



## Painel

---

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

Você pode realizar as seguintes tarefas no Painel:

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

## Executar um painel



Para executar um painel:



---

**Observação** Assegure-se de que os painéis tenham pelo menos uma visualização. Para obter mais informações, consulte [Criar Painéis, na página 4](#).

---

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

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

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

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



---

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

---

# Exibir painel de relatório padrão da pasta stock

## Métricas corporativas

### Contatos abandonados

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

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

Parâmetro	Descrição
Total de contatos abandonados	<p>O número total de contatos que foram abandonados. O número de contatos abandonados para canais diferentes (bate-papo e voz) também é exibido. Os contatos podem ser abandonados nos seguintes cenários:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Quando no IVR.</li> <li>2. Quando estiver em tempo de espera na fila (QWT).</li> <li>3. Quando no QWT sequencial.</li> <li>4. Quando estiver em QWT paralelo. Aplicável somente para UCCX.</li> <li>5. Quando um agente não recebe a chamada.</li> </ol>
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"> <li>• 10 chamadas em menos de 1 minuto.</li> <li>• 25 chamadas no intervalo de 1 a 5 minutos.</li> <li>• 50 chamadas no intervalo de 5 a 10 minutos.</li> <li>• 15 chamadas em mais de 10 minutos.</li> </ul> <p><b>Observação</b> 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><b>ANI</b></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><b>DNIS</b></p> <p>Isso indica o número de telefone do agente associado ao agente.</p> <p><b>Hora do primeiro contato</b></p> <p>Isso indica a hora em que o contato veio para o contact center.</p> <p><b>Estágio de abandono</b></p> <p>Isso indica em que etapa o contato foi abandonado por exemplo: IVR, na fila ou no agente durante o toque.</p> <p><b>Transferências</b></p> <p>Isso indica o número de vezes que um contato foi transferido.</p> <p><b>Tempo total de espera</b></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><b>Tempo de chamada repetida</b></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 2](#).

## 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.
-



## 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.