



## Exibir estatísticas pessoais do agente

---

- [Exibir estatísticas do agente, na página 1](#)
- [Relatório resumido, na página 2](#)
- [Minhas estatísticas - Relatório histórico, na página 2](#)
- [Minhas estatísticas - Relatório em tempo real, na página 3](#)
- [Minhas estatísticas do agente - Relatório histórico, na página 4](#)
- [Minhas estatísticas por estado - Relatório em tempo real, na página 4](#)
- [de minha equipe - Relatório histórico, na página 5](#)
- [de minha equipe - Relatório em tempo real, na página 5](#)
- [Estatísticas da fila - Relatório histórico, na página 6](#)
- [Estatísticas da fila - Relatório em tempo real, na página 6](#)
- [Estatísticas de do agente - Relatório histórico, na página 7](#)
- [Estatísticas das chamadas de discagem do agente - Relatório em tempo real, na página 8](#)

## Exibir estatísticas do agente

Dependendo da configuração do perfil do agente pelo administrador da organização, você poderá exibir suas estatísticas pessoais. Clique em **Estatísticas do agente** na barra de navegação para exibir suas estatísticas pessoais.

As estatísticas em tempo real são atualizadas em um intervalo de tempo configurado pelo administrador da organização. Você pode atualizar manualmente as informações de estatísticas em tempo real e históricas a qualquer momento ao clicar no ícone **Atualizar**.



---

### Observação

- Quando você sair da área de trabalho, deverá fechar o navegador. Abra o navegador e inicie a sessão no desktop novamente para refletir as atualizações da configuração do Journey Analyzer do cliente.
  - Se você estiver acessando as Estatísticas de desempenho do agente no modo incógnito (navegação privada), você deve habilitar cookies de terceiros para relatórios de Estatísticas de desempenho de agentes para carregar com sucesso.
-

## Relatório resumido

O relatório de Resumo de APS exibe o número de clientes que você administra e o tempo médio que leva para finalizar as conversas do cliente. Você pode selecionar o período de tempo para o qual deseja visualizar os dados da lista suspensa de **Tipo de canal** e **Duração**.

O Agent Desktop mantém suas seleções de filtro mesmo se você sair, atualizar ou recarregar o navegador. Para redefinir filtros para o valor padrão, clique no link **Redefinir filtros**.



**Observação** O link **Redefinir filtros** é exibido quando você altera o valor padrão em uma lista suspensa para filtrar o relatório.

Parâmetro	Descrição
Total tratado - Equipes	O número total de interações do cliente tratadas pela equipe.
Tempo médio tratado - Equipes	O tempo médio que a equipe leva para lidar com uma interação com o cliente.
Tempo médio de finalização - Equipes	O tempo médio que a equipe leva para concluir uma interação com o cliente.
Total tratado - Eu	O número total de interações do cliente tratadas por um agente.
Tempo médio de tratamento - Eu	O tempo médio que um agente leva para lidar com uma interação do cliente.
Tempo médio de finalização - Eu	O tempo médio que um agente leva para encerrar uma interação com o cliente.



**Observação** Todos os valores que você vê são para a duração e os canais que seleciona.

## Minhas estatísticas - Relatório histórico

Este relatório exibe as estatísticas de histórico de um agente. Você pode selecionar o período de tempo para o qual deseja exibir os dados no menu suspenso **Intervalo** e **Duração**. Você também pode exibir o relatório em um gráfico. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela de **Resumo detalhado**. Clique no ícone **Iniciar** à direita do relatório ou gráfico para exibir o relatório no Customer Journey Analyzer.

O Agent Desktop mantém suas seleções de filtro mesmo se você sair, atualizar ou recarregar o navegador. Para redefinir filtros para o valor padrão, clique no link **Redefinir filtros**.



**Observação** O link **Redefinir filtros** é exibido quando você altera o valor padrão em uma lista suspensa para filtrar o relatório.

O relatório de **Resumo detalhado** exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como voz, e-mail ou bate-papo.
Hora de logon inicial	A data e hora de login do agente.
Tempo de logoff final	A data e hora de logoff do agente.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente tratadas pelo agente no intervalo do relatório.
Tempo Médio de Tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar uma solicitação de cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão e de encerramento.
Tempo médio de finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação com o cliente.

## Minhas estatísticas - Relatório em tempo real

Este relatório exibe as estatísticas de um agente em tempo real. Você também pode exibir o relatório em um gráfico. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela de **Resumo detalhado**. Clique no ícone **Iniciar** à direita do relatório ou gráfico para exibir o relatório no Customer Journey Analyzer.

O relatório de **Resumo detalhado** exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como voz, e-mail ou bate-papo.
Hora de Logon	A data e hora de login do agente.
Hora de Logoff	A data e hora de logoff do agente.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente tratadas pelo agente no intervalo do relatório.
Tempo Médio de Tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar uma solicitação de cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão e de encerramento.
Tempo médio de finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação com o cliente.

## Minhas estatísticas do agente - Relatório histórico

Este relatório exibe as estatísticas do histórico dos estados de atividade de um agente. Você pode selecionar o período de tempo para o qual deseja exibir os dados no menu suspenso **Intervalo** e **Duração**. Você também pode exibir o relatório em um gráfico. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela de **Resumo detalhado**. Clique no ícone **Iniciar** à direita do relatório ou gráfico para exibir o relatório no Customer Journey Analyzer.

O Agent Desktop mantém suas seleções de filtro mesmo se você sair, atualizar ou recarregar o navegador. Para redefinir filtros para o valor padrão, clique no link **Redefinir filtros**.



**Observação** O link **Redefinir filtros** é exibido quando você altera o valor padrão em uma lista suspensa para filtrar o relatório.

O relatório de **Resumo detalhado** exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.
Estado da atividade	O estado do agente, como inativo, disponível e assim por diante.
Duração do Estado	A duração que o agente gasta no estado correspondente.

## Minhas estatísticas por estado - Relatório em tempo real

Este relatório exibe as estatísticas dos estados de atividades de um agente em tempo real. Você também pode exibir o relatório em um gráfico. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela de **Resumo detalhado**. Clique no ícone **Iniciar** à direita do relatório ou gráfico para exibir o relatório no Customer Journey Analyzer.

O relatório de **Resumo detalhado** exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.
Estado da atividade	O estado do agente, como inativo, disponível e assim por diante.
Duração do Estado	A duração que o agente gasta no estado correspondente.

## de minha equipe - Relatório histórico

Este relatório exibe as estatísticas históricas de todas as equipes na organização de um agente. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela.

O relatório exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Nome da equipe	O nome da equipe.
Nome do agente	O nome do agente.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente tratadas pelo agente no intervalo do relatório.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar uma solicitação de cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão e de encerramento.
Tempo Médio de Finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação com o cliente.

## de minha equipe - Relatório em tempo real

Este relatório exibe as estatísticas de todas as equipes na organização de um agente em tempo real. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela.

O relatório exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Nome da equipe	O nome da equipe.
Nome do agente	O nome do agente.
Situação atual	O status do agente.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente tratadas pelo agente no intervalo do relatório.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar uma solicitação de cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão e de encerramento.
Tempo Médio de Finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação com o cliente.

## Estatísticas da fila - Relatório histórico

Este relatório exibe as estatísticas históricas de todas as filas na organização de um agente. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela.

O relatório exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como voz, e-mail ou bate-papo.
Tempo na fila	O nome de uma fila. As filas mantêm os locais dos contatos do cliente enquanto aguardam serem atribuídos aos agentes. Os contatos são movidos de um ponto de entrada para uma fila e, em seguida, o sistema os distribui aos agentes.
Nº de contatos	O número de contatos do cliente aos quais o agente responde dentro do limite de nível de serviço que o Administrador da Organização provisionou para a fila.
Tempo médio de espera na fila	O tempo médio que um contato de cliente espera em uma fila antes que um agente o responda.
Contato com maior tempo na fila	O tempo mais longo que um contato de cliente aguarda em uma fila antes que um agente responda.
Nº de contatos abandonados	O número de contatos do cliente aos quais nenhum agente responde.

## Estatísticas da fila - Relatório em tempo real

Este relatório exibe as estatísticas de todas as filas da organização do agente em tempo real. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela.

O relatório exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como voz, e-mail ou bate-papo.
Tempo na fila	O nome de uma fila. As filas mantêm os locais dos contatos do cliente enquanto aguardam serem atribuídos aos agentes. Os contatos são movidos de um ponto de entrada para uma fila e, em seguida, o sistema os distribui aos agentes.

Parâmetro	Descrição
Nº de contatos	O número de contatos do cliente aos quais o agente responde dentro do limite de nível de serviço que o Administrador da Organização provisionou para a fila.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente tratadas pelo agente no intervalo do relatório.
Nº de contatos em espera na fila	O número de contatos do cliente na fila no momento.
Tempo médio de espera na fila	O tempo médio que um contato de cliente espera em uma fila antes que um agente o responda.
Maior contato tratado da fila	O tempo mais longo que o contato de cliente fica na fila antes que um agente responda. As chamadas recebidas nas últimas 24 horas são consideradas. As chamadas que estão atualmente na fila não são consideradas.
Nº de contatos abandonados	O número de contatos do cliente aos quais nenhum agente responde.

## Estatísticas de do agente - Relatório histórico

Este relatório exibe as estatísticas históricas do número de chamadas de saída (discagem externa) feitas por um agente. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela.

O relatório exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Nome do agente	O nome de um agente.
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como voz, e-mail ou bate-papo.
Hora de logon inicial	A data e hora local em que o agente se conectou.
Contato externo tratado	O número de chamadas de saída tratadas dentro do intervalo.
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio que um agente leva para tratar das chamadas de saída. O tempo médio inclui o tempo de conexão e de encerramento.
Tempo de conexão de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de saída, incluindo o tempo de espera.

Parâmetro	Descrição
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de saída, incluindo o tempo de espera.
Tempo de conversa por discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de saída, excluindo o tempo de espera.

## Estatísticas das chamadas de discagem do agente - Relatório em tempo real

Este relatório exibe o número de chamadas de saída (de discagem) feitas por um agente em tempo real. Você pode ver o resumo do relatório no final da tabela.

O relatório exibe os seguintes detalhes:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Nome do agente	O nome de um agente.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como voz, e-mail ou bate-papo.
Tempo de início de sessão	A data e hora local em que o agente se conectou.
Contato externo tratado	O número de chamadas de saída tratadas dentro do intervalo.
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio que um agente leva para tratar das chamadas de saída. O tempo médio inclui o tempo de conexão e de encerramento.
Tempo de conexão de discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de saída, incluindo o tempo de espera.
Tempo médio de conexão de discagem externa	O tempo médio que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de saída, incluindo o tempo de espera.
Tempo de conversa por discagem externa	A quantidade total de tempo que um agente gasta conversando com o cliente em uma chamada de saída, excluindo o tempo de espera.



## 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.