



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 [Tipo 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](#).


- 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.

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.