexão
Tempo total de contato de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes se conectaram a chamadas de entrada.	Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera
Tempo total médio de contato de entrada	O tempo médio de conexão de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões
Contagem de reservas para discagem externa	O número de vezes que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa (duração de tempo depois do que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Soma da contagem de toques de discagem externa
Tempo total de reserva para discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa
Tempo médio de reservas para discagem externa	A quantidade média de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa/Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de esperas de discagem externa	O número de vezes que os agentes colocaram chamadas de discagem externa em espera.	Soma da contagem de esperas de discagem externa
Tempo total de espera da discagem externa	A quantidade total de tempo que as chamadas de discagem externa estiveram em espera.	Soma da duração da espera da discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de espera da discagem externa	O tempo médio de espera para chamadas de discagem externa.	Soma da duração da espera da discagem externa/Soma da contagem de esperas de discagem externa
Contagem de tentativas de discagem externa	O número de vezes que os agente tentaram efetuar chamadas de discagem externa.	Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de conexões de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas aos agentes.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo total de conexão de discagem externa	Quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de discagem. O tempo total de discagem conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.	Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo total de contato de discagem externa	Quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado a chamadas de discagem externa.	Soma da duração da conexão de discagem + Soma da duração da espera
Tempo médio de contato da discagem externa	Tempo médio de contato da discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões de discagem externa
Contagem de desconexões repentinas	O número de chamadas que foram conectadas aos agentes, mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Soma da contagem de desconexões
Contagem de pós-atendimentos de entrada	Número de vezes em que os agentes entraram no estado de pós-atendimento depois de uma chamada recebida.	Soma da contagem de pós-atendimentos
Tempo total de pós-atendimento de entrada	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento
Tempo médio de pós-atendimento de entrada	A duração média do tempo que os agentes permaneceram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento/Soma da contagem de pós-atendimentos
Contagem de pós-atendimentos de discagem externa	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Tempo total de pós-atendimento de discagem externa	Quantidade total de tempo em que os agentes passaram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de pós-atendimento da discagem externa	Período médio de tempo em que os agentes estiveram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa/Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Soma da contagem de não respondidas
Tempo total de não respondidas	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo
Tempo médio do estado Não respondendo	A duração média de tempo que os agentes estiveram no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo/Soma da contagem de não respondidas
Contagem de respostas a consultas	O número de vezes que os agentes atenderam a solicitações de consulta de outros agentes.	Soma da contagem de consultas
Tempo total de resposta a consultas	A quantidade total de tempo que os agentes passaram atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração das consultas
Tempo médio de resposta a consultas	A duração média de tempo que os agentes passaram atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração das consultas/Soma da contagem de consultas
Contagem de solicitações de consulta	O número de vezes que os agentes enviaram solicitações de consulta a outros agentes.	Soma da contagem de solicitações de consulta
Tempo total de solicitação de consulta	A quantidade total de tempo que os agentes gastaram consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta
Tempo médio de solicitação de consulta	O tempo médio que os agentes passaram consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta/Soma da contagem de solicitações de consulta
Contagem de consultas	O número de vezes que os agentes atenderam solicitações de consulta mais o número de vezes que os agentes consultaram outros agentes.	Soma da contagem de respostas a consultas
Tempo total de consulta	A soma da quantidade total de tempo que os agentes passaram consultando outro agente e atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração da resposta a consultas
Tempo médio de consulta	A duração média do tempo de consulta.	Soma da duração da resposta a consultas/Soma da contagem de respostas a consultas
Contagem de conferências	O número de vezes que os agentes iniciaram uma chamada de conferência.	Soma da contagem de conferências

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de solicitações CTQ de entrada	O número de vezes que os agentes iniciaram solicitações de consulta para fila ao tratar das chamadas de entrada.	Soma da contagem de solicitações CTQ
Tempo total de solicitação CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de entrada.	Soma da duração da solicitação CTQ
Contagem de respostas CTQ de entrada	O número de vezes que os agentes responderam a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estavam tratando de chamadas de entrada.	Soma da contagem de respostas CTQ
Tempo total de resposta CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de entrada.	Soma da duração da resposta CTQ
Contagem de solicitações CTQ de discagem externa	O número de vezes que os agentes iniciaram uma solicitação de consulta para fila ao tratar de chamadas de discagem externa.	Soma da contagem de solicitações CTQ de discagem externa
Tempo total de solicitação CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de discagem externa.	Soma da duração da solicitação CTQ de discagem externa
Contagem de respostas CTQ de discagem externa	O número de vezes que os agentes responderam a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estavam tratando de chamadas de discagem externa.	Soma da contagem de respostas CTQ de discagem externa
Tempo total de resposta CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes passaram respondendo a solicitações de consulta para fila de outros agentes que estão tratando de chamadas de discagem externa.	Soma da duração da resposta CTQ de discagem externa
Transferência do agente	O número de vezes que os agentes transferiram chamadas de entrada para outros agentes.	Soma da contagem de transferências de agente para agente
Recolocação na fila do agente	O número de vezes que os agentes recolocaram chamadas de entrada na fila.	Soma da contagem de solicitações de transferência para a fila do agente
Transferência Cega	O número de vezes que os agentes transferiram chamadas de entrada para um número de discagem externo ou de terceiros (DN) através da resposta de voz interativa (IVR) sem a intervenção do agente.	Soma da contagem de transferências cegas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de tratamento de entrada	A duração média de tempo gasto no tratamento de chamadas de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento)/Soma da contagem de conexões
Tempo médio de tratamento de discagem externa	A duração média de tempo gasto por um agente no tratamento de chamadas de discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa)/Soma da contagem de conexões de discagem externa

Gráfico da equipe

O relatório exibe os detalhes do tipo de canal de cada agente em um formato de gráfico.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = telefonia) + Soma da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal = telefonia)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = bate-papo)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Soma da contagem de conexões (tipo de canal = e-mail) + Soma da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal = e-mail)

Estatísticas da equipe

Este relatório representa as estatísticas da equipe em um formato detalhado.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	O nome de uma equipe Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Soma da contagem de ociosos
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que um agente entrou no estado Disponível.	Soma da contagem de disponíveis
Contagem de conexões	O número de chamadas de entrada que foram conectadas a um agente.	Soma da contagem de conexões
Contagem de consultas	O número de vezes que os agentes atenderam uma solicitação de consulta de outro agente.	Soma da contagem de consultas
Contagem de pós-atendimentos	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento.	Soma da contagem de pós-atendimentos
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Soma da contagem de não respondidas
Contagem de discagens externas	O número de agentes que se conectaram a ou estão finalizando uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de discagens externas

Relatório de integração de OEM com a Acqueon

O Webex Contact Center é integrado na Acqueon para realizar e gerenciar campanhas de visualização. Este relatório permite que administradores e supervisores vejam as estatísticas da campanha para medir a eficácia das campanhas. Esse relatório está disponível apenas para clientes do Webex Contact Center que adquiriram o SKU da Acqueon.

Este relatório mostra:

- O nome da campanha.
- Carimbo de data/hora das chamadas de campanha.
- Falha ou sucesso de cada contato discado e pós-atendimento.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios do agente > Relatório de integração de OEM com a Acqueon

Tipo de saída: tabela

Tabela 4: Relatório de integração de OEM com a Acqueon

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome da campanha	O nome da campanha.		
Data	A data na qual a chamada de campanha foi discada.		
Nome do agente	O nome do agente que está associado à chamada.		
Nome da equipe	O nome da equipe à qual o agente pertence.		
Hora da chamada	A hora na qual a chamada de campanha foi discada.		
Status	O status que indica se a chamada de campanha foi bem-sucedida.		
Status de pós-atendimento	O status de pós-atendimento da chamada de campanha.		

Monitoramento do agente

Este relatório representa o local ou a equipe à qual o agente pertence com um relatório estatístico detalhado.



Observação O campo **Contagem de desconexões repentinas** não é usado no momento e não será preenchido.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Monitoramento do agente

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período durante o qual a atividade do agente está disponível.	Últimos sete dias
Nome do local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Usado como: segmento de linha	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada. Usado como: segmento de linha	
Endpoint do agente (DN)	O número de discagem que o agente usou para iniciar a sessão no Agent Desktop. Usado como: segmento de linha	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Hora de logon inicial	A data e a hora em que o agente fez logon pela primeira vez. Essa coluna aparece apenas em relatórios de resumo de nível de agente.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Hora de logoff final	A data e a hora em que o agente fez logoff. Essa coluna aparece apenas em relatórios de resumo de nível de agente.	Carimbo de data/hora máximo de logoff
Horas da equipe	A quantidade total de tempo em que o agente esteve conectado.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	$((\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração do pós-atendimento}) + (\text{Soma da duração de discagem externa conectada} + \text{Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa})) / (\text{Carimbo de data/hora máximo de logoff} - \text{Carimbo de data/hora mínimo de login})$
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Soma da contagem de ociosos
Tempo total de ociosidade	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que um agente entrou no estado Disponível.	Soma da contagem de disponíveis
Tempo total de disponibilidade	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de disponibilidade	O tempo médio que os agentes estiveram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade/Soma da contagem de disponíveis
Contagem de reservas para entrada	O número de vezes que um agente entrou no estado Reservado para entrada.	Soma da contagem de toques
Tempo total de reserva para entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Reservado.	Soma da duração do toque
Tempo médio de reserva para entrada	A quantidade média de tempo que os agentes passaram no estado Reservado.	Soma da duração do toque/Soma da contagem de toques
Contagem de entradas em espera	O número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Soma da contagem de esperas
Tempo total de espera para entrada	A quantidade total de tempo que as chamadas de entrada estiveram em espera.	Soma da duração da espera
Contagem de entradas conectadas	O número de chamadas de entrada que foram conectadas a um agente.	Soma da contagem de conexões
Tempo total de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que um agente esteve conversando com clientes em chamadas de entrada. O tempo total de entrada conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.	Soma da duração da conexão
Tempo total de contato de entrada	Mostra a quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado a chamadas de entrada.	Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera
Tempo total médio de contato de entrada	O tempo médio de contato de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões
Contagem de reservas para discagem externa	O número de vezes que um agente ficou no estado Reservado para discagem externa.	Soma da contagem de toques de discagem externa
Tempo total de reserva para discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa/Soma da contagem de toques de discagem externa
Tempo médio de reservas para discagem externa	Tempo médio que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa/Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de esperas de discagem externa	O número de vezes que um agente colocou uma chamada de discagem externa em espera.	Soma da contagem de esperas de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo total de espera da discagem externa	A quantidade total de tempo que as chamadas de discagem externa estiveram em espera.	Soma da duração da espera da discagem externa
Tempo médio de espera da discagem externa	O tempo médio de espera para chamadas de discagem externa.	Soma da duração da espera da discagem externa/Soma da contagem de esperas de discagem externa
Contagem de conexões de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo total de conexão de discagem externa	Quantidade total de tempo que os agentes falaram com clientes em chamadas de discagem. O tempo total de discagem conectada não inclui tempo ocioso, duração de espera ou tempo de consulta.	Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo total de contato de discagem externa	Quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado a chamadas de discagem externa.	Soma da duração da conexão de discagem + Soma da duração da espera
Tempo médio de contato da discagem externa	Tempo médio de contato da discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões de discagem externa
Contagem de desconexões repentinas	O número de chamadas que foram conectadas a um agente, mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Soma da contagem de desconexões
Contagem de pós-atendimentos de entrada	Número de vezes em que os agentes entraram no estado de pós-atendimento depois de uma chamada recebida.	Soma da contagem de pós-atendimentos
Tempo total de pós-atendimento de entrada	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento
Tempo médio de pós-atendimento de entrada	O percentual do tempo que os agentes passaram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento/Soma da contagem de pós-atendimentos
Contagem de pós-atendimentos de discagem externa	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Tempo total de pós-atendimento de discagem externa	Quantidade total de tempo em que os agentes passaram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de pós-atendimento da discagem externa	Período médio de tempo em que os agentes estiveram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa/Soma da contagem de pós-atendimentos de discagem externa
Motivo	Identificador do motivo	Contagem de motivos
Tempo médio de ociosidade	O tempo médio que os agentes estiveram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade/Soma da contagem de ociosos
Tempo médio de espera para entradas	O tempo médio de espera para chamadas de entrada.	Soma da duração da espera/Soma da contagem de esperas
Contagem de tentativas de discagem externa	O número de vezes que um agente tentou efetuar uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de toques de discagem externa
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Soma da contagem de não respondidas
Tempo total de não respondidas	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo
Tempo médio do estado Não respondendo	O tempo médio que os agentes estiveram no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo/Soma da contagem de não respondidas
Contagem de consultas	O número de vezes que os agentes atenderam uma solicitação de consulta de outro agente.	Soma da contagem de consultas
Tempo total de consulta	A quantidade total de tempo que os agentes passaram atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração das consultas
Tempo médio de consulta	O tempo médio que os agentes passaram atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração da resposta a consultas/Soma da contagem de respostas a consultas
Contagem de solicitações de consulta	O número de vezes que um agente enviou uma solicitação de consulta para outro agente.	Soma da contagem de solicitações de consulta
Tempo total de solicitação de consulta	A quantidade total de tempo que os agentes gastaram consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta
Tempo médio de solicitação de consulta	O tempo médio que os agentes passaram consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta/Soma da contagem de solicitações de consulta

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de respostas a consultas	A soma do número de vezes que os agentes atenderam solicitações de consulta e do número de vezes que os agentes consultaram outros agentes.	Soma da contagem de respostas a consultas
Tempo total de resposta a consultas	A soma do tempo total de resposta a consultas e do tempo total de solicitações de consulta.	Soma da duração da resposta a consultas
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente iniciou uma chamada de conferência.	Soma da contagem de conferências
Contagem de solicitações CTQ de entrada	O número de vezes que os agentes iniciaram uma consulta para fila enquanto tratavam uma chamada de entrada.	Soma da contagem de solicitações CTQ
Tempo total de solicitação CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram a responder a solicitações de consulta para fila de um agente que está tratando de uma chamada de entrada.	Soma da duração da solicitação CTQ
Contagem de respostas CTQ de entrada	O número de vezes que os agentes responderam a uma solicitação de consulta para fila de outro agente que estava tratando uma chamada de entrada.	Soma da contagem de respostas CTQ
Tempo total de resposta CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram a responder a solicitações de consulta para fila de um agente que está tratando de uma chamada de entrada.	Soma da duração da resposta CTQ
Contagem de solicitações CTQ de discagem externa	O número de vezes que os agentes iniciaram uma solicitação de consulta para fila ao tratar uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de solicitações CTQ de discagem externa
Tempo total de solicitação CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes passaram a responder a solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Soma da duração da solicitação CTQ de discagem externa
Contagem de respostas CTQ de discagem externa	O número de vezes que os agentes atenderam uma solicitação de consulta para fila de outro agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de respostas CTQ de discagem externa
Tempo total de resposta CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes passaram a responder a solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Soma da duração da resposta CTQ de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Transferência do agente	O número de vezes que um agente transferiu uma chamada de entrada para outro agente.	Soma da contagem de transferências de agente para agente
Recolocação na fila do agente	O número de vezes que um agente recolocou uma chamada de entrada na fila.	Soma da contagem de solicitações de transferência para a fila do agente
Transferência Cega	O número de vezes que um agente transferiu uma chamada de entrada para um número de discagem externo ou de terceiros (DN) através da resposta de voz interativa (IVR) sem a intervenção do agente.	Soma da contagem de transferências cegas
Tempo médio de tratamento de entrada	A duração média do tempo que os agentes permaneceram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento)/Soma da contagem de conexões
Tempo médio de tratamento de discagem externa	Período médio de tempo em que os agentes estiveram no estado de pós-atendimento depois de uma discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa)/Soma da contagem de conexões de discagem externa

Relatórios auxiliares

Relatório ocioso

Auxiliar ocioso do agente

Este relatório representa o tempo ocioso do agente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios auxiliares > Relatórios de ociosidade

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período durante o qual a atividade do agente está disponível.	Últimos 7 dias
Nome do código de ociosidade	Nome do código Usado como: segmento de coluna	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem	O número de valores que especificam uma condição para incluir registros.	Contagem de ID exclusivo do registro
Duração	A quantidade de tempo durante o qual o agente esteve envolvido na atividade.	Soma da duração da atividade

Auxiliar ocioso do local

Este relatório representa o tempo de ociosidade do agente de um local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios auxiliares > Relatórios de ociosidade

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Definição	Fórmula
Nome do local	O nome do local. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo.	Últimos 7 dias
Nome do código de ociosidade	O nome do código. Usado como: segmento de coluna	
Contagem	Contagem de registros.	Contagem de ID exclusivo do registro
Duração	A quantidade de tempo.	Soma da duração da atividade

Auxiliar ocioso da equipe

Este relatório representa o tempo ocioso do agente de uma equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios auxiliares > Relatórios de ociosidade

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Definição	Fórmula
Nome da equipe	O nome da equipe. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo.	Últimos 7 dias
Nome do código de ociosidade	Nome do código aplicado Usado como: segmento de coluna	
Contagem	O número total de chamadas.	Contagem de ID exclusivo do registro
Duração	O tempo total.	Soma da duração da atividade

Relatórios de pós-atendimento

Auxiliar de pós-atendimento do agente

Este relatório representa o nome do agente e o motivo do código de pós-atendimento.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios auxiliares > Relatórios de pós-atendimento

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
Nome de código de pós-atendimento	O nome do código de pós-atendimento aplicado. Usado como: segmento de coluna	
Contagem	O número de valores dentro do intervalo especificado.	Contagem de ID da sessão de contato
Duração	O número de segundos em que a interação ficou ativa.	Soma da duração do pós-atendimento

Auxiliar de pós-atendimento do local

Este relatório representa o código de local e de pós-atendimento usados pelos agentes em um local específico.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios auxiliares > Relatórios de pós-atendimento

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do local	O nome do local. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
Nome de código de pós-atendimento	O nome do código de pós-atendimento aplicado. Usado como: segmento de coluna	
Contagem	O número de valores para a condição específica.	Contagem de ID da sessão de contato
Duração	A quantidade de tempo durante o qual o agente esteve envolvido na atividade.	Soma da duração do pós-atendimento

Auxiliar de pós-atendimento da equipe

Este relatório representa o nome da equipe e o código de pós-atendimento usado pelos agentes que pertencem a uma equipe específica.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios auxiliares > Relatórios de pós-atendimento

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	O nome da equipe. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
Nome de código de pós-atendimento	O nome do código de pós-atendimento aplicado. Usado como: segmento de coluna	
Contagem	O número de valores.	Contagem de ID da sessão de contato
Duração	A quantidade de tempo durante o qual o agente esteve envolvido na atividade.	Soma da duração do pós-atendimento

Visão geral do contact center

Cartão de nível de serviço médio

Este gráfico de pizza mostra o nível de serviço médio que inclui todos os canais.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Visão geral do contact center

Tipo de saída: gráfico

Detalhes de contato na fila

Este relatório fornece detalhes do contato por fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Visão geral do contact center

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo na fila	A última fila em que o contato estava. Usado como: segmento de linha		
Nº de contatos	Número total de contatos.		Contagem de ID da sessão de contato
Tempo médio de espera na fila	Média da duração total na fila.	Situação atual: conectado, finalizado	Média da duração na fila
Contato com maior tempo na fila	A maior duração que um contato ficou na fila. Calculada após a mudança de status da chamada de estacionado para conectado ou encerrado. São consideradas as chamadas recebidas nas últimas 24 horas, excluindo as chamadas que estão atualmente na fila.	Situação atual: conectado, finalizado	Duração máxima na fila
Nº de contatos abandonados	O número de contatos que foram abandonados.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato

Cartão de contato com maior tempo na fila

Esse relatório mostra o contato que está na fila por mais tempo naquele momento. Esse valor é preenchido a partir de um relatório instantâneo para o contato que está atualmente estacionado em uma fila por mais tempo.

Este relatório fornece a duração mais longa do contato, tipo de canal e nome da fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Visão geral do contact center

Tipo de saída: cartão

Detalhes da equipe

Este relatório fornece detalhes da equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Visão geral do contact center

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Intervalo	O período para o qual você gerou o relatório.	Últimos 7 dias
Nome da equipe	O nome da equipe.	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	Nome do agente.	
Contagem total de logins	O número total de logins para o agente durante o intervalo de tempo especificado.	Cardinalidade do ID da sessão do agente (Cardinalidade fornece o número total de IDs de sessão de agente exclusivas.)
Hora de logon inicial	O carimbo de data e hora do primeiro login no intervalo especificado.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Hora de logoff final	O carimbo de data e hora do último logout no intervalo especificado.	Carimbo de data/hora máximo do logoff
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Contagens de ociosos	O número de vezes que o estado do agente foi alterado para ocioso.	Soma da contagem de ociosos
Nº de contatos tratados	O número de contatos que foram tratados em sessões que foram iniciadas durante o intervalo especificado. Isso inclui os contatos em todos os tipos de canal.	Soma da contagem de conexões
Nº de chamadas tratadas	O número de contatos do tipo de canal de telefonia que foram tratados.	Contagem de chamadas de voz conectadas
Nº de bate-papos tratados	O número de contatos do tipo de canal de bate-papo que foram tratados.	Contagem de conexões de chat
Nº de e-mails tratados	O número de contatos do tipo de canal de e-mail que foram tratados.	Contagem de e-mails conectados

Relatórios multimídia

Volume do agente

Este relatório representa o número de clientes tratados por um agente e a pontuação média de Cisco Customer Satisfaction (CSAT).

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de perfil		
Tratadas	O número total de interações tratadas.	Tipo de término: normal	Contagem de ID da sessão de contato
Tempo Médio de Tratamento	A duração média de tempo gasto no tratamento de uma chamada.		(Soma da duração da espera + Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento)/Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal)
Média de CSAT	A pontuação média de satisfação do cliente.		Média de pontuação CSAT

Volume do agente - Gráfico

Este relatório representa o tipo de conteúdo tratado por um agente. Você pode filtrar os dados com base no tipo de conteúdo ou na data.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia, tipo de término = normal)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = normal)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail, tipo de término = normal)
Contatos tratados	O número total de contatos tratados.	Tipo de término: normal	Contagem de ID da sessão de contato

Contato por DNIS

Este relatório representa o DNIS de contato de um cliente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetros	Descrição	Fórmula
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
DNIS	Número DNIS para uma chamada recebida. Observação O DNIS não aparece para um contato de bate-papo.	<i>Segmento de linha</i>
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato.	<i>Segmento de linha</i>
Número de Contatos	Representa o número de contatos.	Contagem de ID da sessão de contato

Motivo do contato

Este relatório representa o motivo do contato de um cliente entrar em contato com o call center.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetros	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tempo na fila	O nome de uma fila, onde as chamadas estão em espera enquanto aguardam o tratamento por um agente. As chamadas se movem de um ponto de entrada para uma fila e, em seguida, são distribuídas para agentes.		Tempo na fila
Motivo do contato	Identificador do motivo.		Motivo do contato
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Tipo de canal: telefonia	Contagem de ID da sessão de contato
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Tipo de canal: bate-papo	Contagem de ID da sessão de contato
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Tipo de canal: e-mail	Contagem de ID da sessão de contato

Motivo do contato - Gráfico

Este relatório representa o volume do contato de cada ponto de entrada e tipo de canal.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail)

Volume de contatos

Este relatório representa o número de contatos tratados com base no valor de DNIS.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Definição	Fórmula
DNIS	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. DNIS, ou serviço de identificação de número discado, é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece uma cadeia de dígitos que indica o número discado pelo chamador junto com a chamada. Observação O DNIS não aparece para um contato de bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Nome do ponto de entrada	O nome de um ponto de entrada. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Contatos	Identificador de contato.	Contagem de ID da sessão de contato

Volume de contatos - Gráfico

Este relatório representa o número de contatos tratados com base no valor de DNIS de um tipo de canal.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail)

CSR - Ontem

Este relatório mostra o registro de sessão de contato (CSR) do dia anterior.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
ANI	Os dígitos da identificação automática de números (ANI) são fornecidos com uma chamada. ANI é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece o número de telefone do chamador junto com a chamada.	Valor de ANI
DNIS	Os dígitos do Dialed Number Identification Service (DNIS) são entregues com a chamada. DNIS é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece uma cadeia de dígitos que indica o número discado pelo chamador junto com a chamada.	Valor do DNIS
Fila de serviço	O nome de uma fila, onde as chamadas estão em espera enquanto aguardam o tratamento por um agente. As chamadas são movidas de um ponto de entrada para uma fila e, posteriormente, são distribuídas a agentes.	Valor do nome da fila final
Local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída.	Valor do nome do local
Equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Valor do nome da equipe
Agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas/bate-papos/e-mails do cliente	Valor do nome do agente
Hora de início da chamada	Carimbo de data/hora em que o contato foi iniciado.	Valor do carimbo de data/hora de início do contato
Hora de término da chamada	Carimbo de data/hora em que o contato foi terminado.	Valor do carimbo de data/hora de término do contato

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Duração da chamada	A duração de uma chamada conectada.	Valor de hora de término da chamada – hora de início da chamada
Tempo no IVR	A quantidade de tempo durante o qual uma chamada esteve no estado IVR.	Valor da duração IVR
Tempo na Fila	A quantidade de tempo que um contato permaneceu na fila em espera.	Valor da duração na fila
Tempo de conexão	A duração do estado conectado (em conversa) nesta interação.	Valor da duração de conexão
Tempo de espera	A quantidade de tempo durante o qual uma chamada foi colocada em espera.	Valor da duração de espera
Tempo de pós-atendimento	A quantidade de tempo acumulado que os agentes gastaram no estado de pós-atendimento após tratar as interações.	Valor da duração do pós-atendimento
Tempo de tratamento	O tempo total de tratamento de uma chamada pelo agente incluindo o tempo de pós-atendimento.	Tempo de pós-atendimento + tempo de conexão
Tempo de consulta	A quantidade de tempo que um agente gastou consultando com outro agente ao tratar uma chamada.	Valor da duração da consulta
Tempo de conferência	A quantidade de tempo que um agente permaneceu em conferência com um chamador e outro agente.	Valor da duração da conferência
Tempo de solicitação CTQ	Duração total gasta na consulta para fila em uma interação.	Valor da duração CTQ
Contagem de esperas	O número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Valor da contagem de esperas
Contagem de consultas	O número de vezes que os agentes iniciaram uma consulta com outro agente ou outra pessoa em um número externo ao tratar uma chamada.	Valor da contagem de consultas
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente.	Valor da contagem de conferências
Contagem de transferências cegas	O número de vezes que uma chamada foi transferida por transferência cega nos seguintes cenários: <ul style="list-style-type: none"> • O agente transferiu a chamada para outro agente sem consultar primeiro. • O agente transferiu a chamada para outra fila sem consultar primeiro. • O agente transferiu a chamada para um número de discagem externa (DN) sem consultar primeiro. • A chamada transferida para um ponto final (EP) pelo fluxo sem a intervenção do agente. 	Valor da contagem de transferências cegas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de solicitações CTQ	Essa é a contagem de consultas para fila dentro de uma interação.	Valor da contagem de CTQ
Número de transferências	Indica o número de vezes que uma chamada foi transferida: <ul style="list-style-type: none"> • Por um agente para outro agente • Por meio do fluxo • Para uma fila • Para um DN ou EP • Para um EP por meio da atividade GoTo 	Valor da contagem de transferências
Erros de transferência	Indica o número de vezes que a transferência falhou.	Valor da contagem de erros de transferência
Tipo de tratamento	Indica como a chamada foi realizada, curta, abandonada, normal.	Valor do tipo de tratamento
Direção da chamada	Indica se o tipo de chamada é uma chamada de entrada ou de saída. Observação Clique na célula da tabela Direção da chamada para ver o ícone Detalhar. Clique no ícone para iniciar a caixa de diálogo modal Detalhamento. Você pode ver os seguintes parâmetros: Motivo do término — Especifica o motivo pelo qual a chamada foi encerrada. Por exemplo, o Cliente saiu da chamada. Parte terminante — Especifica quem terminou a chamada ou onde a chamada foi terminada. Por exemplo, se a chamada foi encerrada pelo agente ou pelo cliente, se a chamada foi encerrada no sistema ou fila de espera.	Valor da direção da chamada
Tipo de término	Uma cadeia de texto especificando como uma chamada foi finalizada.	Valor do tipo de término
Sinalizador de registro	Sinalizador que indica se o contato foi gravado.	Valor de Está registrado
Finalizar	O código de pós-atendimento que o agente deu para a interação.	Valor do nome do código de pós-atendimento
ID da Sessão	Uma cadeia de caracteres exclusiva que identifica a sessão do contato.	Valor da ID da sessão de contato

Volume de contatos de ponto de entrada - CAR

Este relatório representa o ponto de entrada por meio do qual o cliente foi roteado para um agente do IVR.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do ponto de entrada	O nome de um ponto de entrada. Usado como: segmento de linha		
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
A partir do ponto de entrada	O número de chamadas que entraram nessa fila depois de serem classificadas na fila de um ponto de entrada pelo script de controle de chamadas IVR.	Estado da atividade: conectado em IVR Estado anterior: conectado em IVR	Contagem de ID exclusivo do registro
Transferidas	O número de chamadas transferidas para este ponto de entrada por um agente que clicou no botão Fila e selecionou um ponto de entrada na lista suspensa e clicou em Transferir.	Estado anterior: conectado Estado da atividade: conectado em IVR	Contagem de ID exclusivo do registro
IVR finalizado	Ponto de saída do IVR/AA.	Estado anterior: conectado em IVR Estado da atividade: finalizada	Contagem de ID exclusivo do registro

Volume de contatos de ponto de entrada - Gráfico

Este relatório exibe o ponto de entrada de contato.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail)

Contatos de entrada curtos - Ponto de entrada

Este relatório representa o número de chamadas que foram finalizadas sem serem conectadas a um agente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do ponto de entrada	O nome de um ponto de entrada. Usado como: segmento de perfil		
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de perfil		
Recebidas	O número de tipos de contato de entrada.		Contagem de ID da sessão de contato
Curta	O número de chamadas que foram finalizadas dentro do limite de Chamada curta provisionado para a empresa sem estar no estado conectado.	Tipo de término: chamada_curta	Contagem de ID da sessão de contato
Tempo no IVR	A duração da chamada no IVR.		Soma da duração no IVR

Gráfico de fila abandonada

Este relatório representa o número de clientes abandonados para cada fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Tipo de término: abandonado Tipo de canal: telefonia	Contagem de ID da sessão de contato
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Tipo de término: abandonado Tipo de canal: bate-papo	Contagem de ID da sessão de contato
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Tipo de término: abandonado Tipo de canal: e-mail	Contagem de ID da sessão de contato

Fila abandonada

Este relatório representa o número de chamadas que estavam no sistema, mas foram finalizadas antes de serem distribuídas a um agente ou outro recurso.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo na fila	O nome de uma fila. Usado como: segmento de linha	ID da fila final = não está em 0	
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	ID da fila final = não está em 0	
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas que foram transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de tratamento = abandonada) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_rápida)
% de abandonadas	O percentual de chamadas que foram abandonadas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de tratamento = abandonada)/Soma da contagem de contatos
Abandonadas	O número de chamadas abandonadas durante o intervalo do relatório. Uma chamada abandonada é uma chamada que foi finalizada sem ser distribuída para um local de destino, mas que estava no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta fornecido para a empresa.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato
Tempo médio em fila	A quantidade de tempo acumulado que as chamadas estiveram na fila, aguardando para serem enviadas para um agente ou outro recurso. Como o tempo na fila é calculado após a chamada sair da fila, o tempo na fila de uma chamada que ainda está na fila não é refletido no relatório.		Soma da duração na fila/Soma da contagem de filas

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo médio de abandono	A quantidade de tempo acumulado que as chamadas permaneceram no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta, mas foram terminadas antes de serem distribuídas a um agente ou outro recurso.		Soma da duração na fila (o contato foi tratado = 1)/Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)

Volume de contatos na fila - Gráfico

Este relatório de gráfico representa o número de tipos de canal que entraram na fila para um tipo de canal específico.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia, tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia, tipo de término = normal) + Soma da contagem de contatos (tipo de canal = telefonia, tipo de término = desconexão_rápida)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = normal) + Soma da contagem de contatos (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = desconexão_rápida)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail, tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail, tipo de término = normal) + Soma da contagem de contatos (tipo de canal = e-mail, tipo de término = desconexão_rápida)

Volume de contatos na fila

Este relatório representa o número de tipos de canal que entraram na fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo na fila	Nome da fila Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Total	Número total de contatos.	Soma da contagem de contatos
Em fila	O número de chamadas que entraram em fila durante o intervalo do relatório.	Soma da contagem de filas

Nível de serviço da fila

Este relatório representa o nível de serviço de uma fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo na fila	Nome da fila Usado como: segmento de linha		
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
% de nível de serviço	O número de chamadas que foram atendidas dentro do limite de nível de serviço provisionado para a fila ou habilidade		% de nível de serviço = Soma de incluídos no nível de serviço/Total
Total de chamadas de pontos de entrada	O número total de chamadas de contatos que chegaram ao sistema do Webex Contact Center por meio de todos os pontos de entrada para a duração selecionada.		Soma da contagem de contatos
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas que foram transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Soma da contagem de contatos (tipo de término = desconexão_rápida)
Abandonadas	O número de chamadas abandonadas durante o intervalo do relatório. Uma chamada abandonada é uma chamada que foi finalizada sem ser distribuída para um local de destino, mas que estava no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta fornecido para a empresa.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Respondidas	O número de chamadas que foram roteadas da fila para um agente ou recurso disponível e foram atendidas pelo agente ou recurso.	Duração da conexão: > 0	Contagem de ID da sessão de contato
Contagem de conferências	O número de vezes que os agentes iniciaram uma chamada de conferência para um agente ou número externo.		Soma da contagem de conferências
Contagem de esperas	O número de vezes em que um chamador foi colocado em espera.		Soma da contagem de esperas
Tempo médio de abandono	A quantidade de tempo acumulado que as chamadas permaneceram no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta, mas foram terminadas antes de serem distribuídas a um agente ou outro recurso.		Soma da duração na fila (o contato foi tratado != 1)/Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)
Velocidade média de resposta	O tempo total de resposta dividido pelo número total de chamadas atendidas.		Soma da duração na fila (o contato foi tratado = 1)/Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)

Volume de contatos do local - Gráfico

Este relatório representa o número de tipos de contato para cada local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia, tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia, tipo de término = normal) + Soma da contagem de contatos (tipo de canal = telefonia, tipo de término = desconexão_rápida)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = normal) + Soma da contagem de contatos (tipo de canal = bate-papo, tipo de término = desconexão_rápida)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail, tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail, tipo de término = normal) + Soma da contagem de contatos (tipo de canal = e-mail, tipo de término = desconexão_rápida)

Detalhes de contato de locais

Este relatório representa os detalhes de todos os agentes em uma equipe de um local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do local	O nome de um local. Usado como: segmento de linha	A ID do local não está em 0	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	A ID do local não está em 0	
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas que foram transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Soma da contagem de contatos (tipo de término = desconexão_rápida)
Contagem de desconexões repentinas	O número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Tipo de término: desconexão_rápida	Soma da contagem de contatos
Respondidas	O número de chamadas que foram roteadas da fila para um agente ou recurso disponível e foram atendidas pelo agente ou recurso.	Tipo de término: normal	Contagem de ID da sessão de contato
Contagem de conferências			Soma da contagem de conferências
% de abandonadas	O percentual de chamadas que foram abandonadas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)/Soma da contagem de contatos
Contagem de esperas	O número de vezes em que um chamador foi colocado em espera.		Soma da contagem de esperas

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo de resposta	A quantidade de tempo acumulada entre o momento em que as chamadas entraram na fila e o momento em que foram atendidas (conectadas a um agente ou outro recurso) durante o intervalo do relatório. Como o tempo de resposta é calculado depois que a chamada é atendida, o tempo de resposta para chamadas que estão aguardando para serem atendidas não é refletido no relatório.	O contato é tratado: = 1	Soma da duração na fila
Tempo de conexão	O intervalo de tempo entre o momento em que as chamadas foram atendidas por um agente ou outro recurso e o momento em que foram finalizadas. Como o tempo de conexão não é calculado até que a chamada seja finalizada, o tempo de conexão de uma chamada que ainda está em andamento não é refletido no relatório.		Soma da duração da espera + Soma da duração da conexão

Detalhes de contato de equipes

Este relatório representa o número de tipos de contato de uma equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome da equipe	O nome de uma equipe. Usado como: segmento de linha		
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas que foram transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Soma da contagem de contatos (tipo de término = desconexão_repentina)

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Contagem de desconexões repentinas	O número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Tipo de término: desconexão_repentina	Soma da contagem de contatos
Respondidas	O número de chamadas que foram roteadas da fila para um agente ou recurso disponível e foram atendidas pelo agente ou recurso.	Tipo de término: normal	Contagem de ID da sessão de contato
Contagem de conferências	O número de vezes que os agentes iniciaram uma chamada de conferência para um agente ou número externo.		Soma da contagem de conferências
Contagem de esperas	O número de vezes em que um chamador foi colocado em espera.		Soma da contagem de esperas
Tempo de resposta	A quantidade de tempo acumulada entre o momento em que as chamadas entraram na fila e o momento em que foram atendidas (conectadas a um agente ou outro recurso) durante o intervalo do relatório. Como o tempo de resposta é calculado depois que a chamada é atendida, o tempo de resposta para chamadas que estão aguardando para serem atendidas não é refletido no relatório.	O contato é tratado: = 1	Soma da duração na fila
Tempo de conexão	O intervalo de tempo entre o momento em que as chamadas foram atendidas por um agente ou outro recurso e o momento em que foram finalizadas. Como o tempo de conexão não é calculado até que a chamada seja finalizada, o tempo de conexão de uma chamada que ainda está em andamento não é refletido no relatório.		Soma da duração da espera + Soma da duração da conexão

Relatório de volume

Este relatório representa o número de tipos de canal de uma equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.		Tipo de canal
Oferecidas	O número total de contatos oferecidos.		Soma de É oferecido

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tratadas	O número total de interações tratadas.	Tipo de término: normal	Contagem de ID da sessão de contato
Tempo Médio de Tratamento	A duração média de tempo gasto no tratamento de uma chamada.		(Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera + Soma da duração do pós-atendimento)/Contagem de ID da sessão de contato

Relatório de volume - Gráfico

Este relatório representa o número de contatos oferecidos ou tratados para um tipo de canal particular.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Oferecidas	O número total de contatos oferecidos.		Soma de É oferecido
Tratadas	O número total de interações tratadas.	Tipo de término: normal	Contagem de ID da sessão de contato

Relatórios de autoatendimento

Relatório de fluxo de diálogo IVR e CVA

Este relatório exibe as métricas operacionais de autoatendimento. As informações de análise e relatórios de autoatendimento consistem em:

- O número de chamadas abandonadas em autoatendimento.
- O número de chamadas abandonadas em uma fila.



Observação

O autoatendimento é habilitado pela adição da atividade do agente virtual ao fluxo de chamadas no Flow Designer. Quando um cliente contata o contact center, o agente virtual trata o contato no IVR. Para obter mais informações sobre como configurar o assistente virtual, consulte a seção *Agente virtual* do [Guia de configuração e administração do Cisco Webex Contact Center](#).

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia > Relatórios de autoatendimento > Relatório de fluxo de diálogo IVR e CVA.

Tipo de saída: tabela

Tabela 5: Relatório de fluxo de diálogo IVR e CVA

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	O período de tempo para o qual os dados analíticos de autoatendimento são relatados.		
Nome do ponto de entrada	A lista de pontos de entrada da chamada IVR.		
Total de chamadas IVR	O número total de chamadas IVR tratadas pelo agente virtual.		
Chamadas abandonadas no autoatendimento	O número de chamadas IVR que foram abandonadas no IVR.		
Chamadas encaminhadas para a fila	Número de chamadas IVR que foram encaminhadas para uma fila.		
Percentual de encaminhamento para fila	Percentual de chamadas IVR que foram encaminhadas para uma fila.		100 * (chamadas encaminhadas para a fila/total de chamadas IVR)

Clique em qualquer célula da tabela (exceto a célula da tabela **Percentual de encaminhamento para fila**) para ver o ícone de **Detalhamento**. Clique no ícone para iniciar a caixa de diálogo modal **Detalhamento**. A caixa de diálogo modal **Detalhamento** exibe os registros envolvidos na computação da visualização. Você pode ver os seguintes detalhes:

Tabela 6: Detalhar

Parâmetro	Descrição
Nome da atividade	Mostra o nome da atividade, como CVA, prompt de reprodução, menu e fila.
Número de chamadas concluídas nesta atividade	Mostra o número total de chamadas concluídas nesta atividade.

Para adicionar uma nova coluna no relatório, você pode selecionar as medidas e os campos apropriados na lista suspensa no lado esquerdo da caixa de diálogo modal **Detalhamento**. Você pode exportar o relatório de **Detalhamento** no formato do Microsoft Excel ou no formato CSV para um local preferido. Para exibir a caixa de diálogo modal **Detalhamento** em uma janela separada, clique no ícone **Iniciar**.

Você pode detalhar ainda mais a célula da tabela **Nome da atividade** para exibir a sequência de atividades. Este relatório de **Detalhamento** é o detalhamento de segundo nível. Você pode ver os seguintes detalhes:

Tabela 7: Detalhar

Parâmetro	Descrição
Nome do ponto de entrada	Mostra o ponto de entrada para essa atividade em particular.
Marca de data/hora	Mostra a data e a hora em que a chamada chegou no autoatendimento.
ID da Chamada	Mostra o número de ID da chamada.
Sequência de atividade	Mostra a sequência de atividades envolvidas na chamada. As atividades incluem DTMF, nome do prompt, nome da fila, abandonada, concluída, CVA, menu, concluído no autoatendimento e abandonado no autoatendimento.

Relatório de saída da fila

Este relatório exibe as opções de saída da fila feitas pelo cliente.

Quando um cliente contata o contact center, o agente virtual trata o contato no IVR. O IVR fornece uma opção para que o cliente saia da fila. Este relatório mostra:

- O número de saídas.
- Outros dados associados à chamada.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia > Relatórios de autoatendimento > Relatório de saída da fila.

Tipo de saída: tabela

Tabela 8: Relatório de saída da fila

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Data	Exibe a data.		
Tempo na fila	A fila em que o contato estava no momento da saída.		
Número de saídas	O número de contatos do cliente que saíram de uma fila específica na data especificada.		

Clique em **Número de saídas** para ver o ícone de **Detalhamento**. Clique no ícone para iniciar a caixa de diálogo modal **Detalhamento**. A caixa de diálogo modal **Detalhamento** exibe os registros envolvidos na computação da visualização. Você pode ver os seguintes detalhes:

Tabela 9: Detalhar

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Hora da chamada	Mostra a hora em que a chamada foi conectada.	
ANI	Mostra o número de ANI associado à chamada.	
DNIS	Mostra o número de DNIS associado à chamada.	
Sequência de fluxo de trabalho	Mostra a sequência de atividades ocorridas durante a chamada.	

Para adicionar uma nova coluna no relatório, você pode selecionar as medidas e os campos apropriados na lista suspensa no lado esquerdo da caixa de diálogo modal **Detalhamento**. Você pode exportar o relatório de **Detalhamento** no formato do Microsoft Excel ou no formato CSV para um local preferido. Para exibir a caixa de diálogo modal **Detalhamento** em uma janela separada, clique no ícone **Iniciar**.

Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada de IVR embutido

O Webex Contact Center se integra ao gerenciamento de experiência do Cisco Webex para apresentar pesquisas pós-chamadas aos clientes e coletar comentários.



Observação Se o relatório não for exibido, entre em contato com o suporte da Cisco, pois o sinalizador de recurso correspondente talvez precise ser ativado.

O relatório de estatísticas da pesquisa pós-chamada IVR permite que administradores e supervisores vejam as estatísticas da pesquisa pós-chamada para medir a eficácia das campanhas. Esse relatório está disponível para clientes que têm acesso ao widget Webex Experience Management.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia > Relatórios de autoatendimento > Relatório de estatísticas da pesquisa pós-chamada IVR inline

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	O período para o qual os dados da pesquisa pós-chamada do Webex Experience Management são relatados.		
Total de chamadas	O número total de chamadas de voz para as quais a pesquisa pós-chamada foi oferecida ao cliente durante o intervalo		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Número de ativação da pesquisa	O número de clientes que optaram pela pesquisa inline. Observação Se houver um erro ao coletar a preferência de ativação do chamador, ele não será considerado como parte do cálculo do número de ativação da pesquisa.		
Estatísticas de ativação da pesquisa	O percentual de clientes que optaram pela pesquisa inline.		$(\text{Número de ativação da pesquisa} / \text{Total de contatos com pesquisa}) \times 100$
Taxa de resposta da pesquisa	O percentual de chamadas de voz para as quais a resposta da pesquisa pós-chamada foi recebida. É calculado como uma porcentagem do número de ativação da pesquisa.		
Taxa de conclusão da pesquisa	O percentual de perguntas respondidas pelos clientes. É calculado como uma porcentagem do número total de perguntas publicadas para os clientes.		

O valor de resumo de **Total de chamadas com pesquisa** e **Número de ativação da pesquisa** é a soma de todos os valores para uma duração específica.

O valor de resumo de **Estatísticas de ativação da pesquisa** é o percentual dos valores de resumo de **Total de chamadas com pesquisa** e **Número de ativação da pesquisa**.

O valor de resumo de **Taxa de resposta da pesquisa** é o percentual dos valores de resumo de **Total de chamadas com pesquisa** e do número total de clientes que participaram da pesquisa.

O valor de resumo de **Taxa de conclusão da pesquisa** é o percentual dos valores de resumo de **Total de chamadas com pesquisa** e do número total de clientes que concluíram a pesquisa.



Observação Se uma chamada de voz receber várias pesquisas, apenas os detalhes finais da pesquisa serão registrados.

Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada

O Webex Contact Center se integra ao gerenciamento de experiência do Cisco Webex para apresentar pesquisas pós-chamadas aos clientes e coletar comentários.



Observação Se o relatório não for exibido, entre em contato com o suporte da Cisco, pois o sinalizador de recurso correspondente talvez precise ser ativado.

O Relatório de estatísticas da pesquisa pós-chamada está disponível para clientes que têm acesso ao widget Webex Experience Management.

Esse relatório permite que administradores e supervisores vejam as estatísticas da pesquisa pós-chamada para medir a eficácia das campanhas. Esse relatório inclui dados tanto para pesquisas inline quanto diferidas. Uma pesquisa inline é uma pesquisa que é apresentada a um cliente quando uma chamada de voz com o cliente termina. Uma pesquisa diferida é uma pesquisa que é apresentada posteriormente, via SMS ou e-mail.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios multimídia > Relatórios de autoatendimento > Relatório de estatísticas da pesquisa pós-chamada

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	O período para o qual os dados da pesquisa pós-chamada do Cisco Webex Experience Management são relatados.		
Tipo de pesquisa	O tipo de pesquisa que os clientes escolheram (pesquisa Inline ou Diferida).		
Total de contatos com pesquisa	Número total de clientes que receberam o tipo específico de pesquisa (pesquisa Inline e pesquisa Diferida).		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Número de ativação da pesquisa	Número total de clientes que optaram por cada tipo de pesquisa (pesquisa Inline e pesquisa Diferida). Observação Se houver um erro ao coletar a preferência de ativação do chamador, ele não será considerado como parte do cálculo do número de ativação da pesquisa.		
Estatísticas de ativação da pesquisa	O percentual de clientes que optaram pela pesquisa (pesquisa Inline e pesquisa Diferida).		$(\text{Número de ativação da pesquisa} / \text{Total de contatos com pesquisa}) \times 100$

O valor de resumo de **Total de chamadas com pesquisa** e **Número de ativação da pesquisa** é a soma de todos os valores para uma duração específica.

O valor de resumo de **Estatísticas de ativação da pesquisa** é o percentual dos valores de resumo de **Total de chamadas com pesquisa** e **Número de ativação da pesquisa**.



Observação Se uma chamada de voz receber várias pesquisas, apenas os detalhes finais da pesquisa serão registrados.

Estatísticas da equipe e da fila

Cartão de tempo médio de tratamento

Este relatório exibe o tempo médio do total de contatos (voz, e-mail e bate-papo) que foram tratados.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: cartão

Cartão de tempo médio de pós-atendimento

Este relatório exibe o tempo médio de pós-atendimento de cada canal individual e de canais gerais.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: tabela

Estatísticas da equipe

Este relatório exibe as estatísticas da equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Mostra a duração na qual as estatísticas da equipe são coletadas.		Últimos 7 dias
Nome da equipe	Mostra o nome da equipe.		
Nome do agente	Mostra o nome do agente.		
Nº de contatos tratados	Mostra o número de contatos que foram tratados pelo agente.		
Total de Contatos Tratados	Mostra o número total de contatos que foram tratados pelo agente para o tipo de canal de chamada.		Soma de contatos de entrada tratados + Chamadas de discagem externa tratadas
Contatos de entrada tratados	Mostra o número total de contatos de entrada que foram tratados pelo agente para o tipo de canal de chamada.		
Retornos de chamada tratados	Mostra o número de retornos de chamada que foram tratados pelo agente para o tipo de canal de chamada.		
Chamadas de discagem externa tratadas	Mostra o número total de chamadas de discagem externa que foram atendidas pelo agente para o tipo de canal de chamada.		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo médio de tratamento	Mostra o tempo médio gasto pelo agente nos contatos tratados.		Soma da duração do pós-atendimento + Soma da duração da conexão/Nº de contatos tratados
Tempo Médio de Finalização	Mostra o tempo médio que foi gasto no pós-atendimento dos contatos tratados.		Soma da duração do pós-atendimento/Soma da contagem de pós-atendimentos



Observação As colunas **Total de contatos tratados**, **Contatos de entrada tratados**, **Retornos de chamadas tratados** e **Chamadas de discagem externa atendidas** estão disponíveis no relatório de estatísticas da equipe dos relatórios APS no Agent Desktop.

Cartão de total de tratados

Este relatório exibe o número total de contatos tratados e dividido por tipo de canal.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: cartão

Relatórios de uso da licença

Relatório de uso de licenças - Webex Contact Center PSTN

Este relatório fornece uma visualização do número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas observadas diariamente no Agent Desktop. Indica o uso da SKU de entrada por chamada de PSTN. O relatório fornece adicionalmente o número máximo de chamadas de voz gratuitas simultâneas observadas diariamente no localatário. Indica o uso da SKU de entrada por chamada gratuita de PSTN. Uma divisão do máximo de chamadas de voz gratuitas simultâneas é fornecida para mostrar a composição das chamadas conectadas ao agente, sistema IVR e fila.

Esse relatório mostra dados de uso diário para o mês selecionado. Por padrão, o mês atual está selecionado. Você pode selecionar um mês apropriado na lista suspensa para os últimos 36 meses. Os dias do mês na tabela são organizados em ordem crescente.

Para relatórios de uso de licenças, você tem a opção de escolher o fuso horário UTC (Fuso horário de **cobrança**). Por padrão, o fuso horário UTC está selecionado. Quando a caixa de seleção de fuso horário UTC não for selecionada, o relatório mostrará os dados no fuso horário do Analisador configurados na Barra de título do Analisador. Ao exportar o relatório de uso de licenças, você poderá ver o relatório exportado no fuso horário selecionado.

O valor de **Resumo** da **Máximo de sessões de agente ativado por voz simultâneas** é considerado como uso para o SKU de entrada tarifada PSTN para faturamento mensal.

O valor de **Resumo** da **Máximo de chamadas gratuitas simultâneas** é considerado como uso para o SKU de entrada gratuito PSTN para faturamento mensal.



Observação Se nenhum agente se conectar por uma duração específica, o relatório exibirá zero no registro para a duração específica. Se um agente estiver conectado e nenhuma chamada tiver sido feita pelo agente até o logoff, o registro de número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas é definido como um.



Observação No caso do navegador Mozilla Firefox, você precisa inserir a data manualmente no formato *AAAA-MM*.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios de uso de licenças

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Data	Mostra a data do relatório diário.	
Número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas	Mostra o número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas no dia.	
Máximo de chamadas gratuitas simultâneas	Mostra o número máximo de chamadas simultâneas em números discados gratuitos no dia.	
Chamadas de voz gratuitas - Agentes	Essas colunas fornecem uma divisão do máximo de chamadas de voz gratuitas simultâneas para mostrar a composição das chamadas conectadas ao agente, sistema IVR e fila.	
Chamadas de voz gratuitas - IVR		
Chamadas de voz gratuitas - Fila		
Chamadas tarifadas simultâneas	Mostra o total de chamadas simultâneas conectadas aos números de discagem tarifados quando há uma quantidade máxima de chamadas gratuitas simultâneas.	
Chamadas de voz tarifadas - Agentes	Essas colunas fornecem uma divisão das chamadas tarifadas simultâneas para mostrar a composição das chamadas conectadas ao agente, sistema IVR e fila.	
Chamadas de voz tarifadas - IVR		
Chamadas de voz tarifadas - Fila		

Você pode selecionar um DN específico na lista suspensa **Selecionar DN**. O valor padrão da lista suspensa Selecionar DN é definido como **Todos os DNs com as chamadas**. O valor padrão agrega os dados da chamada para todos os DNs (tarifado e gratuito).

Os DNs listados na lista suspensa **Selecionar DN** incluem os DNs tarifados e gratuitos que trataram pelo menos uma chamada no mês selecionado.

Quando você seleciona um DN tarifado na lista suspensa **Selecionar DN**, os registros de coluna **Máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas**, **Chamadas tarifadas simultâneas** e **Chamadas de voz tarifadas** (incluindo agente, IVR e fila) são exibidos. As colunas **Máximo de chamadas gratuitas simultâneas** e **Chamadas de voz gratuitas** exibem NA.

Quando você seleciona um DN gratuito na lista suspensa **Selecionar DN**, os registros de coluna **Máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas**, **Máximo de chamadas gratuitas simultâneas** e **Chamadas de voz gratuitas** (dividido por agente, IVR e fila) são exibidos. As colunas **Chamadas tarifadas simultâneas** e **Chamadas de voz tarifadas** exibem NA.

Para buscar os dados de vários DNs, clique em **Seleção personalizada** na lista suspensa **Selecionar DN** para iniciar a caixa de diálogo modal **DN - Seleção personalizada**. Você pode selecionar vários DNs na lista suspensa **DN**, selecionando a caixa de seleção ao lado do DN. Essa lista inclui os DNs tarifados e gratuitos. Você pode selecionar os DNs apropriados que podem ser um misto de DNs tarifados e gratuitos. A lista de DN selecionada também é exibida no campo **DN escolhido**.

Relatório histórico de uso de licenças - Webex Contact Center PSTN

Este relatório fornece uma visualização do número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas observadas mensalmente no Agent Desktop. Uma exibição dos dados de 12 meses consecutivos está disponível em qualquer momento. Estão disponíveis os dados dos últimos 36 meses. O relatório fornece uma indicação de sazonalidade em consumo de licença de PSTN.

Para relatórios de uso de licenças, você tem a opção de escolher o fuso horário UTC (Fuso horário de **cobrança**). Por padrão, o fuso horário UTC está selecionado. Quando a caixa de seleção de fuso horário UTC não for selecionada, o relatório mostrará os dados no fuso horário do Analisador configurados na Barra de título do Analisador. Ao exportar o relatório de uso de licenças, você poderá ver o relatório exportado no fuso horário selecionado.

O valor de **Resumo** da **Máximo de sessões de agente ativado por voz simultâneas** é relatado para o SKU de entrada gratuito PSTN.

O valor de **Resumo** do **Máximo de chamadas gratuitas simultâneas** é relatado para o SKU de entrada gratuito PSTN.



Observação No caso do navegador Mozilla Firefox, você precisa inserir a data manualmente no formato *AAAA-MM*.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios de uso de licenças

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Mês	Mostra o mês e o ano do relatório mensal.	
Número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas	Mostra o número máximo de sessões de agente ativadas por voz simultâneas no mês.	
Máximo de chamadas gratuitas simultâneas	Mostra o número máximo de chamadas simultâneas em números gratuitos discados no mês.	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Chamadas de voz gratuitas - Agentes	Essas colunas fornecem uma divisão do máximo de chamadas de voz gratuitas simultâneas para mostrar a composição das chamadas conectadas ao agente, ao sistema IVR e à Fila.	
Chamadas de voz gratuitas - IVR		
Chamadas de voz gratuitas - Fila		
Chamadas tarifadas simultâneas	Mostra o total de chamadas simultâneas conectadas aos números de discagem tarifados quando há uma quantidade máxima de chamadas gratuitas simultâneas.	
Chamadas de voz tarifadas - Agentes	Essas colunas fornecem uma divisão das Chamadas Tarifadas simultâneas para mostrar a composição das chamadas conectadas ao Agente, Sistema IVR e Fila.	
Chamadas de voz tarifadas - IVR		
Chamadas de voz tarifadas - Fila		

Relatórios de retorno de chamadas

Relatório de retorno de chamadas

O cliente da central de contato pode optar por receber um retorno de chamada de um agente quando o cliente visita o website da central de contato, se comunica com o bot ou espera em uma fila. O fluxo de retorno de chamada de cortesia é configurado pelo desenvolvedor de fluxo. Para obter mais informações, consulte o capítulo de Retorno de chamada de cortesia na [Configuração do Cisco Webex Contact Center e no Guia de Administração](#).

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Relatórios de retorno de chamada

Tipo de saída: tabela

Tabela 10: Relatório de retorno de chamadas

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo na fila	O nome da última fila associada ao retorno de chamada.		
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser Cortesia ou web.		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Fonte do retorno de chamada	A origem do retorno de chamada. A origem de um retorno de chamada pode ser web, bate-papo ou IVR.		
Hora de solicitação de retorno de chamada	A hora em que o cliente optou pelo retorno de chamada.		
Tempo de retorno de chamada conectado	A hora em que o retorno de chamada foi conectado entre o agente e o cliente.		
Número de retorno de chamada	O número baseado no ANI ou o número que foi configurado em um fluxo de trabalho.		
Nome do agente preferido	<p>O nome do agente preferencial que efetuou o retorno de chamada para o contato na fila.</p> <p>Observação Esta coluna exibe um valor N/D se o contato não estiver na fila para o agente preferencial por meio da atividade Fila para agente no Flow Designer.</p> <p>Para mais informações, consulte a documentação Fila para o Agente da atividade.</p> <p>Se o agente preferencial não puder efetuar um retorno de chamada, a coluna Nome do agente exibirá um valor N/A.</p>		
Nome do agente	O nome do agente que efetua o retorno de chamada.		
Nome da equipe	O nome da equipe à qual o agente pertence.		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Status do último de retorno de chamada	<p>O status do último retorno de chamada.</p> <p>Status do retorno de chamada</p> <p>Sucesso: quando uma chamada de retorno de chamada tiver sido conectada.</p> <p>Não processado: quando um agente recebe a solicitação de retorno de chamada, mas está com processamento pendente.</p> <p>Falha: quando um retorno de chamada foi tentado, mas a conexão não foi estabelecida.</p>		

Relatórios em tempo real



Observação

Os relatórios em tempo real têm intervalos de atualização específicos. Ao executar um relatório em tempo real, você pode ter mais capacidade de filtragem. Passe o mouse no cabeçalho da tabela para ver o ícone de **menu de hambúrguer**. Clique no ícone de **menu de hambúrguer** para abrir a lista suspensa de filtros. Você pode selecionar ou desmarcar as entidades apropriadas na lista suspensa de filtros. Você pode fechar e reabrir o menu suspenso de filtros para ver a seleção de filtros original.

Ao selecionar ou desmarcar as entidades apropriadas no menu suspenso de filtros, se aparecer uma janela de atualização do relatório:

- Todas as caixas de seleção na lista suspensa de filtros são selecionadas nessa janela de atualização.
- Para continuar a seleção do filtro, aguarde até que a atualização seja concluída, feche e reabra o menu suspenso de filtros.

Você pode selecionar os filtros entre os intervalos de atualização.



Observação

Esses relatórios não estão disponíveis para usuários do Cloud Connect.

Relatórios em tempo real de agentes

Este relatório representa a exibição detalhada em um nível de equipe e local.

Relatório de intervalo - Agente*Intervalo do agente em tempo real*

Este relatório representa um valor cumulativo e derivado quando um agente está conectado a um tipo de canal.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Tempo real - 30 min
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	(Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento) + (Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração da conexão)/(Soma da duração da disponibilidade + Soma da duração de ociosidade + Soma da duração do estado Não respondendo) + (Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento + Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa)
Total de chamadas	O número total de chamadas de todos os tipos de origem.	Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de conexões
Tempo Ocioso	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Tempo Disponível	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de reserva para entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Reservado (duração de tempo assim que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Soma da duração do toque
Tempo de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que um agente esteve conversando com um chamador.	Soma da duração da conexão
Tempo de contato de entrada	A duração total da conexão de uma chamada que o agente está a atender incluindo o tempo em espera.	Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera
Tempo de espera para entrada	O número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Soma da duração da espera
Tempo de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que um agente esteve conversando com um chamador.	Soma da duração da conexão
Tempo de pós-atendimento de entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento
Tempo médio de entradas conectadas	O tempo médio de conexão de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera)/Soma da contagem de conexões
Tempo médio de tratamento de entrada	A duração média do tempo que os agentes permaneceram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	(Soma da duração da conexão + Soma da duração do pós-atendimento)/(Soma da contagem de conexões)
Tempo do estado Não respondendo	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo
Contagem de tentativas de discagem externa	O número de vezes que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa (duração de tempo assim que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Soma da contagem de discagens externas
Contagem de conexões de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo de reserva para discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma da duração do toque de discagem externa
Tempo de espera de discagem externa	A quantidade total de tempo que as chamadas de discagem externa estiveram em espera.	Soma da duração da espera da discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de conexão de discagem externa	A quantidade de tempo que os agentes se conectaram às chamadas de discagem externa.	Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo de pós-atendimento de discagem externa	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio de conexão de saída.	Soma da duração da conexão de discagem externa/Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo médio de tratamento de discagem externa	A duração média de tempo gasto no tratamento de uma chamada de discagem externa (tempo total de conexão de discagem externa mais o tempo total de pós-atendimento de discagem externa, dividido pela contagem de conexões de discagem externa).	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa)/(Soma da contagem de discagens externas + Soma da contagem de conexões de discagem externa)
Duração do logon	A soma de tempo durante o qual o agente esteve envolvido na atividade.	Carimbo de data/hora máximo de logoff - Carimbo de data/hora mínimo de logon

Intervalo do agente em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o tempo em que um agente está conectado a um tipo de conteúdo.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de conexões	O número de e-mails, bate-papos e chamadas de telefonia que foram distribuídos e aceitos.	Soma da contagem de conexões

Estatísticas de discagem externa do agente em tempo real

Este relatório representa o número de chamadas de discagem externa feitas por um agente em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Tempo de início de sessão	A data e a hora em que o agente fez login.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Contato externo tratado	O número de chamadas de saída tratadas.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio de tratamento para chamadas de saída.	(Tempo de conexão de discagem externa + Tempo de pós-atendimento de discagem externa)/Chamadas de discagem externa Tempo de conexão de discagem externa = Soma da duração da conexão de discagem externa. Tempo de pós-atendimento de discagem externa = Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa. Chamadas de discagem externa = Contagem de tentativas de discagem externa + Contatos de discagem externa tratados Contagem de tentativas de discagem externa = Soma da contagem de discagens externas.
Tempo de conexão de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente esteve conversando com terceiros em uma chamada de discagem externa.	Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo médio de conexão de discagem externa	A média do tempo de conexão de discagem externa.	Tempo de conexão de discagem externa/Contatos de discagem externa tratados

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de conversa por discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente esteve conversando com terceiros em uma chamada de discagem externa.	Tempo de conexão de discagem externa + Duração da espera de discagem externa Duração da espera de discagem externa = Soma da duração da espera de discagem externa

Intervalo do local em tempo real

Este relatório representa os detalhes de um local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do local	O nome do local.	Segmento de linha
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Segmento de linha
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	((Soma da duração do pós-atendimento de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento) + (Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração da conexão))/Horas da equipe
Total de Contatos	Número total de chamadas	Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de conexões
Tempo Ocioso	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Tempo Disponível	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade
Tempo de reserva para entrada	O número de vezes que um agente entrou no estado Reservado para entrada.	Soma da duração do toque
Tempo de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Reservado (duração de tempo assim que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Soma da duração da conexão

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de espera para entrada	O número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Soma da duração da espera
Tempo de contato de entrada	O número de chamadas de entrada que foram conectadas a um agente.	Soma da duração da conexão + Soma da duração da espera
Tempo de pós-atendimento de entrada	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma da duração do pós-atendimento
Tempo médio de entradas conectadas	O número de agentes atualmente conectados a uma chamada de entrada.	$(\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração da espera}) / \text{Soma da contagem de conexões}$
Tempo médio de tratamento de entrada	A duração média de tempo gasto no tratamento de uma chamada de entrada.	$(\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração do pós-atendimento}) / (\text{Soma da contagem de conexões})$
Tempo do estado Não respondendo	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo
Contagem de tentativas de discagem externa	O número de vezes que um agente tentou efetuar uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de discagens externas
Contagem de conexões de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.	Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo de reserva para discagem externa	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa	Soma da duração do toque de discagem externa
Tempo de espera de discagem externa	O número de vezes que um agente colocou uma chamada de discagem externa em espera.	Soma da duração da espera da discagem externa
Tempo de conexão de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.	Soma da duração da conexão de discagem externa
Tempo de pós-atendimento de discagem externa	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio de conexão de discagem externa.	$\text{Soma da duração da conexão de discagem externa} / \text{Soma da contagem de conexões de discagem externa}$

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de tratamento de discagem externa	A duração média de tempo gasto no tratamento de uma chamada de discagem externa.	(Soma da duração da conexão de discagem externa + Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa)/(Soma da contagem de discagens externas + Soma da contagem de conexões de discagem externa)

Intervalo do local em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o número de tipos de contato atendidos para um local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Contagem de conexões	Número de tipos de contato atendidos.	Tipo de canal: bate-papo, telefonia, e-mail, rede social	Soma da contagem de conexões

Intervalo da equipe em tempo real

Este relatório representa a exibição detalhada em um nível de equipe e site.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	Nome da equipe Usado como: segmento de linha	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	(Soma do tempo total de pós-atendimento de discagem externa + Soma do tempo total de pós-atendimento + Soma do tempo total de conexões de discagem externa + Soma do tempo total de disponibilidade + Soma do tempo total de espera)/Horas da equipe

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Total de chamadas	Número total de chamadas	Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponibilidade
Tempo Ocioso	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Tempo Disponível	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade
Tempo de reserva para entrada	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Reservado (duração de tempo assim que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Soma da duração do toque
Tempo de contato de entrada	A hora que a chamada chegou na estação do agente.	Soma do tempo total de disponibilidade
Tempo de espera para entrada	O número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Soma do tempo total de espera
Tempo de entradas conectadas	A quantidade total de tempo que os agentes passaram no estado Conectado.	Soma do tempo total de disponibilidade + Soma do tempo total de espera
Tempo de pós-atendimento de entrada	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de entrada.	Soma do tempo total de pós-atendimento
Tempo médio de entradas conectadas	O tempo médio que os agentes estiveram conectaram às chamadas de entrada.	(Soma do tempo total de disponibilidade + Soma do tempo total de espera)/Soma da contagem de conexões
Tempo médio de tratamento de entrada	O tempo médio que os agentes passaram no tratamento de chamadas.	(Soma do tempo total de disponibilidade + Soma do tempo total de espera + Soma do tempo total de pós-atendimento)/(Soma da contagem de conexões + Soma da contagem de disponíveis)
Tempo do estado Não respondendo	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado Não respondendo.	Soma da duração do estado Não respondendo
Contagem de tentativas de discagem externa	O número de vezes que um agente tentou efetuar uma chamada de discagem externa.	Soma da contagem de discagens externas
Contagem de conexões de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.	Soma da contagem de conexões de discagem externa

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de reserva para discagem externa	O número de agentes atualmente no estado Reservado (duração de tempo assim que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Soma do tempo total de toque da discagem externa
Tempo de espera de discagem externa	O número de agentes no estado Conectado que colocaram o chamador em espera.	Soma do tempo total de espera de discagem externa
Tempo de conexão de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram conectadas a um agente.	Soma do tempo total de conexão de discagem externa
Tempo de pós-atendimento de discagem externa	A quantidade total de tempo gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de saída.	Soma do tempo total de pós-atendimento de discagem externa
Tempo médio de conexão de discagem externa	A quantidade média de tempo que os agentes estiveram no estado Reservado para discagem externa.	Soma do tempo total da conexão de discagem externa/Soma da contagem de conexões de discagem externa
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio de tratamento de discagem externa.	(Soma do tempo total da conexão de discagem externa + Soma do tempo total de pós-atendimento de discagem externa)/(Soma da contagem de discagens externas + Soma da contagem de conexões de discagem externa)

Relatório de intervalo da equipe em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o número de tipos de contato atendidos para uma equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de conexões	Número de tipos de contato atendidos.	Soma da contagem de conexões

Estatísticas da equipe em tempo real

Este relatório representa as estatísticas da equipe em um formato detalhado em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada. Usado como: segmento de linha	
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
Total de conectados	O número de agentes conectados atualmente.	Contagem de ID da sessão
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade: ocioso)
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que um agente entrou no estado Disponível.	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade: disponível)
Contagem de conexões	O número de chamadas atualmente conectadas a um agente.	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade: conectado)
Contagem de consultas	O número de agentes atualmente em consultoria com outro agente.	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade: disponível em consulta, conectado em consulta, ocioso em consulta, pós-atendimento em consulta)
Contagem de pós-atendimentos	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento.	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade: pós-atendimento)
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade: não respondendo)
Contagem de discagens externas	O número de chamadas de discagem externa feitas.	Contagem de ID da sessão do agente (é discagem externa = 1, estado da atividade: conectado)

Relatório de instantâneos - Agente

Tempo real do agente

Este relatório representa um resumo detalhado das estatísticas do agente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do agente	O nome do agente		Segmento de linha
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.		Segmento de linha
Total de conectados	O número total de vezes que o agente se conectou.		Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Estado da atividade: ocioso, ocioso	Contagem de ID da sessão do agente
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de agentes atualmente no estado Disponível.	Estado da atividade: disponível, disponível	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de reservas	O número de vezes que o agente está no estado Reservado (em que a chamada recebida ainda não foi atendida).	Estado da atividade: tocando, tocando	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de conexões	O número de chamadas atualmente conectadas a um agente.	Estado da atividade: conectada, conectada	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de consultas	O número de vezes que um agente esteve no estado Em consulta.	Estado da atividade: disponível em consulta, disponível-em consulta, conectado em consulta	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente iniciou uma chamada de conferência.	Estado da atividade: conferência, conferência	Soma da contagem de conferências
Contagem de pós-atendimentos	O número de vezes que um agente esteve no estado de pós-atendimento.	Estado da atividade: pós-atendimento, pós-atendimento	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Estado da atividade: Não respondendo, não respondendo	Contagem de ID da sessão do agente (Estado da atividade = NãoRespondendo)

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Contagem de agentes em discagem externa	O número de agentes que estão conectados ou estão finalizando uma chamada de discagem externa.	É de discagem externa: >= 1	Contagem de agentes em discagem externa

Estado do agente - Tempo real do local

Este relatório representa o estado do agente em tempo real em relação à equipe.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do local	O nome do local. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Total de conectados	O número de agentes conectados atualmente.		Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Estado da atividade: ocioso, ocioso	Contagem de ID da sessão do agente
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de agentes atualmente no estado Disponível.	Estado da atividade: disponível, disponível	Contagem de ID da sessão do agente)
Contagem de reservas	O número de agentes atualmente no estado Reservado (duração de tempo assim que a chamada começa a tocar e antes de a chamada ser atendida).	Estado da atividade: tocando, tocando	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de conexões	O número de chamadas atualmente conectadas a um agente.	Estado da atividade: conectada, conectada	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de consultas	O número de vezes que um agente esteve no estado Em consulta.	Estado da atividade: disponível em consulta, disponível-em consulta, conectado em consulta	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente iniciou uma chamada de conferência.	Estado da atividade: conferência, conferência	Soma da contagem de conferências

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Contagem de pós-atendimentos	O número de vezes que um agente esteve no estado de pós-atendimento.	Estado da atividade: pós-atendimento, pós-atendimento	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Estado da atividade: NãoRespondendo, não-respondendo	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de agentes em discagem externa	O número de agentes que estão conectados ou estão finalizando uma chamada de discagem externa.	É de discagem externa: >= 1	Contagem de agentes em discagem externa

Estado do agente - Tempo real da equipe

Este relatório representa o estado do agente em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome da equipe	O nome da equipe. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Total de conectados	O número de agentes conectados atualmente.		Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Estado da atividade: ocioso, ocioso	Contagem de ID da sessão do agente (estado da atividade = ocioso)
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que um agente entrou no estado Disponível.	Estado da atividade: disponível, disponível	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de reservas	O número de vezes que um agente entrou no estado Reservado para entrada.	Estado da atividade: tocando, tocando	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de conexões	O número de chamadas de entrada que foram conectadas a um agente.	Estado da atividade: conectada, conectada	Contagem de ID da sessão do agente

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Contagem de consultas	A quantidade total de tempo que os agentes gastaram consultando outros agentes.	Estado da atividade: disponível em consulta, disponível-em consulta, conectado em consulta	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente iniciou uma chamada de conferência.	Estado da atividade: conferência, conferência	Soma da contagem de conferências
Contagem de pós-atendimentos	O número de agentes atualmente no estado de pós-atendimento.	Estado da atividade: pós-atendimento, pós-atendimento	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Estado da atividade: NãoRespondendo, não-respondendo	Contagem de ID da sessão do agente
Contagem de agentes em discagem externa	O número de agentes que estão conectados ou estão finalizando uma chamada de discagem externa.	É de discagem externa: >= 1	Contagem de agentes em discagem externa

Estatísticas do agente em tempo real

Este relatório representa as estatísticas do agente em tempo real. Ele captura detalhes do agente, como a hora de logon, o tipo de canal e assim por diante.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	O nome do agente.	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	
ID do canal	O ID do canal para esse tipo de canal.	
Situação atual	A situação atual do contato. Esse campo está disponível apenas no Customer Session Repository (CSR) e somente para visualizações em tempo real.	
Hora de logon inicial	A data e a hora em que o agente fez logon.	Carimbo de data/hora mínimo de login

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Chamadas Tratadas	O número total de interações de voz tratadas.	Valor da contagem de conexões de discagem externa + Valor da contagem de conexões
Bate-papos Tratados	O número total de interações de bate-papo tratadas.	Valor da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal: bate-papo) + Valor da contagem de conexões (tipo de canal: bate-papo)
E-mails tratados	O número total de interações de e-mail tratadas.	Valor da contagem de conexões de discagem externa (tipo de canal: e-mail) + Valor da contagem de conexões (tipo de canal: e-mail)

Visão geral do Contact Center - Tempo real

Cartão de agentes disponíveis em tempo real

Este relatório mostra o número de agentes no estado **Disponível** de uma equipe específica em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: cartão

Cartão de nível de serviço médio em tempo real

Este gráfico de medidor mostra o percentual de contatos que foram tratados dentro do nível de serviço configurado para uma fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: gráfico

Detalhes de contato na fila - hoje em tempo real

Este relatório fornece detalhes para contatos divididos por fila, desde o início do dia.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Tempo na fila	O nome da fila.		
Nº de contatos	O número total de contatos desde o início do dia.		Contagem de ID da sessão de contato

Detalhes de contato atualmente na fila em tempo real

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nº de contatos tratados	O número de contatos tratados desde o início do dia.	Tipo de tratamento: normal	Contagem de ID da sessão de contato
Maior contato tratado da fila	A maior duração que um contato ficou na fila desde o início do dia. Calculada após a mudança de status da chamada de estacionado para conectado ou encerrado.	Situação atual: conectado, finalizado	Duração máxima na fila
Nº de contatos abandonados	O número de contatos abandonados desde o início do dia.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato

Detalhes de contato atualmente na fila em tempo real

Este relatório fornece detalhes dos contatos atualmente na fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Tempo na fila	O nome da fila.		
Nº de contatos em espera na fila	Número de contatos em espera na fila.	Situação atual: estacionado	Contagem de ID da sessão de contato
Tempo médio de espera na fila	Tempo médio de espera de todas as chamadas atualmente ativas na fila.	Situação atual: conectado, finalizado	Média da duração na fila

Cartão de tempo médio de espera na fila

Este relatório fornece o tempo médio de espera de todas as chamadas atualmente ativas na fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: cartão

Cartão de contatos na fila em tempo real

O relatório fornece o número de contatos de clientes que estão na fila em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: cartão

Cartão de contato com maior tempo na fila - em tempo real

Este relatório mostra o contato que está na fila por mais tempo naquele momento. Esse valor é preenchido a partir de um relatório instantâneo para o contato que está atualmente estacionado em uma fila por mais tempo.

Este relatório fornece o nome da fila e a duração do contato com o maior tempo de espera na fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: relatório

Detalhes da equipe em tempo real

Este relatório fornece detalhes da equipe em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	O nome da equipe.	
Nome do agente	Nome do agente.	
Contagem total de logins	O número total de contatos conectados.	Cardinalidade do ID da sessão do agente (Cardinalidade fornece o número total de IDs de sessão de agente exclusivas.)
Hora de logon inicial	Hora do primeiro logon.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Hora de logoff final	Hora do último logoff.	Carimbo de data/hora máximo do logoff
Horas da equipe	A quantidade total de tempo que os agentes estiveram conectados.	Soma do carimbo de data/hora da atualização em tempo real - Soma do carimbo de data/hora de login
Contagens de ociosos	Contagem total do estado ocioso.	Soma da contagem de ociosos
Nº de contatos tratados	O número de contatos tratados.	Soma da contagem de conexões
Nº de chamadas tratadas	O número de chamadas que foram tratadas.	Contagem de chamadas de voz conectadas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nº de bate-papos tratados	O número de bate-papos tratados.	Contagem de bate-papos de discagem externa conectados
Nº de e-mails tratados	O número de e-mails tratados.	Contagem de e-mails conectados

Cartão de total de contatos abandonados em tempo real

O relatório fornece o número total de contatos que são abandonados em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: cartão

Relatórios multimídia em tempo real

Relatório de intervalos

Abandonadas - Gráfico

Este relatório representa todas as chamadas abandonadas que foram finalizadas em tempo real antes de atingirem um local de destino.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Abandonadas	O número de chamadas abandonadas durante o intervalo do relatório. Uma chamada abandonada é uma chamada que foi finalizada antes de atingir um local de destino, mas que estava no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta fornecido para a empresa.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato

Abandonados em tempo real

Este relatório representa o número de chamadas que estavam no sistema antes de serem abandonadas.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tempo na fila	O nome de uma fila. Usado como: segmento de linha		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
ID da fila	A ID de uma fila. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
% de abandonadas	O percentual de chamadas que foram abandonadas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)/Soma da contagem de contatos
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_rápida)
Abandonadas	O número de chamadas abandonadas durante o intervalo do relatório. Uma chamada abandonada é uma chamada que foi finalizada sem ser distribuída para um local de destino, mas que estava no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta fornecido para a empresa.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato
Abandonada com SL	O número de chamadas finalizadas enquanto estavam em fila dentro do limite de nível de serviço provisionado para a fila ou habilidade		Soma de interações no nível de serviço (tipo de término: abandonada)
Total	O número total de chamadas de todos os tipos de origem.		Soma da contagem de contatos
Tempo na fila	A quantidade de tempo acumulado que as chamadas estiveram na fila, aguardando para serem enviadas para um agente ou outro recurso. Como o tempo na fila é calculado após a chamada sair da fila, o tempo na fila de uma chamada que ainda está na fila não é refletido no relatório.		Soma da duração na fila

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo de abandono	A quantidade de tempo acumulado entre o momento em que as chamadas entraram na fila e o momento em que foram atendidas (conectadas a um agente ou outro recurso) durante o intervalo do relatório. Como o tempo de resposta é calculado depois que a chamada é atendida, o tempo de resposta para chamadas que estão aguardando para serem atendidas não é refletido no relatório.	O contato é tratado: != 1	Soma da duração na fila
Tempo médio em fila	A quantidade total de tempo que as chamadas estiveram na fila dividida pelo número total de chamadas que foram colocadas na fila.		Soma da duração na fila/Soma da contagem de filas
Tempo médio de abandono	A quantidade total de tempo que as chamadas permaneceram no sistema antes de serem abandonadas dividida pelo número total de chamadas abandonadas.		Soma da duração na fila (O contato é tratado! = 1)/Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)

Intervalo de ponto de entrada em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o número de chamadas recebidas.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Recebidas	O número de tipos de contato de entrada.	Contagem de ID da sessão de contato

Entrada, curta, IVR em tempo real - Ponto de entrada

Este relatório representa o número de tipos de canal que estavam no IVR.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Nome do ponto de entrada	O nome do ponto de entrada. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Recebidas	Representa uma chamada recebida.		Contagem de ID da sessão de contato
Curta	O número de chamadas que foram finalizadas dentro do limite de chamadas curtas provisionado para a empresa sem serem conectadas a um agente.	Tipo de término: chamada_curta	Contagem de ID da sessão de contato
Tempo no IVR	O número de chamadas no sistema IVR.		Soma da duração no IVR

Nível de serviço da fila em tempo real

Este relatório representa o número de tipos de canal disponíveis em tempo real nas filas. Um relatório detalhado composto por abandonados, nível de serviço, concluídos e outros parâmetros.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo na fila	O nome de uma fila. Usado como: segmento de linha		
Intervalo	Período de tempo		Últimos 7 dias
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
% em nível de serviço	O número de chamadas que foram atendidas dentro do limite de nível de serviço provisionado para fila ou habilidade (em um relatório de intervalo de habilidades por fila), dividido pelo total de chamadas (incluindo chamadas abandonadas).		(Em nível de serviço)/Total
% de atendidas	O número de chamadas atendidas dividido pelo número de chamadas que entraram na fila menos as chamadas curtas.		Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)/Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)
Total	O número total de chamadas de todos os tipos de origem.		Soma da contagem de contatos

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas que foram transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_rápida)
Abandonadas	O número de chamadas abandonadas durante o intervalo do relatório. Uma chamada abandonada é uma chamada que foi finalizada sem ser distribuída para um local de destino, mas que estava no sistema por mais tempo do que o especificado pelo limite de chamada curta fornecido para a empresa.	Tipo de término: abandonado	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)
Respondidas	O número de chamadas que foram roteadas da fila para um agente ou recurso disponível e foram atendidas pelo agente ou recurso.		Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)
Contagem de conferências	O número de vezes que os agentes iniciaram uma chamada de conferência para um agente ou número externo.		Soma da contagem de conferências
Contagem de esperas	O número de vezes em que um chamador foi colocado em espera.		Soma da contagem de esperas
Tempo médio de abandono	A quantidade total de tempo que as chamadas permaneceram no sistema antes de serem abandonadas dividida pelo número total de chamadas abandonadas.		Soma da duração na fila (O contato é tratado! = 1)/Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)
Velocidade média de resposta	O tempo total de resposta dividido pelo número total de chamadas atendidas.		Soma da duração na fila (duração da conexão > 0)/Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)

Nível de serviço da fila em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o número total de interações de voz tratadas no nível de serviço em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Chamadas tratadas dentro do nível de serviço	O número total de interações de voz tratadas.	Contagem de ID de sessão de contato (o nível de serviço é > 0)

Estatísticas da fila em tempo real

Este relatório representa os detalhes da fila em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios do agente > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo na fila	O nome de uma fila, onde as chamadas estão em espera enquanto aguardam o tratamento por um agente. As chamadas se movem de um ponto de entrada para uma fila e, em seguida, são distribuídas para agentes. Usado como: segmento de linha	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	
% de nível de serviço	O número de chamadas que foram atendidas dentro do limite de nível de serviço provisionado para fila ou habilidade (em um relatório de intervalo de habilidades por fila), dividido pelo total de chamadas que inclui chamadas abandonadas.	% de nível de serviço = soma de incluídos no nível de serviço/soma de contagem de contatos
Na fila	O número de filas em que o contato entrou.	Soma da contagem de filas
Maior tempo na fila	A quantidade mais longa de tempo que um contato permaneceu em cada fila abordada no relatório.	Duração máxima na fila

Detalhes de contato de locais em tempo real

Este relatório representa o número de contatos disponíveis em todas as filas para um local.

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Intervalo	Período de tempo	Tempo real - 30 min
Tempo na fila	O nome de uma fila. Usado como: segmento de linha	
Nome do local	O nome de um local. Usado como: segmento de linha	
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas transferidas e curtas não são incluídas.	Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_repentina)
Contagem de desconexões repentinas	O número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_repentina)
Respondidas	O número de chamadas que foram roteadas da fila para um agente ou recurso disponível e foram atendidas pelo agente ou recurso.	Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)
Contagem de conferências	O número de vezes que os agentes iniciaram uma chamada de conferência para um agente ou número externo.	Soma da contagem de conferências
Contagem de esperas	O número de vezes em que um chamador foi colocado em espera.	Soma da contagem de esperas
Tempo de resposta	A quantidade de tempo acumulada entre o momento em que as chamadas entraram na fila e o momento em que foram atendidas (conectadas a um agente ou outro recurso) durante o intervalo do relatório. Como o tempo de resposta é calculado depois que a chamada é atendida, o tempo de resposta para chamadas que estão aguardando para serem atendidas não é refletido no relatório.	Soma da duração na fila (duração da conexão > 0)
Tempo de conexão	O intervalo de tempo entre o momento em que as chamadas foram atendidas por um agente ou outro recurso e o momento em que foram finalizadas. Como o tempo de conexão não é calculado até que a chamada seja finalizada, o tempo de conexão de uma chamada que ainda está em andamento não é refletido no relatório.	Soma da duração da espera + Soma da duração da conexão

Detalhes de contatos de locais em tempo real - Gráfico

Este relatório representa os detalhes do local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. A contagem inclui chamadas respondidas, abandonadas e desconectadas. As chamadas transferidas e curtas não são incluídas.	Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_rápida)

Detalhes de contatos da equipe em tempo real

Este relatório representa as atividades do agente associadas a filas, sites e equipes.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Intervalo	Período de tempo		Tempo real - 30 min
Tempo na fila	O nome de uma fila. Usado como: segmento de linha		
Nome do local	O nome do local. Usado como: segmento de linha		
Nome da equipe	O nome da equipe. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. As chamadas atendidas, abandonadas e desconectadas são incluídas nessa contagem. As chamadas transferidas e curtas não são incluídas.		Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_rápida)
Contagem de desconexões repentinas	O número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Tipo de término: desconexão_repentina	Contagem de ID da sessão de contato

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Respondidas	O número de chamadas que foram roteadas da fila para um agente ou recurso disponível e foram atendidas pelo agente ou recurso.		Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0)
Contagem de esperas	O número de vezes em que um chamador foi colocado em espera.		Soma da contagem de esperas
Contagem de conferências	O número de vezes que os agentes iniciaram uma chamada de conferência para um agente ou número externo.		Soma da contagem de conferências
Tempo de resposta	A quantidade de tempo acumulada entre o momento em que as chamadas entraram na fila e o momento em que foram atendidas (conectadas a um agente ou outro recurso) durante o intervalo do relatório. Como o tempo de resposta é calculado depois que a chamada é atendida, o tempo de resposta para chamadas que estão aguardando para serem atendidas não é refletido no relatório.	Duração da conexão > 0	Soma da duração na fila
Tempo de conexão	O intervalo de tempo entre o momento em que as chamadas foram atendidas por um agente ou outro recurso e o momento em que foram finalizadas. Como o tempo de conexão não é calculado até que a chamada seja finalizada, o tempo de conexão de uma chamada ativa não é refletido no relatório.		Soma da duração da espera + Soma da duração da conexão

Detalhes de contatos da equipe em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o número de chamadas que foram concluídas em nível de equipe em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de intervalo

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Concluído	O número de chamadas finalizadas durante o intervalo do relatório. A contagem inclui chamadas respondidas, abandonadas e desconectadas. As chamadas transferidas e curtas não são incluídas.	Contagem de ID da sessão de contato (duração da conexão > 0) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado) + Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = desconexão_rápida)

Relatórios de instantâneos



Observação

O campo **Duração da conexão** no Relatório de instantâneos é preenchido com zeros quando a chamada está em andamento. O campo **Duração da conexão** no Relatório de instantâneos é preenchido com valores somente após o término da chamada.

Contato com maior tempo na fila

O relatório de contato mais longo na fila indica a maior duração para a qual um contato teve que esperar em uma fila específica. O relatório fornece o tempo que o contato esperou na fila. O relatório também identifica o contato que atualmente aguarda na fila há mais tempo.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição
ID da fila	O identificador exclusivo de uma fila.
Tempo na fila	O nome de uma fila.
Tipo de canal	O tipo de mídia da fila, como telefonia, e-mail ou bate-papo.
Tempo de contato por mais tempo na fila	Tempo mais longo que um contato esperou na fila.
Contato com maior tempo na fila atualmente	O contato que está esperando na fila há mais tempo.

Instantâneo de ponto de entrada de IVR em tempo real - Gráfico

Este relatório representa o número de chamadas atualmente disponíveis no IVR.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
No IVR	O número de chamadas que estão atualmente no sistema IVR.	Situação atual: conectado em IVR	Contagem de ID da sessão de contato

Instantâneo de ponto de entrada em tempo real

Este relatório representa detalhes de instantâneo de chamadas em um ponto de entrada ou em uma fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Nome do ponto de entrada	O nome do ponto de entrada, que é o local de chegada das chamadas do cliente no sistema Webex Contact Center. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
No IVR	O número de chamadas que estão atualmente no sistema IVR.	Situação atual: conectado em IVR	Contagem de ID da sessão de contato
Na fila	O número de chamadas atualmente em filas que estão no relatório. No caso de relatórios de pontos de entrada, esse número é o número de chamadas que estão atualmente em filas alimentadas pelo ponto de entrada.	Situação atual: estacionado	Contagem de ID da sessão de contato
Conectado	O número de chamadas atualmente conectadas a um agente.	Situação atual: conectado, em espera, espera terminada, consulta terminada, em consulta	Contagem de ID da sessão de contato

Instantâneo de ponto de entrada em tempo real - Gráfico

Este relatório representa um instantâneo do tipo de contato.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Voz	O tipo de mídia do contato de telefonia.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia e situação atual = conectado)
Bate-papo	O tipo de mídia do contato de bate-papo.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo e situação atual = conectado)
E-mail	O tipo de mídia do contato de e-mail.		Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail e situação atual = conectado)
Na fila	Em seguida, o número de filas em que o contato entrou.	Situação atual: estacionado	Contagem de ID da sessão de contato
Conectado	O número total de chamadas tratadas.	Situação atual: conectado, em espera	Contagem de ID da sessão de contato

Instantâneo da fila em tempo real - Gráfico

Este relatório representa um instantâneo do nível de serviço.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: gráfico de barras

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Na fila	O número de chamadas atualmente em filas que estão no relatório. No caso de relatórios de pontos de entrada, esse número é o número de chamadas que estão atualmente em filas alimentadas pelo ponto de entrada.	Situação atual: estacionado	Contagem de ID da sessão de contato
Conectado	O número de chamadas atualmente conectadas a um agente.	Situação atual: conectado, em espera	Contagem de ID da sessão de contato)

Instantâneo de nível de serviço da fila em tempo real

Este relatório representa o nível de serviço em um nível de equipe, fila e local.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Relatórios multimídia > Relatórios de instantâneos

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Tempo na fila	O nome da fila. Usado como: segmento de linha		
Nome do local	O nome do local. Usado como: segmento de linha		
Nome da equipe	O nome da equipe. Usado como: segmento de linha		
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Usado como: segmento de linha		
Na fila	O número de chamadas atualmente em filas que estão no relatório. No caso de relatórios de pontos de entrada, esse número é o número de chamadas que estão atualmente em filas alimentadas pelo ponto de entrada.	Situação atual: estacionado	Contagem de ID da sessão de contato

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Conectado	O número de chamadas atualmente conectadas a um agente.	Situação atual: conectada, em espera, espera concluída, consultoria, consulta concluída	Contagem de ID da sessão de contato
% de nível de serviço atual	O percentual de chamadas na fila que ainda não atingiram o limite de nível de serviço provisionado para a fila		% de nível de serviço atual = Em nível de serviço/Total Total = contagem de ID da sessão de contato
Agentes conectados	O número de agentes que estão atualmente conectados a esta equipe ou a todas as equipes nesse local. No nível de fila, esse número é o número de agentes conectados a todas as equipes nos locais que servem essa fila.		Contagem de ID do agente

Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real

Cartão de tempo médio de tratamento em tempo real

Este relatório exibe o tempo médio de tratamento de cada canal individual e para todos os canais em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: cartão

Estatísticas da equipe em tempo real

Este relatório exibe as estatísticas da equipe em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da equipe	O nome da equipe.	
Nome do agente	Nome do agente.	
Situação atual	Mostra o estado do agente como disponível, ocioso ou não respondendo.	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nº de contatos tratados	O número de contatos tratados.	Número total de IDs da sessão de contato
Tempo médio de tratamento	Tempo médio necessário para tratar um contato.	A quantidade total de tempo de contato durante o intervalo especificado/o número de contatos tratados durante o intervalo especificado
Tempo médio de finalização	Tempo médio necessário para concluir um contato.	O tempo total de finalização durante o intervalo especificado/número total de Wrapups durante o intervalo especificado

Gráfico do estado da equipe em tempo real

Esse gráfico de pizza divide o número de agentes conectados por situação atual.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Visão geral do contact center

Tipo de saída: gráfico

Cartão de total de tratados em tempo real

Este relatório exibe o número total de contatos que são tratados em tempo real.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios em tempo real > Estatísticas da equipe e da fila

Tipo de saída: cartão

Alterar largura da coluna do relatório

Por padrão, a largura da coluna em relatórios de tabela é alinhada com o comprimento do título da coluna. Você pode alterar a largura da coluna dinamicamente enquanto executa relatórios. Se você alterar a largura da coluna, a largura atualizada será salva no computador do ID de usuário. A largura da coluna permanece a mesma, mesmo que você atualize o navegador ou faça logoff e logon novamente usando o mesmo navegador. Você pode redefinir a largura da coluna para a largura padrão limpando o cache do navegador.

Se a largura da coluna alterada for inferior à do título da coluna, um ícone de reticências será mostrado.



Observação Se você alterar a largura da coluna, a largura atualizada não será salva para alertas de limite.

Detalhar uma parte da visualização

Depois de executar uma visualização em formato de tabela, você pode detalhar um componente de visualização específico para ver todos os registros envolvidos no cálculo daquela parte da visualização e realizar análises adicionais no conjunto de dados.



Observação A funcionalidade de Aprofundamento não está disponível para relatórios acessados por meio de links de navegador ou para os relatórios APS no Agent Desktop.

Etapa 1 Clique em uma célula da tabela e, em seguida, clique no ícone **Detalhamento**.

- O painel **Detalhamento** exibe os registros envolvidos no cálculo da visualização.
- Se você detalhar uma ID de sessão (seja um contato ou ID de sessão de agente), são detalhadas as atividades que compõem essa sessão.

Etapa 2 Para adicionar um campo ou uma variável de perfil, clique em uma entrada da lista suspensa **Campos** ou **Medidas** para acrescentar uma nova coluna.

Observação Se você selecionar um campo ou uma medida que já exista na tabela, o campo não será anexado novamente.

Etapa 3 Para exportar os dados do relatório como um arquivo do Microsoft Excel ou CSV, clique em **Exportar**. A opção de exportação não está disponível para um relatório detalhado com dados em tempo real.

Etapa 4 Para exibir o painel **Detalhamento** em uma janela separada, clique no ícone **Iniciar**.

Modificar atributos de visualização

Depois de executar uma visualização, você pode modificar seus atributos e executá-la novamente:

Etapa 1 Clique em **Configurações**.

Etapa 2 Para mostrar ou ocultar o resumo dos valores da coluna no nível da tabela e no segmento de linha de nível superior, selecione os valores da lista suspensa **Visualizar resumo**.

Etapa 3 Se desejar que a visualização seja atualizada imediatamente, selecione **Redesenhar instantaneamente**. Caso contrário, a visualização será atualizada apenas quando você clicar no botão **Aplicar**.

Etapa 4 Para mostrar ou ocultar uma variável de perfil, clique no ícone de olho.

Etapa 5 Para ocultar um segmento, arraste-o para a caixa **Segmentos ocultos**. Esse recurso não está disponível para visualizações compostas.

Etapa 6 Para reposicionar um segmento, arraste-o para um local diferente na sua caixa de segmentos atual ou para uma caixa de segmentos diferente. Esse recurso não está disponível para visualizações compostas.

Etapa 7 Para filtrar um segmento:

- Selecione a opção **está em** ou **não está em** e especifique os valores a serem incluídos ou excluídos. Para obter mais informações, consulte [Filtrar usando um campo, na página 123](#)
- Selecione a expressão regular para inserir uma expressão a ser incluída ou excluída.
- Clique em **Save** (Salvar).

Observação As alterações são sempre processadas imediatamente quando você filtra um segmento e quando você mostra ou oculta uma variável de perfil.

Etapa 8 Se a visualização for um gráfico, selecione o ícone **Configurações** para modificar a visualização.

Alterar o formato de saída da visualização

Etapa 1 Clique em **Configurações**.

Etapa 2 Selecione um formato na lista suspensa. Os formatos possíveis são:

Formatar	Descrição
Tabela	Exibe os dados em linhas e colunas.
Mapa de variações	Exibe os valores de célula em uma tabela em diferentes tons de vermelho. As células em branco e a sombra mais escura de vermelho identificam as discrepâncias. Observação Mapas de variações não podem ser gerados para relatórios brutos (relatórios sem segmentos de linha ou coluna) ou para relatórios que têm apenas segmentos de linha. A lista suspensa Tipo de saída não fornece uma opção para gerar mapas de variações para tais relatórios.
Mapa de variações de linha	Exibe os valores de célula dentro de cada linha de uma tabela em diferentes tons de vermelho, com o sombreado mais escuro que identifica os valores mais altos dentro de uma linha. Observação Mapas de variações de linha não podem ser gerados para relatórios brutos (relatórios sem segmentos de linha ou coluna) ou para relatórios que têm apenas segmentos de linha. A lista suspensa Tipo de saída não fornece uma opção para gerar mapas de variações de linha para tais relatórios.
Mapa de variações de coluna	Exibe os valores de célula em cada coluna de uma tabela em diferentes tons de vermelho, com o sombreado mais escuro que identifica os valores mais altos dentro de uma coluna.
Gráfico de Linhas	Compara valores como pontos conectados por linhas.
Gráfico de barras	Compara os valores exibidos como colunas horizontais.
Gráfico de Área	Compara valores exibidos como áreas sombreadas.
Gráfico de Pizza	Compara os valores exibidos como fatias de um gráfico circular

Formatar	Descrição
Gráfico de movimento	Compara valores ao longo do tempo exibidos como bolhas, linhas ou barras animadas. Exige o Adobe Flash Player. Os gráficos de movimento não estão disponíveis para visualizações em tempo real
Gráfico de minigráfico	A renderização baseada em tabelas de variações de dados exibida em uma forma altamente condensada como gráficos em miniatura em células de tabela, permitindo que você identifique tendências.

Observação Não há mais suporte para gráficos de movimento.

- Quando você cria um novo relatório, a opção **Gráfico de movimento** não está disponível na lista suspensa **Tipo de saída**.
- Quando você edita um relatório de gráfico de movimento existente, a opção **Gráfico de movimento** aparece em cinza na lista suspensa **Tipo de saída**. As opções **Salvar** e **Visualizar** não estão disponíveis.
- Quando você executa um relatório de gráfico de movimento existente, a interface de usuário exibe o seguinte erro:

Não é possível renderizar gráficos de movimento porque não há mais suporte para eles. Salve o relatório em um formato diferente.

Visão geral da criação de visualização

Este capítulo descreve como criar visualizações usando uma interface intuitiva de arrastar e soltar.

Etapa 1 Selecione o tipo de visualização:

- **Registro de sessões do cliente**
- **Registro de atividades do cliente**
- **Registro de atividades do agente**
- **Registro de sessões do agente**

Etapa 2 Especifique o período de tempo que você deseja que a visualização cubra. Isso restringe o número de registros que serão considerados durante a execução da visualização.

Etapa 3 O intervalo de cálculo para um relatório histórico pode ser baseado em tempo ou baseado em amostra.

- Para uma visualização baseada no tempo, selecione um intervalo de tempo.
- Para uma visualização baseada em amostra, especifique o número total de registros a serem considerados, a frequência (o número de registros a serem considerados em cada intervalo), a banda (o número de registros a serem considerados em cada cálculo) e se os cálculos serão ou não cumulativos.

Etapa 4 Especifique o que você está tentando comparar como parte da visualização. Pode ser comparar o desempenho dos diferentes agentes ou pontos de entrada. O Analyzer permite apenas segmentação pelos campos e não por medidas. Por

exemplo, a segmentação por tipo de término ou nome de agente é permitida e a segmentação por contagem de chamadas não é permitida.

Etapa 5 Defina as métricas que você deseja ver na visualização para comparar os diferentes segmentos. As variáveis de criação de perfil são sempre valores numéricos e podem ser criadas a partir de campos, medidas ou outras variáveis de criação de perfil.

- **Campo:** os campos podem ser usados para criar contagens de registros que atendam a condições especificadas. Por exemplo, você pode criar uma variável de criação de perfil que fornecerá a contagem de registros com um tipo de término igual a normal.
- **Medida:** as medidas podem ser usadas para criar somas, médias ou contagens. Os somatórios e médias não exigem entrada adicional. As contagens funcionam do mesmo modo que os campos e, portanto, exigem que as condições sejam especificadas. Por exemplo, usar receita como base para uma variável de criação de perfil permite que você crie uma soma da receita, uma média da receita ou uma contagem de registros que tenham uma receita maior que, menor que ou igual a um determinado valor.
- **Variável de perfil existente:** as variáveis de criação de perfil podem ser criadas a partir de outras variáveis de criação de perfil usando fórmulas aritméticas. Por exemplo, se você já tiver uma variável de criação de perfil chamada Receita média que contém a média de receita e outra variável de criação de perfil chamada Chamadas tratadas contendo a contagem de registros onde o tipo de término é igual a normal, você pode criar uma variável de criação de perfil contendo a receita média por chamada usando a Receita média dividida por Chamadas tratadas.

Etapa 6 Esta etapa limita ainda mais o conjunto de preenchimento para incluir apenas os registros que atendam às condições especificadas.

Etapa 7 Uma visualização pode ser exibida como uma tabela ou um gráfico. Os tipos de gráfico atualmente suportados são barras, pizza, linhas, área e movimento. Além disso, você pode especificar as opções de exibição, como títulos, cores e larguras e estilos de borda.

Etapa 8 As visualizações podem ser executadas sob demanda, agendadas para uma execução única ou agendadas para execução periódica. As execuções agendadas lançam seus resultados para os destinatários de e-mail especificados como um anexo de arquivo CSV ou Microsoft Excel.

Observação Os seguintes limites são aplicáveis para relatórios agendados:

- O tamanho máximo dos arquivos para todos os anexos é de 10 MB.
- O número máximo de colunas suportadas é de 2000.

Você pode definir o cronograma de execução de uma das seguintes maneiras:

- **Executar agora:** use Executar na página da visualização.
- **Executar uma vez e enviar por e-mail:** use o Agendador. Especifique a hora e as informações de e-mail.
- **Recorrência:** use o Agendador e especifique o padrão de recorrência (como diariamente às 9h).

- Observação**
- Os filtros nas Variáveis de perfil e os filtros no painel esquerdo na página Visualização são diferentes. Os filtros nas variáveis de perfil são aplicáveis apenas às variáveis de perfil selecionadas dessa visualização e não a toda a visualização. Os filtros no painel esquerdo na página de visualização são aplicáveis a toda a visualização.
 - Para relatórios com segmentos de linha, a classificação de dados pode ser feita apenas dentro do respectivo grupo de segmentos de linha. Por exemplo, no relatório detalhes do agente, o nome do agente é o primeiro campo de segmento de linha. Quando os nomes de agentes são ordenados na primeira coluna, os dados exibidos nas colunas subsequentes são associados apenas ao agente selecionado.

Criar uma visualização

Para criar uma visualização:

Etapa 1 Selecione **Visualização > Criar nova > Visualização**.

A página de criação da visualização é exibida.

A guia **Módulos** exibe dois painéis que você pode expandir ou recolher clicando em um título de painel.

Etapa 2 Selecione uma opção na lista suspensa **Tipo**. Os valores possíveis são: **Registro de sessão do cliente**, **Registro da atividade do cliente**, **Registro da atividade do agente** ou **Registro da sessão do agente**.

Você pode adicionar variáveis e segmentos aos relatórios.

Etapa 3 Especifique o período de tempo de visualização selecionando uma opção na lista suspensa **Hora de início** na guia **Módulos**.

- Para criar uma visualização em tempo real, selecione **Tempo real**.
- Para criar uma visualização de histórico, selecione um intervalo de datas predefinido.
- Para especificar as datas de início e término personalizadas, selecione **Personalizar**.

- Se você selecionou **Tempo real**, vá para [Etapa 8, na página 117](#).
- Se você selecionou **Personalizar**, selecione os valores das listas suspensas **Data de início** e **Data de término**.
- Se você selecionou **Data exata**, insira uma data no campo que aparecerá ou clique no campo e selecione uma data nos controles de calendário.
- Se você selecionou uma das outras opções: **Dia do ano**, **Dia do mês**, **7 dias**, **Dia da semana** ou **Dia mais recente**, use os controles que aparecem para selecionar as opções desejadas.

Observação Se você especificar um intervalo de datas longo, a visualização poderá levar muito tempo para ser executada. Nesse caso, pode ser preferível agendar a visualização em vez de executá-la em tempo real.

Se o intervalo de datas predefinido que você deseja selecionar não estiver disponível na lista suspensa, aumente o intervalo de cálculo. Os intervalos de cálculo pequenos (como horas) com intervalos de datas grandes (como último mês) resultam em mais dados do que podem ser exibidos. Portanto, essas seleções não são permitidas.

- Etapa 4** Para editar uma etiqueta de módulo, selecione o texto da etiqueta e digite uma nova etiqueta.
- Etapa 5** Você pode filtrar o intervalo de datas selecionando uma opção na lista suspensa **Incluindo**. Os valores possíveis são **Dias de uma semana, Dias do mês, Semanas do mês** ou **Meses do ano**. Selecione os dias da semana, os dias do mês, as semanas ou os meses que você deseja que a visualização inclua.
- Etapa 6** Se você estiver criando uma visualização baseada em tempo, selecione um intervalo de tempo na lista suspensa **Intervalo** no painel **Cálculo**. Os valores possíveis são: **Nenhum, 15 minutos, 30 minutos, Horário, Diário, Semanal** ou **Mensal**.
- As opções disponíveis variam de acordo com o tamanho do intervalo de datas. Os intervalos de cálculo pequenos (como 15 minutos, 30 minutos ou horas) não estarão disponíveis se o intervalo de datas especificado for longo (como último mês).
- Etapa 7** Se você estiver criando uma visualização baseada em amostra, selecione **Primeiro** ou **Último** na lista suspensa **Registros** no painel **Cálculo** e, na caixa de texto, insira o número total de registros a serem considerados na visualização.
- Você também pode definir o seguinte:
- Frequência:** o número de registros a serem considerados por intervalo.
 - Banda:** o número de registros a serem considerados por cálculo.
 - Cumulativo:** para calcular o número de registros.
- Etapa 8** Se você selecionou **Tempo real** como o período de visualização, selecione valores nas listas suspensas que ficam disponíveis no painel **Cálculo**.

Parâmetro	Descrição
Duração	<p>Selecione Nenhum para um instantâneo da atividade atual do contact center.</p> <p>- OU -</p> <p>Selecione um intervalo de tempo específico (de 5, 10, 15 ou 30 minutos) para uma exibição que ofereça uma retrospectiva do momento atual para os 5, 10, 15 ou 30 minutos mais recentes.</p> <p>- OU -</p> <p>Selecione Início do dia para uma visualização de todas as atividades que ocorreram desde a meia-noite.</p> <p>- OU -</p> <p>Selecione Personalizado para uma exibição que ofereça uma retrospectiva do momento atual até quatorze dias no passado.</p>
Atualizar Taxa	Selecione um valor para especificar a frequência com que os dados na visualização serão atualizados. Se você especificou a duração como Início do dia ou Personalizado, selecione Minutos. Caso contrário, selecione Segundos.
Intervalo	Se Início do dia ou Personalizado for especificado como a duração, a lista suspensa Intervalo será exibida, permitindo que você selecione um intervalo de tempo (nenhum, 15 minutos, 30 minutos ou hora).
Retrospectiva (D-H-M)	Se Personalizado for especificado como a duração, as configurações de retrospectiva serão exibidas. Digite o número de dias, horas e minutos do momento atual para o qual você deseja que a visualização efetue a retrospectiva. Você pode especificar até 14 dias.

- Etapa 9** Para especificar os segmentos de linha ou de coluna, clique no ícone **Adicionar segmentos de linha ou segmentos de coluna**. Arraste e solte um campo ou um campo avançado listado na área da tela. Repita esta etapa para cada segmento que deseja adicionar.
- Observação** Os **Campos** podem ser adicionados como **Segmentos de linha** ou **Segmentos de coluna**. Para gráficos, somente o primeiro segmento é usado.
- Etapa 10** Para combinar vários valores da variável de segmentação em um grupo, você pode criar um campo avançado:
- Clique com o botão direito do mouse em um valor e selecione **Criar campo avançado**.
 - Especifique as configurações para um ou mais grupos na caixa de diálogo que aparece. Por exemplo, você pode criar três grupos de pontos de entrada onde cada grupo representa uma linha de produto diferente ou uma unidade de negócios diferente.
- Etapa 11** Para criar uma variável de perfil:
- Clique no ícone **Adicionar variável de perfil**. Arraste e solte um campo, uma medida ou uma fórmula listada na caixa de diálogo **Nova variável de perfil** e execute um dos seguintes procedimentos:
 - Digite um nome para a variável de perfil na caixa de texto **Nome** ou deixe o texto padrão. Esse nome será exibido nos rótulos do cabeçalho de coluna e do eixo.
 - Se você usou um campo para criar a variável de perfil, poderá especificar os registros que deseja incluir na contagem arrastando um item da lista **Campos** para a área **Filtros** da caixa de diálogo **Nova variável de perfil** e selecionando os registros a serem incluídos ou excluídos. Para obter mais informações, consulte [Filtrar usando um campo](#). Se você usou uma medida para criar a variável de perfil, selecione a computação que deseja executar na lista suspensa **Fórmula**. Para obter mais informações, consulte [Selecionar uma fórmula para uma medida](#). Você pode especificar uma condição para incluir registros arrastando um item das listas **Campos** ou **Medidas** para a área **Filtros** da caixa de diálogo. Para obter mais informações, consulte [Filtrar usando uma medida](#).
- Observação** Também é possível criar uma nova fórmula com base em uma variável de perfil existente na visualização.
- Etapa 12** Para especificar o formato da variável de perfil, clique com o botão direito do mouse na variável de perfil e selecione a opção **Formato de número** no menu de contexto. Para obter mais informações, consulte [Formatar uma variável de perfil](#). Por exemplo, se você criou uma variável de perfil de **Taxa de conversão**, poderá selecionar **Percentual** como formato.
- Etapa 13** Continue criando quantas variáveis de perfil desejar. No exemplo a seguir, três variáveis de perfil foram criadas e os dados estão segmentados sob as linhas de cabeçalho **ID da fila** e **Nome do agente**.
- Observação** Se estiver criando um gráfico de movimento, você deverá incluir pelo menos três variáveis de perfil.
- Para alterar a ordem de uma variável de perfil ou segmento, arraste sua etiqueta para uma posição diferente.
 - Para dinamizar os segmentos de coluna e de linha, arraste um rótulo de segmento da caixa Segmentos de coluna para a caixa Segmentos de linha ou série ou vice-versa.
 - Para remover uma variável de perfil ou segmento, clique em excluir.
- Observação** Não é possível remover uma variável de perfil usada em outra variável de perfil.
- Etapa 14** Para mostrar ou ocultar o resumo dos valores da coluna no nível da tabela e no segmento de linha de nível superior, selecione os valores da lista suspensa **Visualizar resumo**.
- Etapa 15** Para definir o resumo dos valores da coluna no nível da tabela e no segmento de linha de nível superior, clique em **Personalizar**. Para obter mais informações sobre **Personalizar o resumo do relatório**, consulte [Personalizar Relatório de resumo, na página 130](#).

- Etapa 16** Para descobrir qual o tamanho da visualização quando ela for executada, salve a visualização, clique em **Mais** e selecione o botão **Informações**.
- Etapa 17** Você pode criar um filtro para limitar o número de registros que a visualização considera por padrão. Para criar um filtro:
- Clique em **Adicionar filtro** na guia **Módulos**. Selecione um campo ou medida nas listas exibidas e clique em **Salvar**.
- OU -
Clique com o botão direito do mouse em um segmento na visualização e selecione **Criar filtro**.
 - Quando o novo filtro aparece na guia **Módulos**, especifique quais valores incluir ou excluir ou, no caso de uma medida, defina uma condição a que os dados devem atender.
Observação Não é possível selecionar mais de 100 valores dentro de um campo para um filtro. Se você tiver selecionado mais de 100 valores, uma mensagem de erro será exibida. Para remover um valor, use o botão **X**.
- Etapa 18** Especifique um formato de saída de visualização. Para obter mais informações, consulte [Alterar o formato de saída da visualização](#)
- Etapa 19** Se estiver criando uma visualização composta, adicione pelo menos um módulo adicional antes de salvar a visualização.
- Etapa 20** Para salvar a visualização, clique no botão **Salvar** e, na caixa de diálogo exibida:
- Selecione a pasta.
Para criar uma nova pasta, clique em **Nova pasta** e insira um nome para a pasta.
 - Digite um nome para a visualização e clique em **OK**.
- Etapa 21** Clique em **Visualizar** para exibir a visualização.
- Observação** Se você estiver criando a visualização do tipo **Registro de sessão do cliente**, onde **Intervalo** será usado como **Segmento de linha**, o **Carimbo de hora de início do contato** e o **Carimbo de hora de término do contato** são usados como **Variáveis de perfil** da lista suspensa **Medidas**, selecione os seguintes valores na lista suspensa **Fórmula**:
- **Carimbo de hora mínimo de início do contato** para **Carimbo de hora de início do contato**
 - **Carimbo de hora máximo de término do contato** para **Carimbo de hora de término do contato**

Criar uma visualização composta

Uma visualização composta inclui dois ou mais módulos que são exibidos lado a lado. Todos os módulos de uma visualização devem ter segmentos de linhas ou séries, segmentos de coluna e variáveis de perfil idênticos, mas podem ter intervalos de datas, intervalos e filtros diferentes.

Você pode criar uma visualização composta da seguinte forma:

- Ao criar uma nova visualização, adicione pelo menos um módulo adicional (Histórico ou módulo de tempo real) antes de salvar a visualização.

- Edite uma visualização existente que tem apenas um módulo adicionando novos módulos (apenas módulos de histórico).

No entanto, se você salvar uma visualização com mais de um módulo, posteriormente poderá excluir todos os módulos, exceto um, salvar a visualização e adicionar mais módulos (apenas módulos de histórico).



Observação Módulos em tempo real podem ser adicionados a uma visualização composta somente durante sua criação e antes de salvar a visualização. Não é possível editar uma visualização existente para adicionar um módulo de tempo real.

As visualizações compostas não podem ser agendadas ou exportadas e não têm capacidade de dinamização no modo de execução.

Etapa 1

Para adicionar um módulo durante a criação da visualização, clique em **Adicionar** no topo da aba **Módulos**. Na caixa de diálogo exibida, insira um nome para o módulo e clique em **OK**.

Clique **Adicionar** novamente para cada módulo adicional que deseja adicionar.

Depois de adicionar um módulo, a página de criação da visualização exibe as visualizações constituintes lado a lado. Você pode selecionar intervalos de datas, intervalos e filtros diferentes para cada módulo.

Observação Escolha um valor de intervalo diferente de **Nenhum**. Se **Nenhum** for escolhido, os valores de intervalo serão apresentados como pertencentes ao ano de 1970.

Etapa 2

Para exibir as configurações que podem ser personalizadas para cada módulo, selecione um módulo na lista suspensa na parte superior da guia **Módulos**.

Etapa 3

Para editar uma etiqueta de módulo, selecione o texto da etiqueta e digite uma nova etiqueta.

A lista suspensa na guia **Módulos** reflete as alterações de etiqueta.

Criar uma visualização que exibe valores reais

Para exibir os valores reais no banco de dados sem agregação, a visualização não pode incluir um intervalo de tempo ou segmentação, e todas as variáveis de perfil devem ser configuradas com Valor de como fórmula.



Observação A opção Valor de não está disponível em uma visualização que já inclui um intervalo de tempo ou segmentação.

Para criar uma visualização que exibe valores reais do banco de dados sem agregação:

1. Clique em **Visualização > Criar nova > Visualização**.
2. Selecione um **Tipo**. Os valores possíveis são: **Registro de sessão do cliente**, **Registro da atividade do cliente**, **Registro da atividade do agente** ou **Registro da sessão do agente**.
3. Especifique o período de tempo de visualização.

- Para adicionar uma variável de perfil:
 - Clique em **Adicionar variáveis de perfil** e arraste e solte um campo ou medida na caixa de diálogo Nova variável de perfil.
 - Na lista suspensa **Fórmula**, selecione o **Valor**. Repita para cada variável de perfil adicional que deseja adicionar.
- Clique em **Salvar** para salvar a visualização. Em seguida, você poderá clicar em **Visualizar**.

Criar um campo avançado

- Clique com o botão direito do mouse em um segmento na visualização e selecione **Criar campo avançado**.
- Especifique as configurações para o grupo conforme descrito na tabela a seguir:

Configuração	Descrição
Grupo padrão	Insira um nome (por exemplo, outros pontos de entrada) para o grupo que inclui todas as variáveis não incluídas nos grupos definidos.
Grupos	Para definir um grupo, insira um nome no campo Nome do grupo : <ul style="list-style-type: none"> Selecione valores na lista suspensa. Digite um valor e pressione Enter.

- Clique em **Salvar**.

Excluir um campo avançado compartilhado

Para excluir um campo avançado compartilhado:

- Clique no botão **Adicionar** para adicionar a caixa Segmentos da coluna ou Segmentos da linha ou série para exibir a caixa de diálogo Novo segmento.
- Selecione o campo avançado que deseja excluir e clique no botão **Excluir**.
Se o campo avançado não estiver em uso no momento, ele será excluído.

Compartilhar um campo avançado

Para disponibilizar um campo avançado para uso futuro:

- Clique no segmento do campo avançado que foi adicionado à visualização e selecione **Salvar** no menu de contexto.
- Digite um nome para o campo avançado e clique em **OK**.

O campo avançado salvo agora será listado na caixa de diálogo Novo segmento para seleção quando você e outros designers de visualização criarem ou editarem uma visualização.

Selecione uma fórmula para uma medida

A tabela a seguir descreve as fórmulas disponíveis quando você usa uma medida para criar uma variável de perfil.

Fórmula	Calcula
em conversa	O valor médio.
Soma	O valor total.
Contagem	O número de valores. Quando você seleciona essa fórmula, a caixa de diálogo exibe as configurações para especificar uma condição para incluir registros na contagem. Para obter mais informações, consulte Filtrar usando uma medida, na página 123 .
Mínimo	O menor valor.
Máximo	O maior valor.
Benefícios dos	O valor real no banco de dados sem agregação.
Média geométrica de	A raiz do enésimo (onde n é a contagem de valores numéricos dentro do intervalo especificado) do produto dos valores.
Curtose de	A medida que indica se os dados são picos ou achatamentos em relação a uma distribuição normal.
Mediana	O valor do meio.
Varição da população de	A variação do conjunto de valores exclusivos.
Distorção de	A distância entre a mediana e a média.
Desvio padrão de	A raiz quadrada da variação.
Soma dos quadrados	A soma dos quadrados dos valores.
Varição de	A média das diferenças de quadrados entre cada valor e o valor médio.

Definir filtros

Filtrar usando um campo

Quando você executa uma visualização, o painel Configurações exibe os controles para especificar quais registros incluir ou excluir da visualização.

Esses controles são exibidos ao criar ou editar uma visualização quando você faz as seguintes tarefas:

- Arrasta um campo para a área **Filtros** da caixa de diálogo que aparece quando você cria ou edita uma variável de perfil.
- Clique em **Adicionar filtro** e selecione um campo listado na caixa de diálogo que aparece.
- Clique com o botão direito do mouse em um segmento na visualização e selecione **Criar filtro**.

1. Para especificar quais valores de campo a serem incluídos ou excluídos, proceda de uma das seguintes maneiras:
 - Clique no botão de opção de **expressão regular** e, em seguida, insira uma expressão regular na caixa de texto para especificar os valores a incluir ou excluir. Clique em **Save** (Salvar).

Os exemplos a seguir descrevem expressões regulares:

- **agent.*** inclui todos os valores de campo que começam com a frase `agent`.
- **agent.*h** inclui todos os valores de campo que começam com a frase `agent` e terminam com a letra `h`.

Para obter mais informações sobre as expressões regulares padrão, consulte <https://www.elastic.co/guide/en/elasticsearch/reference/current/regexp-syntax.html>.

- Clique no botão de opção **está em** ou **não está em**, selecione os valores na lista que deseja incluir ou excluir e clique em **Salvar**. Além disso, você pode digitar o nome de um valor na caixa de texto e clicar em **Salvar**.
2. Para filtrar a lista de valores disponíveis, digite um ou mais caracteres na caixa de texto. À medida que você digita, os valores correspondentes a seu texto aparecem na lista para sua seleção. Você pode usar `*` como um curinga para representar um ou mais caracteres.
 3. Para especificar um valor vazio (em branco), clique em **Adicionar**.
 4. Para remover um valor especificado, selecione o valor e clique em **Excluir**.

Filtrar usando uma medida

O Analyzer exibe os controles para especificar quais registros incluir ou excluir da visualização com base no valor de uma medida quando você faz o seguinte:

- Arrasta um campo para a área **Filtros** da caixa de diálogo que aparece quando você cria ou edita uma variável de perfil.

- Clica em **Adicionar filtro** no painel Módulos (ou, se estiver editando uma visualização de um único módulo, no painel Detalhes) e seleciona uma medida listada na caixa de diálogo exibida.

1. Para definir uma condição para uma medida, proceda de uma das seguintes maneiras:
 - Para restringir os dados a valores entre um valor mínimo e máximo, selecione **Entre** na lista suspensa Comparador e, em seguida, insira um valor mínimo e máximo nas caixas de texto Mínimo e Máximo.

<	menor que
<=	menor que ou igual a
=	igual a
!=	diferente de
>=	maior que ou igual a
>	é maior que



Observação

O valor mínimo é inclusivo, mas o valor máximo é não inclusivo.

- Para restringir os dados com base em uma comparação de um único lado, selecione um operador na lista suspensa Comparador e insira um valor na caixa de texto Valor.

No exemplo a seguir, uma condição (maior que 0) é aplicada a uma medida de receita total para criar uma variável de perfil convertida.

Filtros no modo de execução

A interface do usuário do analisador oferece recursos de filtragem ao executar um relatório no modo de execução.

Você pode escolher os filtros ao criar ou editar uma visualização e também ao criar uma cópia da visualização.

Quando você executa uma visualização, os filtros aparecem no canto superior direito da página de visualização. Você pode filtrar a visualização selecionando os filtros apropriados sem editar o relatório.

Para adicionar um filtro a um relatório que aparece no modo de execução durante a criação de uma visualização:

1. Vá para a página inicial do analisador. Clique no ícone **Visualização** na barra de navegação.
2. Para criar uma nova visualização, escolha **Criar nova > Visualização**.
3. Na página Criar visualização, selecione e arraste os campos obrigatórios para o painel **Segmentos de linha**. Os campos adicionados são exibidos como filtros na lista da caixa de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução**, juntamente com os filtros padrão. Os filtros padrão são:
 - A **Duração** e o campo **Intervalo** de um relatório de histórico. O campo **Intervalo** aparecerá como um filtro somente se for selecionado como um **Segmento de linha**.
 - O campo **Duração** para um relatório em tempo real.

4. Selecione o filtro solicitado na lista da caixa de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução**, marcando a caixa de seleção correspondente.

Por padrão, todos os filtros na lista de caixas de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução** estão desmarcados.

5. Selecione os campos **Variáveis de perfil** e **Coluna** obrigatórios e salve a nova visualização na pasta apropriada.

Os filtros são exibidos no canto superior direito da visualização. Agora você pode filtrar a visualização selecionando os filtros apropriados sem editar o relatório.



Observação

Para obter mais informações sobre como criar uma visualização, consulte a seção [Criar uma visualização, na página 116](#).

Para adicionar um filtro no modo de execução durante a criação de uma cópia da visualização:

1. Navegue até **Início > Visualização > Relatórios padrão da pasta stock**. Selecione o relatório da pasta stock apropriado e clique no botão de reticências para exibir as opções de relatório. Selecione a opção **Criar uma cópia**.
2. Selecione o filtro apropriado na lista da caixa de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução** que aparece no painel esquerdo da página de visualização.
Por padrão, todos os filtros na lista de caixas de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução** estão marcados.
3. Webex Contact Center Analyzer
4. Quando você executa a visualização, os filtros são exibidos no canto superior direito da visualização.



Observação

Para obter mais informações sobre como criar uma cópia da visualização, consulte a seção [Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel, na página 7](#).

Para adicionar um filtro no modo de execução durante a edição da visualização:

1. Vá para a página de visualização. Clique no botão reticências e, em seguida, selecione a opção **Editar** para editar a visualização.
2. Selecione o filtro obrigatório na lista da caixa de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução** que aparece no painel esquerdo da página de visualização.
Por padrão, todos os filtros na lista de caixas de seleção **Mostrar o filtro no modo de execução** estão desmarcados.
3. Webex Contact Center Analyzer
4. Quando você executa a visualização, os filtros são exibidos no canto superior direito da visualização.



Observação Para obter mais informações sobre como editar uma visualização, consulte a seção [Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel, na página 7](#).



Observação É possível adicionar, no máximo, cinco filtros para serem exibidos em um relatório no modo de execução. Os filtros no canto superior direito da página de visualização não são compatíveis com visualizações compostas (que têm dois ou mais módulos). Se você editar um relatório existente com um módulo para adicionar outro módulo, a lista da caixa de seleção **Mostrar filtro durante o modo de execução** aparecerá em cinza.

Criar uma fórmula baseada em uma variável de perfil

Você pode criar uma nova fórmula aplicando uma fórmula matemática a uma variável de perfil existente.

Para criar uma fórmula baseada em uma variável de perfil existente:



Observação As fórmulas não devem ser aplicadas em campos baseados em texto nos relatórios com base em valores, pois essa não é uma operação válida para geração de relatórios.

1. Clique com o botão direito do mouse em uma variável de perfil na visualização e selecione **Nova fórmula** no menu de contexto.
2. Na caixa de diálogo **Nova fórmula** que aparece, insira um nome para a variável de perfil na caixa de texto Nome.
3. Selecione um símbolo matemático: +, -, × ou ÷.
4. Execute um dos seguintes procedimentos na caixa de texto à direita do símbolo matemático:
 - Escreva um valor numérico.
 - Selecione o nome de uma variável de perfil existente na lista suspensa.

Criar e usar fórmulas compartilhadas

Depois de criar uma variável de perfil, você poderá disponibilizar sua fórmula no painel Fórmulas para uso próprio e outros designers de visualização.

Criar uma fórmula compartilhada

Para criar uma fórmula compartilhada:

1. Crie uma **Variável de perfil**. Para obter mais informações, consulte [Criar uma visualização, na página 116](#).

2. Clique com o botão direito do mouse na variável de perfil e selecione **Salvar**.
3. Digite um nome para a fórmula e clique em **OK**.

A fórmula é salva no painel Fórmulas.

Editar uma fórmula compartilhada

Para editar uma fórmula compartilhada:

1. Clique em **Adicionar** variáveis de perfil e, em seguida, clique duas vezes no nome de uma fórmula listada no painel Fórmulas.
2. Você pode editar os valores ou adicionar **Campos** e **Medidas**.
3. Clique em **Save** (Salvar).

Excluir uma fórmula compartilhada

Para excluir uma fórmula compartilhada:

1. Clique no botão **Adicionar** na caixa Variáveis de perfil e, em seguida, clique duas vezes no nome de uma fórmula listada no painel **Fórmulas**.
2. Clique em Excluir.
Se a fórmula não estiver em uso no momento, ela será excluída.

Criar e formatar um título de visualização

Para criar e formatar um título de visualização ao criar ou editar uma visualização:

1. Clique no texto **Clique para adicionar um título** na tela de visualização e insira um novo título.
 - Para editar o título, selecione-o e insira um novo título.
 - Em **Formatação**, selecione **Título** na lista suspensa e insira o texto do título.
2. Para personalizar o formato do título, selecione **Título** na lista suspensa na guia Formatar para exibir as opções de formatação que você pode personalizar, como tamanho da borda, estilo e cor; alinhamento e cor do texto; margens; preenchimento; e tamanho, família, estilo e peso da fonte.

Formatar uma tabela

Para personalizar o formato de uma tabela:

1. Selecione **Formatação** e, em seguida, selecione **Tabela** na lista suspensa.
2. Altere qualquer uma das seguintes opções para personalizar o formato da tabela:

Opção	Descrição
Cor de Fundo	Selecione a cor do plano de fundo no seletor de cores ou digite o código HTML (hexadecimal) de uma cor.
Tamanho da borda	Insira um valor em pixels para alterar a largura da borda.
Estilo da borda	Selecione um valor na lista suspensa para especificar o estilo da borda ao redor da tabela ou selecione Nenhuma se não desejar uma borda ao redor da tabela.
Cor da borda	Selecione a cor da borda no seletor de cores ou digite o código HTML de uma cor.

Formatar uma variável de perfil

Para alterar o alinhamento do texto, o formato de número ou a legenda de uma variável de perfil:

1. Efetue um dos seguintes procedimentos:

- Clique com o botão direito do mouse em uma variável de perfil para exibir o menu de contexto.
- Selecione uma variável de perfil na lista suspensa em **Formatação** para exibir o formato do número e as opções de legenda na guia.

2. Altere qualquer uma das opções descritas na tabela a seguir:

Opção	Descrição
Legenda	Para alterar a legenda, clique no texto da legenda exibido na guia Formatação para selecioná-lo e insira a legenda necessária. Essa configuração está disponível apenas na guia Formatação .
Formato de número	Clique com o botão direito do mouse para especificar se deseja que os dados sejam formatados como inteiro, número, moeda, porcentagem, data/hora ou duração e, nessa categoria, especifique como deseja que os dados sejam exibidos. Por exemplo, quando você seleciona porcentagem, é possível selecionar uma das seguintes opções de formato: <ul style="list-style-type: none"> • ##.##% (12.34%) • ##% (12%)
Alinhamento do texto	Para alterar o alinhamento do texto da coluna, selecione um valor na lista suspensa: à esquerda, centralizado ou à direita. Essa configuração está disponível apenas no menu de contexto.

Alterar o formato de data do campo de intervalo

Você pode editar o formato de data predefinido (mm/dd/aaaa) do campo **Intervalo** ao criar ou editar uma visualização.

SUMMARY STEPS

1. Clique com o botão direito do mouse no campo **Intervalo** para exibir o menu de contexto **Selecionar formato de data**.
2. Selecione o formato de data necessário na lista a seguir:
3. Clique em **Salvar**.

DETAILED STEPS

Etapa 1 Clique com o botão direito do mouse no campo **Intervalo** para exibir o menu de contexto **Selecionar formato de data**.

Etapa 2 Selecione o formato de data necessário na lista a seguir:

- dd/mm/aaaa
- mm/dd/aa
- m/d/a
- dd/mm/aa
- d/m/a
- aaaa/mm/dd
- aaaa-mm-dd

Etapa 3 Clique em **Salvar**.

Observação Se você exportar um relatório em formato .csv e abri-lo no Microsoft Excel, a data será exibida de acordo com o formato de data definido no Microsoft Excel. Para exibir as datas no formato de data exato que você aplicou para o campo **Intervalo** na visualização, abra o relatório CSV exportado em um editor de texto.

Formatar um gráfico

Para personalizar o formato de um gráfico:


1. Escolha **Formatação > Gráfico**.
2. Altere qualquer uma das seguintes opções para personalizar o formato de gráfico:

Opção	Descrição
Cor de Fundo	Selecione a cor do plano de fundo no seletor de cores ou digite o código HTML de uma cor.

Opção	Descrição
Tamanho da borda	Insira um valor em pixels para alterar a largura da borda ao redor do gráfico.
Estilo da borda	Escolha um valor na lista suspensa para especificar o estilo da borda ao redor do gráfico ou selecione Nenhuma se não desejar uma borda.
Cor da borda	Selecione a cor da borda no seletor de cores ou digite o código HTML de uma cor.
Preenchimento de gradiente	Para adicionar um padrão de sombreamento às linhas, áreas ou barras em um gráfico de linhas, de área ou de barras, selecione a direção do gradiente de cor na lista suspensa.
Empilhamento	Para exibir valores de dados empilhados uns em cima dos outros em um gráfico de linhas, área ou barras, selecione Normal para empilhar pelos valores de dados ou por Percentual para empilhar por percentuais.
Etiquetas de eixo	Selecione um valor na lista suspensa para especificar se mostrará ou ocultará etiquetas de eixo.
Inverter eixos	Selecione Verdadeiro ou Falso na lista suspensa para especificar se os eixos devem ou não ser invertidos.
Etiquetas de dados	Selecione um valor na lista suspensa para especificar se mostrará ou ocultará as etiquetas de dados.
Rotação de etiquetas de dados	Selecione um valor na lista suspensa para especificar o ângulo de rotação da etiqueta de dados: nenhum, 45°, 90° ou -90°.

Editar o nome da visualização

Para editar o nome da visualização, proceda de uma das seguintes maneiras:

1. Clique em **Visualização** >  > **Editar** no menu de contexto.
2. Clique em **Editar nome da visualização** e, na guia **Formatação**, selecione **Visualização** na lista suspensa para editar campos.

Personalizar Relatório de resumo

Você pode personalizar um resumo do relatório tanto no nível da tabela quanto no grupo de segmento de linha de nível superior ao criar ou editar uma visualização. A opção **Personalizar** está disponível para visualizações que têm apenas variáveis de perfil definidas como segmentos de coluna. Para obter mais informações sobre os segmentos de linha e coluna, consulte [Criar uma visualização](#).

Você pode definir as seguintes fórmulas de resumo para cada uma das colunas em um relatório na caixa de diálogo **Relatório de resumo personalizado**.

Fórmula	Cálculo
NENHUM	<p>Não há fórmulas definidas para o resumo da coluna.</p> <p>Observação Se você selecionar NENHUM para todas as colunas em uma visualização, não poderá ver o resumo de nível de tabela ou de nível de grupo.</p>
AVG	A média de valores na coluna.
CONTAGEM	A contagem de registros na coluna com valores diferentes de nulo.
MÍN.	O menor valor na coluna.
MÁX.	O maior valor na coluna.
SOMA	A soma total de todos os valores na coluna.
Observação Você também pode selecionar a fórmula predefinida para calcular apenas o resumo de nível de tabela da coluna que tem um campo de fórmula.	



Observação

- Você pode visualizar o relatório de resumo personalizado no Analyzer UI e nos relatórios exportados no formato MS Excel. O relatório de resumo personalizado não é mostrado em relatórios exportados no formato CSV.
- Você pode ver a fórmula definida para um resumo de coluna passando o mouse sobre as células **Resumo** da coluna no Analyzer UI.
- Você pode ver a fórmula definida para um resumo de coluna nas células de **Resumo** da coluna nos relatórios exportados do MS Excel. As células de resumo contêm o formato de texto <Summary Value>(<Summary fórmula>).
- Você pode personalizar apenas o resumo de nível de tabela para relatórios com base em valores. Se uma coluna em um relatório com base em valores tiver o campo do tipo Sequência de caracteres, você poderá definir a fórmula de resumo para a coluna como NENHUM ou CONTAGEM. Se a coluna tiver o campo tipo Número inteiro (medidas), você poderá definir fórmulas conforme mostrado na tabela.

Resumo de Nível de tabela

Este é o resumo do rodapé do relatório. Você pode mostrar o resumo marcando a caixa de seleção **Nível de tabela** na lista suspensa **Mostrar resumo**. Por padrão, essa caixa de seleção é marcada quando você cria uma nova visualização.

Para os relatórios segmentados, quando você marca a caixa de seleção **Nível de tabela** mas não define as fórmulas de resumo, por padrão, o tipo de agregação de um campo de coluna é definido como a fórmula de resumo para essa coluna, exceto para as seguintes situações:

- Se uma coluna tiver o campo de fórmula, por padrão, a fórmula de Resumo de nível de tabela da coluna será definida como PERSONALIZADA.
- Se uma coluna tiver o campo duração, por padrão, a fórmula de Resumo de nível de tabela da coluna será definida como NENHUM.
- Se uma coluna tiver um campo do tipo de agregação CONTAGEM, por padrão, a fórmula de resumo de nível de tabela da coluna será definida como SOMA, que é a soma de todas as contagens individuais.

Para relatórios com base em valores, quando você marca a caixa de seleção **Nível da tabela**, mas não define as fórmulas de resumo, por padrão, a fórmula de Resumo de nível de tabela é definida como NENHUM.

Resumo de Nível do grupo

Esse é o resumo da coluna definido no grupo de segmentos da linha de nível superior. A opção de resumo de nível do grupo está disponível para visualizações com, no mínimo, dois segmentos de linha. Você pode mostrar o resumo de nível de grupo selecionando a caixa de seleção que mostra o nome do segmento de linha de nível superior na lista suspensa **Mostrar resumo**. Por padrão, essa caixa de seleção fica desmarcada quando você cria uma nova visualização.

Quando você seleciona a caixa de seleção Resumo de nível de grupo, mas não define as fórmulas de resumo, por padrão, a fórmula de Resumo de nível de grupo é definida como NENHUM para todas as colunas.



Observação

O resumo de nível de grupo não é aplicável para os relatórios com base em valores.

Relatório de resumo nos Relatórios de detalhes de agentes

Você pode ver os resumos de nível de tabela e de nível de grupo nos relatórios de **Detalhes dos agentes**. As fórmulas de resumo de nível de tabela e de grupo são definidas com base no tipo de agregação de coluna, exceto nas seguintes situações:

- Se uma coluna tiver o campo "fórmula", a fórmula de Resumo de nível de tabela para a coluna será definida por padrão como PERSONALIZADA e a fórmula de Resumo de nível de grupo será definida como NENHUM.
- Se uma coluna tiver o campo "duração", por padrão, as fórmulas de Resumo de nível de tabela e resumo de nível de grupo para a coluna serão definidas como NENHUM.
- Se uma coluna tiver um campo do tipo de agregação CONTAGEM, por padrão, as fórmulas de resumo de nível de tabela e de resumo de nível de grupo para a coluna serão definidas como SOMA, que é a soma de todas as contagens individuais.

Importar modelos de relatório

Você pode importar modelos de relatório como um único arquivo ou uma pasta que contenha vários arquivos. O arquivo ou a pasta pode ser importado do seu computador para o analisador. O recurso de importação está disponível apenas para administradores que fazem login na interface do usuário do Analyzer.



Observação As versões de modelo são específicas da implantação. Você pode importar modelos de relatório do Webex Contact Center 1.0 apenas para o Webex Contact Center 1.0. Da mesma forma, os modelos de relatório do Webex Contact Center podem ser importados apenas para o Webex Contact Center.

Quando você importa um único arquivo de modelo, uma visualização correspondente é criada com base no modelo.



Observação Para evitar conflitos de nomes, os carimbos de data e hora são adicionados quando há um relatório com o mesmo nome na pasta de destino.

Importar um arquivo

Para importar um arquivo de modelo para o analisador:

1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização**.
2. Clique em **Importar**.
3. Clique em **Procurar** para selecionar o arquivo (formato .CSV) a importar.
4. Clique em **Importar**. Se o arquivo tiver sido importado, a seguinte mensagem será exibida:
`O arquivo foi importado com êxito.`
5. Clique em **Fechar**.

Importar uma pasta

Para importar uma pasta de modelo para o analisador:

1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização**.
2. Clique em **Importar**.
3. Clique em **Procurar** para selecionar a pasta (formato .zip) a importar.



Observação O número total de modelos no arquivo .zip não pode exceder 25.

4. Clique em **Importar**. Se a pasta tiver sido importada, a seguinte mensagem será exibida:
`A pasta foi importada com êxito.`
5. Clique em **Fechar**.



CAPÍTULO 3

Painel

O painel é uma combinação de relatórios usada para visualizar em uma única tela.

Você pode realizar as seguintes tarefas no Painel:



- [Executar um painel, na página 135](#)
- [Exibir painel de relatório padrão da pasta stock, na página 136](#)
- [Criar Painéis, na página 138](#)

Executar um painel

Para executar um painel:



Observação Assegure-se de que os painéis tenham pelo menos uma visualização. Para obter mais informações, consulte [Criar Painéis, na página 138](#).

1. Clique no ícone **Painel** na barra de navegação.
2. Para localizar um relatório, você pode usar a função Pesquisar ou o ícone de árvore . Ao clicar no ícone de árvore, todos os arquivos nessa pasta são exibidos. A pesquisa também exibe todos os relatórios correspondentes das subpastas. Clique no botão  e selecione **Executar** no menu de contexto.

Quando você clica em uma pasta ou em um relatório, o local exato da pasta ou do relatório é exibido na trilha de navegação.

3. Para exibir a visualização, clique em **Iniciar**.

Depois de renderizar a visualização, clique no botão **Configuração** para exibir as **Variáveis de perfil** e os **Segmentos** usados nos dados de visualização.



Observação A capacidade de filtragem não está disponível quando você executa relatórios compostos em um painel.

Exibir painel de relatório padrão da pasta stock

Métricas corporativas

Contatos abandonados

O painel contatos abandonados exibe o número de contatos que foram abandonados durante um período específico. Você pode filtrar os dados no painel de acordo com o intervalo e a duração, conforme mencionado aqui:

- **Intervalo** — mostra intervalos, como 10 minutos, 30 minutos, horas, dias, semanas e meses.
- **Duração** — mostra as durações, como hoje, ontem, esta semana, última semana, últimos 7 dias, este mês, último mês e este ano.

Parâmetro	Descrição
Total de contatos abandonados	<p>O número total de contatos que foram abandonados. O número de contatos abandonados para canais diferentes (bate-papo e voz) também é exibido. Os contatos podem ser abandonados nos seguintes cenários:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quando no IVR. 2. Quando estiver em tempo de espera na fila (QWT). 3. Quando no QWT sequencial. 4. Quando estiver em QWT paralelo. Aplicável somente para UCCX. 5. Quando um agente não recebe a chamada.
Motivo de abandono principal	<p>O percentual do total de contatos que foram abandonados no tempo de espera na fila (QWT).</p> <p>Por exemplo, em um dia, os contatos totais são 1000 e, nesses, 100 contatos foram abandonados, o QWT desses 100 contatos que foram abandonados pode estar nas seguintes categorias:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 10 chamadas em menos de 1 minuto. • 25 chamadas no intervalo de 1 a 5 minutos. • 50 chamadas no intervalo de 5 a 10 minutos. • 15 chamadas em mais de 10 minutos. <p>Observação No exemplo acima, o motivo de abandono principal mostra 65% (olhando para o período máximo em que as chamadas foram abandonadas) e QWT em mais de 5 minutos.</p>
Retorno de chamada/Taxa de bate-papo renovada	O percentual total de clientes que entraram novamente em contato por meio de chamadas de voz ou bate-papo.

Parâmetro	Descrição
Jornada do cliente	<p>O diagrama Sankey mostra em que estágio o contato foi abandonado. Este diagrama mostra uma barra vertical para diferentes pontos de entrada, filas, tempo de espera e agentes.</p> <p>A exibição depende do tipo de canal selecionado. Passar o mouse sobre os estágios mostra mais informações, como o número de contatos abandonados e o número de contatos que são tratados por cada agente.</p>
Tendência de contatos	O gráfico de área mostra a tendência de contatos que são tratados e abandonados para cada tipo de canal da duração selecionada.
Contatos abandonados por estágio	O diagrama de rosca mostra em que estágio os contatos foram abandonados.
Detalhes de contatos abandonados	<p>A exibição de tabela exibe os detalhes de cada contato abandonado para a duração selecionada.</p> <p>ANI</p> <p>Isso indica o número de telefone do chamador associado ao chamador, se for para chamadas de voz e endereço de e-mail, se for para bate-papo.</p> <p>DNIS</p> <p>Isso indica o número de telefone do agente associado ao agente.</p> <p>Hora do primeiro contato</p> <p>Isso indica a hora em que o contato veio para o contact center.</p> <p>Estágio de abandono</p> <p>Isso indica em que etapa o contato foi abandonado por exemplo: IVR, na fila ou no agente durante o toque.</p> <p>Transferências</p> <p>Isso indica o número de vezes que um contato foi transferido.</p> <p>Tempo total de espera</p> <p>Isso indica a hora em que o contato estava em espera antes de ser abandonado. Isso inclui o tempo no IVR/autoatendimento e o QWT.</p> <p>Tempo de chamada repetida</p> <p>Isso indica quando um chamador retornou a chamada (chamada repetida) em uma duração especificada (atualmente é uma hora).</p>

Relatórios Históricos

Esses relatórios não estão disponíveis para usuários do Cloud Connect.

Relatórios em tempo real

**Observação**

Esses painéis não estão disponíveis para usuários do Cloud Connect.

Para consultar todos os detalhes do relatório que são usados nesses painéis, consulte o relatório apropriado na seção [Exibir painel de relatório padrão da pasta stock, na página 136](#).

Criar Painéis

Etapa 1 Clique em **Painel > Criar novoPainel**.

Etapa 2 Arraste e solte uma visualização na área da tela. Você pode adicionar tantas visualizações quantas desejar exibir no painel.

Etapa 3 Para reposicionar uma visualização, arraste-a para uma nova posição. Para formatar uma visualização, selecione o painel **Formatação** e, em seguida, selecione visualização na lista suspensa a ser modificada.

Etapa 4 Para redimensionar uma visualização:

- Arraste a borda ou o canto para diminuir ou aumentar o tamanho.
- Selecione **Formatação**, selecione o nome da visualização na lista suspensa e edite a **Largura** e a **Altura**.

Etapa 5 Para remover uma visualização do painel, selecione X.

Etapa 6 Para inserir um nome para a sua visualização, clique em **Clique para adicionar um título**. Para editar o título, insira um novo título e clique no símbolo de marca de seleção.

Etapa 7 Para formatar o título da visualização, selecione **Formatação** e escolha o título na lista suspensa na guia para exibir as opções de formatação que você pode personalizar, como estilo da borda, alinhamento do texto e tamanho, cor e peso da fonte.

Etapa 8 Para salvar o painel, clique em **Salvar** e selecione uma pasta.

Para criar uma nova pasta, clique em **Nova pasta**, insira um nome para a pasta. Insira um nome para o painel e clique em **OK**

Etapa 9 Você pode visualizar o painel, clique em **Visualizar**.

Etapa 10 Para editar o nome do painel, clique em **Editar nome do painel** para selecionar o texto existente. Em seguida, insira um novo nome e clique no botão Aplicar.



CAPÍTULO 4


Variáveis

Variáveis são usadas nos filtros de relatório durante a geração de relatórios. Você pode criar uma variável definindo um conjunto de valores. Uma variável, depois de criada, pode ser reutilizada como filtro para um campo específico e o tipo de registro relacionado.

- [Criar, editar, exibir e excluir variáveis, na página 139](#)

Criar, editar, exibir e excluir variáveis

Para criar uma nova variável:

- Etapa 1** Clique em **Variáveis > Nova**.
 - Etapa 2** Digite um nome para a variável.
 - Etapa 3** Selecione um valor na lista suspensa **Coluna associada**.
 - Etapa 4** Defina **Valores** e adicione uma **Descrição**.
 - Etapa 5** Defina o **Escopo** da variável. O escopo pode ser:
 - **USUÁRIO** - a variável é definida e usada apenas pelo usuário.
 - **GLOBAL** - a variável pode ser usada entre organizações. Ative **O valor é compartilhado?** para compartilhar a variável entre organizações ou restringir o uso dentro da organização.
 - Etapa 6** Clique em **Save** (Salvar).
Clique em  para exibir, editar, copiar ou excluir a variável.
-



APÊNDICE **A**

Tipos de registros disponíveis em cada repositório

A tabela a seguir descreve o tipo de registros agregados em cada cliente, atividade de agente e repositório de sessões.

Tipo de registro	Descrição	Exemplos
Registro de atividades do cliente	Representa uma etapa atômica no fluxo de trabalho do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Cliente no IVR ou na fila, conversando com o agente, em espera• Cliente na página inicial, página de produtos, página de check-out
Registro de sessões do cliente	Representa o fluxo de trabalho do cliente, consistindo em uma sequência de atividades do cliente	<ul style="list-style-type: none">• Chamada de cliente para um call center• Visita do cliente a um local• O cliente visita o local e conversa com o agente• O cliente envia e-mail e o agente responde
Registro de atividades do agente	Representa uma etapa atômica no fluxo de trabalho do agente	<ul style="list-style-type: none">• Agente ocioso, disponível, falando, finalizando• Agente off-line, discando, conversando, inserindo notas• Agente ocioso, disponível, batendo-papo, finalizando• Agente off-line, lendo e-mail, respondendo, finalizando

Tipo de registro	Descrição	Exemplos
Registro de sessões do agente	Representa o fluxo de trabalho do agente, consistindo em uma sequência de atividades do agente	<ul style="list-style-type: none"> • O agente processa uma chamada de serviço e registra um incidente • O agente efetua uma chamada de saída e configura uma reunião • O agente conversa com um cliente e responde uma pergunta • O agente lê e responde a um e-mail do cliente

As seguintes seções fornecem mais detalhes sobre o conteúdo do registro:

- [Campos e medidas do CSR e CAR padrão, na página 142](#)
- [Campos e medidas de ASR e AAR padrão, na página 167](#)
- [Estados do Agente, na página 180](#)
- [Estados de chamadas, na página 182](#)
- [Códigos de motivo de chamada, na página 186](#)

Campos e medidas do CSR e CAR padrão

Repositório de sessões do cliente (CSR)

Os campos e as medidas padrão agregados no CSR são descritos nas seguintes seções:

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de SL abandonada	Número de chamadas finalizadas enquanto estavam em fila dentro do limite de nível de serviço provisionado para a fila ou habilidade.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Tipo abandonado	<p>O Tipo abandonado é definido quando a chamada é abandonada. Os valores a seguir mostram os estados da chamada quando abandonada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • novo • fila • tratamento • conexão do agente <p>Verifica o evento anterior antes do evento encerrado e define o valor de acordo. Por exemplo, se o evento anterior antes do evento encerrado for estacionado, o Tipo abandonado será definido como "fila".</p>	Campo	Número inteiro
Motivo do abandono	<p>Motivo do abandono da chamada. O motivo do abandono pode ser uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente saiu: o agente finalizou a chamada. • Cliente saiu: o cliente finalizou a chamada. • Tempo limite da fila: a chamada foi encerrada porque foi colocada em fila por mais tempo que o tempo limite configurado em uma fila. • Erro do sistema: a chamada foi encerrada devido a erros do sistema. • Agente desconectado: a chamada foi encerrada porque o agente foi desconectado da chamada. • Falha na transferência cega: a chamada de entrada foi encerrada porque a transferência de contato de chamada para um número de discagem externo ou de terceiros (DN) através da resposta de voz interativa (IVR) sem a intervenção do agente falhou. • Temporizador RONA expirado: a chamada de saída foi encerrada porque o agente não pôde atender a chamada. • Limpeza da interação: o contato foi limpo para fins de manutenção ou solução de problemas. 	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails.	Campo	String
Contagem de desligamentos do agente	Número de vezes que um agente desligou uma chamada.	Medida	Número inteiro
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
ID do blob de segmento do agente	Identificador de string do blob que contém a gravação da chamada do lado do agente.	Campo	String
Logon do Agente	Nome de login com o qual o agente entra no Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome do agente que atende chamadas, bate-papos, e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Contagem de transferências de agente para agente	O número de vezes que um agente transferiu contatos de entrada para outro agente após a consulta.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências do agente para ponto de entrada	Número de vezes que a chamada foi transferida de um agente para um EP.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de agente para fila	Número de vezes que uma chamada foi transferida de um agente para uma fila.	Medida	Número inteiro
Contagem de agentes transferidos	Número de vezes que uma chamada foi transferida para um agente.	Medida	Número inteiro
Identificação Automática de Número (ANI)	Os dígitos de ANI entregues com uma chamada. Observação ANI é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece o número de telefone do chamador junto com a chamada.	Campo	String
Contagem interrompida	Contagem interrompida. A contagem aumenta em callLeg até que o evento encerrado pela intercalação seja recebido.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Duração da interrupção	Duração (em milissegundos) entre os eventos iniciados e encerrados pela intercalação.	Medida	Longo
Contagem de falhas de interrupção	Contagem de eventos com falha de intercalação.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências cegas	O número de vezes que uma chamada foi transferida por um agente para outro agente ou um DN (número discado) externo através de uma transferência cega.	Medida	Número inteiro
Nome do bot	Nome do bot.	Campo	String
Nome do agente de retorno de chamada	Nome do agente que efetua o retorno de chamada.	Campo	String
Tempo de retorno de chamada conectado	Hora em que o retorno de chamada foi conectado entre o agente e o cliente.	Medida	Longo
Número de retorno de chamada	Número com base no ANI ou no número que foi configurado no fluxo de trabalho.	Campo	String
Nome da fila de retorno de chamada	Nome da fila usada para o retorno de chamada.	Campo	String
Hora de solicitação de retorno de chamada	Hora em que o cliente optou pelo retorno de chamada.	Medida	Longo
Nome da equipe de retorno de chamada	Nome da equipe à qual o agente que faz o retorno de chamada pertence.	Campo	String
Contagem de chamadas concluídas	O número de chamadas que foram concluídas.	Medida	Número inteiro
Direção da chamada	Indica se o tipo de chamada é uma chamada de entrada ou de saída.	Campo	String
ID do blob do segmento do chamador	Identificador de string do blob que contém a gravação da chamada do lado do chamador.	Campo	String
Chamada encaminhada para a fila	Indica se a chamada foi encaminhada para a fila.	Medida	Número inteiro
Contagem de chamadas pausadas	Número de vezes que uma chamada esteve em estado pausado.	Medida	Número inteiro
Deteção de andamento da chamada	Representa o valor de detecção de andamento da chamada (CPD) retornado do telefone para chamadas de saída.	Campo	String
Contagem de chamadas retomadas	Número de vezes que uma chamada foi retomada.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID da campanha	ID da campanha.	Medida	Número inteiro
Nome da campanha	O nome da campanha criada.	Medida	String
Status da campanha	Status da chamada de campanha, sucesso ou falha.	Medida	String
Contagem de encadeadas no ponto de entrada	Chamadas transferidas de um PE para outro.	Medida	Número inteiro
Contagem de encadeadas na fila	Chamadas movidas do PE para a fila.	Medida	Número inteiro
ID do canal	ID atribuída ao canal de mídia ao qual o agente está conectado.	Campo	String
Tipo de canal	Número de canais de mídia aos quais os agentes estão conectados atualmente.	Campo	String
Motivo da saída do bate-papo	O motivo para deixar o bate-papo do cliente.	Medida	String
Nota de bate-papo	Resume a conversa do cliente com um agente.	Campo	String
Prioridade do bate-papo	A prioridade do bate-papo.	Campo	String
Motivo do bate-papo	Motivo pelo qual o cliente está no chat com a equipe de suporte.	Campo	String
Contagem de conferências	Número de vezes que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente.	Medida	Número inteiro
Duração da conferência	A quantidade de tempo que um agente permaneceu em conferência com um chamador e outro agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de conexões	Número de vezes que o contato esteve no estado conectado (por exemplo, conversando).	Medida	Número inteiro
Duração da conexão	Duração do estado conectado (em conversa) nesta interação.	Medida	Longo
Contagem de consultas	Número de vezes que um agente iniciou uma chamada de consulta com outro agente ou outra pessoa em um número externo ao tratar uma chamada.	Medida	Número inteiro
Duração de consultas	A quantidade de tempo que um agente gastou consultando com outro agente ao tratar uma chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de consulta ao EP	Número de chamadas que foram para consulta para EP.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Duração de consulta ao EP	Duração em milissegundos de consulta ao EP.	Medida	Longo
Contagem de contatos	Número de contatos.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de término do contato	Hora em que o contato foi finalizado.	Medida	Longo
Motivo do contato	Motivo pelo qual o cliente está entrando em contato com a central de atendimento.	Campo	String
ID da sessão do contato	Uma cadeia de caracteres exclusiva que identifica a sessão do contato.	Campo	String
Carimbo de data/hora de início do contato	Hora em que o contato começou.	Medida	Longo
Pontuação CSAT	Pontuação de satisfação do cliente.	Medida	Número inteiro
Contagem de CTQ	Número de consultas para fila dentro de uma interação.	Medida	Número inteiro
Duração de CTQ	Duração total gasta na consulta para fila em uma interação.	Medida	Número inteiro
Situação atual	Situação atual do contato.	Campo	String
Endereço de e-mail do cliente	O endereço de e-mail do cliente.	Campo	String
Nome do cliente	O nome do cliente.	Campo	String
Número de telefone do cliente	O número de telefone do cliente.	Campo	String
Serviço de identificação de número discado (DNIS)	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. Observação DNIS é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece uma cadeia de dígitos que indica o número discado pelo chamador junto com a chamada.	Campo	String
Lista de BCC de e-mail	Lista de BCC do e-mail.	Campo	String
Corpo do e-mail	Corpo do e-mail.	Campo	String
Lista de CC de e-mail	Lista de CC do e-mail.	Campo	String
Conteúdo do e-mail	Conteúdo do e-mail.	Campo	String
Tipo de conteúdo do e-mail	Tipo de conteúdo do e-mail.	Campo	String
Data do e-mail	Data em que o e-mail foi recebido.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Disposição do e-mail	Indica que a mensagem de e-mail não exige retenção ou é mantida pelo tempo necessário pelo agente, mas pode ser excluída a qualquer momento.	Campo	String
Mensagem de e-mail cheio	Mensagem completa do e-mail.	Campo	String
Mensagem de e-mail excluída	Mensagem de e-mail que foi excluída.	Campo	String
ID da mensagem de e-mail	Uma string exclusiva que identifica a mensagem de e-mail.	Campo	String
Metadados de e-mail	Informações adicionais vinculadas a uma mensagem de e-mail com detalhes sobre a mensagem e a transmissão.	Campo	String
Referência de e-mail	Referência do e-mail.	Campo	String
Corpo da resposta do e-mail	Corpo da resposta ao e-mail.	Campo	String
Conteúdo da resposta do e-mail	Tipo de conteúdo da resposta a um e-mail.	Campo	String
Resposta de e-mail para	Resposta ao remetente do e-mail.	Campo	String
Sinalizador de e-mail enviado	Sinalizador que indica se o e-mail foi enviado.	Campo	String
Assunto do e-mail	Assunto do e-mail.	Campo	String
E-mail para a lista	Lista dos destinatários do e-mail.	Campo	String
ID do ponto de entrada (EP)	ID atribuído a um ponto de entrada.	Campo	String
Nome do ponto de entrada	Nome do EP, que é o local de chegada das chamadas do cliente no sistema Webex Contact Center. Um ou mais números gratuitos ou de discagem podem ser associados a um determinado EP. O tratamento da chamada IVR é executado enquanto uma chamada está no EP. As chamadas são movidas do EP para uma fila e, em seguida, são distribuídas a agentes.	Campo	String
ID do sistema de ponto de entrada	ID atribuído a um EP.	Campo	String
Contagem de transferências entre pontos de entrada	Número de vezes que uma chamada foi transferida de um EP para outro EP.	Medida	Número inteiro
ID externa	Essa é uma referência à chamada em um sistema externo.	Campo	String
Falha na recontagem de chamadas de retorno	O número de vezes que uma nova tentativa de chamada de retorno falhou.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Comentário de feedback	Feedback do cliente.	Campo	String
Consentimento de comentários da pesquisa	Indica se o cliente optou pelo feedback.	Campo	String
Tipo de comentários	O tipo de pesquisa que os clientes escolheram (pesquisa Inline ou Diferida).	Campo	String
ID da fila final	ID da fila para a qual a chamada foi inserida na fila no sistema Webex Contact Center.	Campo	String
Nome da fila final	Nome da fila para a qual a chamada foi inserida na fila no sistema Webex Contact Center.	Campo	String
ID do sistema da fila final	ID da fila na qual a tarefa está alinhada.	Campo	String
ID da primeira fila	ID da primeira fila na qual a tarefa está alinhada.	Campo	String
Nome da primeira fila	Nome da primeira fila estacionada no sistema Webex Contact Center.	Campo	String
ID do sistema da primeira fila	ID da primeira fila na qual a tarefa está alinhada.	Campo	String
Contagem de monitoramento total	Número de chamadas completamente monitoradas.	Medida	Número inteiro
Global_FeedbackSurveyOptIn	Indica se o cliente optou por participar ou não em uma pesquisa pós-chamada.	Campo	String
Global_Language	Indica o idioma que um cliente usa no fluxo. Observação O valor padrão é en-US.	Campo	String
Global_VoiceName	Indica o nome gravado de saída usado no fluxo. Observação O valor padrão é Automático. Quando o valor é Automático, o fluxo de diálogo escolhe o nome de voz de um determinado idioma.	Campo	String
Tipo de tratamento	Mostra como a chamada foi tratada: <i>curta</i> , <i>abandonada</i> ou <i>normal</i> .	Campo	String
Tem retorno de chamada	Indica se o cliente solicitou um retorno de chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de esperas	Número de vezes que um agente colocou um chamador de entrada em espera.	Medida	Número inteiro
Duração da espera	Duração total na qual uma chamada estava em espera.	Medida	Número inteiro
Transcrição de entrada	Transcrição de bate-papo inteira ou transcrição de e-mail de entrada.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
É intercalada	Indica se a chamada está foi monitorada. Os valores suportados são 0 e 1. 1 indica que a chamada foi monitorada.	Campo	Número inteiro
É campanha	Indica se a chamada era uma chamada de campanha.	Medida	Número inteiro
É treinado	Indica se um agente está sendo treinado.	Medida	Número inteiro
O contato é tratado	Sinalizador que indica se o contato foi tratado por um agente. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É a sessão atual	Sinalizador que indica se é uma sessão ativa. Os valores suportados são 0 e 1. O valor 1 indica que a sessão está ativa.	Medida	Número inteiro
É tratado por um agente preferido	Indica se o contato foi tratado por um agente preferencial.	Medida	Número inteiro
É monitorada	Sinalizador que indica se a chamada está sendo monitorada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É oferecido	Indica se a chamada foi oferecida a um agente. Os valores suportados são 0 e 1. 1 indica que a chamada foi oferecida a um agente.	Medida	Número inteiro
É de discagem externa	Sinalizador que indica se foi um contato de discagem externa ou não. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
Está gravado	Sinalizador que indica se o contato foi gravado. Os valores suportados são 0 e 1.	Campo	Número inteiro
A gravação foi excluída	Sinalizador que indica se a gravação foi excluída.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Está incluído no nível de serviço	<p>Sinalizador que indica se a chamada ocorre dentro do limite de nível de serviço. Os valores suportados são 0 e 1.</p> <p>O limite de nível de serviço para cada fila é configurado ao criar ou editar uma fila via módulo de Provisionamento no Portal de gerenciamento, sob a seção Configurações avançadas da janela Fila.</p> <p>A chamada é considerada dentro do nível de serviço quando a chamada é conectada a um agente dentro do limite do nível de serviço especificado para essa fila. Nesse cenário, Está incluído no nível de serviço está definido como 1.</p> <p>A chamada será considerada no nível de serviço quando a chamada for conectada diretamente ao agente (transferência direta) sem ser estacionada em uma fila. Nesse cenário, Está incluído no nível de serviço está definido como 1.</p> <p>A chamada é considerada fora do nível de serviço se o tipo de atendimento da chamada for <i>curto</i> ou <i>abandonado</i>, ou a chamada for enviada para a sobrecarga ou a duração da fila for maior que o limite de nível de serviço especificado para essa fila. Nesse cenário, Está incluído no nível de serviço está definido como 0.</p> <p>A chamada de autoatendimento (com o tipo de finalização = self_service) também terá Está incluído no nível de serviço definido como 0.</p> <p>Está incluído no nível de serviço é calculado na última fila antes de a chamada ser conectada a um agente, abandonada ou enviada para a sobrecarga.</p>	Medida	Número inteiro
Contagem de IVR	O número de vezes que o contato esteve no estado IVR.	Medida	Número inteiro
Duração de IVR	A quantidade de tempo, em minutos, durante o qual uma chamada esteve no estado IVR.	Medida	Número inteiro
Contagem de IVRs encerrados	Número de vezes que o contato esteve no estado IVR encerrado.	Medida	Número inteiro
ID do script de IVR	Uma string que identifica um IVR.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Nome do Script IVR	O nome do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
ID da tag do script de IVR	Uma string que identifica a marca de fluxo do IVR.	Campo	String
Nome da tag do script de IVR	O nome da marca do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
Resumo de IVR	Resumo do número de contatos no IVR.	Campo	String
Status do último de retorno de chamada	Status da chamada de retorno, sucesso ou não processada.	Campo	String
Contato do LCM	Detalhes de contato do Gerenciador de listas e campanhas (LCM).	Campo	String
Contagem de monitoramentos a meio da chamada	Número de chamadas para as quais o monitoramento foi iniciado no meio da chamada.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data e hora final do monitor	Carimbo de data e hora no qual o supervisor encerrou o monitoramento.	Medida	Longo
Nome completo do monitor	Nome do supervisor que está monitorando a chamada.	Campo	String
Duração do monitoramento	Duração em milissegundos do monitoramento de uma chamada.	Medida	Longo
Contagem de erros de monitoramento	Contagem de eventos de erro de monitoramento.	Medida	Número inteiro
Contagem de espera de monitoramento	A contagem aumenta no caso de um evento de espera de monitoramento. Essa contagem aumenta em callLeg até que o evento de cancelamento de espera do monitoramento seja recebido.	Medida	Número inteiro
Duração de espera de monitoramento	Tempo em milissegundos que uma chamada está em espera durante o monitoramento.	Medida	Longo
URI de monitoramento	URI do supervisor	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Status do monitor	Indica se a chamada está sendo monitorada. O status da sessão de monitoramento pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Solicitação pendente: a solicitação é enviada. • Monitoramento: o supervisor pegou o telefone. 	Campo	String
Carimbo de data e hora do monitor	Carimbo de data e hora no qual o supervisor iniciou o monitoramento.	Medida	Longo
Tipo de monitor	Tipo de monitoramento.	Campo	String
ID do usuário do monitor	ID do supervisor que monitora a chamada.	Campo	String
ID do sistema do usuário do monitor	ID do supervisor que monitora a chamada.	Campo	String
Visibilidade do monitor	Indica se a sessão de monitoramento está sendo exibida no Portal de gerenciamento para outros usuários. Para evitar que a sessão de monitoramento seja exibida no Portal de gerenciamento para outros usuários, marque a caixa de seleção Usar modo invisível.	Medida	Número inteiro
Nome da atividade	Mostra o nome da atividade, como CVA, prompt de reprodução, menu e fila.	Campo	String
Número de saídas	O número de contatos do cliente que saíram de uma fila específica na data especificada.	Medida	Número inteiro
Transcrição de saída	A transcrição de e-mail de saída.	Campo	String
Tipo de saída	Indica se o tipo de chamada é uma chamada de entrada ou de saída.	Campo	String
Contagem de consultas de discagem externa	Número de vezes que a chamada teve algum tipo de consulta em uma interação de saída.	Medida	Número inteiro
Contagem de consultas EP de discagem externa	Número de vezes que a chamada teve uma consulta para o Ponto de Entrada em uma interação de saída.	Medida	Número inteiro
Duração da consulta de saída ao EP	Duração em milissegundos da consulta ao EP-DN no caso de chamada de saída.	Medida	Longo
Contagem CTQ de discagem externa	Número de vezes que a chamada teve uma consulta na fila em uma interação de saída.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de estouros	Contagem de estouros de chamadas na fila.	Medida	Número inteiro
Duração pausada	A quantidade de tempo em milissegundos durante a qual uma chamada estava no estado de pausa.	Medida	Número inteiro
Nome do agente preferido	Nome do agente preferencial que efetuou o retorno de chamada para o contato na fila.	Campo	String
ID preferencial do sistema do agente	Uma string que identifica o agente preferencial.	Campo	String
ID de agente anterior	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Nome do agente anterior	Nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente anterior	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
ID da fila anterior	ID da fila associado às interações.	Campo	String
Nome da fila anterior	Nome da fila associada às interações.	Campo	String
Perguntas respondidas	Número de perguntas respondidas como parte de pesquisa pós-chamada do IVR.	Medida	Número inteiro
Perguntas apresentadas	Número total de perguntas publicadas no cliente como parte de pesquisa pós-chamada do IVR.	Medida	Número inteiro
Contagem de filas	Número de filas nas quais o contato entrou em sua totalidade.	Medida	Número inteiro
Duração da fila	A quantidade de tempo, em segundos, que um contato permaneceu na fila em espera.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de fila para ponto de entrada	Número de vezes que uma chamada foi transferida de uma fila para um EP.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências entre filas	Número de vezes que uma chamada foi transferida de uma fila para outra fila.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O momento em que o processo de tempo real atualizou o registro.	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Motivo		Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
	<p>Motivo para encerrar a chamada. A razão pode ser uma das seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Término do agente: o agente não atendeu a chamada dentro da duração do tempo limite RONA configurado. • Agente saiu: O agente finalizou a chamada. • Cliente ocupado: A linha chamada é detectada como ocupada. • Cliente saiu: O cliente finalizou a chamada. • Cliente indisponível: O número de telefone do cliente não está registrado. • Nenhuma resposta do cliente: O cliente não respondeu dentro da duração limite de tempo RONA configurado. • Não encontrado: O ID do usuário não existe no domínio especificado no Request-URI ou o domínio no Request-URI não corresponde a nenhum dos domínios tratados pelo destinatário da solicitação. • Temporizador de convite de participante expirado: a chamada foi finalizada porque o dispositivo de agente não pôde ser convidado ou notificado sobre a chamada além do tempo limite configurado. • Limite de tempo da fila: A chamada ficou na fila por mais tempo do que o limite de tempo configurado em uma fila. • Temporizador RONA expirado: O agente não conseguiu atender a chamada dentro da duração limite de tempo RONA configurado. • Limpeza de interação: Os contatos que estão presos são limpos pelo sistema. • Solicitação ruim: O servidor não é capaz de entender a solicitação devido à sintaxe inválida. • Falha na admissão do sistema: O sistema não consegue colocar a chamada recebida na fila. 		

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
	<ul style="list-style-type: none"> • Erros do sistema: A chamada é finalizada devido a erros do sistema. 		
Contagem de gravação	O número de vezes que uma chamada foi gravada.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de exclusão da gravação	Hora em que a gravação foi excluída.	Medida	Longo
Contagem de erros de gravação	Contagem de eventos de erro de gravação.	Medida	Número inteiro
ID do arquivo de gravação	ID exclusivo do arquivo de gravação.	Campo	String
Tamanho do arquivo de gravação	Representa o tamanho do arquivo gravado.	Medida	Longo
Local da gravação	Local do arquivo de registro da conversa.	Campo	String
Tipo de roteamento	O tipo de roteamento usado para rotear os contatos para o agente. O tipo de roteamento pode ser Baseado em habilidades ou Mais longo disponível.	Campo	String
Sequência de atividade	Uma string com a sequência de atividades de fluxo pela qual a interação passou separada por vírgula.	Campo	String
Contagem de IVRs curtos	Indica se uma chamada foi encerrada como curta enquanto estava no estado IVR. Uma chamada é considerada curta se terminada dentro do Limite de chamada curta configurado, calculado desde o início da chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de filas curtas	Indica se uma chamada foi encerrada como curta enquanto estava no estado estacionado. Uma chamada é considerada curta se terminada dentro do Limite de chamada curta configurado, calculado desde o início da chamada.	Medida	Número inteiro
Contagem de monitoramentos silenciosos	Número de vezes que um contato foi monitorado silenciosamente.	Medida	Número inteiro
ID do local	ID atribuído a um local de call center. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Nome do local	Local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do sistema do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Fonte do retorno de chamada	A origem do retorno de chamada. A origem de um retorno de chamada pode ser web, bate-papo ou IVR.	Campo	String
ID do blob estéreo	Identificador de cadeia de caracteres do blob que contém a gravação da chamada em estéreo.	Campo	String
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas.	Campo	String
Contagem de desconexões repentinas	Indica se a chamada foi encerrada com uma desconexão repentina. Uma chamada será considerada desconectada repentinamente se for encerrada dentro do limite de desconexão repentina configurado após se conectar a um agente (o temporizador inicia a conexão do agente)	Medida	Número inteiro
Pesquisa concluída	Indica se a pesquisa foi concluída durante a interação.	Medida	Número inteiro
ID da Equipe	ID atribuído a uma equipe. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String
ID do sistema da equipe	ID da equipe à qual o agente que tratou o contato pertence. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	ID atribuída ao espaço.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Encerrado por	<p>Indica a parte que terminou a interação. A extremidade de finalização pode ser uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Agente: o agente encerrou a interação. • Cliente: o cliente terminou a interação. • Sistema: a chamada foi encerrada durante ou após o processamento do IVR devido aos seguintes motivos: <ul style="list-style-type: none"> • Erros ao adicionar um contato à fila • Erros ao buscar a estratégia de roteamento para um novo contato no fluxo de discagem • Erros ao estacionar um contato na fila • Erros ao atribuir um agente ao contato estacionado dentro do período de inatividade configurado. • Erros ao escalonar uma chamada para um agente • Erros ao buscar a estratégia de roteamento para processar o envio do contato para um fluxo de destino • Erros ao atribuir um contato a um agente mesmo depois que o agente aceitar a oferta, devido a um erro na mídia • Erros devido ao cruzamento do limite máximo permitido de transição de VTeam • Erros devido a cenários especiais do tempo limite RONA durante a atividade de transferência oculta • Eventos de limpeza interna (InteractionCleanup ou ContactCleanup) 	Campo	String
Tipo de término	Uma cadeia de texto especificando como uma chamada foi finalizada.	Campo	String
Contagem total de monitoramentos	Número de vezes que um contato foi monitorado.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Tempo total de CTQ de discagem externa	A duração total gasta na consulta para fila em uma interação de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total do toque	Tempo gasto em milissegundos pelo agente no estado Tocando durante a sessão.	Medida	Longo
Transcrição disponível	Indica se a transcrição está disponível (verdadeiro) ou não (nulo).	Medida	Número inteiro
Transcrição solicitada	Sinalizador que indica se o cliente solicitou a transcrição do chat. Os valores possíveis são 0 e 1. O valor 1 indica que o cliente solicitou a transcrição do bate-papo	Campo	String
Contagem de transferências	O número de vezes que uma chamada foi transferida por um agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de erros de transferência	Contagem de falhas de erros de transferência.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências no ponto de entrada	Contagem de chamadas transferidas por agentes para o EP.	Medida	Número inteiro
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser Cortesia ou Interface da Web.	Campo	String
Contagem do sussurro do treinador	Indica o número de vezes que o sussurro do treinador é iniciado durante uma chamada.	Medida	Número inteiro
Duração do sussurro do treinador	Duração em milissegundos entre o início e o término do treinador.	Medida	Longo
Contagem de falhas do sussurro do treinador	Contagem de eventos CoachFailed.	Medida	Número inteiro
Nome de código de pós-atendimento	Código de pós-atendimento que o agente deu para a interação.	Campo	String
ID do sistema de código de pós-atendimento	Uma cadeia de caracteres que identifica um código de pós-atendimento.	Campo	String
Duração do pós-atendimento	Tempo total que os agentes gastaram no estado de pós-atendimento após tratar as interações.	Medida	Número inteiro

Repositório de atividades do cliente (CAR)

Os campos e as medidas padrão agregados no CAR são descritos nas seguintes seções:

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de atividades	A contagem do registro de atividade(CAR). Observação: o valor desse campo é sempre definido como 1.	Medida	Número inteiro
Duração da atividade	A quantidade de tempo entre o início da atividade e o fim da atividade. Observação: esse valor não é preenchido em tempo real; é gravado após a conclusão da atividade.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de término da atividade	O carimbo de data/hora em que a atividade foi terminada.	Medida	Longo
Nome da atividade	Nome da atividade executada no fluxo. Por exemplo, QueueContact_5g0 .	Campo	String
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
Carimbo de data/hora de início da atividade	O carimbo de data/hora em que a atividade foi iniciada.	Medida	Longo
Estado da atividade	Representa o estado de uma atividade.	Campo	String
Tipo de atividade	Tipo da atividade executada no fluxo. Por exemplo, contato de fila.	Campo	String
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails.	Campo	String
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Logon do Agente	Nome de login com o qual um agente se conecta ao Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas, bate-papos, e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica exclusivamente uma sessão de login do agente.	Campo	String
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ANI	Os dígitos de ANI entregues com uma chamada. Observação Identificação automática de número (ANI) é um serviço fornecido pela empresa telefônica que fornece o número de telefone do chamador junto com a chamada.	Campo	String
Contagem de chamadas pausadas	Número de vezes que uma chamada esteve em estado pausado.	Medida	Número inteiro
Contagem de chamadas retomadas	Número de vezes que uma chamada foi retomada.	Medida	Número inteiro
Hora de solicitação de retorno de chamada	A hora em que o cliente optou pelo retorno de chamada.	Medida	Longo
ID do canal	ID de canal do agente associado ao contato.	Campo	String
Tipo de canal	O tipo de mídia atribuído a um canal de mídia.	Campo	String
ID do contato filho	ID da chamada no caso de consulta para EP-DN.	Campo	String
Tipo de contato filho	Tipo da chamada no caso de consulta para EP-DN.	Campo	String
Consultar ID do ponto de entrada	ID do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Nome do ponto de entrada da consulta	Nome do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Consulte a ID do sistema do ponto de entrada	ID do sistema do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
ID da sessão do contato	Uma cadeia de caracteres exclusiva que identifica a sessão do contato.	Campo	String
Endereço de e-mail do cliente	O endereço de e-mail do cliente.	Campo	String
Nome do cliente	O nome do cliente.	Campo	String
ID da fila de destino	ID da fila para a qual a chamada foi transferida.	Campo	String
ID do sistema de destino	ID do sistema da fila para a qual a chamada foi transferida.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
DNIS	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. Observação O serviço de identificação de número discado (DNIS) é um serviço fornecido pela empresa telefônica para fornecer uma cadeia de dígitos que indica o número discado pelo chamador junto com a chamada.	Campo	String
Lista de BCC de e-mail	Lista de BCC do e-mail.	Campo	String
Corpo do e-mail	Corpo do e-mail.	Campo	String
Lista de CC de e-mail	Lista de CC do e-mail.	Campo	String
Conteúdo do e-mail	Conteúdo do e-mail.	Campo	String
Tipo de conteúdo do e-mail	Tipo de conteúdo do e-mail.	Campo	String
Data do e-mail	Data em que o e-mail foi recebido.	Campo	String
Disposição do e-mail	Indica que a mensagem de e-mail não exige retenção ou é mantida pelo tempo necessário pelo usuário, mas pode ser excluída a qualquer momento.	Campo	String
Mensagem de e-mail cheio	Mensagem completa do e-mail.	Campo	String
Resposta de e-mail para	Resposta ao remetente do e-mail.	Campo	String
Mensagem de e-mail excluída	Mensagem de e-mail que foi excluída.	Campo	String
ID da mensagem de e-mail	Uma string exclusiva que identifica a mensagem de e-mail.	Campo	String
Metadados de e-mail	Informações adicionais vinculadas a uma mensagem de e-mail com detalhes sobre a mensagem e a transmissão.	Campo	String
Referência de e-mail	Referência do e-mail.	Campo	String
Corpo da resposta do e-mail	Corpo da resposta a um e-mail.	Campo	String
Conteúdo da resposta do e-mail	Tipo de conteúdo da resposta a um e-mail.	Campo	String
Resposta de e-mail para	Resposta ao remetente do e-mail.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Sinalizador de e-mail enviado	Sinalizador que indica se o e-mail foi enviado.	Campo	String
Assunto do e-mail	Assunto do e-mail.	Campo	String
E-mail para a lista	Lista dos destinatários do e-mail.	Campo	String
ID do ponto de entrada	O ID atribuído a um ponto de entrada (EP).	Campo	String
Nome do ponto de entrada	O nome do EP, que é o local de chegada das chamadas do cliente no sistema Webex Contact Center. Um ou mais números gratuitos ou de discagem podem ser associados a um determinado EP. O tratamento da chamada IVR é executado enquanto uma chamada está no EP. As chamadas são movidas do EP para uma fila e, em seguida, são distribuídas a agentes.	Campo	String
ID do sistema de ponto de entrada	O ID atribuído a um EP.	Campo	String
Falha na recontagem de chamadas de retorno	O número de vezes que uma nova tentativa de chamada de retorno falhou.	Campo	String
É a atividade atual	Sinalizador que indica se é uma atividade atual ou não, e que a atividade não foi finalizada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É de discagem externa	Sinalizador que indica se esta atividade ocorreu durante uma chamada de discagem externa. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
ID do script de IVR	Uma string que identifica um IVR.	Campo	String
Nome do Script IVR	O nome do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
ID da tag do script de IVR	Uma string que identifica uma marca do IVR.	Campo	String
Nome da tag do script de IVR	O nome da marca do fluxo na seção Controle de chamadas da configuração da estratégia de roteamento.	Campo	String
Próximo estado	Se essa não for uma atividade atual, este campo mostrará o estado da atividade a seguir.	Campo	String
Duração pausada	A quantidade de tempo em milissegundos durante a qual uma chamada estava no estado de pausa.	Medida	Número inteiro
Nome do agente preferido	Nome do agente preferido.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID preferencial do sistema do agente	Uma string que identifica o agente preferencial.	Campo	String
ID de agente anterior	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Nome do agente anterior	O nome de um agente que atendeu às chamadas do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente anterior	Uma string que identifica a sessão de um agente.	Campo	String
ID do canal anterior	ID do canal anterior.	Campo	String
ID da fila anterior	ID da fila anterior.	Campo	String
Nome da fila anterior	Nome da fila anterior.	Campo	String
Estado anterior	Esse campo mostra o estado da atividade anterior.	Campo	String
ID da fila	A ID atribuída a uma fila. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Tempo na fila	O nome de uma fila, onde as chamadas estão em espera enquanto aguardam o tratamento por um agente. As chamadas são movidas de um EP para uma fila e, em seguida, são distribuídas a agentes.	Campo	String
ID do sistema da fila	A ID atribuída a uma fila Observação O valor do campo exibido como N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O momento em que o processo de tempo real atualizou o registro.	Medida	Longo
ID exclusiva do registro	Cadeia de caracteres exclusiva que identifica esse registro de atividade.	Campo	String
Tipo de roteamento	O tipo de roteamento usado para rotear os contatos para o agente. O tipo de roteamento pode ser Baseado em habilidades ou Mais longo disponível.	Campo	String
Endpoint do segundo agente (DN)	Este campo é o endpoint do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID do segundo agente	Este campo é o ID do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Nome do segundo agente	Esse campo é o nome do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID da sessão do segundo agente	Esta é o ID da sessão do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID do segundo canal	Este campo é o ID do canal do segundo agente, por exemplo, no caso de transferências.	Campo	String
ID da segunda equipe	Esse campo mostra o nome da segunda equipe.	Campo	String
Nome da segunda equipe	Esse campo mostra o ID da segunda equipe.	Campo	String
ID do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome do local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do sistema do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O valor do campo exibido como N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Fonte do retorno de chamada	A origem do retorno de chamada. A origem de um retorno de chamada pode ser web, bate-papo ou IVR.	Campo	String
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas.	Campo	String
ID da Equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID do sistema da equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O valor do campo exibido como N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	ID atribuída ao espaço.	Campo	String
Motivo de término	O motivo para encerrar o contato. A razão pode ser uma das seguintes: <ul style="list-style-type: none"> • Agente saiu • Cliente ocupado • Cliente saiu • Cliente não disponível • Não encontrado • O temporizador de convite do participante expirou. 	Campo	String
Transferido para a fila	Nome da fila para a qual a chamada foi transferida.	Campo	String
Tipo de Transferência	O tipo de transferência, como a transferência cega e a transferência de consulta.	Campo	String
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser Cortesia ou Interface da Web.	Campo	String
Nome de código de pós-atendimento	O código de pós-atendimento que o agente deu para a interação.	Campo	String
ID do sistema de código de pós-atendimento	Uma cadeia de caracteres que identifica um código de pós-atendimento.	Campo	String

Campos e medidas de ASR e AAR padrão

Repositório de sessões do agente (ASR)

Os campos padrão agregados no ASR estão descritos na tabela a seguir:



Observação O campo **Contagem de desconectadas** não é usado no momento e não é preenchido no ASR.

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
ID do canal do agente	A ID atribuída ao canal de mídia ao qual o agente está conectado.	Campo	String
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails.	Campo	String
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Logon do Agente	O nome de login com o qual o agente se conecta ao Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas ou bate-papos ou e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
Habilidades do agente	A habilidade de um agente, como fluência no idioma ou conhecimentos sobre o produto. A coluna mostra várias habilidades mapeadas para o perfil de habilidades correspondente, no formato: skill_name1=skill_value1, skill_name2=skill_value2.	Campo	Objeto
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Contagem de transferências de agente para agente	O número de vezes que um agente transferiu contatos de entrada para outro agente após a consulta.	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de transferência do agente para fila	O número de vezes que um agente solicitou a transferência para a fila (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de disponíveis	O número de vezes que um agente entrou no estado Disponível.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências cegas	O número de vezes que um agente transferiu sem consultar primeiro.	Medida	Número inteiro
Contagem de retorno de chamada	A contagem de retornos de chamada feitos.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
ID do canal	O ID do canal do tipo de canal, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Campo	String
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Campo	String
Contagem de conferências	O número de vezes que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de conexões	O número de vezes que um agente esteve em um estado Conectado, que está conversando com o cliente, durante esta sessão (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de respostas a consultas	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta (chamadas de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de consultas	O número de vezes que um agente se consultou com outro agente (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de consulta	O número de vezes que o agente iniciou uma solicitação de consulta (chamadas de entrada).	Medida	Número inteiro
Consulte a contagem respondida do ponto de entrada	A contagem do número de chamadas atendidas para o EP-DN de um trecho de chamada.	Medida	Número inteiro
Consulte a duração respondida no ponto de entrada	A duração de consulta ao EP-DN para um segmento de chamada.	Medida	Longo
Consulte a contagem solicitada ao ponto de entrada	O número de vezes que foi solicitada consulta ao campo EP-DN desse segmento de chamada.	Medida	Número inteiro
Consulte a duração solicitada do ponto de entrada	A duração do pedido de consulta ao EP-DN para um segmento de chamada.	Medida	Longo
Contagem de respostas CTQ	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta para fila (chamadas de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de CTQ	O número de consultas para fila em uma sessão.	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações CTQ	O número de vezes que o agente iniciou uma solicitação de consulta para fila (entrada).	Medida	Número inteiro
Situação atual	A situação atual de um agente.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Contagem de desconexões	O número de chamadas que foram atendidas (isto é, conectadas a um agente ou distribuídas e aceitas por um local de destino), mas que foram imediatamente desconectadas dentro do limite de desconexão repentina fornecido para a empresa.	Medida	Número inteiro
Contagem de chamadas em espera desconectadas	O número de chamadas que foram desconectadas enquanto estavam em espera durante uma sessão do agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de e-mails tratados	O número de e-mails tratados por meio do tipo de canal como e-mail.	Medida	Número inteiro
Contagem de finalização de e-mail	O número de vezes que um agente esteve no e-mail de estado de pós-atendimento.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de atualização do histórico	O momento em que o processo histórico atualizou o registro.	Medida	Longo
Contagem de esperas	O número de vezes em que as chamadas foram colocadas em espera (entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de ociosos	O número de vezes que um agente entrou no estado Ocioso.	Medida	Número inteiro
É a sessão atual	Sinalizador que indica se a sessão está ativa. Os valores suportados são 0 e 1. O valor 1 indica que a sessão está ativa.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora de login	A hora em que o agente fez login.	Medida	Longo
Carimbo de data/hora do logoff	A hora em que o agente fez logoff.	Medida	Longo
Tipo de perfil multimídia	O tipo de perfil mesclado configurado para o agente. Os tipos de perfil mesclado são Mesclado, Mesclado em tempo real e Exclusivo.	Campo	String
Contagem de não respondidas	O número de vezes que um agente falhou em responder a uma solicitação recebida e, por conta disso, não foi possível conectar o contato ao agente.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de discagem externa de agente para agente	O número de vezes que um agente transferiu para outro agente (apenas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de transferência de discagem externa do agente para fila	O número de vezes que um agente solicitou a transferência para a fila (apenas de discagem externa).	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Contagem de transferências cegas de discagem externa	O número de vezes que um agente transferiu uma chamada sem consultar primeiro durante uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de conferências de discagem externa	O número de vezes em que um agente estabeleceu uma chamada de conferência com o chamador e outro agente enquanto estava em uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de conexões de discagem externa	O número de vezes que um agente esteve no estado Conectado enquanto estava em uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de respostas a consultas de discagem externa	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta (chamadas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de consultas de discagem externa	O número de vezes que um agente se consultou com outro agente (apenas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de solicitações de consulta de discagem externa	O número de vezes que o agente iniciou uma solicitação de consulta (chamadas de discagem externa).	Medida	Número inteiro
Consulta de discagem externa para contagem atendida do ponto de entrada	A contagem de chamadas atendidas por Consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Número inteiro
Consulta de discagem externa para duração atendida do ponto de entrada	A duração total de chamadas atendidas para consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Longo
Consulta de discagem externa para contagem solicitada do ponto de entrada	A contagem total de solicitações para consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Número inteiro
Consulta de discagem externa para duração solicitada do ponto de entrada	A duração total de solicitações para Consulta de discagem externa do ponto de entrada.	Medida	Longo
Duração da transferência da consulta de saída	O tempo total em milissegundos, usado para um agente consultar e transferir a chamada para outro agente.	Medida	Longo
Contagem de discagens externas	O número de chamadas efetuadas pelo agente (discadas) durante esta sessão.	Medida	Número inteiro
Contagem de respostas CTQ de discagem externa	O número de vezes que o agente atendeu uma solicitação de consulta para fila ao tratar uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Contagem de solicitações CTQ de discagem externa	O número de vezes que um agente iniciou uma solicitação de consulta para fila ao tratar uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de esperas de discagem externa	O número de vezes em que chamadas foram colocadas em espera (discagem externa).	Medida	Número inteiro
Contagem de discagens externas não respondidas	O número de vezes que o contato não pôde ser conectado ao agente ao realizar uma solicitação de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Contagem de toques de discagem externa	O número de vezes que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa, um estado que indica que o agente iniciou uma chamada de discagem externa, mas a chamada ainda não está conectada.	Medida	Número inteiro
Contagem de transferências de discagem externa	O número de chamadas de discagem externa que foram transferidas pelo agente durante esta sessão.	Medida	Número inteiro
Contagem de pós-atendimentos de discagem externa	O número de vezes que os agentes entraram no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O momento em que o processo de tempo real atualizou o registro.	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Motivo	<p>O motivo do logoff do agente. A razão de logoff pode ser uma das seguintes opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Desconectado pelo Agente: o agente clica no botão Fazer logoff na janela do Agent Desktop. • Desconectado pelo supervisor: um supervisor desconecta o agente. • Desconectado pelo admin: um administrador desconecta o agente. • Desconectado pela máquina: o agente é desconectado devido a uma interrupção de rede que excede dois minutos (a menos que seu administrador tenha definido um tempo limite diferente no sistema). • Desconectado pela assistência técnica: o sistema desconecta o agente em resposta a um comando iniciado pelo setor de Operações ou Suporte Técnico do Cisco Webex Contact Center. • Logoff de agente obsoleto: o agente é desconectado pela tarefa de limpeza de sessão de agente obsoleta periódica. 	Campo	String
Contagem de toques	Quantas vezes o agente estava em um estado Tocando nesta sessão (somente de entrada).	Medida	Número inteiro
Contagem de sessões	O número de sessões do agente.	Medida	Número inteiro
ID do local	<p>A ID atribuída a um local de call center.</p> <p>Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.</p>	Campo	String
Nome do local	<p>O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída.</p> <p>Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.</p>	Campo	String
ID do sistema do local	<p>A ID atribuída a um local de call center.</p> <p>Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.</p>	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas. Filtro: tipo de canal Campo: social Usado como: segmento de linha	Campo	String
ID da Equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String
ID do sistema da equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	A ID de identificação exclusiva de um espaço.	Campo	String
Duração total disponível	A quantidade total de tempo em milissegundos que o agente passou no estado Disponível.	Medida	Longo
Duração total de conferência	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente permaneceu em uma chamada de conferência com o autor da chamada e outro agente (somente de entrada).	Medida	Longo
Duração total de conexão	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou no estado conectado, ou seja, conversando com o cliente, durante esta sessão (somente de entrada).	Medida	Longo
Duração total de atendimento de consulta	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo às solicitações de consulta (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de consulta	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo ou fazendo solicitações de consulta (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de solicitação de consulta	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece fazendo solicitações de consulta (para chamadas de entrada).	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Duração total de atendimento CTQ	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou atendendo às solicitações de consulta para fila de um agente (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de CTQ	Duração total em milissegundos gasta na consulta para fila em uma interação.	Medida	Longo
Duração total de solicitação CTQ	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou fazendo solicitações de consulta para fila de um agente (para chamadas de entrada).	Medida	Longo
Duração total de espera	A quantidade de tempo em milissegundos gasta em espera (entrada).	Medida	Longo
Duração total de inatividade	O tempo em milissegundos gasto por um agente no estado Ocioso.	Medida	Longo
Duração total de ausência de resposta	A quantidade total de tempo em milissegundos gasto por um agente no estado Não respondendo (entrada).	Medida	Longo
Duração total de conferência - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente permaneceu em uma chamada de conferência com o autor da chamada e outro agente em discagem externa.	Medida	Longo
Duração total de conexão - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou no estado Conectado enquanto estava em uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total de atendimento de consulta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo às solicitações de consulta (chamadas de saída).	Medida	Longo
Duração total de consulta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permanece atendendo ou fazendo solicitações de consulta (para chamadas de saída).	Medida	Longo
Duração total de solicitação de consulta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente permaneceu fazendo solicitações de consulta para chamadas de saída.	Medida	Longo
Duração total de atendimento CTQ - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente passou respondendo a solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou Medida	Tipo de Dados
Duração total de solicitação CTQ - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente passou fazendo solicitações de consulta para fila de um agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total de espera - discagem externa	O tempo em milissegundos que as chamadas foram colocadas em espera após uma chamada de saída.	Medida	Longo
Duração total de ausência de resposta - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos que o agente gastou no estado Não respondendo depois de uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total do toque - discagem externa	A duração de tempo em milissegundos que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa, um estado que indica que o agente iniciou uma chamada de discagem externa, mas a chamada ainda não está conectada.	Medida	Longo
Duração total de encerramento - discagem externa	A quantidade de tempo em milissegundos gasto pelos agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada de discagem externa.	Medida	Longo
Duração total do toque	Tempo gasto em milissegundos pelo agente no estado Tocando durante a sessão (somente entrada).	Medida	Longo
Duração total de encerramento	A quantidade de tempo em milissegundos que um agente esteve no estado de pós-atendimento após uma chamada (somente entrada).	Medida	Longo
Contagem de pós-atendimentos	O número de agentes no estado de pós-atendimento após uma chamada.	Medida	Número inteiro

Repositório de atividades do agente (AAR)

Os campos padrão agregados no AAR estão descritos na tabela a seguir:

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Contagem de atividades	O número de atividades.	Medida	Número inteiro
Duração da atividade	A quantidade de tempo entre o início e o término da atividade do agente. Observação: esse valor não é preenchido em tempo real; é gravado após a conclusão da atividade.	Medida	Número inteiro

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Carimbo de data/hora de término da atividade	A hora em que a atividade do agente é terminada.	Medida	Longo
Duração da atividade	A quantidade de tempo em segundos que um agente esteve envolvido na atividade durante o intervalo especificado.	Medida	Longo
Carimbo de data/hora de início da atividade	A hora em que a atividade do agente é iniciada.	Medida	Longo
Estado da atividade	A situação de uma atividade de agente. Por exemplo: Conectado, Inativo, Disponível, Tocando etc.	Campo	String
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, email ou tratamento de chat) em que um agente recebe chamadas, chats ou emails. Por exemplo: +9189797990	Campo	String
ID do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Logon do Agente	Nome de login com o qual o agente se conecta ao Agent Desktop.	Campo	String
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas ou bate-papos ou e-mails do cliente.	Campo	String
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica uma sessão de logon do agente.	Campo	String
Habilidades do agente	As habilidades associadas a um agente.	Campo	String
ID do sistema do agente	Uma cadeia de caracteres que identifica um agente.	Campo	String
Tipo de retorno de chamada	O tipo de retorno de chamada. O tipo de retorno de chamada pode ser cortesia ou Web.	Campo	String
ID do canal	O ID do canal do tipo de canal, como telefonia, e-mail ou bate-papo. Observação: se o agente tiver vários canais atribuídos do mesmo tipo, cada canal terá uma ID exclusiva.	Campo	String
Tipo de canal	O tipo de mídia do contato, como telefonia, e-mail ou bate-papo.	Campo	String
ID do contato filho	A ID de interação filha é o trecho subsequente em cada chamada que tem uma consulta ao EP-DN.	Campo	String
Tipo de contato filho	Determina o tipo de consulta.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
Consultar ID do ponto de entrada	ID do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Nome do ponto de entrada da consulta	Nome do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
Consulte a ID do sistema do ponto de entrada	ID do sistema do ponto de entrada no caso de consulta a EP-DN.	Campo	String
ID da sessão do contato	Identificador único que identifica a sessão do contato.	Campo	String
Contagem de e-mails tratados	O número de e-mails tratados por meio do tipo de canal como e-mail.	Medida	Número inteiro
Contagem de finalização de e-mail	O número de vezes que um agente esteve no e-mail de estado de pós-atendimento.	Medida	Número inteiro
ID de código de ociosidade	Uma cadeia de caracteres que identifica um código de ociosidade.	Campo	String
Nome do código de ociosidade	O nome do código de ociosidade.	Campo	String
ID do sistema de código de ociosidade	Uma ID gerada pelo sistema que identifica um código ocioso.	Campo	String
É a atividade atual	Sinalizador que indica se é uma atividade atual ou não, ou seja, a atividade não foi finalizada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É atividade de logon	Sinalizador que indica se é uma atividade atual ou não, ou seja, a atividade não foi finalizada. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É atividade de logout	Sinalizador que indica se esta atividade foi a atividade de logout. Os valores suportados são 0 e 1.	Medida	Número inteiro
É de discagem externa	Sinalizador que indica se esta atividade ocorreu durante uma chamada de discagem externa.	Medida	Número inteiro
Tipo de perfil multimídia	Mostra o tipo de perfil mesclado configurado para o agente. Os tipos de perfil mesclado são Mesclado, Mesclado em tempo real e Exclusivo.	Campo	String
Tipo de saída	Identifica o tipo de direção da chamada: de saída ou de entrada.	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID da fila	Uma cadeia de caracteres que identifica uma fila. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Tempo na fila	Uma cadeia de caracteres que identifica o nome de uma fila.	Campo	String
ID do sistema da fila	Uma cadeia de caracteres que identifica uma fila. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Carimbo de data/hora da atualização em tempo real	O carimbo de data e hora da última vez que o registro de atividade do agente foi atualizado.	Medida	Longo
ID exclusiva do registro	Cadeia de caracteres exclusiva que identifica esse registro de atividade.	Campo	String
ID do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome do local	O local do call center para o qual uma chamada foi distribuída. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do sistema do local	A ID atribuída a um local de call center. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas. Filtro: tipo de canal Campo: social Usado como: segmento de linha	Campo	String

Nome da Coluna	Descrição	Campo ou medida	Tipo de Dados
ID da Equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
Nome da equipe	Um grupo de agentes em um local específico que trata de um determinado tipo de chamada.	Campo	String
ID do sistema da equipe	A ID atribuída a uma equipe. Observação O campo exibe o valor N/A até que a chamada seja conectada a um agente.	Campo	String
ID do espaço	A ID de identificação exclusiva de um espaço.	Campo	String
Nome de código de pós-atendimento	O código de pós-atendimento que o agente atribuiu para uma interação.	Campo	String
ID do sistema de código de pós-atendimento	Uma string gerada pelo sistema que identifica um código de pós-atendimento.	Campo	String

Estados do Agente

Tabela 11: Estados do Agente

Estado	Descrição
disponível	Gerado quando o agente está pronto para aceitar e responder às solicitações de contato encaminhadas. Depois de entrar, o agente deve selecionar Disponível na lista suspensa para aceitar solicitações de chamadas de voz, bate-papo, e-mail e solicitações de mensagem para iniciar conversa.
disponível-consultando	Gerado quando o agente de destino, que está no estado Disponível , aceita o pedido de consulta e é adicionado à chamada.
ConsultDisponívelReservado	Gerado quando uma solicitação de consulta a um agente é iniciada e o agente de destino está no estado Disponível .
conferência-concluída	Gerado quando a chamada de conferência termina. Esse status é gerado para ambos os agentes: aquele que iniciou a solicitação de consulta e aquele que recebe a chamada. O estado Conferência concluída é exibido quando o agente de destino sai da chamada de conferência, até que o agente que iniciou a solicitação de conferência clique em Retomar para tirar o cliente da espera.
conferência	Gerado quando a chamada de conferência está em andamento.

Estado	Descrição
conectada	Gerado quando o agente aceita a solicitação e está conectado com o cliente.
conectado-consultando	Gerado quando o agente de destino aceita a solicitação de consulta e a chamada de consulta é conectada.
ConsultConectadoReservado	Gerado quando uma solicitação de consulta é encaminhada à mídia para realizar operações associadas à chamada iniciando uma chamada de consulta.
consulta-concluída	Gerado quando a chamada de consulta termina. Esse status é gerado para os dois agentes: aquele que iniciou a solicitação de consulta e aquele que foi consultado. O estado Consulta concluída é exibido quando o agente de destino sai da chamada de consulta, até que o agente que iniciou a solicitação de consulta clique em Retomar para tirar o cliente da espera.
consultando	Gerado quando a chamada de consulta está em andamento.
ctq-pronta/ctq-reservada/ctq-aceita	Gerado após a introdução de uma solicitação de consulta na fila, quando o agente de destino está disponível para a chamada de consulta na fila.
espera-concluída	Gerado quando o agente remove a chamada em espera e a chamada retorna ao estado em andamento.
ocioso	Gerado quando o agente entra, mas não está pronto para aceitar nenhuma solicitação encaminhada. Quando o agente entra na área de trabalho, o estado é definido como Ocioso por padrão.
ocioso-consultando	Gerado quando o agente de destino, que está no estado Ocioso , aceita o pedido de consulta e é adicionado à chamada.
ConsultOciosoReservado	Gerado quando uma solicitação de consulta a um agente é iniciada e o agente de destino está no estado Ocioso .
desconectado	Gerado quando o agente sai do desktop.
não-respondendo	Gerado quando o agente não responde às solicitações de contato encaminhadas e entra no estado RONA.
em espera	Gerado quando o agente coloca o cliente em espera clicando no botão Espera . O estado Chamada em espera é exibido ao lado do temporizador. O agente pode clicar em Retomar para tirar uma chamada da espera.
tocando	Gerado quando o popover da chamada recebida está sendo exibido no canto inferior direito do desktop.
pós-atendimento	Gerado quando o agente clica no botão Fim , Transferir ou Enviar durante uma interação ativa com um cliente. O estado Finalizar é exibido até que os motivos de pós-atendimento sejam enviados.
vt-transfer	Gerado depois que um agente transfere uma chamada para um ponto de entrada ou uma fila por meio de transferência cega.

Estado	Descrição
skillUpdate	Gerado quando o portal de gerenciamento notifica sobre o perfil de habilidade ou atualização de habilidades para um agente.

Estados de chamadas

Tabela 12: Sequências de eventos do Analyzer

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																		
		novo	ivr-	ivr-	estacionada	connect	con-	em	espera-	consul	consul	conferên-	confe-	encerrada	regis-	trans-	moni-	moni-	moni-	posterior
não contato	Sem interação com o cliente	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N
novo	A nova interação começa com os clientes	N	S	S	S	S	N	S	S	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S
ivr-	a instância ivr está conectada	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S
ivr-	a instância ivr está concluída	N	S	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S
estacionada	A chamada é mantida em estado estacionado	N	S	S	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		nov	ivr-	ivr-	estabelecida	connect	con-	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encarada	regis	trans	moni	moni	moni	próximo	atualizar
		con-	concluída		ectada	espera	concluída	tando	te-concluída	cia	rênci-		encarada	tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	-concluído	-csr-ati	
		ectada									concluída		iniciado		solu-	iniciado	encarado		citado	butos	
conectar	A nova chamada começa com o cliente	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	S	
conectada	Chamada em andamento com o cliente	N	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	S	S	S	S	N	N	S	S	
em espera	A chamada está em espera com o cliente	S	N	N	S	S	N	S	S	N	S	N	S	N	S	N	N	N	S	S	
esperando	A chamada é colocada novamente no estado estado do estado em espera	S	N	N	N	N	S	N	N	N	S	N	S	S	S	S	N	N	S	S	
consultando	A chamada é colocada em estado de consulta	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	N	N	N	S	S

Tipos de registros disponíveis em cada repositório

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		novo	ivr-	ivr-	estorada	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encenada	regis	trans	moni	moni	moni	pastorato	atualizar
		con	concluída			ectada	espera	concluída	tando	ta-concluída	cia	rência-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	concluído	-csr-ati	
		ectada									concluída		iniciado			solu	iniciado	encenado		butos	
consul	A chamada é colocada de volta estado em andamento a partir do estado de consulta	N	N	N	S	S	N	S	S	N	S	N	S	N	S	N	N	N	S	S	
ta-concluída																					
conferên	A chamada é colocada em estado de conferência	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S	
cia																					
conferên	A chamada é colocada de volta no estado em andamento a partir do estado da conferência	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S	N	S	N	N	N	S	S	
cia-concluída																					
finalizada	A chamada com o cliente é finalizada	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	

Códigos de motivo de chamada

Tabela 13: Códigos de motivo de chamada

Códigos de razão	Motivo	Descrição
400	Solicitação incorreta	O servidor não compreende a solicitação para devido a um erro de sintaxe.
401	Não autorizado	A solicitação requer a autenticação do usuário.
403	Proibido	O servidor compreende a solicitação, mas se recusa a atendê-la. A autorização não ajuda. Não repita a solicitação.
404	Não encontrado	O ID de usuário não existe no domínio especificado no URI da solicitação ou o domínio no URI da solicitação não corresponde a nenhum dos domínios que são tratados pelo destinatário da solicitação.
405	Método não permitido	O método especificado na linha da solicitação é compreendido, mas não permitido para o endereço identificado pelo URI da solicitação. A resposta deve incluir um campo Permitir cabeçalho contendo uma lista de métodos válidos para o endereço indicado.
406	Não aceitável	O recurso identificado pela solicitação gera entidades de resposta com características de conteúdo que não são aceitáveis de acordo com o campo Aceitar cabeçalho enviado na solicitação.
407	Autenticação de proxy obrigatória	Esse código é semelhante ao 401 (não autorizado), mas indica que o cliente deve primeiro se autenticar com o proxy.
408	Limite de tempo da solicitação esgotado	O servidor não pode produzir uma resposta dentro da duração do tempo limite definida pelo administrador.
410	Concluído	O recurso solicitado não está mais disponível no servidor e nenhum endereço de encaminhamento é conhecido.
413	Entidade da solicitação grande demais	O servidor não pode processar a solicitação porque o corpo da entidade de solicitação excede o valor que o servidor pode processar. O servidor pode fechar a conexão para evitar que o cliente continue com a solicitação.
414	URI da solicitação muito longo	O servidor não pode processar a solicitação porque o URI da solicitação é maior do que o valor que o servidor pode interpretar.

Códigos de razão	Motivo	Descrição
415	Tipo de mídia sem suporte	O servidor não pode processar a solicitação porque o corpo da mensagem da solicitação está em um formato que não é compatível com o servidor para o método solicitado.
416	Esquema de URI não suportado	O servidor não pode processar a solicitação porque o esquema do URI no URI da solicitação é desconhecido para o servidor.
420	Ramal inadequado	O servidor não pode entender o ramal do protocolo especificado em um campo Exigir proxy ou Exigir cabeçalho.
421	Ramal obrigatório	O servidor de agentes de usuário (UAS) precisa de um ramal específico para processar a solicitação, mas esse ramal não está listado no campo Cabeçalho compatível na solicitação.
423	Intervalo muito curto	O servidor não pode processar a solicitação porque a hora de expiração do recurso solicitado é muito curta. Essa resposta pode ser usada por um registrador para rejeitar um registro cuja hora de expiração do campo do cabeçalho do contato era muito pequena.
480	Temporariamente indisponível	O sistema final do usuário é contatado com êxito, mas o usuário não está disponível no momento (por exemplo, o usuário não está conectado ou o recurso Não perturbar está ativado).
481	A chamada/transação não existe	O UAS recebeu uma solicitação que não corresponde a nenhuma caixa de diálogo ou transação existente.
482	Loop detectado	O servidor detectou um loop.
483	Número excessivo de saltos	O servidor não pode processar a solicitação porque a solicitação contém um campo de cabeçalho Máx. encaminhamentos com valor zero.
484	Endereço incompleto	O URI da solicitação está incompleto. Informações adicionais devem ser fornecidas na frase de motivo.
485	Ambíguo	O URI da solicitação é ambíguo.
486	Ocupado	O sistema final do usuário é contatado com êxito, mas o usuário não está disposto ou pode aceitar chamadas nesse sistema final.
487	Solicitação encerrada	A solicitação é encerrada pela solicitação BYE ou CANCEL.

Códigos de razão	Motivo	Descrição
488	Não aceitável aqui	A resposta tem o mesmo significado do código de motivo 606 (Não aceitável), mas se aplica somente ao recurso específico endereçado pelo URI da solicitação e a solicitação pode ser bem-sucedida em qualquer outro lugar.
491	Solicitação pendente	A solicitação é recebida por um UAS que tem uma solicitação pendente dentro da mesma caixa de diálogo.
493	Não decifrável	A solicitação é recebida por um UAS que contém um corpo de MIME (Multipurpose Internet Mail Extensions) criptografado para o qual o destinatário não possui ou não fornece uma chave de descryptografia apropriada.
500	Erro interno do servidor	O servidor encontrou uma condição inesperada que o impediu de atender à solicitação.
501	Não implementado	O servidor não suporta a funcionalidade necessária para atender à solicitação.
502	Gateway inválido	O servidor, enquanto atua como um gateway ou proxy, recebe uma resposta inválida do servidor downstream que foi acessado para atender à solicitação.
503	Serviço indisponível	O servidor é temporariamente incapaz de processar a solicitação devido a uma sobrecarga temporária ou manutenção do servidor.
504	Tempo limite do servidor	O servidor não recebeu uma resposta oportuna de um servidor externo que foi acessado para processar a solicitação.
505	Versão incompatível	O servidor não suporta ou se recusa a suportar a versão do protocolo SIP que é usada na solicitação.
513	Mensagem muito grande	O servidor não pode processar a solicitação porque o tamanho da mensagem excedeu seus recursos.
600	Ocupado em qualquer lugar	O sistema final do usuário foi contatado com êxito, mas o usuário está ocupado e não deseja aceitar a chamada no momento.
603	Recusar	O computador do usuário foi contatado com êxito, mas o usuário não quer ou não pode participar.
604	Não existe em nenhum lugar	O usuário indicado no URI da solicitação não existe em nenhum lugar.

Códigos de razão	Motivo	Descrição
606	Não aceitável	O agente do usuário é contactado com êxito, mas alguns aspectos da descrição da sessão, como a mídia solicitada, a largura de banda ou o estilo de endereçamento não são aceitáveis.
mCCG	Limite de tempo esgotado em mCCG	O limite de tempo esgotado ocorre quando o controlador de voz envia uma solicitação aos serviços dependentes e não recebe uma resposta dentro de um tempo especificado.

Análise de andamento da chamada (CPA) - Motivos de detecção de condições

O CPA é usado para detectar o progresso da chamada, por exemplo, ocupado e interceptação do operador, e analisar uma chamada após ela ser conectada. As condições de andamento da chamada podem ser atribuídas aos seguintes motivos:

- Motivos pré-conexão
 - busy1: a linha chamada é detectada como ocupada.
 - busy2: a linha chamada é detectada como ocupada.
 - no_answer/no-answer: a linha chamada não atendeu.
 - no_ringback/no-ringback: nenhum toque de chamada recebido na linha.
 - sit_no_circuit/sit-no-circuit: o sinal de *nenhum circuito* é detectado nos toques de informação especiais (SIT) na linha chamada.
 - sit_operator_intercept/sit-operator-intercept: o sinal de *interceptação do operador* é detectado no SIT na linha chamada.
 - sit_vacant_circuit/sit-vacant-circuit: o tom de *circuito vago* é detectado no SIT na linha chamada.
 - sit_reorder/sit-reorder: o tom de *reordenação* é detectado no SIT na linha chamada.
- Motivos pós-conexão
 - voice: uma voz é detectada na linha chamada.
 - answering_machine/answer-machine: uma secretária eletrônica é detectada na linha chamada.
 - cadence_break/cadence-break: a conexão com a linha chamada é perdida devido à interrupção da cadência.
 - ced: uma máquina de fax ou um modem foi detectado na linha chamada.
 - cng: uma máquina de fax ou um modem foi detectado na linha chamada.

Sobre a tradução

A Cisco pode fornecer traduções no idioma local deste conteúdo em alguns locais. Observe que essas traduções são fornecidas apenas para fins informativos e, se houver alguma inconsistência, a versão em inglês deste conteúdo prevalecerá.