



Prefácio

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

Histórico de alterações

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

Alteração	Consulte	Data
Atualizar a descrição do total no nível de serviço da fila	Nível de serviço da fila	Abril de 2023
Atualização da seção Requisitos do sistema para incluir suporte para o Microsoft Windows 11.	Requisitos do sistema	Julho de 2022
Foram adicionados tópicos que descrevem relatórios de transição.	Relatório de atividades detalhadas de chamadas abandonadas Relatório de resumo de chamadas de agentes Relatório de detalhes de agentes Relatório de resumo de agentes Relatório de resumo de aplicativos Relatório de atividades de CSQ por duração de janela Relatório de resumo de agentes do CSQ Relatório de todos os campos da CSQ Resumo de agente multicanais	Abril de 2022

Alteração	Consulte	Data
Foi adicionado um tópico sobre os estados dos agentes vistos nos registros de atividades.	Estados do Agente	Abril de 2022
Foi adicionado um tópico sobre o relatório de Estatísticas de Proteção contra Surto, 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	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	Fevereiro de 2022
Informações adicionadas sobre a retenção da largura da coluna em relatórios tabulares.	Redimensionar largura da coluna do relatório	Dezembro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	Acessar relatórios e painéis através de links do navegador Compartilhar links do navegador para relatórios e painéis	Outubro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	Cartão de agentes disponíveis em tempo real Cartão de contatos na fila em tempo real	Setembro de 2021
Esses tópicos foram adicionados	Exportar modelos de relatório Importar modelos de relatório	Junho de 2021
Esses relatórios são adicionados	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada de IVR embutido • Relatório de estatísticas de pesquisa pós-chamada 	Abril de 2021
Esses tópicos foram adicionados	<ul style="list-style-type: none"> • Fuso Horário 	Fevereiro de 2021
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de fluxo de diálogo IVR e CVA • Relatório de saída da fila • Relatório de integração de OEM com a Acqueon • Relatório de retorno de chamadas 	Novembro de 2020

Alteração	Consulte	Data
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Controle de acesso 	Setembro de 2020
Esses tópicos são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Alertas de limite 	Agosto de 2020
Esses relatórios são adicionados.	<ul style="list-style-type: none"> • Históricos - Visão geral do contact center • Históricos - Estatísticas da equipe e da fila • Tempo real - Visão geral do Contact Center - Tempo real • Tempo real - Estatísticas da equipe e da fila - Tempo real • Detalhes do agente por canais sociais • Métricas corporativas • Relatórios de uso da licença 	Julho de 2020
Esses tópicos ou relatórios são atualizados.	<ul style="list-style-type: none"> • Criar uma visualização • Criar uma visualização composta • Tarefas a serem executadas na página de visualização e de painel • Volume de contatos de ponto de entrada - CAR • Botões da barra de título do Analyzer • Estatísticas do agente em tempo real • Detalhes da equipe • Motivo do contato • Detalhes da equipe em tempo real 	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>.

Convenção	Descrição
Fonte de janela	<p>A fonte da janela indica:</p> <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.

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.