



## Prefácio

- [Histórico de alterações, na página i](#)
- [Sobre este guia, na página iii](#)
- [Audience Analyzer, na página iii](#)
- [Documentação relacionada, na página iii](#)
- [Convenções, na página iii](#)
- [Comunicações, serviços e informações adicionais, na página iv](#)
- [Comentários sobre a documentação, na página v](#)

## Histórico de alterações

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

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

<b>Alteração</b>	<b>Consulte</b>	<b>Data</b>
Esses tópicos foram adicionados	<p><a href="#">Acessar relatórios e painéis através de links do navegador</a></p> <p><a href="#">Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis</a></p>	Outubro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	<p><a href="#">Cartão de agentes disponíveis em tempo real</a></p> <p><a href="#">Cartão de contatos na fila em tempo real</a></p>	Setembro de 2021
Esses relatórios são adicionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada de IVR embutido</a></li> <li>• <a href="#">Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada</a></li> </ul>	Abril de 2021
Esses tópicos foram adicionados	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Fuso Horário</a></li> </ul>	Fevereiro de 2021
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Relatório de fluxo de diálogo IVR e CVA</a></li> <li>• <a href="#">Relatório de saída da fila</a></li> <li>• <a href="#">Relatório de integração de OEM com a Acqueon</a></li> <li>• <a href="#">Relatório de retorno de chamadas</a></li> </ul>	Novembro de 2020
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Controle de acesso</a></li> </ul>	Setembro de 2020
Esses tópicos são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Alertas de limite</a></li> </ul>	Agosto de 2020
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Históricos - Visão geral do contact center</a></li> <li>• <a href="#">Históricos - Estatísticas da equipe e da fila</a></li> <li>• <a href="#">Tempo real - Visão geral do Contact Center - Tempo real</a></li> <li>• <a href="#">Tempo real - Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real</a></li> <li>• <a href="#">Métricas corporativas</a></li> <li>• <a href="#">Relatórios de uso da licença</a></li> </ul>	Julho de 2020

Alteração	Consulte	Data
Esses tópicos ou relatórios são atualizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Criar uma visualização</li> <li>• Criar uma visualização composta</li> <li>• Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel</li> <li>• Volume de contatos de ponto de entrada - CAR</li> <li>• Botões da barra de título do Analyzer</li> <li>• Estatísticas do agente em tempo real</li> <li>• Detalhes da equipe</li> <li>• Motivo do contato</li> <li>• Detalhes da equipe em tempo real</li> </ul>	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 <b>negrito</b>	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"> <li>• Selecione <b>Editar</b> &gt; <b>Localizar</b>.</li> <li>• Clique em <b>Concluir</b>.</li> </ul>
Fonte em <i>itálico</i>	Fonte em itálico: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Apresenta um novo termo. Por exemplo: um <i>grupo de habilidades</i> é uma coleção de agentes que possuem habilidades semelhantes.</li> <li>• Enfatiza informações importantes. Por exemplo: <i>não</i> use a convenção de nomes numéricos.</li> <li>• Indica um argumento para o qual você deve fornecer valores. Por exemplo: IF (<i>condição, valor verdadeiro, valor falso</i>)</li> <li>• Indica um título. Por exemplo: consulte o <i>Guia do usuário do Agent Desktop</i>.</li> </ul>
Fonte de janela	A fonte da janela indica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Texto conforme aparece no código ou nas informações que o sistema exibe. Por exemplo: <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> <li>• Nomes de arquivo. Por exemplo: <code>tserver.properties</code>.</li> <li>• Caminhos do diretório. Por exemplo: <code>C:\Arquivos de programas\Adobe</code></li> </ul>

## 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](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com).



## 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.