



Guia do usuário do Cisco Webex Contact Center Analyzer

Primeira publicação: 2020-12-02

Última modificação: 2022-12-20

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 DESTE MANUAL ESTÃO SUJEITAS A ALTERAÇÕES SEM PRÉVIO AVISO. TODAS AS DECLARAÇÕES, INFORMAÇÕES E RECOMENDAÇÕES DESTE GUIA 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 DESTE GUIA, 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.

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. Todos os direitos reservados.



CONTEÚDO

PREFÁCIO:

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

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	11
Executar uma visualização	11
Relatórios padrão da pasta stock	13
Métricas corporativas	14
Relatório de uso	14

Relatórios Históricos	15
Relatórios do Agente	15
Monitoramento do agente	46
Relatórios auxiliares	52
Visão geral do contact center	55
Relatórios multimídia	58
Estatísticas da equipe e da fila	81
Relatórios de uso da licença	82
Relatórios de retorno de chamadas	85
Relatórios em tempo real	87
Relatórios em tempo real de agentes	88
Visão geral do Contact Center - Tempo real	102
Relatórios multimídia em tempo real	106
Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real	117
Relatórios de transição	119
Relatório de atividades detalhadas de chamadas abandonadas	119
Relatório de resumo de chamadas de agentes	119
Relatório de detalhes de agentes	121
Relatório de resumo de agentes	122
Relatório de resumo de aplicativos	123
Relatório de atividades de CSQ por duração de janela	124
Relatório de resumo de agentes do CSQ	125
Relatório de todos os campos da CSQ	126
Resumo de agente multicanais	127
Alterar largura da coluna do relatório	128
Detalhar uma parte da visualização	128
Modificar atributos de visualização	129
Alterar o formato de saída da visualização	129
Visão geral da criação de visualização	131
Criar uma visualização	133
Criar uma visualização composta	136
Criar uma visualização que exibe valores reais	137
Criar um campo avançado	138
Excluir um campo avançado compartilhado	138

Compartilhar um campo avançado	139
Selecionar uma fórmula para uma medida	139
Definir filtros	140
Filtrar usando um campo	140
Filtrar usando uma medida	141
Filtros no modo de execução	141
Criar uma fórmula baseada em uma variável de perfil	143
Criar e usar fórmulas compartilhadas	143
Criar uma fórmula compartilhada	143
Editar uma fórmula compartilhada	144
Excluir uma fórmula compartilhada	144
Criar e formatar um título de visualização	144
Formatar uma tabela	144
Formatar uma variável de perfil	145
Alterar o formato de data do campo de intervalo	146
Formatar um gráfico	146
Editar o nome da visualização	147
Personalizar Relatório de resumo	147
Resumo de Nível de tabela	148
Resumo de Nível do grupo	149
Relatório de resumo nos Relatórios de detalhes de agentes	149
Exportar modelos de relatório	149
Importar modelos de relatório	150

CAPÍTULO 3
Painel 153

Executar um painel	153
Exibir painel de relatório padrão da pasta stock	154
Métricas corporativas	154
Contatos abandonados	154
Relatórios Históricos	155
Relatórios do Agente	155
Visão geral do contact center	156
Relatórios em tempo real	156
Criar Painéis	156

CAPÍTULO 4	Variáveis	159
	Criar, editar, exibir e excluir variáveis	159

APÊNDICE A:	Tipos de registros disponíveis em cada repositório	161
	Campos e medidas do CSR e CAR padrão	162
	Repositório de sessões do cliente (CSR)	162
	Repositório de atividades do cliente (CAR)	162
	Campos e medidas de ASR e AAR padrão	162
	Repositório de sessões do agente (ASR)	162
	Repositório de atividades do agente (AAR)	162
	Estados do Agente	163
	Estados de chamadas	164
	Códigos de motivo de chamada	169



Prefácio

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

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 69	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

Alteração	Consulte	Data
Foram adicionados tópicos que descrevem relatórios de transição.	Relatório de atividades detalhadas de chamadas abandonadas, na página 119 Relatório de resumo de chamadas de agentes, na página 119 Relatório de detalhes de agentes, na página 121 Relatório de resumo de agentes, na página 122 Relatório de resumo de aplicativos, na página 123 Relatório de atividades de CSQ por duração de janela, na página 124 Relatório de resumo de agentes do CSQ, na página 125 Relatório de todos os campos da CSQ, na página 126 Resumo de agente multicanais, na página 127	Abril de 2022
Foi adicionado um tópico sobre os estados dos agentes vistos nos registros de atividades.	Estados do Agente, na página 163	Abril de 2022
Foi adicionado um tópico sobre o relatório de Estatísticas de Proteção contra Surtos, que está disponível no seguinte local: Relatórios > Relatórios de estoque > Relatórios históricos > Relatórios padrão da pasta stock > Visão geral da central de contato	Estatísticas de proteção contra surtos, na página 57	Fevereiro 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 146	Fevereiro de 2022
Informações adicionadas sobre a retenção da largura da coluna em relatórios tabulares.	Alterar largura da coluna do relatório	Dezembro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	Acessar relatórios e painéis através de links do navegador, na página 10 Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis, na página 9	Outubro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	Cartão de agentes disponíveis em tempo real, na página 102 Cartão de contatos na fila em tempo real, na página 104	Setembro de 2021

Alteração	Consulte	Data
Esses tópicos foram adicionados	Exportar modelos de relatório, na página 149 Importar modelos de relatório, na página 150	Junho de 2021
Esses relatórios são adicionados	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada de IVR embutido, na página 77 • Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada, na página 79 	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 75 • Relatório de saída da fila, na página 76 • Relatório de integração de OEM com a Acqueon, na página 45 • Relatório de retorno de chamadas, na página 85 	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 55 • Históricos - Estatísticas da equipe e da fila, na página 81 • Tempo real - Visão geral do Contact Center - Tempo real, na página 102 • Tempo real - Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real, na página 117 • Detalhes do agente por canais sociais, na página 21 • Métricas corporativas, na página 14 • Relatórios de uso da licença, na página 82 	Julho de 2020

Alteração	Consulte	Data
Esses tópicos ou relatórios são atualizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Criar uma visualização, na página 133 • Criar uma visualização composta, na página 136 • Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel, na página 7 • Volume de contatos de ponto de entrada - CAR, na página 65 • Botões da barra de título do Analyzer, na página 4 • Estatísticas do agente em tempo real, na página 102 • Detalhes da equipe, na página 56 • Motivo do contato, na página 60 • Detalhes da equipe em tempo real, na página 104 	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.

Procedimento

-
- 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.

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 133](#).

- 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.

Procedimento

- 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.

Procedimento

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 11
- Relatórios padrão da pasta stock, na página 13
- Alterar largura da coluna do relatório, na página 128
- Detalhar uma parte da visualização, na página 128
- Modificar atributos de visualização, na página 129
- Alterar o formato de saída da visualização, na página 129
- Visão geral da criação de visualização, na página 131
- Criar uma visualização, na página 133
- Criar uma visualização composta, na página 136
- Criar uma visualização que exibe valores reais, na página 137
- Criar um campo avançado, na página 138
- Excluir um campo avançado compartilhado, na página 138
- Compartilhar um campo avançado, na página 139
- Selecionar uma fórmula para uma medida, na página 139
- Definir filtros, na página 140
- Criar uma fórmula baseada em uma variável de perfil, na página 143
- Criar e usar fórmulas compartilhadas, na página 143
- Criar e formatar um título de visualização, na página 144
- Formatar uma tabela, na página 144
- Formatar uma variável de perfil, na página 145
- Alterar o formato de data do campo de intervalo, na página 146
- Formatar um gráfico, na página 146
- Editar o nome da visualização, na página 147
- Personalizar Relatório de resumo, na página 147
- Exportar modelos de relatório, na página 149
- Importar modelos de relatório, na página 150

Executar uma visualização

Para executar uma visualização:

Procedimento

- 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](#).
- Observação**
- Não é possível executar um relatório 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 133](#).
 - Se o relatório copiado tiver mais de 1000 valores de filtro, uma mensagem de erro será exibida quando você executar esse relatório. Se você vir uma mensagem de erro, como Esta exibição mostra registros para acomodar um máximo de 1000 valores de filtro. Edite o relatório para selecionar valores predefinidos, edite o relatório para remover alguns valores do filtro. O relatório acomoda apenas 1000 valores.
 - Um relatório exibe um máximo de 150.000 registros, mesmo se o número de registros existentes exceder 150.000.
- 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 133](#).

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 129](#).

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

O analisador fornece um conjunto de relatórios padrão da pasta stock que permitem exibir dados em tempo real ou dados históricos. Para exibir estes relatórios somente leitura, navegue para **Visualizações**.

Considere o seguinte:

- Quando você consulta os dados, a consulta está no fuso horário do locatário. Os dados são mostrados de acordo com o fuso horário do navegador. Depois de ser gerado, o relatório mostra o fuso horário do navegador no canto superior direito da página do relatório.
- Além dos formatos existentes, o campo **Duração** agora tem dois novos formatos: HH:MM:SS.SSS e MM:SS.SSS. Selecione o formato apropriado para ver os dados no formato de milissegundos.

Por exemplo:

- Se a duração for 200 milissegundos,
 - e o formato for HH:MM:SS.SSS, o valor será 00:00:00.200.
 - e o formato for MM:SS.SSS, o valor será 00:00.200.

- Se a duração for 1001 milissegundos,
 - e o formato for HH:MM:SS.SSS, o valor será 00:00:01.001.
 - e o formato for MM:SS.SSS, o valor será 00:01.001.

**Observação**

O analisador suporta relatórios em uma duração máxima de 12 meses nos últimos 13 meses, começando pela data atual.

A interface de usuário do analisador permite que os usuários selecionem um intervalo de datas de **duração personalizada** de até 12 meses nos últimos 13 meses, começando pela data atual.

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.

**Observação**

O intervalo de datas de **duração personalizada** deve ser definido dentro de 12 meses a partir da data de hoje.

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

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

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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
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.		$(\text{Soma da duração da conexão de discagem externa} + \text{Soma da duração da espera}) / \text{Soma da contagem de conexões de discagem externa}$
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.		$\text{Soma da duração do pós-atendimento} / \text{Soma da contagem de pós-atendimentos}$
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

Clique na célula da tabela **Perfil de habilidades** ou **Habilidades** para ver o ícone Detalhamento. Clique no ícone para iniciar a caixa de diálogo modal Detalhamento. Você pode ver os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Hora de atualização do login/habilidade	Mostra a próxima data e hora de login para um agente cujo perfil de habilidade/habilidades foram atualizados quando desconectado, ou a data e hora em que o perfil de habilidade/habilidades foram atualizados para um agente que está conectado no momento.
Perfil de habilidades	Mostra o nome do perfil de habilidade associado a um agente.
Habilidades	Mostra 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, em uma única cadeia de caracteres separada por vírgulas.

Detalhes do agente por canais sociais

O relatório de Detalhes do Agente por Canais Sociais é usado para exibir estatísticas dos canais do Facebook e de SMS.



Observação Esse relatório será exibido apenas se sua empresa tiver se inscrito no SKU do canal social.



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 agente	O nome do agente Usado como: segmento de linha	
Intervalo	Período de tempo	Últimos 7 dias
Tipo de subcanal	Os Canais Sociais (Facebook e SMS) são exibidos com estatísticas. Filtro: tipo de canal Campo: social Usado como: segmento de linha	
Contagem de login	O número total de vezes que um agente fez logon nesse dia.	Contagem de ID do canal do agente
Contato Tratado	O número total de chamadas tratadas.	Soma da contagem de conexões de discagem externa + Soma da contagem de conexões
Horas da equipe	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	A data e a hora em que o agente fez logon.	Carimbo de data/hora mínimo de login
Hora de logoff final	A data e a hora em que o agente fez logoff.	Carimbo de data/hora máximo do logoff
Ocupação	O tempo que um agente gastou com chamadas em comparação com o tempo disponível e ocioso.	((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)

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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 o agente passou no estado Ocioso.	Soma da duração de ociosidade
Tempo médio de ociosidade	A duração média de tempo em que um 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	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 um agente passou no estado Disponível.	Soma da duração da disponibilidade
Tempo médio de disponibilidade	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	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	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	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
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 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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de contato de entrada	O tempo médio de contato de entrada.	$(\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração da espera}) / \text{Soma da contagem de conexões}$
Contagem de reservas para 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.	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	A quantidade média de tempo em que um agente esteve no estado Reservado para discagem externa.	$\text{Soma da duração do toque de discagem externa} / \text{Soma da contagem de toques de discagem externa}$
Contagem de esperas de discagem externa	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	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	O tempo médio de espera para chamadas de saída.	$\text{Soma da duração da espera da discagem externa} / \text{Soma da contagem de esperas de discagem externa}$
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 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	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	Quantidade total de tempo em que um agente esteve conectado a chamadas de discagem externa.	$\text{Soma da duração da conexão de discagem} + \text{Soma da duração da espera}$
Tempo médio de contato da discagem externa	Tempo médio de contato da discagem externa.	$(\text{Soma da duração da conexão de discagem externa} + \text{Soma da duração da espera}) / \text{Soma da contagem de conexões de discagem externa}$

Parâmetro	Descrição	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.	Soma da contagem de desconexões
Contagem de pós-atendimentos de entrada	O número de vezes em que um agente entrou 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 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	A duração média do tempo em que um agente passou 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 um agente entrou 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	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	A duração média do tempo em que um agente passou 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	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	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	O número de vezes que um agente atendeu a uma solicitação de consulta de outro agente.	Soma da contagem de consultas
Tempo total de resposta a consultas	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	A duração média de tempo que um agente passou atendendo às solicitações de consulta.	Soma da duração das consultas/Soma da contagem de consultas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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 um agente gastou consultando outros agentes.	Soma da duração das solicitações de consulta
Tempo médio de solicitação de consulta	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	O número de vezes que um agente atendeu a uma solicitação de consulta de outro agente.	Soma da contagem de respostas a consultas
Tempo total de consulta	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	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	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 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	A quantidade total de tempo que um agente passou respondendo a solicitações de consulta para fila de outro agente que estava tratando de uma chamada de entrada.	Soma da duração da solicitação CTQ
Contagem de respostas CTQ de entrada	O número de vezes que um agente respondeu a uma solicitação de consulta para fila de outro agente que estava tratando de uma chamada de entrada.	Soma da contagem de respostas CTQ
Tempo total de resposta CTQ de entrada	A quantidade total de tempo que um agente passou respondendo a solicitações de consulta para fila de outro agente que estava tratando de uma chamada de entrada.	Soma da duração da resposta CTQ
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.	Soma da contagem de solicitações CTQ de discagem externa
Tempo total de solicitação CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente passou atendendo a solicitações de consulta para fila de outro 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 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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo total de resposta CTQ de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente passou atendendo a solicitações de consulta para fila de outro agente que estava tratando de uma chamada de discagem externa.	Soma da duração da resposta CTQ de discagem externa
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 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
Tempo médio de tratamento de entrada	A duração média de tempo que um agente gastou tratando 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	A duração média de tempo que um agente gastou tratando de uma chamada 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

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)

Tipo de mídia	Descrição	Fórmula
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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.	
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.

Clique na célula da tabela **Perfil de habilidades** ou **Habilidades** para ver o ícone Detalhamento. Clique no ícone para iniciar a caixa de diálogo modal Detalhamento. Você pode ver os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Hora de atualização do login/habilidade	Mostra a próxima data e hora de login para um agente cujo perfil de habilidade/habilidades foram atualizados quando desconectado, ou a data e hora em que o perfil de habilidade/habilidades foram atualizados para um agente que está conectado no momento.
Perfil de habilidades	Mostra o nome do perfil de habilidade associado a um agente.
Habilidades	Mostra 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, em uma única cadeia de caracteres separada por vírgulas.

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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	$((\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração do pós-atendimento}) + (\text{Soma da duração de discagem externa conectada} + \text{Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa})) / (\text{Carimbo de data/hora máximo de logoff} - \text{Carimbo de data/hora mínimo de logon})$
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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.	$(\text{Soma da duração da conexão de discagem externa} + \text{Soma da duração da espera}) / \text{Soma da contagem de conexões de discagem externa}$
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.	$\text{Soma da duração do pós-atendimento} / \text{Soma da contagem de pós-atendimentos}$
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Ocupação	O tempo que os agentes passaram em chamadas comparado com o tempo de disponibilidade e ociosidade.	$((\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração do pós-atendimento}) + (\text{Soma da duração de discagem externa conectada} + \text{Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa})) / (\text{Carimbo de data/hora máximo de logoff} - \text{Carimbo de data/hora mínimo de logon})$
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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.		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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	
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 logon
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 do logoff

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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.	$((\text{Soma da duração da conexão} + \text{Soma da duração do pós-atendimento}) + (\text{Soma da duração de discagem externa conectada} + \text{Soma da duração do pós-atendimento da discagem externa})) / (\text{Carimbo de data/hora máximo de logoff} - \text{Carimbo de data/hora mínimo de logon})$
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
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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	
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	

Parâmetro	Definição	Fórmula
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	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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		
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

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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.



Observação A coluna Social aparece apenas se o SKU do canal social estiver inscrito.

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 sete dias
Nome da equipe	O nome da equipe.	
Nome do agente	Nome do agente.	

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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 chat 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
Nº de canais sociais tratados	O número de contatos do tipo de canal social que foram tratados.	Contagem de sociais conectados + Contagem de sociais de discagem externa conectados

Estatísticas de proteção contra surtos

O mecanismo de proteção contra surtos permite que a organização configure o número máximo de chamadas ativas (de entrada e saída) que podem ser tratadas simultaneamente pela central de contatos em qualquer ponto. O mecanismo de proteção contra surtos funciona em dois níveis: nível de data center (DC) e nível de locatário.

- No nível do DC, as chamadas são rejeitadas quando o número de chamadas de voz excede o limite que está definido para CC.
- No nível de locatário, as chamadas são rejeitadas quando o número de chamadas de voz excede o limite máximo configurado para o locatário, que se baseia nas licenças adquiridas por sua organização.

O relatório de estatísticas de proteção contra surtos fornece detalhes das chamadas recebidas pela central de contatos e quantas foram tratadas, abandonadas e rejeitadas devido aos limites de proteção contra surtos que estão definidos ao nível do locatário.

Caminho do relatório: Início > Visualização > Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios históricos > Visão geral da central de contatos

Tipo de saída: tabela

Nome	Descrição
Data	Indica a data e a hora da chamada recebida.
ID da Sessão	O ID exclusivo associado a cada chamada recebida.
Ponto de entrada	O ponto de entrada onde a chamada foi recebida.
Nome do local	O nome do site ou local.
Tempo na fila	O nome da fila.
Tratadas	Indica se a chamada foi tratada, por meio de uma marca de seleção.
Abandonadas	Indica se a chamada foi abandonada, por meio de uma marca de seleção.
Rejected	Indica se a chamada foi rejeitada, por meio de uma marca de seleção.
Motivo	O motivo pelo qual a chamada foi abandonada ou rejeitada.

Resumo

O relatório também fornece um resumo do número total de chamadas tratadas, rejeitadas ou abandonadas.

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
Nome do agente	O nome de um agente, isto é, uma pessoa que atende chamadas do cliente. Usado como: segmento de linha		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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.



Observação A coluna Social aparece apenas se o SKU do canal social estiver inscrito.

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
Redes sociais	O número total de interações do canal social tratadas.	Tipo de canal: social	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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Contagem de transferências cegas	<p>O número de vezes que uma chamada foi transferida por transferência cega nos seguintes cenários:</p> <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
Contagem de solicitações CTQ	Essa é a contagem de consultas para fila dentro de uma interação.	Valor da contagem de CTQ
Número de transferências	<p>Indica o número de vezes que uma chamada foi transferida:</p> <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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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

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	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
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	
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		

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		
% de nível de serviço	O número de chamadas que foram atendidas dentro do limite de nível de serviço provisionado para a fila ou habilidade		$\% \text{ de nível de serviço} = \text{Soma de incluídos no nível de serviço} / \text{Total}$
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
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.		$\text{Soma da duração na fila (o contato foi tratado != 1)} / \text{Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)}$

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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

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 = 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
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)
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

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

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
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.		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
Percentual de encaminhamento para fila	Percentual de chamadas IVR que foram encaminhadas para uma fila.		$100 * (\text{chamadas encaminhadas para a fila} / \text{total de chamadas IVR})$

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		
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.		(Número de ativação da pesquisa / Total de contatos com pesquisa) x 100

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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).		
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 exhibe 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 exhibe 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 exhibe 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

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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.		
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 locatário. 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		

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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 DN's com as chamadas**. O valor padrão agrega os dados da chamada para todos os DN's (tarifado e gratuito).

Os DN's listados na lista suspensa **Selecionar DN** incluem os DN's 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 DN's, clique em **Seleção personalizada** na lista suspensa **Selecionar DN** para iniciar a caixa de diálogo modal **DN - Seleção personalizada**. Você pode selecionar vários DN's na lista suspensa **DN**, selecionando a caixa de seleção ao lado do DN. Essa lista inclui os DN's tarifados e gratuitos. Você pode selecionar os DN's apropriados que podem ser um misto de DN's 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.	
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.		
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>		

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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.		
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.

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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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 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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Clique na célula da tabela **Perfil de habilidades** ou **Habilidades** para ver o ícone Detalhamento. Clique no ícone para iniciar a caixa de diálogo modal Detalhamento. Você pode ver os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Hora de atualização do login/habilidade	Mostra a próxima data e hora de login para um agente cujo perfil de habilidade/habilidades foram atualizados quando desconectado, ou a data e hora em que o perfil de habilidade/habilidades foram atualizados para um agente que está conectado no momento.
Perfil de habilidades	Mostra o nome do perfil de habilidade associado a um agente.
Habilidades	Mostra 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, em uma única cadeia de caracteres separada por vírgulas.

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 logon.	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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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.	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.	(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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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)

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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)
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		

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		
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
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
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.



Observação A coluna Social aparece apenas se o SKU do canal social estiver inscrito.

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
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)
Canais sociais tratados	O número total de interações do canal social tratadas.	Contagem de sociais conectados + Contagem de sociais de discagem externa conectados

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
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

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 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.



Observação A coluna Social aparece apenas se o SKU do canal social estiver inscrito.

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
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
Nº de canais sociais tratados	O número total de interações do canal social tratadas.	Contagem de sociais conectados + Contagem de sociais de discagem externa 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		
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

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 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
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		
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
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

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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	
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

Parâmetro	Descrição	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.	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		

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		
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
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

Parâmetro	Descrição	Filtros	Fórmula
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.

Parâmetro	Descrição
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
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.	
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

Relatórios de transição

Os relatórios de transição são relatórios opcionais. Com base nas necessidades de negócios, você pode entrar em contato com a equipe de Garantia da Solução da Cisco para ativar esses relatórios.

Relatório de atividades detalhadas de chamadas abandonadas

O Relatório de atividades detalhado de chamadas abandonadas apresenta informações sobre as chamadas que foram abandonadas.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
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
Número chamado	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. A empresa telefônica envia uma cadeia de caracteres de dígito DNIS (Serviço de identificação de número discado) que contém o número de telefone do autor da chamada.	Valor do DNIS
NIC da chamada	Os dígitos de ANI entregues com uma chamada. A empresa telefônica envia uma sequência de caracteres de dígito de ANI (Identificação automática de número) que contém o número de telefone do autor da chamada.	Valor de ANI
Fila do Contact Service – Cham. rot.	O nome da fila em que a chamada foi efetuada ao aguardar por um agente.	Valor do nome da primeira fila
Agente	O nome do agente que recebeu a chamada antes da chamada ser abandonada.	Valor do nome do agente
Habilidades da chamada	As habilidades que foram associadas à fila para a qual a chamada foi roteada.	Valor das habilidades
Hora de Abandono da Chamada	A data e a hora em que a chamada foi abandonada.	Valor do carimbo de data/hora de término do contato
Tempo Até Abandon.	A quantidade de tempo decorrido entre o momento em que a chamada chegou ao sistema e o momento em que ela foi abandonada.	Hora de abandono da chamada – Hora de início da chamada

Relatório de resumo de chamadas de agentes

O Relatório de resumo de chamadas do agente apresenta o resumo de cada chamada que foi discada e recebida por um agente.



Observação Os detalhes da chamada são contados no último agente que trata a chamada

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	Nome de um agente. Usado como um segmento de linha.	
Endpoint do agente (DN)	O ponto de saída (número, e-mail ou tratamento de bate-papo) em que um agente recebeu chamadas, bate-papos ou e-mails. Usado como um segmento de linha.	
Total de entrada	O total de chamadas que um agente recebeu.	Contagem de ID da sessão de contato (direção da chamada = entrada)
Tempo médio de conversa de entrada	O tempo médio que um agente gastou conversando com um autor da chamada.	Média da duração da conexão (direção da chamada = entrada)
Tempo médio de espera para entradas	O tempo médio que um agente colocou uma chamada de entrada em espera.	Duração do tempo médio de espera (direção da chamada = entrada)
Tempo médio de trabalho de entrada	O tempo médio que um agente esteve envolvido depois de desconectar ou transferir uma chamada de entrada.	Média da duração do finalização (direção da chamada = entrada)
Chamadas de saída	Chamadas que um agente efetuou. Isso inclui chamadas conectadas e tentadas.	Contagem de ID da sessão de contato (direção da chamada = discagem)
Tempo médio de chamada de saída	O tempo médio que um agente esteve envolvido em uma chamada de saída.	Média da duração da conexão (direção da chamada = discagem)
Tempo máx. de chamada de saída	O tempo máximo que um agente esteve envolvido em uma chamada de saída.	Duração máxima da conexão (direção da chamada = discagem externa)
Transferência de entrada	As chamadas que foram transferidas para um agente.	Soma da contagem de transferências de agente
Transferência de saída	As chamadas que um agente transferiu para fora.	Soma da contagem de transferência de agente para agente + soma da contagem de transferência de agente para DN + soma da contagem de transferência de agente para fila + soma da contagem de transferência de agente para ponto de entrada
Conferência	As chamadas de conferência das quais o agente participou.	Soma da contagem de conferências

Relatório de detalhes de agentes

O Relatório detalhado do agente apresenta informações sobre chamadas ACD (Automatic Call Distribution, distribuição automática de chamadas) e não ACD que foram recebidas ou realizadas pelos agentes.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	Nome de um agente.	Valor do nome do agente
Ramal	Ponto de saída (número, e-mail ou tratamento de bate-papo) em que um agente recebeu chamadas, bate-papos ou e-mails.	Valor de endpoint do agente (DN)
Hora de início da chamada	A data e a hora em que a chamada foi iniciada.	Valor do carimbo de data/hora de início do contato
Hora de término da chamada	A data e a hora em que a chamada foi finalizada.	Valor do carimbo de data/hora de término do contato
Duração	O tempo decorrido entre a hora de início e de término da chamada.	Hora de término da chamada – Hora de início da chamada
Número chamado	Os dígitos de DNIS entregues com a chamada. A empresa telefônica envia uma cadeia de caracteres de dígito DNIS (Serviço de identificação de número discado) que contém o número de telefone do autor da chamada.	Valor do DNIS
NIC da chamada	Os dígitos de ANI entregues com uma chamada. A empresa telefônica envia uma sequência de caracteres de dígito de ANI (Identificação automática de número) que contém o número de telefone do autor da chamada.	Valor de ANI
Fila do Contact Service – Cham. rot.	O nome da fila que manteve as chamadas em espera para um agente.	Valor do nome da primeira fila
Outras filas do Contact Service	O nome da fila final na qual a chamada aguardou por um agente quando existiam várias filas usadas.	Valor do nome da fila final
Habilidades da chamada	As habilidades que foram associadas à fila que tratou da chamada.	Valor das habilidades
Tempo de Conversa	O tempo decorrido entre a hora em que um agente se conectou à chamada e a hora em que a chamada foi desconectada ou transferida, sem incluir o tempo em espera.	Valor da duração de conexão

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo de espera	O montante total de tempo em que um agente coloca as chamadas em espera.	Valor da duração de espera
Tempo de Trabalho	A quantidade total de tempo que um agente esteve envolvido depois de desconectar ou transferir uma chamada.	Valor da duração do pós-atendimento
Direção da chamada	Indica se o tipo de chamada era uma chamada de entrada ou de saída.	Valor da direção da chamada

Relatório de resumo de agentes

O relatório de resumo de agentes contém uma linha para cada agente. Cada linha contém um resumo das atividades de um agente.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	Nome de um agente. Usado como um segmento de linha.	
Chamadas Tratadas	Número de chamadas que foram conectadas a um agente. <ul style="list-style-type: none"> Se o agente tiver estabelecido uma conferência com outro agente, o valor será incrementado em um para o agente com o qual a conferência foi estabelecida. Se o agente tiver transferido uma chamada que foi transferida novamente para o agente, o valor é incrementado em dois. 	Contagem do nome de código de pós-atendimento
Chamadas Apresentadas	Número de chamadas que foram enviadas ao agente, independentemente de o agente ter atendido ou não a chamada. Se uma chamada tiver sido conectada a um agente, transferida para outro agente e, em seguida, transferida novamente para o agente original, o valor desse agente será incrementado em dois (uma vez para cada apresentação da chamada).	Contagem de ID da sessão de contato
Taxa de tratamento	A taxa de chamadas tratadas por um agente para as chamadas apresentadas ao agente.	Chamadas tratadas/chamadas apresentadas
Tempo Médio de Tratamento	O tempo médio de tratamento relativo a todas as chamadas tratadas pelo agente.	Tempo total na fila/chamadas tratadas

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio de conversa	O tempo médio que um agente gastou em uma chamada.	Média da duração da conexão
Tempo máximo de conversa	O tempo máximo que um agente permaneceu em uma chamada.	Duração máxima de conexão
Tempo médio em espera	O tempo médio que um agente colocou uma chamada em espera.	Média da duração da espera
Tempo Máximo de Espera	O tempo máximo que um agente colocou uma chamada em espera.	Duração máxima da espera
Tempo médio de trabalho	O tempo médio que um agente esteve envolvido depois de desconectar ou transferir uma chamada.	Média da duração da finalização
Tempo máximo de trabalho	O tempo máximo que um agente esteve envolvido depois de desconectar ou transferir uma chamada.	Duração máxima da finalização

Relatório de resumo de aplicativos

O Relatório de resumo de aplicativos apresenta as estatísticas das chamadas de cada aplicativo. Ele fornece informações sobre chamadas apresentadas, tratadas, abandonadas, de entrada e de saída, além de informações sobre o tempo de conversa, trabalho e abandono de chamadas.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do ponto de entrada	O nome de um ponto de entrada. Usado como um segmento de linha.	
Chamadas Apresentadas	O número de chamadas que foram recebidas por um aplicativo, incluindo chamadas internas. Inclui o número de chamadas que foram tratadas pelo aplicativo e o número de chamadas que foram abandonadas enquanto estavam no aplicativo.	Contagem de ID da sessão de contato
Chamadas Tratadas	O número de chamadas que foram tratadas pelo aplicativo, incluindo chamadas internas.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal)
Velocidade média de resposta	O tempo médio em fila antes de um agente ter atendido uma chamada. As chamadas não conectadas a um agente não são incluídas nesse cálculo.	Média da duração na fila
Tempo Médio de Conversa	O tempo médio que um agente gastou em uma chamada.	Média da duração da conexão

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo médio trabalho	O tempo médio que um agente esteve envolvido depois de desconectar ou transferir uma chamada.	Média da duração da finalização
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas que foram abandonadas pelo aplicativo.	Contagem de tipo de término (tipo de término = abandonado)
Tempo médio abandono	A duração média das chamadas antes de elas terem sido abandonadas.	Média da duração da fila (tipo de término = abandonada)

Relatório de atividades de CSQ por duração de janela

A Atividade Fila de serviço de contato (CSQ) por duração da janela apresenta informações sobre níveis de serviço, além do número e da porcentagem de chamadas que foram apresentadas, tratadas, abandonadas e removidas da fila. Apresenta informações para cada intervalo de 30 ou 60 minutos no período do relatório. O relatório pode ser filtrado para a duração de janela específica de um único dia ou de vários dias. Diferentemente de outros relatórios, a parte de tempo do filtro de intervalo é considerada a duração da janela nesse relatório.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da primeira fila	O nome da fila. Usado como um segmento de linha.	
Intervalo	Período de tempo. Usado como um segmento de linha.	
Hora Inicial	Carimbo de data/hora em que o contato foi iniciado.	Carimbo de data/hora de início do contato mínimo
Hora de término	Carimbo de data/hora em que o contato foi terminado.	Carimbo de data/hora de término do contato máximo
Chamadas Apresentadas	O número de chamadas que foram roteadas para a fila, independentemente de terem sido atendidas ou não pelo agente.	Contagem de ID da sessão de contato
Chamadas Tratadas	O número de chamadas que foram tratadas pela fila.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal)
Chamadas abandonadas < NS	Número de chamadas que foram abandonadas no tempo mostrado no campo Nível de serviço.	Contagem de ID da sessão de contato (está dentro do nível de serviço = 1, tipo de término = abandonado)
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas que foram roteadas para a fila e abandonadas.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Taxa de abandono	O percentual de chamadas que foram roteadas para a fila e abandonadas.	Chamadas abandonadas/chamadas apresentadas

Relatório de resumo de agentes do CSQ

O Relatório de resumo de agentes do CSQ apresenta informações sobre as chamadas que foram tratadas em cada fila de cada agente. Um agente pode tratar chamadas de várias filas. Esse relatório inclui o tempo médio e total de conversa das chamadas tratadas, o tempo médio e total de trabalho posterior às chamadas, o tempo total de toque das chamadas roteadas, o número de chamadas em espera, o tempo médio e total de espera das chamadas colocadas em espera e o número de chamadas não atendidas.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome da primeira fila	O nome da fila. Usado como um segmento de linha.	
Nome do agente	Nome de um agente. Usado como um segmento de linha.	
Chamadas Tratadas	O número de chamadas que foram atendidas por um agente em uma fila durante o período do relatório.	Contagem do nome de código de pós-atendimento
Tempo Médio de Conversa	O tempo médio que um agente gastou para chamadas em uma fila.	Média da duração da conexão
Tempo total de conversa	O tempo total que um agente gastou para chamadas em uma fila.	Soma da duração da conexão
Tempo médio trabalho	O tempo médio que um agente gastou depois de desconectar ou transferir chamadas em uma fila.	Média da duração da finalização
Tempo de trabalho total	O tempo total que um agente gastou após desconectar ou transferir chamadas em uma fila.	Soma da duração do pós-atendimento
Tempo total de toque	O tempo decorrido entre o momento em que uma chamada tocou e a hora em que ela foi atendida por um agente, roteada para outro agente ou desconectada.	Soma da duração do toque
Tempo médio de toque	O tempo médio entre a hora em que uma chamada tocou e a hora em que ela foi atendida por um agente, roteada para outro agente ou desconectada.	Média da duração do toque
Chamadas em espera	As chamadas que o agente colocou em espera.	Soma da contagem de esperas
Tempo Médio de Espera	O tempo médio relativo às chamadas que foram colocadas em espera pelo agente.	Média da duração da espera

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo total em espera	O tempo total relativo às chamadas que foram colocadas em espera pelo agente.	Soma da duração da espera

Relatório de todos os campos da CSQ

O Relatório de todos os campos da CSQ apresenta os dados relacionados à fila, como estatísticas de chamada, nível de serviço e campos-chave, como Tempo médio de fila, Velocidade média de resposta, Chamadas tratadas e Chamadas abandonadas em nível de serviço. Esse relatório integra os campos de todos os relatórios relacionados à fila.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo na fila	O nome da fila. Usado como um segmento de linha.	
% em nível de serviço	O número de chamadas que foram atendidas dentro do limite de nível de serviço provisionado para a fila.	Em nível de serviço/chamadas apresentadas
Chamadas Apresentadas	O número de chamadas que foram roteadas para a fila, independentemente de serem atendidas ou não pelo agente.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia)
Chamadas Tratadas	O número de chamadas que foram tratadas pela fila.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = normal, tipo de canal = telefonia)
Percentual de tratados	O percentual de chamadas que foram tratadas pela fila.	Chamadas tratadas/chamadas apresentadas
Tempo médio de tratamento	O tempo médio relativo a todas as chamadas que foram tratadas pela fila.	Tempo total na fila/chamadas tratadas
Tempo máximo de conexão	O tempo máximo que um agente permaneceu em chamadas tratadas pela fila.	Duração máxima de conexão
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas que foram roteadas para a fila e abandonadas.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de término = abandonado)
Percentual abandonado	O percentual de chamadas que foram roteadas para a fila e abandonadas.	Chamadas abandonadas/chamadas apresentadas
Tempo médio de abandono	O tempo médio que as chamadas permaneceram na fila antes de serem abandonadas.	Média da duração da fila (tipo de término = abandonada)

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Tempo máximo de abandono	O tempo máximo que uma chamada permaneceu na fila antes de ser abandonada.	Duração máxima da fila (tipo de término = abandonado)
Velocidade média de resposta	O tempo médio em fila antes de um agente ter atendido uma chamada.	Tempo atendido/respondido

Resumo de agente multicanais

O Relatório de resumo de agente multicanais apresenta um resumo do desempenho do agente em relação aos canais de entrada, saída, chat e de e-mail.

Caminho do relatório: Relatórios padrão da pasta stock > Relatórios de transição

Tipo de saída: tabela

Parâmetro	Descrição	Fórmula
Nome do agente	Nome de um agente. Usado como um segmento de linha.	
Em Chamadas Apresentadas	Número de chamadas que foram enviadas a um agente, independentemente de o agente ter atendido ou não a chamada.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = telefonia, direção da chamada = entrada)
Em Chamadas Tratadas	Número de chamadas que foram conectadas a um agente.	Contagem de ID de Sessão de contato (Tipo de terminação = normal, Tipo de canal = telefonia, Tipo de direção de chamada = entrada)
Tempo Méd. Tratamento	O tempo médio de tratamento relativo a todas as chamadas tratadas pelo agente.	Média da duração da finalização (tipo de canal = telefonia, direção da chamada = entrada)
Tempo máximo de conversa por discagem externa	O tempo máximo de conversa de qualquer chamada que tenha sido tratada por um agente.	Duração máxima de conexão (tipo de canal = telefonia, direção da chamada = discagem)
Tempo médio de conversa por discagem externa	O tempo médio de conversa de qualquer chamada que tenha sido tratada por um agente.	Média da duração da conexão (tipo de canal = telefonia, direção da chamada = discagem)
Chat apresentado	O número de chats que foram apresentados ao agente.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = bate-papo)
Bate-papos Tratados	O número de chats que o agente aceitou.	Contagem do nome do código do finalização (tipo de canal = chat)
Tempo ativo máx. do chat	O tempo máximo que um agente gastou em um chat.	Duração máxima de conexão (tipo de canal = chat)
Tempo ativo méd. do chat	O tempo médio que um agente gastou em um chat.	Média de duração conectada (tipo de canal = chat)

Parâmetro	Descrição	Fórmula
E-mails apresentados	O número de mensagens de e-mail que foram apresentadas ao agente.	Contagem de ID da sessão de contato (tipo de canal = e-mail)
E-mails tratados	Número de mensagens de e-mail respondidas e encaminhadas pelo agente. A data e a hora do envio determinam se a mensagem de email pertence ao intervalo.	Contagem do nome do código do finalização (tipo de canal = email)

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.

Procedimento

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 Exportar não está disponível para um relatório de detalhamento 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:

Procedimento

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 140](#)
- Selecione a expressão regular para inserir uma expressão a ser incluída ou excluída.

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

Procedimento

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	<p>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.</p> <p>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.</p>
Mapa de variações de linha	<p>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.</p> <p>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.</p>
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
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.

Procedimento

- Etapa 1** A visualização pode ser dos seguintes tipos:
- **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) e 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 usando um link da Web ou um anexo de arquivo CSV.

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.

Observação 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:

Procedimento

-
- 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 134](#).
 - 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, Clique no ícone Editar () e, na caixa de diálogo **Editar módulo**, 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:

- a) Clique com o botão direito do mouse em um valor e selecione **Criar campo avançado**.
- b) 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:

- a) 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.
- Se você selecionou uma variável global como a variável de perfil, somente a variável global selecionada nas listas **Campos** ou **Medidas** poderá ser usada como um filtro da variável de perfil. Para obter mais informações sobre as variáveis globais (anteriormente conhecidas como variáveis de dados associadas à chamada), consulte o capítulo Roteamento de contatos no [Guia de instalação e administração do Cisco Webex Contact Center](#).

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.

- a) Para alterar a ordem de uma variável de perfil ou segmento, arraste sua etiqueta para uma posição diferente.
- b) 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.
- c) 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 147](#).

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:

a) 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**.

b) 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:

a) Selecione a pasta.

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

b) 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 posteriormente (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.

Procedimento

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, Clique no ícone Editar (✎) e, na caixa de diálogo **Editar módulo**, 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.
4. 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 você deseja adicionar e clique em **Salvar** para salvar a visualização. Em seguida, você poderá clicar em **Visualizar**.

Criar um campo avançado

1. Clique com o botão direito do mouse em um segmento na visualização e selecione **Criar campo avançado**.
2. 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.

3. Clique em **Salvar**.

Excluir um campo avançado compartilhado

Para excluir um campo avançado compartilhado:

1. 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.
2. 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:

1. Clique no segmento do campo avançado que foi adicionado à visualização e selecione **Salvar** no menu de contexto.
2. 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.

Selecionar 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 141 .
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.
Variação 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.

Fórmula	Calcula
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 **Salvar** (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 133](#).

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:

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 133](#).
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:

- 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.
- 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.

Procedimento

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.
Tamanho da borda	Insira um valor em pixels para alterar a largura da borda ao redor do gráfico.

Opção	Descrição
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	Não há fórmulas definidas para o resumo da coluna. 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.
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 formula>).
- 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.

Exportar modelos de relatório

Você pode exportar modelos de relatório como arquivos únicos ou como pastas que contêm vários arquivos. O arquivo ou pastas são exportados do analisador para o seu computador. A exportação de modelos de relatório ajuda na reutilização entre vários locatários.

Exportar um arquivo

Para exportar um arquivo de modelo do servidor do analisador:

1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização**.
2. Selecione o arquivo de modelo que você deseja exportar.
3. Clique no botão de reticências.
4. Selecione **Modelo de exportação** na lista suspensa. Se o arquivo for exportado, a seguinte mensagem será exibida:

O modelo de relatório foi exportado com êxito e colocado na pasta Downloads.



Observação Não é possível exportar um relatório 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 133](#).

O arquivo é salvo como um formato `.JSON`.

5. Clique em **Fechar**.

Exportar uma pasta

Para exportar uma pasta do servidor do analisador:

1. Na página inicial, clique no ícone **Visualização**.
2. Selecione a pasta que você deseja exportar.
3. Clique no botão de reticências.
4. Clique em **Modelos de exportação** na lista suspensa.



Observação

- Você pode exportar até 25 modelos por vez.
- Quando você exporta uma pasta, as subpastas não são exportadas. Você deve exportar as subpastas separadamente.
- Se os filtros forem aplicados aos modelos de relatório, os valores e variáveis associados serão removidos durante a exportação. No entanto, os nomes dos filtros são mantidos.

5. Clique em **Exportar**. Se o arquivo for exportado, a seguinte mensagem será exibida:

Todos os modelos de relatório na pasta são salvos com êxito e colocados na pasta Downloads como um arquivo `.zip`.

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 153](#)
- [Exibir painel de relatório padrão da pasta stock, na página 154](#)
- [Criar Painéis, na página 156](#)

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 156](#).

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 do Agente

Painel de desempenho do agente

Este relatório mostra a duração média de conexão e a duração máxima de conexão dos agentes em sua equipe.

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

Tipo de saída: gráfico de barras

Você pode filtrar usando o nome da implantação, o nome do agente, o nome da equipe, o intervalo (diariamente por padrão) e o tipo de canal.

Visão geral do contact center

Desempenho de contatos tratados para equipes

Este relatório mostra o total de contatos tratados por tipo de canal para cada equipe nessa implantação, de modo que você possa comparar as equipes.

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

Tipo de saída: gráfico de linhas

Você pode filtrar usando o nome da implantação, o intervalo (diariamente por padrão), o nome da equipe e o tipo de canal.

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 154](#).

Criar Painéis

Procedimento

-
- 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 159](#)

Criar, editar, exibir e excluir variáveis

Para criar uma nova variável:

Procedimento

- 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 162](#)
- [Campos e medidas de ASR e AAR padrão, na página 162](#)
- [Estados do Agente, na página 163](#)
- [Estados de chamadas, na página 164](#)
- [Códigos de motivo de chamada, na página 169](#)

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:

Repositório de atividades do cliente (CAR)

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

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.

Repositório de atividades do agente (AAR)

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

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.
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.
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.

Estado	Descrição
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.
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-	estaciona	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encerrada	regis	trans	moni	moni	moni	posttrib	atualizar
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	N

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		novo	ivr- con	ivr- concluída	estacionada	connect	con	em	espera- concluída	consul	consul	conferên	confe	encarada	regis	trans	moni	moni	moni	próximo	atualizar
nov	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- conectada	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- concluída	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	
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	

Tipos de registros disponíveis em cada repositório

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																		
		novo	ivr- con	ivr- concluída	estorada	connect	con ectada	em espera	espera- concluída	consul tando	consul ta-concluída	conferên cia	confe rência- concluída	encenada	regis tro- iniciado	trans ferida	moni toramento- solu	moni toramento- iniciado	moni toramento- encenado	plataforma concluída
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
espera concluída	A chamada é colocada novamente no 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 em estado de consulta	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	S	N	N	N	S	S
consul ta-concluída	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

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																			
		nov	ivr-	ivr-	estacionada	connect	con	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encarada	regis	trans	moni	moni	moni	último	atualizar
		con	concluída			ectada	espera	concluída	tando	te-concluída	cia	rênci-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	-concluído	-csr-ati	
		ectada										concluída		iniciado		sol	iniciado	encarado		butos	
																					citado
conferên	A	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	S	S
cia	chamada é colocada em estado de conferência																				
conferên	A	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	S	N	S	N	N	N	N	S	S
cia-concluída	chamada é colocada de volta no estado em andamento a partir do estado da conferência																				
finalizada	A	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S
	chamada com o cliente é finalizada																				
regis	A	N	N	N	S	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S
tro-	gravação da chamada iniciou																				
iniciado																					
transfe	A	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	S	S
rida	chamada é trans ferida																				

Tipos de registros disponíveis em cada repositório

Evento	Objetivo	Próximo evento esperado: Y = aceito, N = não aceito																		
		novo	ivr-	ivr-	estratégia	connect	con-	em	espera-	consul	consul	conferên	confe	encenada	regis	trans	moni	moni	moni	posterior
		con-	concluída			ectada	espera	concluída	tando	ta-concluída	cia	rênci-		tro-	ferida	toramento-	toramento-	toramento-	concluído	-csr-atri
		ectada										concluída		iniciado		solu-	iniciado	encenado		butos
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S	N	N	S
toramento-	monitoreamento																			
-solic	de																			
itado	chamadas																			
	é																			
	solicitado																			
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	N	S	N	S
toramento-	monitoreamento																			
iniciado	de																			
	chamadas																			
	é iniciado																			
moni	O	N	N	N	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	N	S
toramento-	monitoreamento																			
concluída	de																			
	chamadas																			
	é																			
	finalizado																			
posterior	posterior	N	N	N	N	S	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	S	S
realizado	realizado																			
	pele																			
	agente																			
atualizar	atualizar	N	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
-csr-atri	CSR-atri																			
butos	butos																			



Observação

O Desenvolvedor de fluxos usa a interface de usuário do Editor de fluxos para criar e publicar scripts de controle de chamadas para gerenciar os contatos de entrada. O administrador mapeia os scripts de fluxo publicados em relação à estratégia de roteamento. Quando uma chamada de entrada chega ao ponto de entrada, o mecanismo de controle de fluxo identifica a estratégia de roteamento e executa o script de fluxo correspondente, chamando as atividades de controle de fluxo individuais que fazem parte do script de fluxo.

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.