



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 1](#)
- [Exibir painel de relatório padrão da pasta stock, na página 2](#)
- [Criar Painéis, na página 4](#)

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 4](#).

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 2](#).

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.

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.