



MÓDULO DASHBOARD

Manual do Usuário

Autor: Bruno Matos Schmidt

Versão 1 - 21-Março-19

ÍNDICE

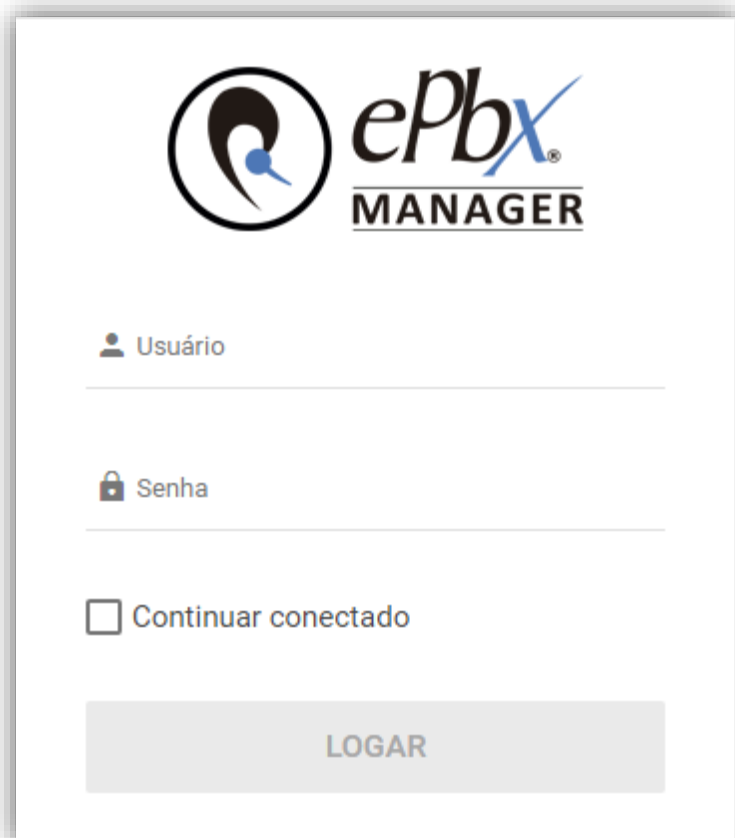
2 - INTRODUÇÃO.....	3
3 - ACESSO A APLICAÇÃO.....	4
4 – TELECOM.....	6
4.1 - FINANCEIRO.....	7
4.2 - OCUPAÇÃO.....	12
4.3 – SERVIÇO.....	17
4.4 – STATUS.....	20
5 - RECEPTIVO.....	25
5.1 – VISÃO COMPACTA.....	30

2 – INTRODUÇÃO

Este documento tem como objetivo instruir os usuários do EpbxManager a realizar acompanhamento da operação através de gráficos e indicadores customizáveis.

3 – ACESSO A APLICAÇÃO

Para iniciarmos, logar na aplicação EpbxManager inserindo usuário e senha previamente cadastrados.



The screenshot shows the login interface for ePbx Manager. At the top, there is a logo consisting of a stylized 'e' inside a circle followed by the text 'ePbx' and 'MANAGER' below it. Below the logo, there are two input fields: the first is labeled 'Usuário' with a person icon, and the second is labeled 'Senha' with a lock icon. Below these fields is a checkbox labeled 'Continuar conectado'. At the bottom of the form is a large grey button labeled 'LOGAR'.

Figura 1-Tela de Login

Após realizar o login será exibida a tela a seguir, selecione Dashboard.

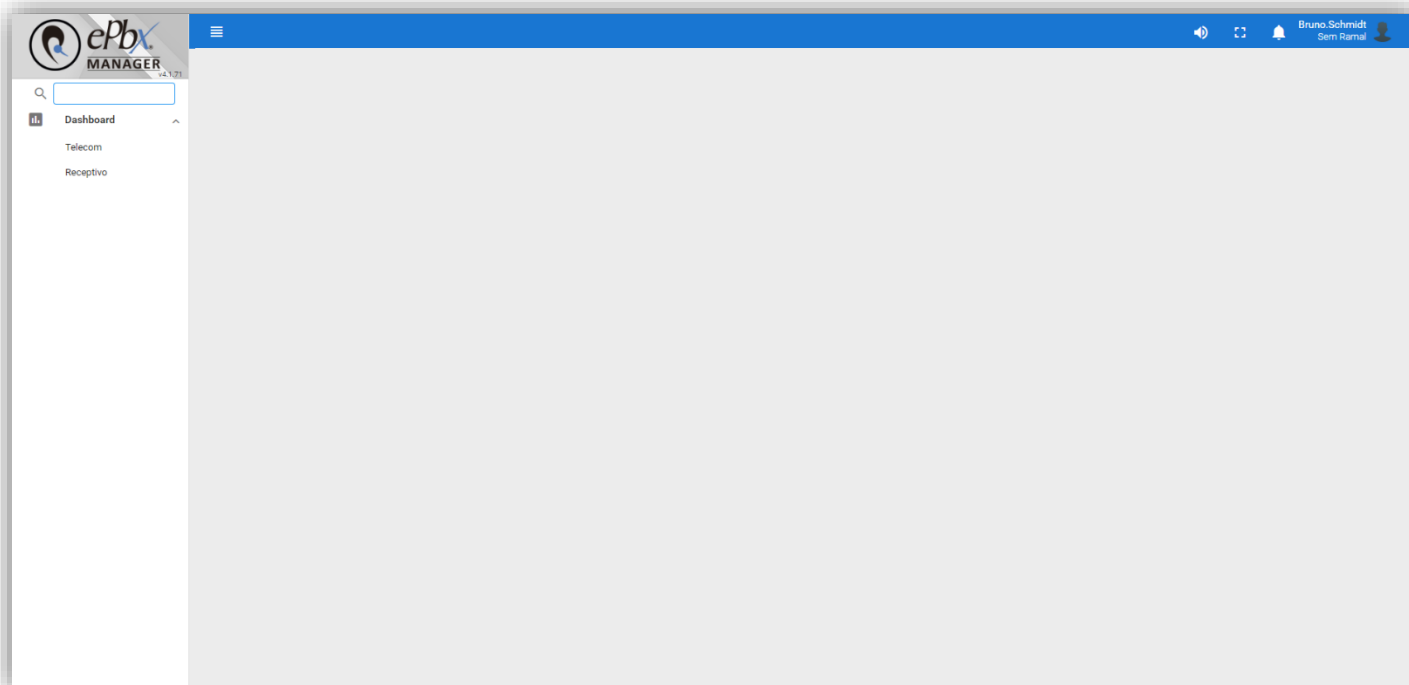


Figura 2 – Tela de Dashboard

4 – TELECOM

Neste submódulo, o usuário pode acompanhar em tempo real, a utilização da plataforma, seu consumo por rota, estatísticas de operação.

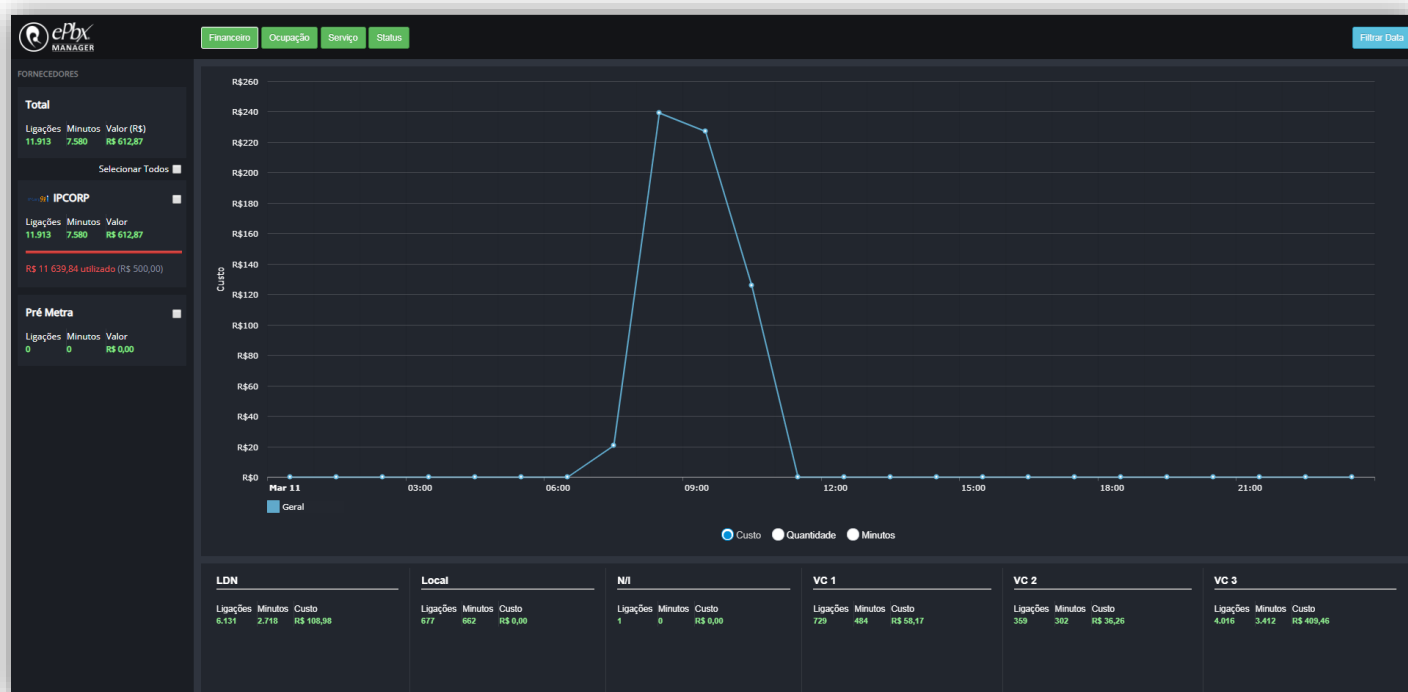


Figura 3 – Tela de Dashboard

4.1 – FINANCEIRO

Nesta aba, o usuário possui mais detalhes da variação de custo devido a utilização ativa da plataforma.

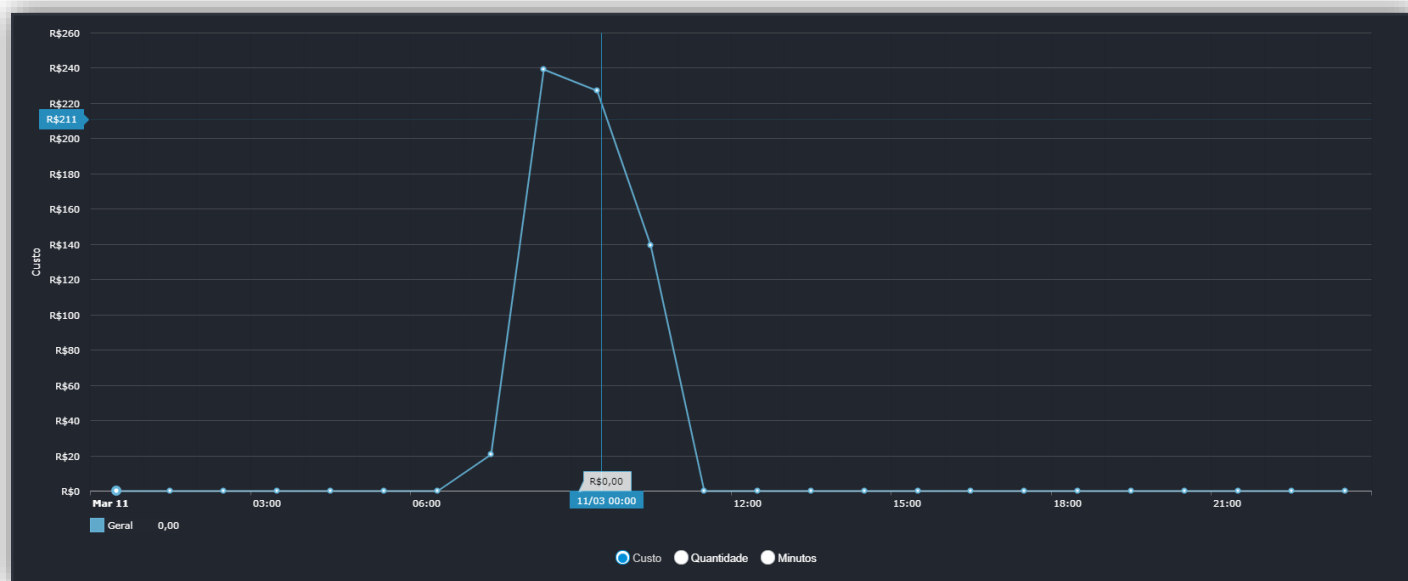


Figura 4 – Gráfico Ativo

No gráfico acima, o usuário pode acompanhar a oscilação da curva de custo por horário, podendo identificar o consumo específico de um instante ao colocar o cursor do mouse sobre o mesmo. O eixo Y do gráfico, pode ter sua exibição alterada entre custo, exibindo o consumo em valor monetário, quantidade, exibindo o número de ligações daquele momento ou minutos, podendo acompanhar a duração agregada das chamadas.

LDN	Local	NI	VC 1	VC 2	VC 3
Ligações Minutos Custo 6.667 2.396 R\$ 120,18	Ligações Minutos Custo 743 711 R\$ 0,00	Ligações Minutos Custo 1 0 R\$ 0,00	Ligações Minutos Custo 798 534 R\$ 64,19	Ligações Minutos Custo 394 325 R\$ 39,07	Ligações Minutos Custo 4.347 3.674 R\$ 440,85

Figura 5 – Consumo por Classe

Mais abaixo do gráfico, é possível acompanhar o consumo separado por classes, conforme a imagem acima.

Ao lado esquerdo, é possível verificar cards referentes aos fornecedores.

FORNECEDORES		
Total		
Ligações	Minutos	Valor (R\$)
13.274	8.470	R\$ 680,21
Selecionar Todos <input type="checkbox"/>		
IPCORP <input type="checkbox"/>		
Ligações	Minutos	Valor
13.274	8.470	R\$ 680,21
R\$ 11 707,09 utilizado (R\$ 500,00)		
Pré Metra <input type="checkbox"/>		
Ligações	Minutos	Valor
0	0	R\$ 0,00

Figura 6 – Cards\Financeiro

No card, o usuário pode acompanhar a quantidade de ligações, sua minutagem total e seu custo durante o dia. Ao clicar em qualquer fornecedor, o gráfico é atualizado, filtrando apenas informações deste fornecedor.

Caso o usuário possua alguma franquia cadastrada (CONFIGURAÇÕES > FRANQUIA), a mesma aparecerá no card entre parênteses, enquanto ao seu lado direito, seu consumo desde o “Dia de Corte” cadastrado, conforme imagem abaixo:



Figura 7 – Cards\Franquia

Conforme imagem, caso o consumo ultrapasse o valor cadastrado pela franquia, o mesmo será exibido em vermelho.

O usuário também pode alterar o intervalo de análise clicando no botão **Filtrar Data**, localizado na parte superior direita da tela. Ao realizar este procedimento, a dashboard incluirá mais um gráfico, conforme imagem abaixo:

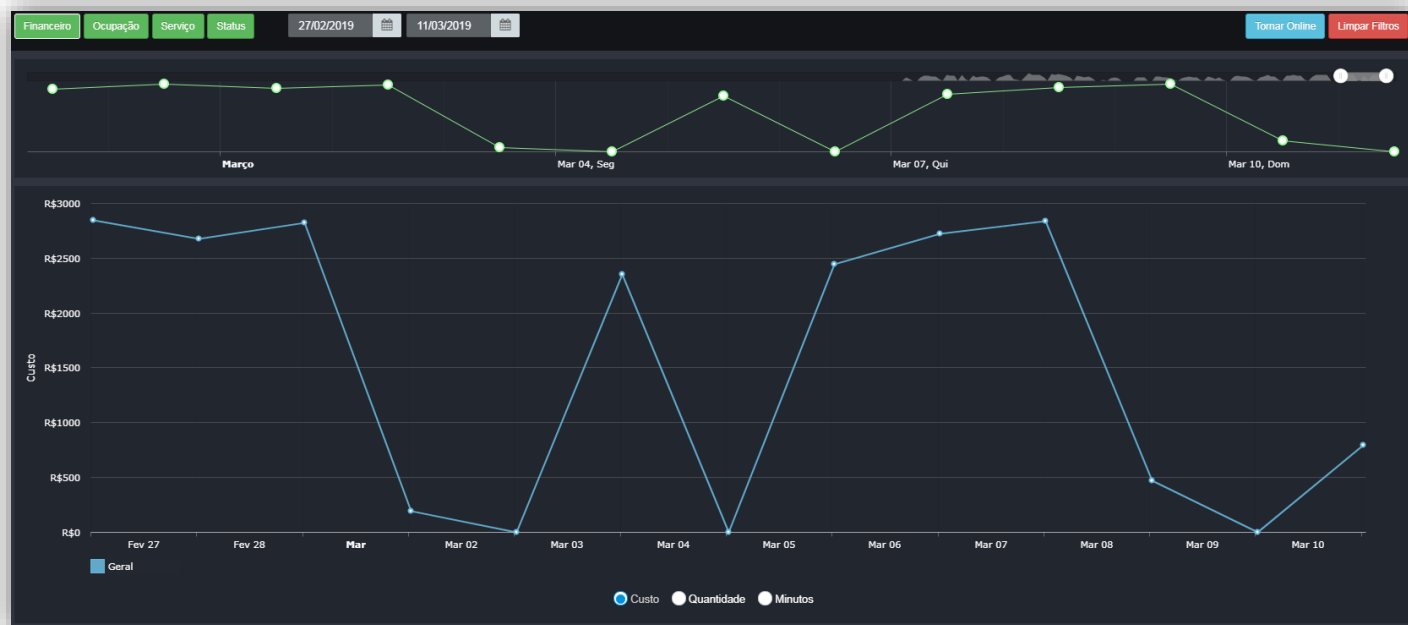


Figura 8 – Gráfico por data

Na parte superior esquerda, o usuário pode definir melhor o intervalo que deseja realizar acompanhamento gráfico.

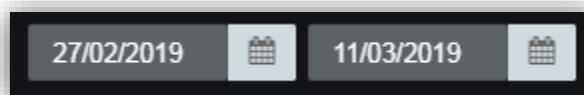


Figura 9 – Filtro \ Data

Acima do gráfico explicado anteriormente, teremos um gráfico em verde, que representa a variação diária entre o intervalo de análise.

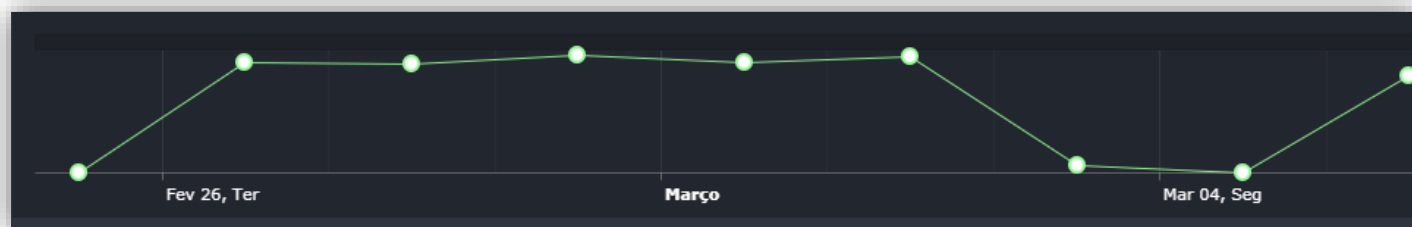


Figura 10 – Gráfico Diário

Este gráfico representado acima, pode ter sua exibição alterada de acordo com o que for definido na barra de rolagem acima:

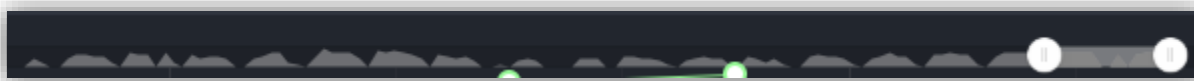


Figura 11 – Intervalo\ Gráfico

Para desconsideração do intervalo de análise, o usuário pode simplesmente clicar no botão **Tomar Online**, para voltar a representação anterior.

4.2 – OCUPAÇÃO

Nesta aba, o usuário poderá acompanhar a ocupação dos canais de sua plataforma durante o dia, ou em um intervalo específico.

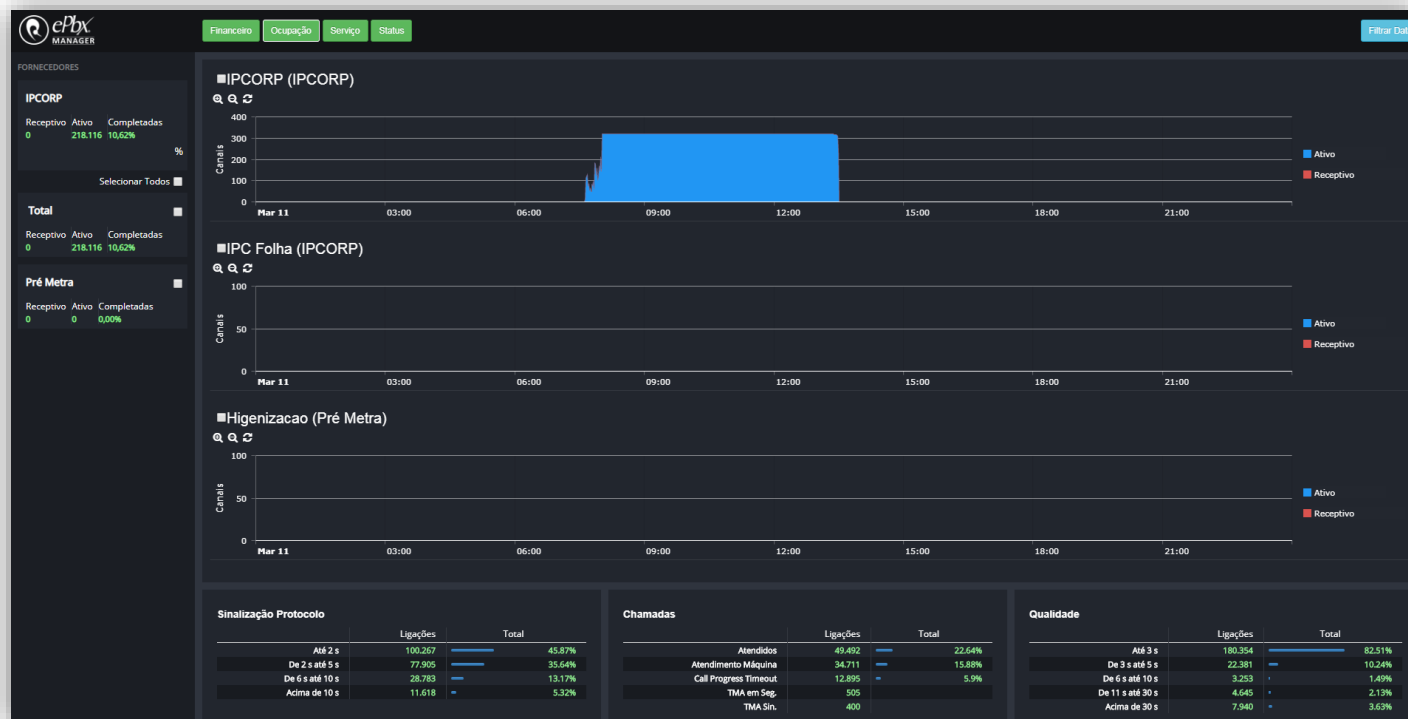


Figura 12 – Dash Ocupação

Abaixo, um exemplo do gráfico que lista a ocupação dos canais por hora da plataforma durante o dia. Serão listados em gráficos, todas as rotas do fornecedor selecionado.



Figura 13 – Dash Ocupação

Abaixo destes gráficos, temos mais três indicadores referentes à ocupação de canais.



Figura 14 – Indicadores Ocupação

“Sinalização Protocolo” – Neste indicador, é possível acompanhar o tempo de sinalização das ligações e seus determinados volumes.

“Chamadas” – Neste indicador, é possível acompanhar os status das chamadas, divididas entre atendidas, atendimento máquina (chamadas que foram recusadas pelo recurso de callprogress) e Call Progress Timeout(chamadas que não foram identificadas após o tempo configurado pelo recurso de callprogress).

“Qualidade” – Neste indicador, o usuário pode acompanhar a qualidade da chamada, através do seu tempo de duração.

Ao lado esquerdo, é possível verificar cards referentes aos fornecedores.



Figura 15 – Indicadores Ocupação

No card, é possível visualizar um resumo do fornecedor, verificando seu número de ligações receptivas, ativas e a porcentagem de completamento. Caso o usuário clique no card, o gráfico é atualizado, detalhando melhor as rotas dentro do mesmo.

O usuário pode clicar em **Filtrar Data**, para definir um intervalo de análise mais específico.

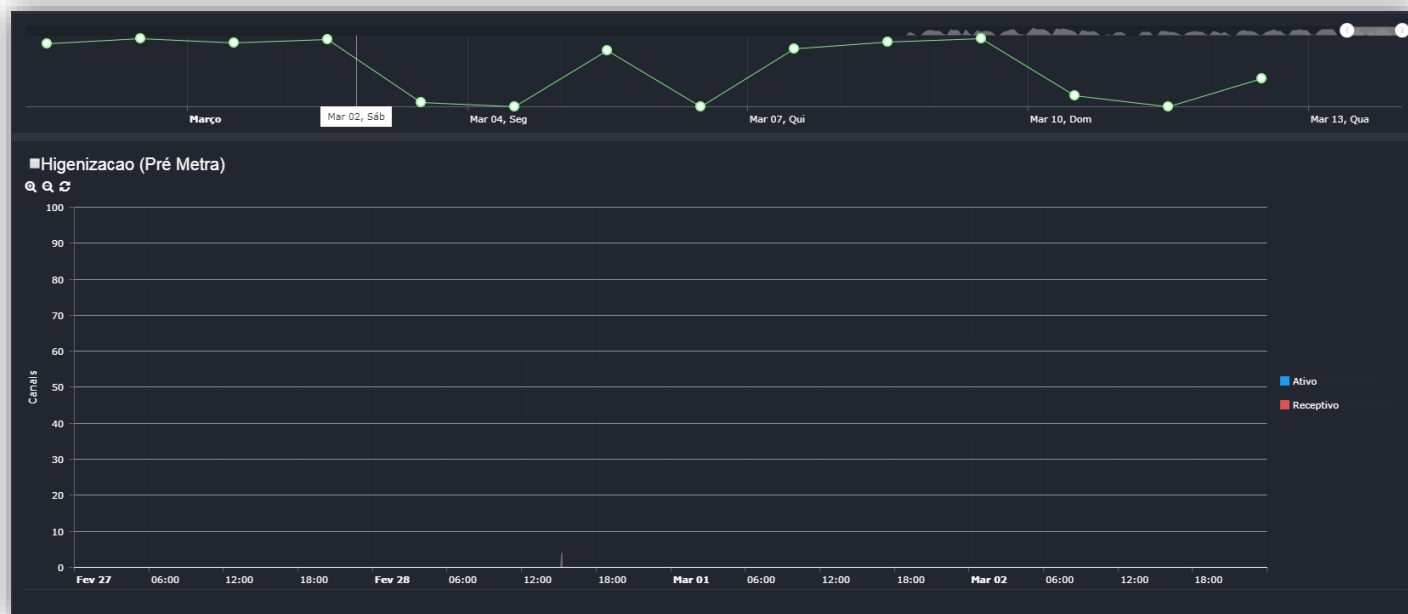


Figura 16 – Gráfico de Ocupação

Na parte superior esquerda, o usuário pode definir melhor o intervalo que deseja realizar acompanhamento gráfico.



Figura 17 – Filtro \ Data

Acima do gráfico explicado anteriormente, teremos um gráfico em verde, que representa a variação diária entre o intervalo de análise.



Figura 18 – Gráfico Diário

Este gráfico representado acima, pode ter sua exibição alterada de acordo com o que for definido na barra de rolagem acima:



Figura 19 – Intervalo Gráfico

Para desconsideração do intervalo de análise, o usuário pode simplesmente clicar no botão **Tomar Online**, para voltar a representação anterior.

4.3 – SERVIÇO

Nesta aba, o usuário pode acompanhar o nível de sucesso e insucessos, separados por rotas, serviços, classes e campanhas.

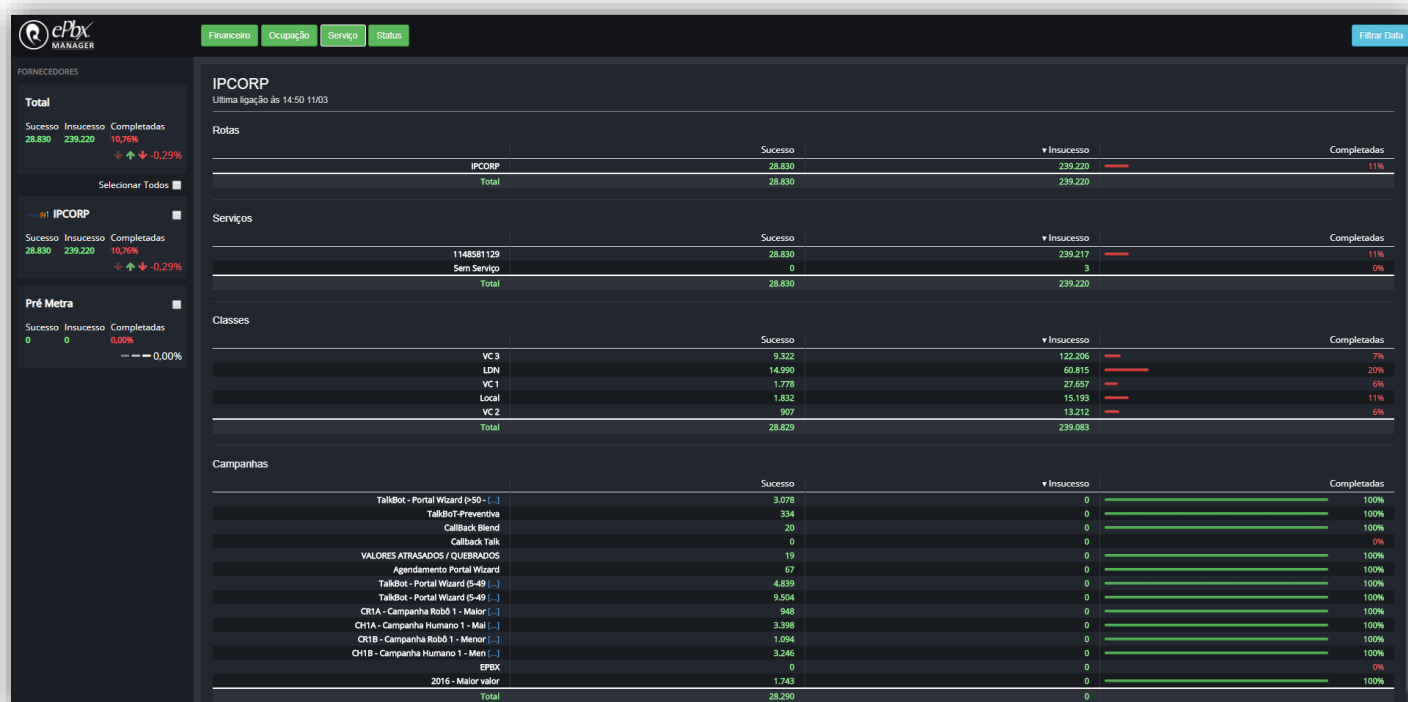


Figura 20 – Serviço\ Gráfico

Ao lado esquerdo, o usuário pode verificar os cards que representam os fornecedores, além de detalhes como o número de chamadas de sucesso, quantidade de insucessos e a porcentagem de completamento do mesmo. Caso o usuário clique em qualquer fornecedor, será possível avaliar o desempenho de todos os serviços(tronco-chave) pertencentes àquele fornecedor:

1148581129
 Última ligação às 15:35 11/03

Rotas			
	Sucesso	▼ Insucesso	Completadas
IPCORP	32.735	268.813	11%
Total	32.735	268.813	

Classes			
	Sucesso	▼ Insucesso	Completadas
VC 3	10.395	137.367	7%
LDN	17.223	67.955	20%
VC 1	2.027	31.310	6%
Local	2.079	17.060	11%
VC 2	1.010	14.982	6%
N/I	1	139	1%
Total	32.735	268.813	

DDD			
	Sucesso	▼ Insucesso	Completadas
11	4.213	49.212	8%
21	4.458	31.852	12%
31	2.839	18.402	13%
51	544	14.517	4%
61	1.140	11.773	9%
71	1.957	9.637	17%
81	1.587	8.739	15%
19	603	6.886	8%
62	947	6.586	13%
85	797	6.453	11%
27	868	6.099	12%
41	925	5.677	14%
92	505	5.266	9%
47	513	4.088	11%
98	513	3.728	12%
12	300	3.552	8%
65	284	3.523	7%
83	433	3.497	11%
67	308	3.481	8%
84	524	3.392	13%
13	283	3.190	8%
48	376	3.181	11%

Figura 21 – Serviço por fornecedor

Ao realizar o filtro por fornecedor, terá acesso aos sucessos, insucessos e nível de completamento separados por rotas, classes e DDD.

Na parte superior esquerda, o usuário pode definir melhor o intervalo que deseja realizar acompanhamento gráfico.

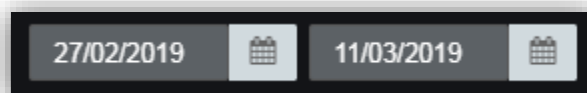


Figura 22 – Filtro \ Data

Acima do gráfico explicado anteriormente, teremos um gráfico em verde, que representa a variação diária entre o intervalo de análise.



Figura 23 – Gráfico Diário

Este gráfico representado acima, pode ter sua exibição alterada de acordo com o que for definido na barra de rolagem acima:

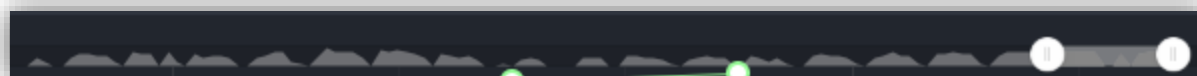


Figura 24 – Intervalo\ Gráfico

Para desconsideração do intervalo de análise, o usuário pode simplesmente clicar no botão **Tornar Online**, para voltar a representação anterior.

4.4 – STATUS

Nesta aba, o usuário poderá acompanhar os status das ligações e suas principais causas.

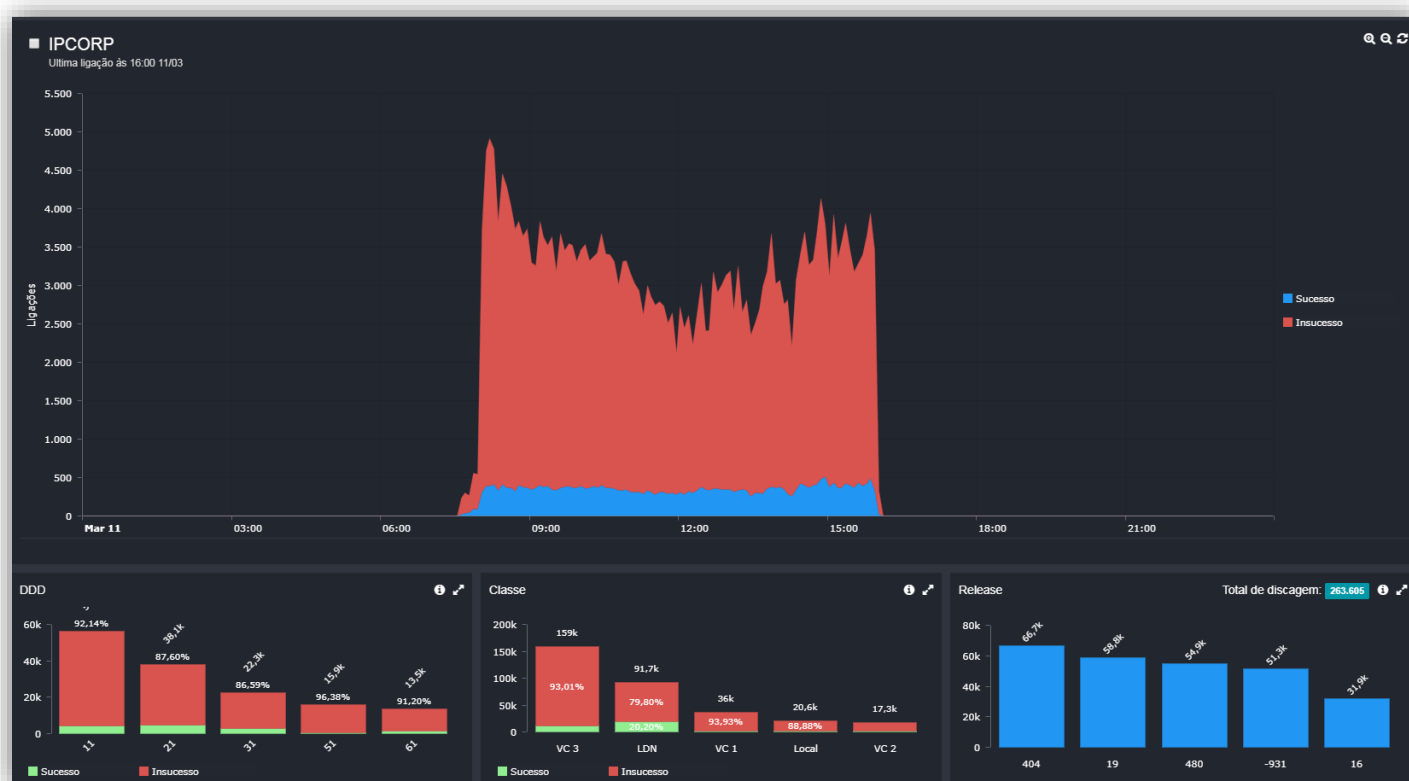


Figura 25 – Status

No gráfico acima, o usuário pode acompanhar a relação de sucessos e insucessos por hora. Ao deixar o mouse sobre ele, é possível um acompanhamento imediato daquele instante.

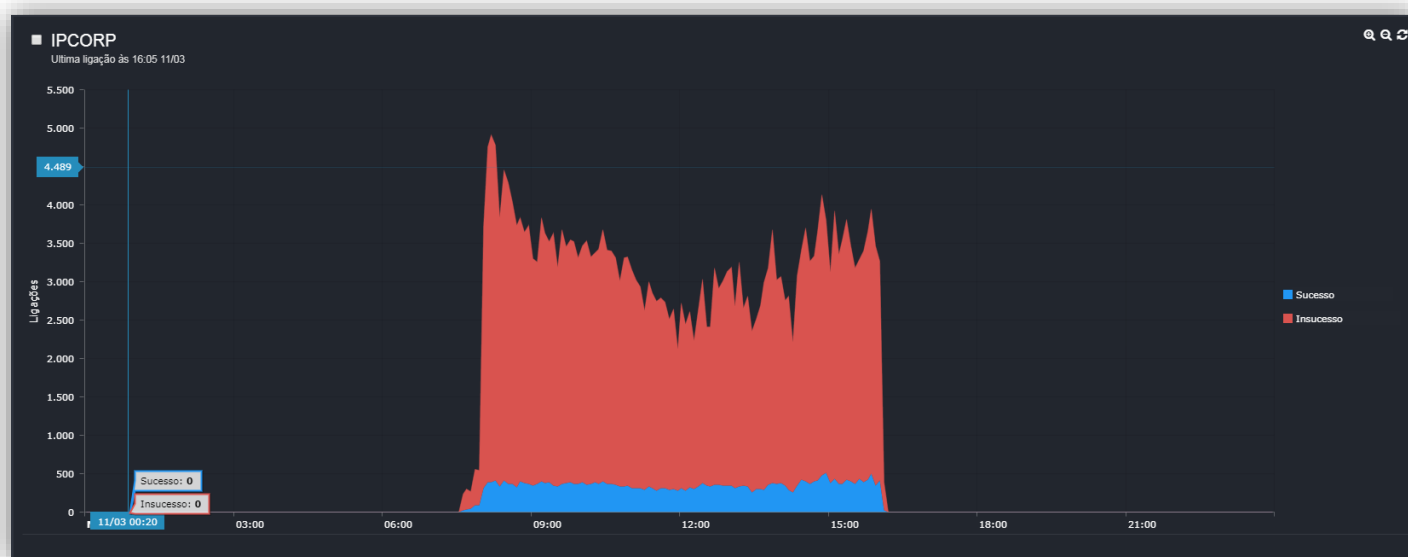


Figura 26 – Gráfico \ Status

Mais abaixo, temos três quadros de indicadores, DDD, classe e Release.

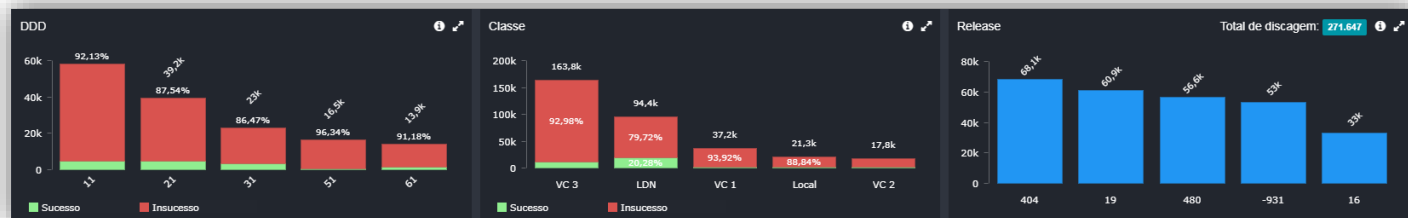


Figura 27 – Indicadores \ Status

No primeiro quadro de indicadores, o usuário poderá acompanhar os DDD's que possuem maior número de tentativas de contato, separando os sucessos na cor verde e os insucessos na cor vermelha.

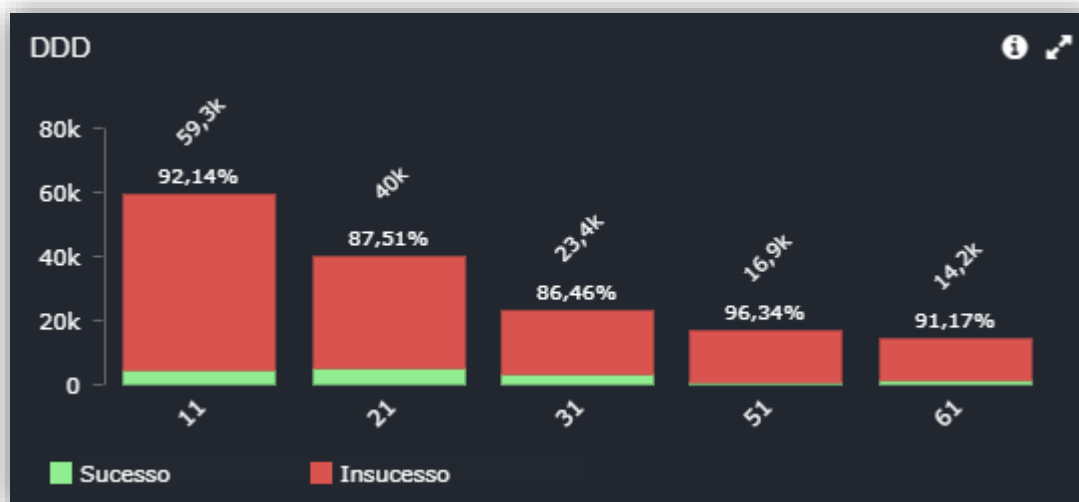


Figura 28 – DDD \ Status

No segundo quadro de indicadores, o usuário pode verificar as classes que foram mais trabalhadas.

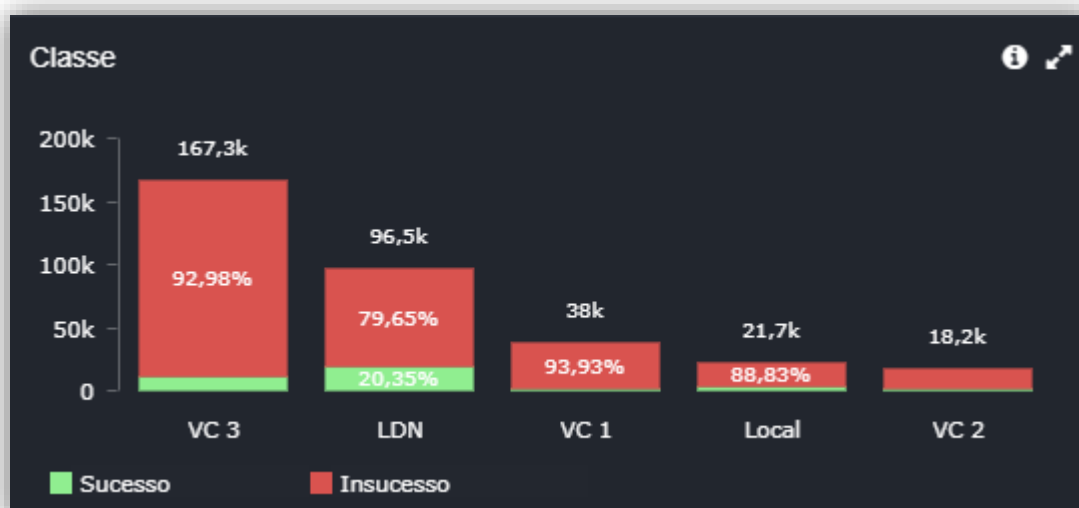



Figura 29 – Classe \ Status

No terceiro e último quadro de indicadores, é exibido um detalhamento dos releases que estão sendo registrados mais vezes.



Figura 30 – Release \ Status

Caso o usuário clique no botão , em qualquer um dos quadros de indicadores, o mesmo será encaminhado para uma janela expandindo todos os resultados disponíveis daquele quadro.

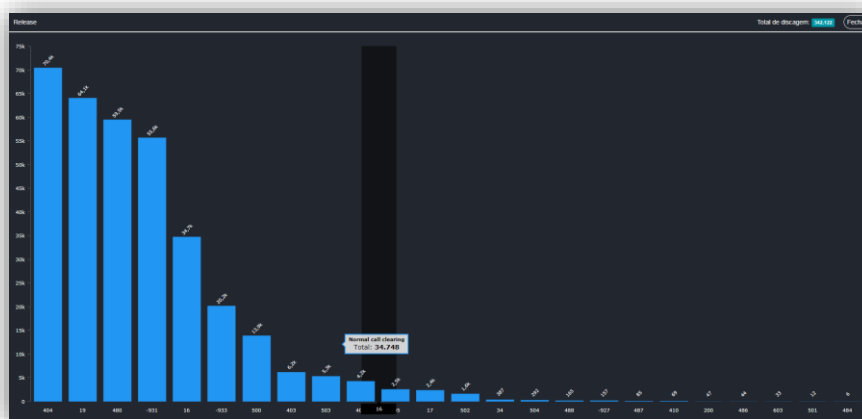


Figura 31 – Release Expandido \ Status

Ao lado esquerdo, o usuário pode conferir os cards dos fornecedores. Dentro destes cards, é possível acompanhar um resumo de sucesso, insucesso e índice de completamento. Abaixo do resumo de “completadas”, existem 3 setas. Ao deixar o cursor do mouse na primeira seta, é possível visualizar o nível de atendimento nos últimos 45 minutos. A segunda seta representa os últimos 30 minutos enquanto a última seta à direita representa o nível de atendimento nos últimos 15 minutos, este último valor é exibido ao lado da terceira seta.

Caso o usuário selecione um card dos fornecedores, os gráficos e indicadores são atualizados para filtrarem apenas informações do mesmo.

5 – RECEPTIVO

Neste submódulo, o usuário tem acesso à mais informações e detalhes de todas as ligações que chegam a plataforma.



Figura 32 – Dash Receptiva

Na parte superior da dashboard, é possível acompanhar um resumo do TMA (Tempo Médio de Atendimento), TME (Tempo Médio de Espera), NVS (Nível de Serviço) e QLP (Quantidade de Loop).

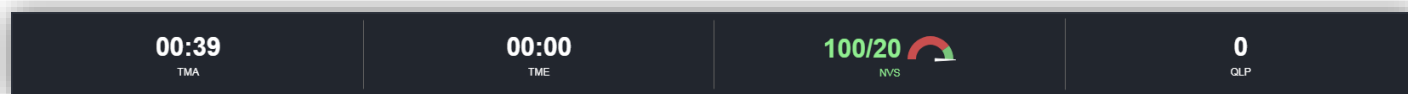


Figura 33 – Resumo Receptivo

“TMA” – Indicador que representa o tempo médio de duração do atendimento de uma chamada receptiva.

“TME” – Indicador que representa o tempo médio de duração da espera para atendimento de uma chamada receptiva.

“NVS” – Indicador que representa o nível de serviço receptivo. Nas configurações da dash receptiva, o usuário poderá cadastrar um valor percentual que representa a relação de chamadas que são atendidas até a quantidade de segundos cadastrada logo em seguida. Caso a relação de ligações que foram atendidas até a quantidade de segundos cadastradas ultrapasse este nível percentual, o NVS será exibido em verde, indicando que o mesmo está em um nível bom.

“QLP” – Indicador que representa a quantidade de loop, ou seja, número de ligações que estão realizando contato com o serviço ou ura mais de uma vez.

Mais abaixo, temos um gráfico representando mais indicadores de operação receptiva.

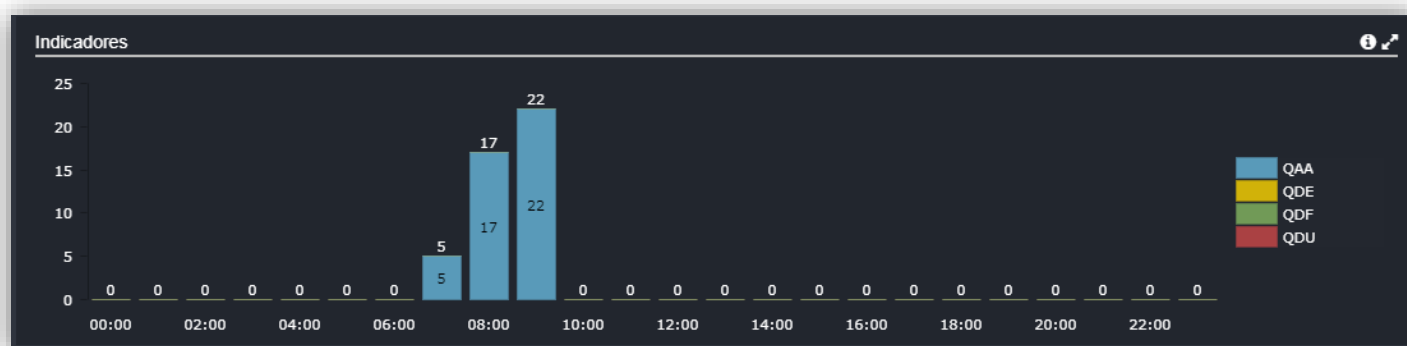



Figura 34 – Indicadores Receptivos

“QAA” – Quantidade Atendido Agente. Este indicador representa a quantidade de ligações receptivas que chegaram passaram por toda estrutura da URA, caso existente, e chegaram até o operador.

“QDE” – Quantidade Desligou Espera. Este indicador representa a quantidade de ligações receptivas que desligaram durante à espera, ou seja, desligaram enquanto o ouviam o áudio de espera acionado pelo operador.

“QDF” – Quantidade Desligou Fila. Este indicador representa a quantidade de ligações receptivas que desligaram durante a fila de espera, ou seja, não puderam ser atendidos pois os operadores estavam todos ocupados e desligaram enquanto esperavam.

“QDU” – Quantidade Desligou Ura. Este indicador representa a quantidade de ligações receptivas que desligaram durante qualquer estágio da estrutura de URA.

Caso o usuário clique no ícone , será realizado uma expansão deste gráfico de indicadores. Abaixo do mesmo, uma relação de mais detalhes da operação receptiva separadas por hora durante o dia.

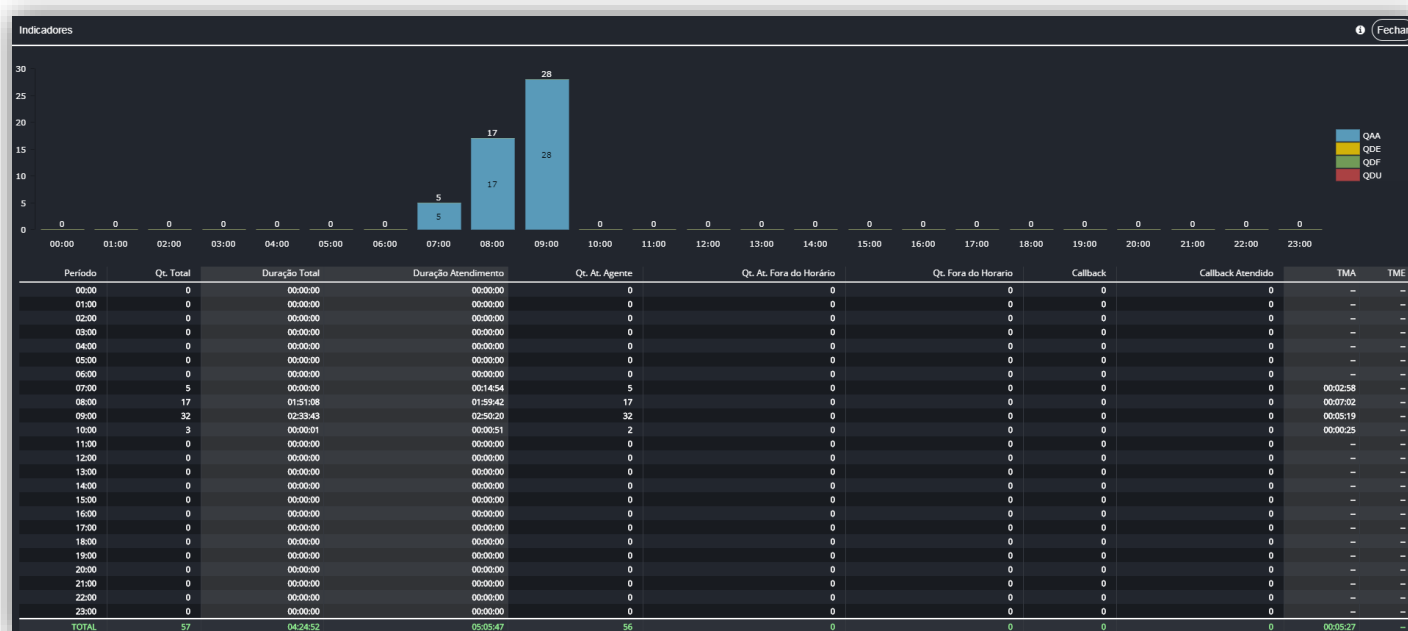


Figura 35 – Indicadores Receptivos Expandido

Mais abaixo na dashboard receptiva, é possível ter a lista de indicadores completa e seus respectivos valores.

Lista de Indicadores					
Indicador	Valor Filtrado	Valores de Comparação (00:00 até 09:22)			
		Hoje x Ontem		Hoje x Última Terça	
Quantidade Total (QTT)	0	59 ↑	44	59 ↑	29
Duração Total (DRT)	00:00:00	04:24:52 ↑	00:00:05	04:24:52 ↑	00:00:00
Quantidade Atendido Agente (QAA)	0	58 ↑	39	58 ↑	0
Quantidade Desligou Ura (QDU)	0	1 ↓	5	1 ↓	29
Quantidade Desligou Espera (QDE)	0	0	0	0	0
Quantidade Atendida Fora do Horário (QAF)	0	0	0	0	0
Quantidade Fora do Horário (QFH)	0	0 ↓	1	0	0
Quantidade Loop (QLP)	0	3 ↑	0	3 ↓	7
Tempo médio de espera (TME)	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Tempo médio de atendimento (TMA)	00:00:00	00:05:24 ↓	00:06:30	00:05:24 ↑	00:00:00
Callback (CBK)	0	0	0	0	0
Callback Atendido (CBA)	0	0	0	0	0
Nível de Serviço (NVS)	0	100/20s	100/20s	100/20s	100/20s
Tempo médio de espera na Fila (TMEF)	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Tempo médio de espera no Ramal (TIMER)	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
Quantidade Desligou Fila (QDF)	0	0	0	0	0
Quantidade Entrou Fila (QEF)	0	0	0	0	0
Quantidade Entrou Espera (QEE)	0	2 ↑	0	2 ↑	0
Quantidade Abandonados na Fila (QAFL)	0	0	0	0	0

Figura 36 – Lista de Indicadores

Além dos indicadores já descritos, temos também disponíveis os seguintes indicadores:

“QTT” – Quantidade Total. Este indicador representa apenas a massa total de ligações receptivas que ocorreram.

“DRT” – Duração Total. Este indicador representa a duração total das chamadas receptivas que ocorreram hoje.

“QAF” – Quantidade Atendida Fora de Horário. Este indicador representa a quantidade de ligações que foram atendidas após o intervalo da jornada de trabalho cadastrada.

“QFH” – Quantidade Fora de Horário. Este indicador representa a quantidade de ligações que tentaram contato com o serviço ou ura em questão fora da jornada de trabalho.

“CBK” – Callback. Quantidade de ligações foram encaminhadas para o callback, caso exista configuração referente ao mesmo.

“CBA” – Callback Atendido. Quantidade de ligações que foram encaminhadas para callback e houve atendimento.

“TMEF” – Tempo Médio de Espera na Fila. Indicador que representa a relação de tempo de espera durante a fila com a quantidade de ligações que ficaram neste cenário.

“TMER” – Tempo Médio de Espera no Ramal. Indicador que representa a relação de tempo de espera acionado pelo ramal com a quantidade de ligações que ficaram neste cenário.

“QEF” – Quantidade Entrou Fila. Este indicador representa as ligações que entraram fila, devido a inexistência de ramais livres naquele determinado momento para receberem ligações receptivas.

“QEE” – Quantidade Entrou Espera. Este indicador representa as ligações que entraram em espera acionada pelo operador após atendimento.

“QAFL” – Quantidade Abandonados na Fila. Este indicador representa as ligações que foram abandonadas na fila, por exceder seu limite.

A primeira coluna desta listagem “Valor Filtrado” vai representar as ligações que fazem parte do intervalo de análise, definido no canto superior esquerdo da Dashboard receptiva.

Ao lado desta coluna, temos mais duas colunas referentes aos valores de hoje, ou seja, desde o horário 00:00. A primeira exibe lado a lado uma comparação da operação receptiva de ontem em relação à hoje. Já a outra exibe lado a lado uma comparação de hoje com o mesmo dia da semana passada.

Valor Filtrado	Valores de Comparação (00:00 até 11:03)			
	Hoje x Ontem		Hoje x Última Terça	
85	85 ↑	66	85 ↑	32
04:24:55	04:24:55 ↑	00:00:06	04:24:55 ↑	00:00:00
83	83 ↑	60	83 ↑	0
2	2 ↓	6	2 ↓	32
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
0	0 ↓	1	0	0
3	3 ↑	0	3 ↓	8
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:05:17	00:05:17 ↓	00:06:41	00:05:17 ↑	00:00:00
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
100.00/20s	100/20s	100/20s	100/20s	100/20s
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
0	0	0	0	0
0	0	0	0	0
2	2 ↑	1	2 ↑	0
0	0	0	0	0

Figura 37 – Comparação listagem

Ao lado direito da dashboard, é possível realizar uma análise por localidade, verificando quais estados realizaram maior tentativa de contato.

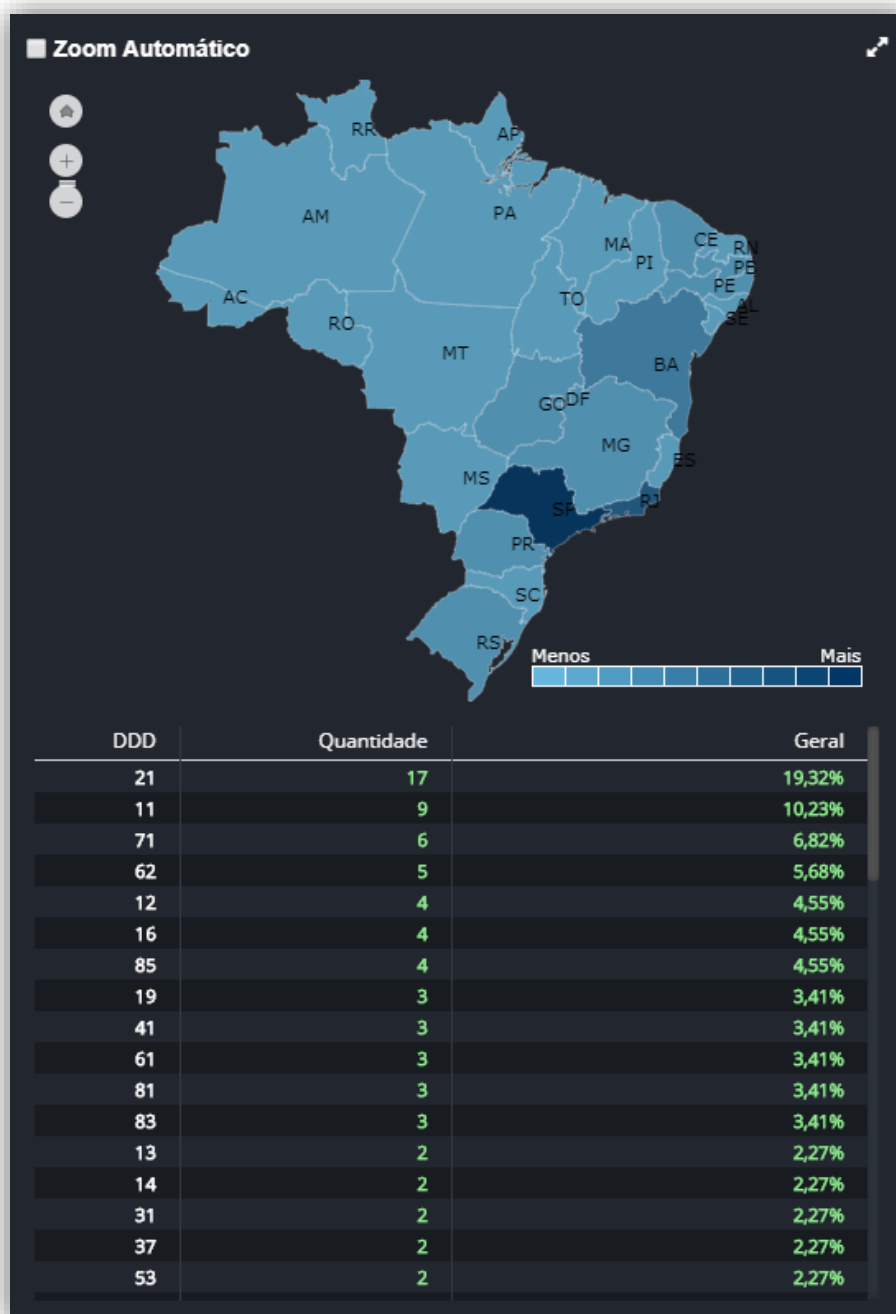


Figura 37 – Análise Completa

Caso o recurso **Zoom Automático** esteja checado, de segundos em segundos o mapa irá realizar zoom automático entre os estados. Caso o mesmo não esteja checado, será exibido o mapa completo do país, realizando zoom apenas para os estados no momento em que o usuário realizar um clique do mouse sobre o mesmo. O mapa completo do país irá destacar em azul mais escuro os estados que mais possuem tentativa de contato. Caso o mapa esteja realizando uma análise específica de um estado, o mesmo será destacado em laranja.

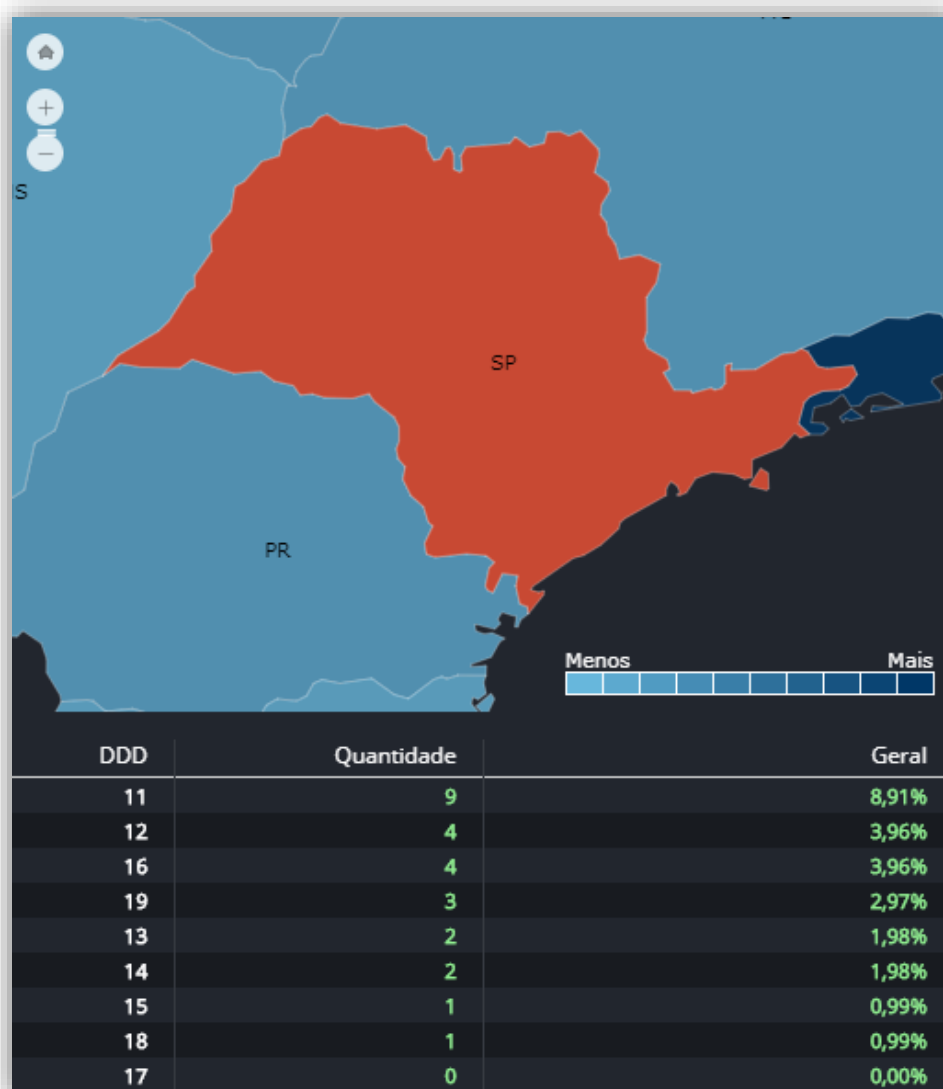





Figura 38 – Análise Estadual

Dentro da análise específica por estado, é possível verificar quais DDD's dentro deste estado estão realizando mais tentativas de contato, a quantidade de tentativas e sua relação percentual com a quantidade total de ligações.

Clicando no botão , o usuário é reencaminhado rapidamente ao mapa completo do país. O usuário ainda pode interagir com os botões  ou , para aumentar o diminuir o nível de zoom.

No lado esquerdo da dashboard, o usuário pode definir se o foco da análise será por Serviço ou por URA. Uma vez que o mesmo selecione serviço, estarão reunidos todos os resultados referentes ao mesmo, independentemente da quantidade de URA's atreladas ao serviço. Caso o mesmo selecione URA, serão exibidos resultados referentes apenas aquela estrutura de URA selecionada.



Figura 39 – URA\Serviço

Mais abaixo do lado esquerdo, é possível verificar os cards com resumos da operação receptiva.

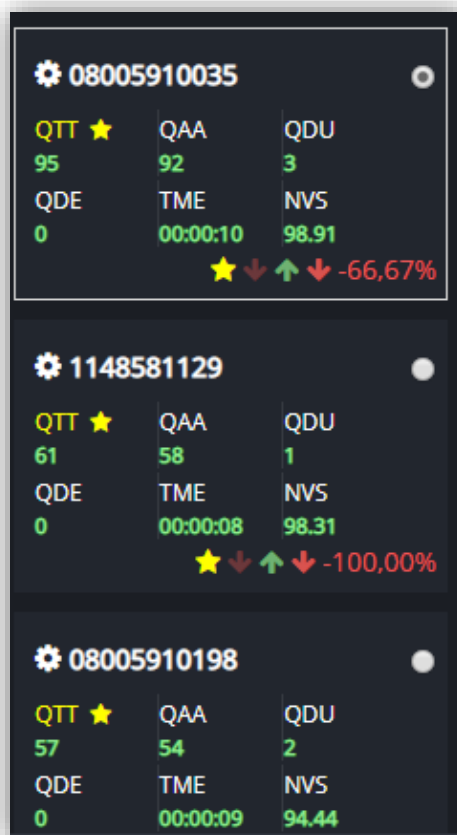


Figura 40 – URA\Serviço

Ao selecionar o card do serviço\URA, os resultados da dashboard receptiva serão atualizados para exibirem apenas informações referentes ao mesmo. Dentro do card, é possível acompanhar um resumo de alguns indicadores. Essas informações que aparecem no resumo são definidas nas configurações da dashboard receptiva, permitindo alteração a qualquer momento. A configuração que estiver definida como “favorita” estará sendo exibida ao lado do ícone de estrela ★. Abaixo dos resumos, é possível verificar 3 setas. Caso o usuário deixe o cursor do mouse em alguma dessas setas, será possível verificar o NVS dos últimos 45 minutos, 30 minutos e 15 minutos, respectivamente.

Abaixo dos Cards, o usuário poderá filtrar as informações de acordo a fase da estrutura de URA disponível.

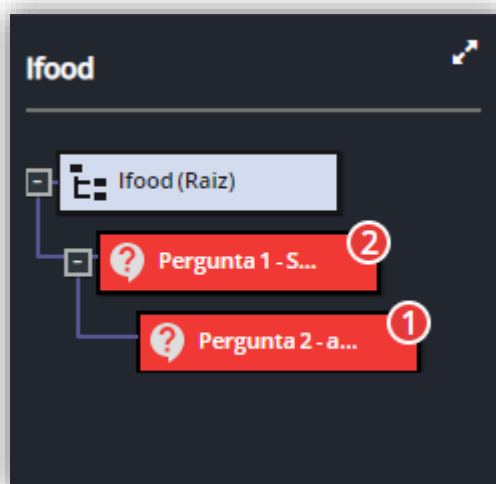



Figura 41 – URA\Serviço

Caso o usuário clique em , será exibido o fluxo da URA de forma mais detalhada.

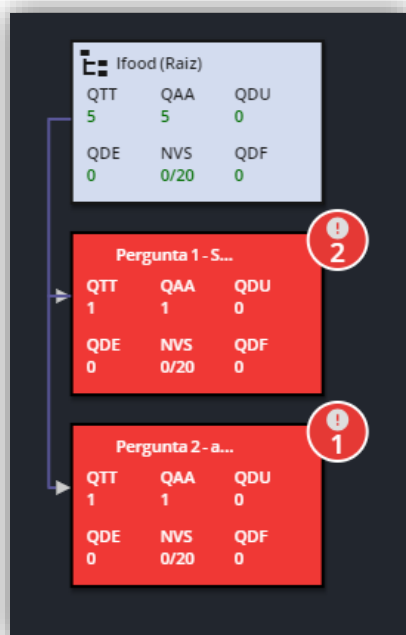



Figura 42 – URA\Serviço

No canto superior direito, o usuário poderá definir mais configurações sobre a dashboard receptiva, ao clicar no ícone de engrenagem .

Configurações de Alarme

Intervalo de tempo de análise

15 minutos

Indicador	Ruim	Bom	Card	Favorito
Nível de Serviço (NVS)	Abaixo do Nível Bom	% em até	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Abandonados na Fila (QAFI)	Abaixo do Nível Bom	Maior que	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo médio de atendimento (TMA)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo médio de espera (TME)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Duração Total (DRT)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Total (QTT)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Atendido Agente (QAA)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Desligou Ura (QDU)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Desligou Espera (QDE)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Atendida Fora do Horário (QAF)			<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Fora do Horário (QFH)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Loop (QLP)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Callback (CBK)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Callback Atendido (CBA)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quantidade Desligou Fila (QDF)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo médio de espera no Ramal (TMER)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tempo médio de espera na Fila (TMEF)			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Cancelar

Salvar

Figura 43 – Configurações Dash Receptiva

Nesta janela é possível verificar todos os indicadores e configurá-los à nível de qualidade, entre “bom” e “ruim”. A penúltima coluna desta tabela de configurações, definirá qual indicador estará sendo apresentado no resumo do card, na dashboard receptiva. São permitidas apenas seis seleções dessa categoria para alocação no espaço do card. Na coluna ao lado, o usuário poderá selecionar qual indicador será definido como favorito.

Ao lado superior esquerdo, o usuário poderá definir o intervalo de análise da plataforma receptiva. O usuário poderá selecionar entre “Últimos 15 minutos”, “Últimos 30 minutos”, “Última Hora”, “Últimas 2 horas”, “Últimas 3 horas” e “Hoje”. Caso o usuário selecione a opção “Personalizado”, serão exibidas novas configurações referentes ao intervalo de análise:

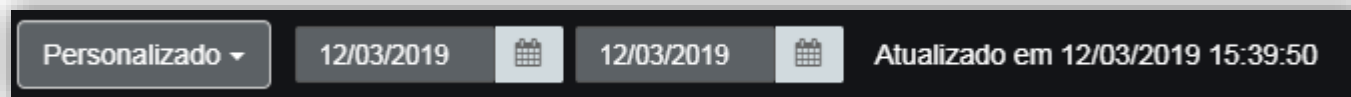


Figura 44 – Configurações Dash Receptiva

5.1 – VISÃO COMPACTA

Neste submódulo, o usuário tem acesso à uma visão mais resumida da operação receptiva, acompanhando de forma atualizada os indicadores de ligações entrantes. Para acessar, o usuário precisa apenas clicar no botão **Visão Compacta**, no canto superior esquerdo da dashboard receptiva.

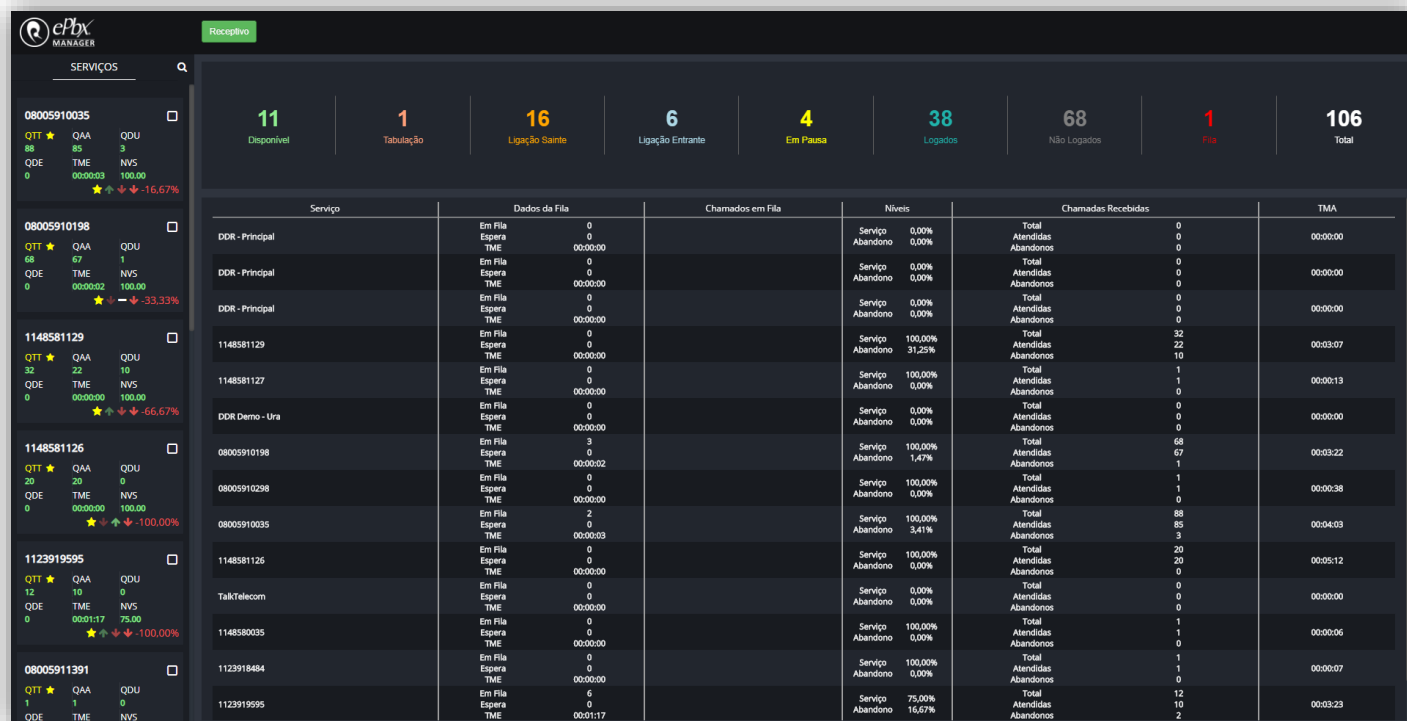


Figura 45 – Dashboard compacta

Na parte superior, o usuário pode contar com alguns indicadores de ramais e operação receptiva.

15

Disponível

: Este número indica quantos ramais estão disponíveis para recebimento de ligações receptivas.

0

Tabulação

: Este número indica a quantidade de ramais realizando tabulação neste exato momento.

11

Ligação Sainte

: Este número indica a quantidade de ramais realizando ligações manuais neste exato momento.

5

Ligação Entrante

: Este número indica a quantidade de ligações que a plataforma está recebendo neste exato momento.

9

Em Pausa

: Este número indica a quantidade de ramais que estão em status de pausa neste exato momento.

40

Logados

: Este número indica a quantidade de ramais logados na plataforma neste exato momento.

70

Não Logados

: Este número indica a quantidade de ramais que não estão logados na plataforma neste exato momento.

0

Fila

: Este número indica a quantidade de telefones em fila receptiva, esperando atendimento neste exato momento.

110

Total

: Este número indica a quantidade total de ramais da plataforma.

Abaixo dos indicadores, o usuário tem acesso à uma listagem de resultados da operação receptiva de hoje, separada por serviço.

Serviço	Dados da Fila			Chamados em Fila	Níveis	Chamadas Recebidas			TMA
DDR - Principal	Em Fila	0			Serviço 0,00%	Total	0		00:00:00
	Espera	0			Abandono 0,00%	Atendidas	0		
	TME	00:00:00				Abandonos	0		
DDR - Principal	Em Fila	0			Serviço 0,00%	Total	0		00:00:00
	Espera	0			Abandono 0,00%	Atendidas	0		
	TME	00:00:00				Abandonos	0		
DDR - Principal	Em Fila	0			Serviço 0,00%	Total	0		00:00:00
	Espera	0			Abandono 0,00%	Atendidas	0		
	TME	00:00:00				Abandonos	0		
1148581129	Em Fila	0			Serviço 100,00%	Total	37		00:03:41
	Espera	0			Abandono 29,73%	Atendidas	26		
	TME	00:00:00				Abandonos	11		
1148581127	Em Fila	0			Serviço 100,00%	Total	1		00:00:13
	Espera	0			Abandono 0,00%	Atendidas	1		
	TME	00:00:00				Abandonos	0		
DDR Demo - Ura	Em Fila	0			Serviço 0,00%	Total	0		00:00:00
	Espera	0			Abandono 0,00%	Atendidas	0		
	TME	00:00:00				Abandonos	0		
08005910198	Em Fila	3			Serviço 100,00%	Total	71		00:03:17
	Espera	0			Abandono 2,62%	Atendidas	69		
	TME	00:00:02				Abandonos	2		
08005910298	Em Fila	0			Serviço 100,00%	Total	1		00:00:38
	Espera	0			Abandono 0,00%	Atendidas	1		
	TME	00:00:00				Abandonos	0		
08005910035	Em Fila	2			Serviço 100,00%	Total	103		00:04:12
	Espera	0			Abandono 3,88%	Atendidas	99		
	TME	00:00:03				Abandonos	4		

Figura 46 – Dashboard compacta - Listagem

Na coluna “Serviço”, é possível verificar à qual serviço, as informações ao lado se referem.

“Dados em Fila” – Nesta coluna, o usuário pode conferir três indicadores daquele serviço. ‘Em Fila’ representa a quantidade de números que ficaram em status de fila de espera por atendimento. ‘Espera’ representa a quantidade de números que receberam atendimento e entraram e espera durante o mesmo. ‘TME’ indica o tempo médio de espera que o cliente enfrenta para receber atendimento.

Em Fila	3
Espera	0
TME	00:00:02
Em Fila	0
Espera	0
TME	00:00:00
Em Fila	2
Espera	0
TME	00:00:03

Figura 47 – Dashboard compacta – Dados em fila

“Chamados em Fila” – Nesta coluna, o usuário pode checar o telefone dos clientes que estão aguardando atendimento em fila de espera.

1135575000	1135575000	1135575000
1135575000	1135575000	1135575000

Figura 48 – Dashboard compacta – Chamados em fila

“Níveis” – Nesta coluna, o usuário pode conferir dois indicadores de nível da sua operação receptiva. ‘Serviço’ indica a porcentagem de clientes que estão recebendo atendimento até a quantidade de segundos configurada na dash receptiva. ‘Abandono’ indica a porcentagem de clientes que estão abandonando durante a fila de espera.

Serviço	100,00%
Abandono	28,95%
Serviço	100,00%
Abandono	0,00%

Figura 48 – Dashboard compacta – Níveis

“Chamadas Recebidas” – Nesta coluna, o usuário pode conferir três indicadores referentes aquele serviço. ‘Total’ refere-se a quantidade de ligações recebidas por este serviço neste dia. ‘Atendidas’ indica a quantidade de ligações recebidas onde houve atendimento pelo operador. ‘Abandonos’ apresenta a quantidade de ligações que abandonaram antes de receberem atendimento.

Total	212
Atendidas	153
Abandonos	59

Figura 49 – Dashboard compacta – Chamadas recebidas

“TMA” – Nesta coluna, o usuário pode verificar o tempo médio de atendimento das ligações receptivas recebidas naquele serviço.

TMA
00:04:34

Figura 50 – Dashboard compacta – TMA

Na lateral esquerda da página, o usuário pode verificar o card referente aos serviços, indicando um breve resumo da operação receptiva do mesmo. Caso o usuário clique em qualquer serviço, serão exibidas apenas as informações referentes à ele. O usuário possui a liberdade de selecionar mais de um serviço, para exibição de informações apenas deles.

08005910198		Serviço		Dados da Fila		Chamados em Fila		Níveis		Chamadas Recebidas		TMA
QTT	QAA	QDU		Em Fila	3			Serviço	100,00%	Total	91	
91	89	2		Espera	0			Abandono	2,20%	Atendidas	89	
QDE	TME	NVS		TME	00:00:02					Abandonos	2	00:03:21
0	00:00:02	100,00										
★ ↗ ↘ -85,71%												

Figura 51 – Dashboard compacta – Filtro