



Estatísticas de desempenho do agente Relatórios

Você pode usar o Área de Trabalho do Agente para acessar seus relatórios de estatísticas de desempenho. O Estatísticas de desempenho do agente é o widget de página padrão que é exibido com base na configuração definida pelo administrador.

Existem dois tipos de relatórios de estatísticas:

- Relatórios de histórico — exibe dados históricos. Os relatórios são atualizados a cada 24 horas.
- Relatórios em tempo real — exibe dados atuais. As estatísticas em tempo real são atualizadas em um intervalo de tempo configurado pelo administrador da organização.



Observação

- A guia selecionada nos relatórios Estatísticas de desempenho do agente é mantida mesmo se você mudar para qualquer outra página e, em seguida, retornar para a página de relatórios Estatísticas de desempenho do agente. A seleção da guia é redefinida para a guia padrão quando você sair do Área de Trabalho do Agente, atualizar/recarregar o navegador ou limpar o cache do navegador.
 - Os relatórios Estatísticas de desempenho do agente exibidos no Área de Trabalho do Agente seguem o fuso horário do navegador.
 - Os relatórios Estatísticas de desempenho do agente exibidos no Área de Trabalho do Agente não são compatíveis com a funcionalidade de detalhamento.
-
- [Acessar o Estatísticas de desempenho do agente, na página 1](#)
 - [Relatório resumido, na página 2](#)

Acessar o Estatísticas de desempenho do agente

- Para acessar os relatórios, clique em **Estatísticas de desempenho do agente** no Barra de navegação. Os seguintes relatórios são exibidos no painel Espaço de trabalho:
 - [Relatório resumido, na página 2](#)
 - [Estatísticas do agente — Histórico, na página 4](#)
 - [Estatísticas do agente — Em tempo real, na página 6](#)
 - [Estatísticas do agente por estado — Histórico, na página 7](#)

- Estatísticas do agente por estado - Em tempo real, na página 8
- Estatísticas da equipe — Histórico, na página 9
- Estatísticas da equipe — Em tempo real, na página 9
- Estatísticas da fila — Histórico, na página 10
- Estatísticas da fila - Relatório em tempo real, na página 10
- Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico, na página 11
- Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real, na página 12

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte o [Guia do usuário do Cisco Webex Contact Center Analyzer](#).



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 Cisco Webex Contact Center Analyzer do cliente.
 - Se você estiver acessando Estatísticas de desempenho do agente no modo incógnito (navegação privada), você deve habilitar cookies de terceiros para relatórios de Estatísticas de desempenho do agente para carregar com sucesso.
-

Relatório resumido

O relatório resumido representa o número de clientes que você administra e o tempo médio que levou para finalizar as conversas com o cliente.

Selecione as opções nas listas suspensas **Tipo da equipe**, **Nome da fila**, **Tipo de canal** e **Duração** para filtrar o relatório.

O Área de Trabalho do Agente mantém suas seleções de filtro, mesmo se você sair, ou 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.

Escolha entre as opções nas seguintes listas suspensas:

- Nome da equipe
 - Todas (padrão)
 - Uma equipe específica. Os nomes das equipes são exibidos na lista suspensa com base nas suas configurações de perfil do agente.
- Tempo na fila


- Todas (padrão)
- Uma fila específica. Os nomes das filas são exibidos na lista suspensa com base nas suas configurações de perfil do agente.
- Tipo de canal
 - Todas (padrão)
 - Bate-papo
 - E-mail
 - Redes sociais
 - Telefonia



Observação O tipo de canal social é exibido com base nas configurações organizacionais.

- Duração
 - Hoje
 - Ontem
 - Esta Semana
 - Última Semana
 - Últimos 7 dias (padrão)
 - Este Mês
 - Último Mês
 - Neste Ano



Observação Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

A tabela a seguir lista os parâmetros que são exibidos no relatório resumido:

Parâmetro	Descrição
Total tratado - Equipes	O número total de interações do cliente tratadas pela equipe na duração especificada.
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.

Parâmetro	Descrição
Total tratado - Eu	O número total de interações do cliente tratadas por você.
Tempo médio de tratamento - Eu	O tempo médio que você leva para lidar com uma interação com o cliente.
Tempo médio de finalização - Eu	O tempo médio que você leva para concluir uma interação com o cliente.
Contatos na fila - Em tempo real	O número de contatos de clientes que estão na fila para as suas equipes em tempo real.
Agentes disponíveis - Em tempo real	O número de agentes no estado Disponível para as equipes em tempo real

Estatísticas do agente — Histórico

O relatório Estatísticas do agente — Histórico representa suas estatísticas de histórico.

Selecione as opções na lista suspensa **Intervalo** e **Duração** para filtrar o relatório.

O Área de Trabalho do Agente mantém suas seleções de filtro, mesmo se você sair, ou 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.

As opções que são exibidas na lista suspensa **Intervalo** dependem da **Duração** selecionada. Por exemplo, se a **Duração** selecionada for *últimos 7 dias*, a lista suspensa **Intervalo** exibirá as seguintes opções:

- 30 minutos
- Horário
- Diariamente (padrão)

Escolha entre as seguintes opções na lista suspensa **Duração**:

- Hoje
- Ontem
- Esta Semana
- Última Semana
- Últimos 7 dias (padrão)
- Este Mês
- Último Mês
- Neste Ano


A tabela a seguir exibe a lista suspensa **Intervalo** dependendo da **Duração** selecionada.

Tabela 1: Duração e as opções de intervalo correspondentes

Duração	Intervalo
<ul style="list-style-type: none"> • Hoje • Ontem 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 minutos • 30 minutos • Horário • Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Esta Semana • Última Semana • Últimos 7 dias 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 minutos • Horário • Diariamente
<ul style="list-style-type: none"> • Este Mês • Último Mês 	<ul style="list-style-type: none"> • Diariamente • Semanalmente
Neste Ano	<ul style="list-style-type: none"> • Diariamente • Semanalmente • Mensalmente



Observação

Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

O relatório de estatísticas históricas é exibido como uma representação gráfica dos dados na seção **Gráfico de estatísticas do agente** e no resumo do relatório na seção **Resumo detalhado** da tabela.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente** ou no **resumo detalhado**.



Observação

Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na tabela **Resumo detalhado** do relatório Estatísticas do agente — Histórico:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo de tempo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.

Parâmetro	Descrição
Hora de logon inicial	A data e hora local em que o agente se conectou.
Tempo de logoff final	A data e a hora local em que o agente se desconectou.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente recebidas processadas pelo agente no intervalo.
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, de espera e de encerramento.
Tempo médio de finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.


O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas do agente — Em tempo real

O relatório Estatísticas do agente - Em tempo real representa as estatísticas do agente em tempo real.



Observação

Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

O relatório de estatísticas em tempo real é exibido como uma representação gráfica dos dados no **gráfico de estatísticas do agente em tempo real** e no resumo do relatório na tabela **Resumo detalhado**.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente em tempo real** ou no **resumo detalhado**.



Observação

Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na seção da tabela **Resumo detalhado** do relatório Estatísticas do agente — Em tempo real:

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 bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Hora de logon	A data e hora local em que o agente se conectou.
Hora de Logoff	A data e a hora local em que o agente se desconectou.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente recebidas processadas pelo agente no intervalo.

Parâmetro	Descrição
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, de espera e de encerramento.
Tempo médio de finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.

O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas do agente por estado — Histórico

O relatório Estatísticas do agente por estado — Histórico exibe as estatísticas da atividade com base em seus estados.

Selecione as opções na lista suspensa **Intervalo** e **Duração** para filtrar o relatório.

O Área de Trabalho do Agente mantém suas seleções de filtro, mesmo se você sair, ou 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.

As opções que são exibidas na lista suspensa **Intervalo** dependem da **Duração** selecionada. Por exemplo, se a **Duração** selecionada for *últimos 7 dias*, a lista suspensa **Intervalo** exibirá as seguintes opções:

- 30 minutos
- Horário
- Diariamente (padrão)

Escolha entre as seguintes opções na lista suspensa **Duração**:

- Hoje
- Ontem
- Esta Semana
- Última Semana
- Últimos 7 dias (padrão)
- Este Mês
- Último Mês
- Neste Ano

Para obter mais informações, consulte [Tabela 1: Duração e as opções de intervalo correspondentes](#).



Observação Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone (Atualizar).

O relatório de estatísticas históricas é exibido como uma representação gráfica dos dados no **gráfico de estatísticas do agente por estado** e no resumo do relatório na tabela **Resumo do estado detalhado**.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente por estado** ou no **resumo de estado detalhado**.



Observação Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na tabela da seção **Resumo de estado detalhado** do relatório Estatísticas do agente por estado — Histórico:


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 definido por um agente ou pelo sistema, como inativo, disponível e assim por diante.
Duração do Estado	A duração que um agente gasta no estado correspondente.

O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas do agente por estado - Em tempo real

O relatório Estatísticas do agente por estado — Em tempo real representa as estatísticas da atividade com base em seus estados em tempo real.



Observação Para atualizar manualmente os dados exibidos, clique no ícone  (Atualizar).

O relatório de estatísticas em tempo real é exibido como uma representação gráfica dos dados no **gráfico de estatísticas do agente por estado** e no resumo do relatório na tabela **Resumo detalhado**.

Para exibir o relatório no Cisco Webex Contact Center Analyzer, clique no ícone **Iniciar** exibido no lado direito do **gráfico de estatísticas do agente por estado** ou no **resumo de estado detalhado**.



Observação Você deve ter permissões para acessar o Cisco Webex Contact Center Analyzer.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos na seção da tabela **Resumo do estado detalhado** do relatório Estatísticas do agente por estado — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
ID da sessão do agente	Uma cadeia de caracteres para identificar a sessão de login do agente.

Parâmetro	Descrição
Estado da atividade	O estado definido por um agente ou pelo sistema, como inativo, disponível e assim por diante.
Duração do Estado	A duração que um agente gasta no estado correspondente.

O Resumo do relatório é exibido no final da seção **Resumo detalhado** da tabela.

Estatísticas da equipe — Histórico

O relatório Estatísticas da equipe — Histórico exibe as estatísticas do histórico de todas as equipes às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas da equipe — Histórico:

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 que o agente processou no intervalo.
Total de Contatos Tratados	O número total de interações do cliente que o agente tratou para um tipo de canal (por exemplo, chamada de voz).
Contatos de entrada tratados	O número total de interações recebidas do cliente tratadas pelo agente.
Retornos de chamada tratados	O número total de interações de retorno de chamada do cliente tratadas pelo agente.
Chamadas de discagem externa tratadas	O número total de interações de discagem externa do cliente tratadas pelo um agente.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar um cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo Médio de Finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas da equipe — Em tempo real

O relatório Estatísticas da equipe — Em tempo real exibe as estatísticas em tempo real de todas as equipes às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas da equipe — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
Nome da equipe	O nome da equipe.
Nome do agente	O nome do agente.
Situação atual	O estado do agente, como inativo, disponível e assim por diante.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente que o agente processa no intervalo.
Tempo médio de tratamento	O tempo médio que o agente leva para processar um cliente. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.
Tempo Médio de Finalização	O tempo médio que o agente leva para concluir uma interação do cliente.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas da fila — Histórico

O relatório Estatísticas da fila — Histórico exibe as estatísticas do histórico de todas as filas às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas da fila — Histórico:

Parâmetro	Descrição
Intervalo	O intervalo do relatório.
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Tempo na fila	O nome de uma fila.
Nº de contatos	O número de contatos do cliente aos quais o agente responde dentro do limite de nível de serviço que o administrador provisionou para a fila.
Tempo médio de espera na fila	O tempo médio que o contato de cliente espera em uma fila antes que o agente o responda.
Contato com maior tempo na fila	O tempo mais longo que o contato de cliente fica na fila antes que um agente responda.
Nº de contatos abandonados	O número de contatos do cliente aos quais nenhum agente responde.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas da fila - Relatório em tempo real

O relatório Estatísticas de fila — Em tempo real exibe as estatísticas em tempo real de todas as filas às quais você está mapeado.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas de fila — Em tempo real:

Parâmetro	Descrição
Tipo de canal	O modo de interação do cliente, como bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Tempo na fila	O nome de uma fila.
Nº de contatos	O número de contatos do cliente aos quais o agente responde dentro do limite de nível de serviço que o administrador provisionou para a fila.
Nº de contatos tratados	O número total de interações do cliente que são tratadas para a fila.
Nº de contatos em espera na fila	O número de contatos do cliente na fila em um determinado momento.
Tempo médio de espera na fila	O tempo médio que o contato de cliente espera em uma fila antes que o 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.

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico

O relatório Estatísticas de discagem do agente — Histórico exibe as estatísticas históricas das chamadas de discagem externa feitas por um agente.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas de discagem externa do agente — Histórico:

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 bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Hora de logon inicial	A data e hora local em que o agente se conectou.
Contato externo tratado	O número de chamadas de discagem externa tratadas por um agente dentro do intervalo.
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio que um agente leva para tratar das chamadas de discagem externa. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera e de encerramento.

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

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real

O relatório Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real exibe as estatísticas em tempo real das chamadas de discagem externa feitas por um agente.

A seguir estão os parâmetros que são exibidos no relatório Estatísticas de discagem externa do agente — Em tempo real:

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 bate-papo, e-mail, redes sociais ou telefonia.
Hora de logon	A data e hora local em que o agente se conectou.
Contato externo tratado	O número de chamadas de discagem externa tratadas por um agente dentro do intervalo.
Tempo médio de tratamento de discagem externa	O tempo médio que um agente leva para tratar das chamadas de discagem externa. O tempo médio inclui o tempo de conexão, de espera 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 discagem externa, 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 discagem externa, incluindo o tempo de espera.

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

O Resumo do relatório é exibido no final da tabela.

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.