

intelbras

Manual do usuário

Manual de gerência DirectI



Manual de gerência DirecTI Software de gestão de call center

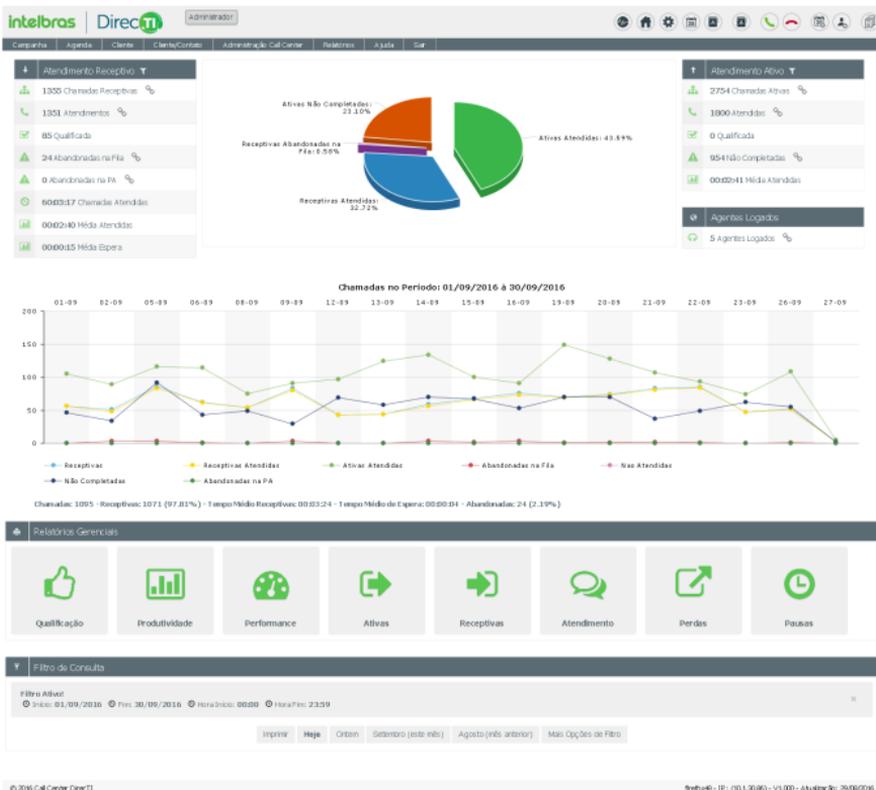
Parabéns, você acaba de adquirir um produto com a qualidade e segurança Intelbras.

Aumente a produtividade do call center através do gerenciamento e da otimização da priorização de tarefas em tempo real. Para ajudá-lo a resolver problemas e melhorar a gestão de desempenho, o software de gestão de call center DirecTI fornece informações detalhadas sobre o desempenho dos funcionários quando e onde sejam mais necessárias. Os relatórios históricos fornecem visibilidade sobre as atividades anteriores e as informações sobre o desempenho individual e da equipe, ajudando a identificar as causas dos problemas. As informações sobre a produtividade exibidas no módulo de supervisão em tempo real também permitem que haja uma melhor compreensão do desempenho do nível de serviço.

Índice

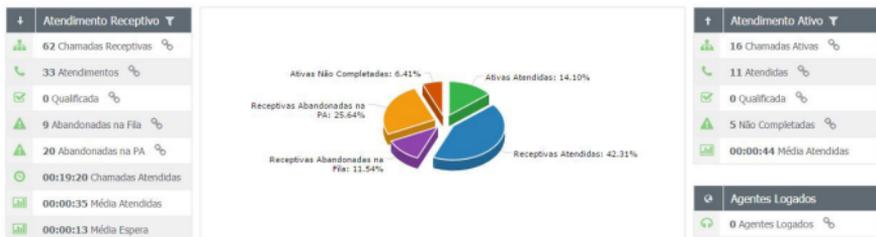
1. Gerenciamento DirectI	4
1.1. Atendimento receptivo	5
1.2. atendimentos ativos.	5
1.3. Agentes logados	5
2. Relatórios gerenciais	6
2.1. Relatório de qualificação	6
2.2. Relatório de produtividade	7
2.3. Relatório de performance	9
2.4. Relatório de chamadas ativas	11
2.5. Relatório de chamadas receptivas	14
2.6. Relatório de atendimentos	16
2.7. Relatório de perdas	18
2.8. Relatório de pausas	19
2.9. Relatório de agentes	20
2.10. Relatório de gravação de atendimento	20
2.11. Relatório gerencial de atendimento receptivo	22
3. Filtros de consulta	23
4. Monitoramento 	24
Termo de aceite e uso de licença do software DirectI	28

1. Gerenciamento DirecTI



Tela inicial do call center

Esta função do software permite a extração e gestão das ligações armazenadas em banco de dados, possibilitando a intervenção e tomada de decisões em tempo real no software de gestão de call center DirecTI.



Status geral do call center

1.1. Atendimento receptivo

São todas as ligações de entrada recebidas em sua central de atendimento, tratadas e armazenadas em banco de dados pelo software para posterior análise e tomada de decisões.

- »  **1938 Chamadas Receptivas** : quantidade de chamadas receptivas no período filtrado.
- »  **1938 Atendimentos** : quantidade de chamadas que tiveram atendimento no período.
- »  **44 Qualificada**: quantidade de atendimentos qualificados no período. A qualificação da ligação é feita pelo operador no momento do atendimento, informando os motivos pré-cadastrados pela supervisão do call center. Esses dados facilitam a extração de informações em relatórios.
- »  **40 Abandonadas na Fila** : quantidade de chamadas abandonadas em fila de espera, quando todos os operadores estão em atendimento e/ou com pausas ativas.
- »  **0 Abandonadas na PA** : quantidade de chamadas abandonadas na PA (Posição de Atendimento), quando os operadores deixaram de ativar pausa e/ou atender a ligação e o cliente desistiu da mesma.
- »  **91:06:08 Chamadas Atendidas**: tempo acumulado das chamadas receptivas.
- »  **00:02:49 Média Atendidas**: tempo médio de chamadas receptivas atendidas.
- »  **00:00:14 Média Espera**: tempo médio de chamadas em espera aguardando atendimento.

1.2. Atendimentos ativos

São todas as ligações realizadas em seu call center, tratadas e armazenadas em banco de dados pelo software de gestão de call center DirecTI para posterior análise e tomada de decisões.

- »  **4153 Chamadas Ativas** : quantidade de chamadas ativas no período filtrado.
- »  **2846 Atendidas** : quantidade de chamadas que tiveram atendimento no período (completadas com o cliente).
- »  **44 Qualificada**: quantidade de atendimentos qualificados no período. A qualificação da ligação é feita pelo operador no momento do atendimento, informando os motivos pré-cadastrados pela supervisão do call center. Esses dados facilitam a extração de informações em relatórios.
- »  **1307 Não Completadas** : quantidade de chamadas não completadas (ocupada ou não atendida).
- »  **00:02:49 Média Atendidas**: tempo médio de chamadas ativas atendidas.

1.3. Agentes logados

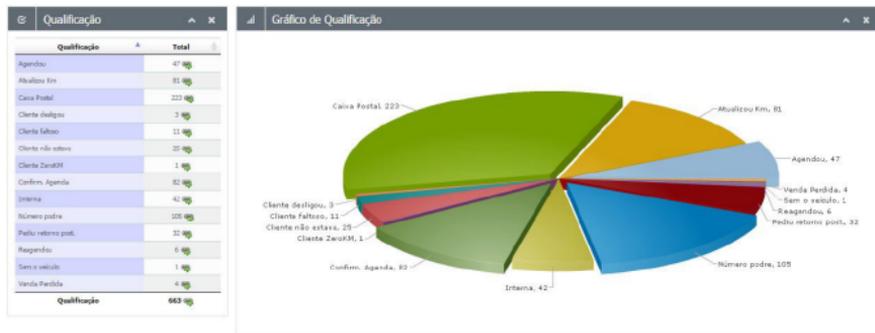
Exibe em tempo real a quantidade total de agentes em operação no call center DirecTI.

- »  **5 Agentes Logados** : total de agentes logados no software.

2. Relatórios gerenciais

2.1. Relatório de qualificação

Este relatório permite visualizar as informações de acordo com sua qualificação, informadas pelo operador no momento do atendimento. A supervisão do call center consegue ter uma visão com porcentagem dos atendimentos de acordo com sua qualificação.



Relatório de qualificação

Para o detalhamento das chamadas qualificadas, o relatório de chamadas qualificadas apresenta o número do atendimento, contato, telefone, observações registradas pelo atendente, tags registradas pelo atendente, data/hora, tipo (ativa/receptiva), agente e grupo.

Relatório de Qualificação

Mostrando 10 registros

Qualificação	Atendimento	Contato	Telefone	Observação	Tags	Data/Hora	Tipo	Agente	Grupo
Diversos	27713	04799743182				26/09/2016 14:15	RECEPTIVA	lu049454	Suporte Verticais
Diversos	27746	1147289588		Diego		26/09/2016 15:37	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Diversos	27747	161621018016		Ligação p/ Diego		26/09/2016 15:38	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Diversos	27785	8121213100		Embratel		27/09/2016 03:37	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Diversos	27816	9232391017				27/09/2016 09:36	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Diversos	27841	00214121017755				27/09/2016 10:34	ATIVA	lu049638	Suporte Verticais
Diversos	27848	9130738400		Atendimento EB		27/09/2016 10:56	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Fechamento de Ocorrência	24612	1432454637		2823514		31/08/2016 17:06	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Fechamento de Ocorrência	25627	1432454637		2838172		09/09/2016 13:03	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais
Fechamento de Ocorrência	26138	1934066162		2845809		14/09/2016 13:25	RECEPTIVA	ka050995	Suporte Verticais

Mostrando 11 a 50 de 97 registros

Anterior 1 - 4 5 6 - 10 Próximo

Dados do relatório de qualificação

É possível realizar filtros através do campo de pesquisa , possibilitando localizar algum telefone específico da listagem.

Para exportação da listagem, basta selecionar alguma das opções disponíveis clicando nos botões desejados :

- » **Botão Copy:** enviará para a área de transferência, possibilitando colar em outros softwares.
- » **Botão CSV:** possibilita salvar em arquivos CSV para posterior leitura em aplicativos compatíveis com este padrão.
- » **Botão Excel:** abrirá a listagem em um arquivo Excel.
- » **Botão PDF:** salva um arquivo no formato PDF.
- » **Botão Print:** encaminhará para impressora configurada em seu computador.

2.2. Relatório de produtividade

Este relatório possibilita visualizar a produção real do call center, fornecendo informações para tomada de decisões rápidas por parte da administração e/ou supervisão, ajustando o processo.

0 Chamadas executadas pelo Agente:

Agente	Tempo Logado	Receptivas	Não Atendidas	Tempo Receptiva	TMA Receptiva	Ativas	Ativas Completadas	Ativas Não Completadas	Tempo Ativas	TMA Ativas	Pausa Eventual	Pausa Produtiva	Tempo Ociosidade
Diego Sans	04:24:14	5	0	00:08:50	00:01:46	19	17	2	00:44:46	00:02:37	00:00:23	00:52:44	02:37:31
Hyowatha	04:13:12	5	0	00:22:38	00:04:31	28	21	7	00:37:46	00:01:34	00:16:52	00:40:21	02:15:35
Júlia Cri	02:42:26	0	0	00:00:00		2	1	1	00:00:56	00:00:49	00:00:14	02:42:11	00:00:00
Karla de	04:14:23	7	0	00:32:04	00:04:34	23	15	8	00:26:52	00:01:32	00:00:17	01:53:11	01:21:59
Lucas Boni	04:15:14	7	0	00:09:30	00:01:21	10	7	3	00:18:05	00:02:33	00:00:17	01:01:30	02:45:52
Luciana A	03:38:40	2	0	01:37:20	00:48:40	4	3	1	00:10:32	00:03:26	00:00:03	01:02:32	00:48:13
		26	0			86	64	22					

Mostrando 1 a 6 de 6 registros

Relatório de produtividade

Os campos acima impressos no relatório de produtividade informam a situação em tempo real do call center.

- » **Agente:** cada funcionário possui um usuário e uma senha no software onde são armazenados os dados em banco de dados, possibilitando futuras análises e acompanhamento da produtividade do call center.
- » **Tempo Logado:** quando o funcionário chega a sua posição de atendimento PA ele deverá se conectar ao software. A partir desse horário o software vai contar o tempo de trabalho até sua desconexão ao final de seu expediente de trabalho.
- » **Receptivas:** quantidade de ligações receptivas recebidas durante o período em que o funcionário esteve conectado ao software.
- » **Não Atendidas:** quantidade de ligações abandonadas na PA por falta de ativação de uma pausa produtiva e/ou desatenção do funcionário, ocasionando perda da ligação.

- » **Tempo receptiva:** soma do tempo total das ligações recebidas.
- » **TMA receptiva:** tempo médio de atendimento das ligações receptivas.
- » **Ativas:** quantidade de ligações realizadas pelo funcionário durante o período em que o mesmo esteve conectado ao software.
- » **Ativas completadas:** quantidade de ligações efetuadas que completaram, ou seja, o funcionário teve contato com o cliente.
- » **Ativas não completadas:** quantidade de ligações efetuadas que o funcionário não conseguiu contato devido ao telefone estar ocupado e/ou cliente não atende.
- » **Tempo ativas:** soma do tempo total das ligações realizadas pelo funcionário.
- » **TMA ativas:** tempo médio de atendimento das ligações realizadas.
- » **Pausa eventual:** quando o funcionário se conecta ao software ele entra travado com uma pausa login, evitando que entre ligação sem que o funcionário esteja preparado para atender o cliente. Esta função é configurável na posição de atendimento PA, sendo possível ativar e desativar.
- » **Pausa produtiva:** esta informação é originada através das pausas ativadas pelo funcionário durante o decorrer de seu expediente de trabalho e armazenadas em banco de dados, possibilitando análise e acompanhamento dos gestores do call center.
- » **Tempo ociosidade:** o tempo de ociosidade é formado através da soma dos tempos das pausas e tempos de ligações e subtraído do tempo de conexão (logado) do funcionário, possibilitando aos gestores do call center saber o real tempo produtivo e improdutivo (ocioso) do funcionário.

Para exportação da listagem, basta selecionar alguma das opções disponíveis clicando nos botões desejados :

- » **Botão Copy:** enviará para a área de transferência, possibilitando colar em outros softwares.
- » **Botão CSV:** possibilita salvar em arquivos CSV para posterior leitura em aplicativos compatíveis com este padrão.
- » **Botão Excel:** abrirá a listagem em um arquivo Excel.
- » **Botão PDF:** salva um arquivo no formato PDF.
- » **Botão Print:** encaminhará para impressora configurada em seu computador.

Além da grade de informações visualizada e detalhada anteriormente, também tem o gráfico que expõe a evolução das ligações recebidas e realizadas por funcionário, conforme a seguir:

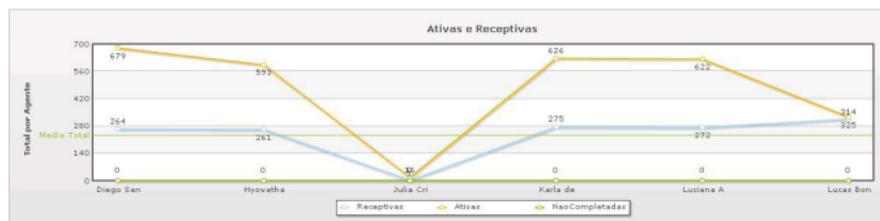


Gráfico ativas e receptivas por agente

O relatório analítico de pausas ativadas pelos operadores no decorrer do trabalho pode ser observado a seguir, conforme filtros selecionados:

Apelido	Treinamento Interno	Almoço	Ginástica Laboral	Toilet / Água	Café 10 Min	Ligação Avulsas	E-mails	Feedback	Ligação Particular	Reunião	Total
lu049454	00:25:07	20:56:00	01:44:46	05:43:58	08:57:05	00:00:00	01:32:03	00:00:58	00:00:00	02:00:09	41:20:06
ju002256	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	08:07:26	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	08:07:26
lu049638	04:23:46	23:09:55	01:42:57	07:59:57	14:23:08	00:00:00	05:24:51	00:00:00	00:24:10	02:08:03	59:36:47
ka050935	00:00:00	20:40:19	00:45:21	02:40:52	14:29:34	00:08:59	06:11:44	00:00:00	00:00:00	02:00:59	46:57:48
hy049819	01:22:11	20:26:40	00:31:54	05:01:39	12:47:23	05:23:56	00:00:00	00:00:00	00:00:00	01:14:30	46:48:13
di051119	00:17:50	18:13:32	01:35:12	04:48:44	07:29:32	00:00:00	01:14:03	02:29:43	00:00:00	01:11:15	37:19:51
Total	06:28:54	103:26:26	06:20:10	26:15:10	58:06:42	13:40:21	14:22:41	02:30:41	00:24:10	08:34:56	

Relatório analítico de pausas

2.3. Relatório de performance

Nesta tela do relatório de performance é possível que o gestor do call center analise a evolução das chamadas receptivas, comparando o volume de entrada de ligações e o volume de perdas decorrentes de abandonos em fila de espera e abandonos na posição de atendimento PA. O gestor do call center poderá visualizar se a operação está atingindo os resultados de acordo com suas metas, possibilitando analisar se o cliente está ficando em fila e é atendido dentro dos horários pré-estabelecidos.

Receptivas no Período - Meta Prazo: 60 segundos

Ligações Atendidas => 1099 (97,86%)

Ligações Não Atendidas => 24 (2,14%)

Receptivas no Período no PPM => 1123 (100,00%)

Total Receptivas neste Mês => 1123, 1123 = 100,00%

Total Receptivas no Dia Anterior => 52, 4,63% de 1123

Receptivas no Período no PPM - Meta Prazo: 60 segundos

1123 Receptivas no PPM

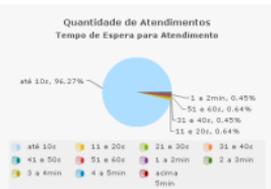
0 (0,00%) Em Espera

0 (0,00%) Em Atendimento

1099 (97,86%) Receptivas Atendidas

24 (2,14%) Abandonadas

0 (0,00%) Transferidas Não Atendidas



Relatório de Performance

	Quantidade	(%) Total Receptivas	(%) Total Receptivas PPM (Atend, %Atend)	Ligações Atendidas no PPM	Percentual PPM
Total Receptivas no Período no PPM	1123	100.00%			
= Ligações Atendidas no PPM	1099	97.86%	100.00%	99.91%	
= No Meta Prazo	1094	96.53%	98.64%	90.55%	98.64%
= Fora da Meta Prazo	15	1.34%	1.36%	1.36%	1.36%
= Ligações Não Atendidas no PPM	16	1.42%	1.46%	1.45%	
= Abandonadas	16	1.42%	1.46%	1.45%	

Relatório de Performance

	Total	Atend (Qtd)	Atend (%)	Ñ Atend (Qtd)	Ñ Atend (%)
Gerar	1123	1099	97.86%	24	2.14%
Espera Até 10 segundos	1056	1058	96.27%	8	33.33%
Espera De 11 à 20 segundos	10	7	0.64%	3	12.50%
Espera De 21 à 30 segundos	6	4	0.36%	2	8.33%
Espera De 31 à 40 segundos	7	5	0.45%	2	8.33%
Espera De 41 à 50 segundos	3	3	0.27%	0	1.13%
Espera De 51 à 60 segundos	8	7	0.64%	1	4.17%
Espera Entre 1 e 2 minutos	7	5	0.45%	2	8.33%
Espera Entre 2 e 3 minutos	6	4	0.36%	2	8.33%
Espera Entre 3 e 4 minutos	2	1	0.09%	1	4.17%
Espera Entre 4 e 5 minutos	5	2	0.18%	3	12.50%
Espera Acima de 5 minutos	3	3	0.27%	0	0.00%

Relatórios Gerenciais

Qualificação Produtividade Ativas Receptivas Atendimento Perdas Agentes Passas

Filtro de Consulta

Filtro Atual

Início: 01/09/2016 Fim: 30/09/2016 Hora Início: 00:00 Hora Fim: 23:59

Excel Impressão Mapa Ordenar Seleção (entre nós) Anterior (mês anterior) Mais Opções de Filtro

Relatório de performance

Ligações atendidas no PMM (período de maior movimento)

- » **Ligações no meta prazo:** são as ligações que saíram da fila de espera e foram atendidas dentro do prazo estabelecido, de acordo com os indicadores informados nos filtros do relatório.
- » **Ligações fora do meta prazo:** são as ligações atendidas que ultrapassaram o tempo de espera de acordo com os indicadores informados nos filtros do relatório.

Ligações não atendidas no PMM (período de maior movimento)

- » **Ligações abandonadas:** são ligações perdidas na fila de espera, quando todos os funcionários estão em atendimento, ou seja, por falta de recurso humano.
- » **Ligações transferidas e não atendidas:** são ligações que foram abandonadas no ponto de atendimento por falta de ativar as pausas produtivas e/ou desatenção do funcionário.

2.4. Relatório de chamadas ativas

Nesta tela o gestor do call center visualizará o volume de ligações ativas por funcionário, ao lado de cada total de ligações há um botão que possibilita listar as ligações atendidas e não atendidas para análise detalhada, conforme lista a seguir:

Contagem de Chamadas		Relatório de Chamadas Ativas							
2894 Total de Chamadas		Grupo	Agente	Chamadas	Atendidas	Não Atendidas	Qualificada	Tempo Chamadas	Tempo Médio
1889 Atendidas		Suporte Verbas	do51119	681	486	195		22:09:14	00:02:44
1005 Não Atendidas		Suporte Verbas	hy049819	597	437	160		12:48:03	00:01:45
1 Qualificada		Suporte Verbas	ju002256	16	13	3		00:07:32	00:00:34
83:18:12 Tempo Atendimento		Suporte Verbas	ka050995	630	396	244		13:38:10	00:02:07
00:02:38 TMA		Suporte Verbas	l049454	645	369	276		29:07:17	00:04:44
		Suporte Verbas	l049638	325	198	127	1	05:27:56	00:01:39
		Grupo	Agente	2894	1889	1005	1	83:18:12	00:02:38

Relatório de chamadas ativas

- » 2894 Total de Chamadas : quantidade de chamadas ativas no período filtrado.
- » 1889 Atendidas : quantidade de chamadas que tiveram atendimento no período (completadas com o cliente).
- » 1 Qualificada : quantidade de atendimentos ativos qualificados no período. A qualificação da ligação é feita pelo operador no momento do atendimento, informando os motivos pré-cadastrados pela supervisão do call center. Estes dados facilitam a extração de informações em relatórios.

- »  **1005 Não Atendidas** : quantidade de chamadas não atendidas (não completada) quando o funcionário não teve sucesso em contatar, sendo que o telefone do cliente estava ocupado e/ou somente chama.
- »  **83:18:12 Tempo Atendimento**: tempo de atendimento acumulado total de todas as chamadas realizadas.
- »  **00:02:38 TMA**: tempo médio de atendimento. Média de tempo de cada ligação, através desta média o gestor do call center pode traçar suas metas e determinar o volume de ligações que seu call center suporta realizar.

Relatório de Chamadas Ativas

Mostrando 10 registros. Pesquisar em todas as colunas:

Grupo	Agente	Ramal	Telefone	Contato	Início Chamada	Fim Chamada	Tempo Chamada	Atendida
Call Center	Intefbras	2008	2001		23/09/2016 10:50:37	23/09/2016 10:50:40	00:00:03	N
Call Center	Intefbras	2008	2014		23/09/2016 10:54:40	23/09/2016 10:55:08	00:00:28	S
Call Center	Intefbras	2008	040005002	Jps	23/09/2016 11:08:43	23/09/2016 11:08:52	00:00:09	S
Call Center	Intefbras	2008	67		23/09/2016 13:30:42		00:00:00	N
Call Center	Intefbras	2008	2013		23/09/2016 13:48:57	23/09/2016 13:51:34	00:02:37	S
Call Center	Intefbras	2008	2013		23/09/2016 13:53:45	23/09/2016 13:53:56	00:00:11	N
Call Center	Intefbras	2008	040005045		23/09/2016 15:16:08	23/09/2016 15:16:44	00:00:36	S
Call Center	Intefbras	2008	0414799991983		23/09/2016 15:21:09	23/09/2016 15:22:22	00:00:43	S
Call Center	Intefbras	2008	084144326		23/09/2016 15:22:34	23/09/2016 15:23:18	00:00:44	S
Call Center	Intefbras	2008	040005045		23/09/2016 15:46:36	23/09/2016 15:46:52	00:00:16	S

Mostrando 1 a 10 de 17 registros. Anterior 1 2 Próximo

Dados relatório de chamadas ativas

Nesta tela o gestor estará visualizando a listagem de todas as ligações ativas, destacando o número da chamada, grupo, agente, ramal, número do assinante (cliente) data de início e fim, tempo de chamada e status de atendida (S) e não atendida (N).

Através da listagem é possível disparar uma ligação pressionando o botão verde  do respectivo número desejado e realizar filtros através do campo de pesquisa. Pesquisar em todas as colunas: , possibilitando localizar algum telefone específico da listagem.

Para exportação da listagem, basta selecionar alguma das opções disponíveis clicando nos botões desejados     :

- » **Botão Copy**: enviará para a área de transferência, possibilitando colar em outros softwares.
- » **Botão CSV**: possibilita salvar em arquivos CSV para posterior leitura em aplicativos compatíveis com este padrão.
- » **Botão Excel**: abrirá a listagem em um arquivo Excel.
- » **Botão PDF**: salva um arquivo no formato PDF.
- » **Botão Print**: encaminhará para impressora configurada em seu computador.

Também é possível visualizar o gráfico detalhando o tráfego de ligações hora a hora, facilitando na análise do horário de maior fluxo de ligações.

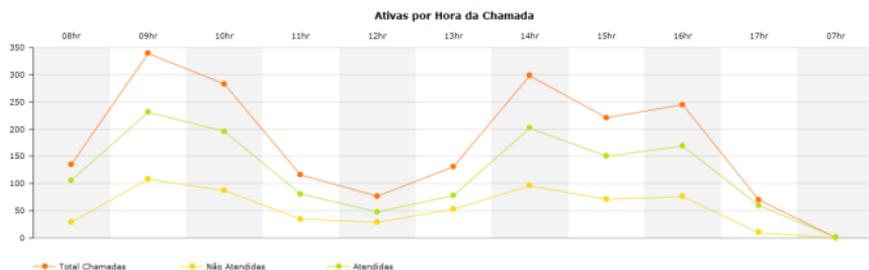


Gráfico de chamadas ativas atendidas

O software disponibiliza ao gestor do call center as informações em forma gráfica, para facilitar a visão e tomada de decisões.



Gráfico de chamadas ativas atendidas e não atendidas

2.5. Relatório de chamadas receptivas

Nesta tela o gestor do call center analisa as chamadas recebidas por serviço (unidades ou telefones pilotos). Estes serviços são configuráveis no módulo supervisor, onde é possível identificar as ligações de cada unidade de sua empresa, por exemplo.

The screenshot shows a dashboard with two main panels. The left panel, titled 'Contagem de Chamadas', displays summary statistics: 71 Total de Chamadas, 70 Atendidas, 13 Qualificadas, 0 Abandonadas na Fila, 1 Abandonadas na PA, 04:01:21 Tempo Atendidas, 00:02:26 Média Tempo Abandadas, 00:25:35 Tempo Espera, and 00:00:22 Média Tempo Espera. The right panel, titled 'Chamadas Receptivas', contains a table with columns: Serviço, Chamadas, Atendidas, Aband. PA, Aband. Fila, Qualificadas, Temp Abandadas, and Temp Espera. The table lists data for services: Aracama, Cabo Frio, Macaé, Nova Friburgo, Rio Bonito, and Teresopolis. A summary row shows 71 total calls, 70 attended, 1 abandoned on PA, 0 abandoned on Fila, 13 qualified, 04:00:21 total abandoned time, and 00:25:35 total waiting time. Below the table, it indicates 'Mostrando 1 a 6 de 6 registros' and two buttons: 'Receptivas por Grupo' and 'Receptivas por Agente'.

Serviço	Chamadas	Atendidas	Aband. PA	Aband. Fila	Qualificadas	Temp Abandadas	Temp Espera
Aracama	8	8	0	0	4	00:20:32	00:04:11
Cabo Frio	17	17	0	0	7	00:03:02	00:03:09
Macaé	15	15	0	0	7	00:03:05	00:06:37
Nova Friburgo	12	12	0	0	7	00:10:19	00:03:00
Rio Bonito	5	4	1	0	0	00:10:05	00:03:14
Teresopolis	13	13	0	0	1	00:10:00	00:06:46
Serviço	71	70	1	0	13	04:00:21	00:25:35

Relatório de chamadas receptivas

A figura acima expressa um modelo de call center para uma empresa que possui 7 PABXs entroncados, onde o call center é unificado em uma única equipe, possibilitando ao gestor analisar, como um todo, o tráfego de ligações de todas suas lojas, analisando volume de ligações, abandonos, perdas e tempos de fila de espera, facilitando a tomada de decisões.

Nesta tela o gestor do call center terá as informações atualizadas do volume de ligações receptivas.

- » **2894** Total de Chamadas: total de chamadas receptivas no período filtrado.
- » **2846** Atendidas: total de chamadas atendidas no período filtrado.
- » **44** Qualificada: quantidade de atendimentos receptivos qualificados no período. A qualificação da ligação é feita pelo operador no momento do atendimento, informando os motivos pré-cadastrados pela supervisão do call center. Estes dados facilitam a extração de informações em relatórios.
- » **40** Abandonadas na Fila: total de chamadas abandonadas em fila de espera no período filtrado.
- » **0** Abandonadas na PA: total de chamadas abandonadas na posição de atendimento (PA) quando o funcionário não ativa as pausas produtivas e/ou por desatenção do mesmo.
- » **91:06:08** Tempo Atendidas: tempo acumulado de ligações atendidas no período filtrado.
- » **00:03:29** Média Tempo Atendidas: tempo médio de ligações no período filtrado.

- »  **07:59:59** Tempo Espera : tempo acumulado de espera no período filtrado.
- »  **00:00:18** Média Tempo Espera : tempo médio de espera no período filtrado.

Para exportação da listagem, basta selecionar alguma das opções disponíveis clicando nos botões desejados :

- » **Botão Copy:** enviará para a área de transferência, possibilitando colar em outros softwares.
- » **Botão CSV:** possibilita salvar em arquivos CSV para posterior leitura em aplicativos compatíveis com este padrão.
- » **Botão Excel:** abrirá a listagem em um arquivo Excel.
- » **Botão PDF:** salva um arquivo no formato PDF.
- » **Botão Print:** encaminhará para impressora configurada em seu computador.

Também é possível emitir listagem dos dados pressionando o botão  de cada serviço, conforme segue:

Mostrando 33 registros. Pesquisar em todas as colunas:

Serviço *	Telefone	Contato	Status	Tipo	Atendimento	Espera	Início	Fim	Ramal
Nível 1	 713612000		Atendida	Receptiva	00:01:46	00:00:01	01/08/2016 08:06:04	01/08/2016 08:07:50	204
Nível 1	 084999821351		Atendida	Receptiva	00:00:29	00:00:01	01/08/2016 08:15:33	01/08/2016 08:16:02	204
Nível 1	 3321011803		Atendida	Receptiva	00:01:31	00:00:02	01/08/2016 08:16:00	01/08/2016 08:17:31	206
Nível 1	 3321011803		Atendida	Receptiva	00:01:42	00:01:33	01/08/2016 08:17:31	01/08/2016 08:19:13	206
Nível 1	 04799854950		Atendida	Receptiva	00:00:30	00:00:02	01/08/2016 08:20:44	01/08/2016 08:21:14	204
Nível 1	 04799854950		Atendida	Receptiva	00:01:17	00:00:32	01/08/2016 08:21:14	01/08/2016 08:22:31	206
Nível 1	 8530775987		Atendida	Receptiva	00:02:03	00:00:02	01/08/2016 08:24:20	01/08/2016 08:26:23	204
Nível 1	 084999821351		Atendida	Receptiva	00:00:40	00:00:01	01/08/2016 08:26:04	01/08/2016 08:26:44	206
Nível 1	 084999821351		Atendida	Receptiva	00:05:21	00:00:41	01/08/2016 08:26:44	01/08/2016 08:32:05	209
Nível 1	 8530775987		Atendida	Receptiva	00:00:31	00:00:02	01/08/2016 08:43:51	01/08/2016 08:44:22	204

Mostrando 1 a 33 de 1.030 registros

Anterior 1 2 3 4 5 ... 134 Próximo

Dados relatório de chamadas receptivas

Através da listagem é possível disparar uma ligação pressionando o botão verde  do respectivo número desejado e realizar filtros através do campo de pesquisa Pesquisar em todas as colunas: , possibilitando localizar algum telefone específico da listagem.

Também é possível visualizar o gráfico detalhando o tráfego de ligações hora a hora, facilitando na análise do horário de maior fluxo de ligações.



Gráfico de chamadas receptivas atendidas

O software disponibiliza ao gestor do call center as informações em forma gráfica para facilitar a visão e tomadas de decisões.



Gráfico de chamadas receptivas atendidas, não atendidas e abandonadas

2.6. Relatório de atendimentos

Esta tela fornece informações ao gestor do call center para acompanhamento de todos os atendimentos receptivos e ativos, reportando ligações que completaram, ou seja, o funcionário teve contato com o cliente. Também possibilita a escuta de gravações de conversas.

Grupo	Agente	Atendimentos	Receptivos	Atendidos na PA	TH Receptivos	Ativos	TH Ativos	Qualificação	Observação	Gravação	Gravação Automática
Central Atendimento	CA04L.CP.08	82	1	0	00:02:28	82	00:28:41	46	0	0	85
Central Atendimento	CA04L.CP.07	181	2	0	00:09:23	181	00:39:27	36	0	0	156
Central Atendimento	CA04L.CP.02	90	2	0	00:24:28	90	00:18:51	70	0	0	130
Central Atendimento	CA04L.CP.04R	51	7	0	00:23:56	85	00:50:49	50	0	0	95
Central Atendimento	CA04L.CP.03P	114	2	0	00:29:14	113	01:50:52	41	0	0	123
Central Atendimento	CA04L.CP.0E	64	10	0	00:21:36	94	00:53:23	27	0	0	64
Central Atendimento	CA047.CP.0C	61	9	0	00:29:11	66	01:06:09	9	0	0	69
Central Atendimento	CA04L.CP.0C2	77	0	0	00:14:51	69	00:46:15	43	0	0	83
Central Atendimento	CA04R.CP.55	30	2	0	00:05:06	79	01:13:12	40	0	0	51
Central Atendimento	CA04L.CP.1T	76	4	0	00:08:34	72	00:05:43	64	0	0	39
Central Atendimento	CA04L.CP.0F	101	1	0	00:03:41	100	00:37:53	94	0	0	104
Central Atendimento	CA04L.CP.032	130	1	0	00:09:22	126	00:54:47	113	0	0	140
Central Atendimento	CA04L.CP.0EC	47	27	1	01:17:01	19	00:12:57	6	0	0	30
Central Atendimento	QP.045.Andressa	40	6	0	00:07:26	43	00:46:03	0	0	0	52
[mostrar todos]	[mostrar todos]	1185	84	1	03:54:04	1100	15:13:42	647	0	0	1241

Mostrando 1 a 14 de 14 registros

Anterior 1 Próximo

Relatório de atendimentos

Para abrir a lista dos atendimentos de cada operador, basta clicar sobre o botão  na coluna de atendimento que software irá abrir a seguinte tela:

Grupo	Atendimento	Origem	Telefone	Contato	Grupo	Agente	Data	Entrada	Saída	Tempo	Resul
ATIVA	255428	0	19114		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:46:25	09:43:32	00:03:07	1923
ATIVA	255430	0	19115		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:42:40	09:43:00	00:00:20	1923
ATIVA	255429	0	00312276180589		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:46:02	09:46:13	00:00:11	1923
ATIVA	255430	0	0031228211428		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:46:22	09:46:29	00:00:07	1923
ATIVA	255442	0	030211428		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:46:58	09:47:21	00:00:23	1923
ATIVA	255448	0	099723952		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:49:06	09:50:34	00:01:28	1923
ATIVA	255465	0	0997246759		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:53:22	09:55:47	00:02:25	1923
ATIVA	255475	0	00312276180285		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:56:50	09:58:56	00:02:06	1923
ATIVA	255480	0	030214205		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:57:36	09:58:15	00:00:39	1923
ATIVA	255483	0	098821109		Central Atendimento	CA04L.CP.04R	11/07/2016	09:58:46	10:00:37	00:01:02	1923
[mostrar todos]	[mostrar todos]	[mostrar todos]	[mostrar todos]	[mostrar todos]	01:20:45	Resul					

Mostrando 1 a 10 de 93 registros

Anterior 1 2 3 4 5 10 Próximo

Dados relatório de atendimentos

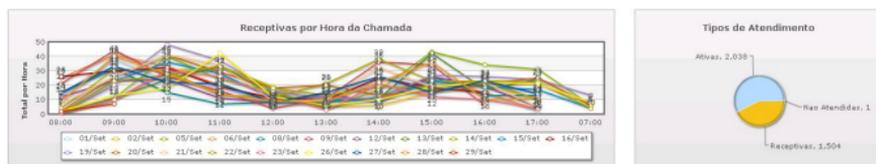
Nesta tela é possível visualizar todos os atendimentos de um funcionário em específico, assim como executar filtros por ligações ativas, receptivas, não atendidas pelo agente e por grupo. Também é possível escutar a gravação da conversa pressionando no botão .

Através da listagem é possível disparar uma ligação pressionando o botão verde  do respectivo número desejado e realizar filtros através do campo de pesquisa. Pesquisar em todas as colunas: , possibilitando localizar algum telefone específico da listagem.

Para exportação da listagem, basta selecionar alguma das opções disponíveis clicando nos botões desejados :

- » **Botão Copy:** enviará para a área de transferência, possibilitando colar em outros softwares.
- » **Botão CSV:** possibilita salvar em arquivos CSV para posterior leitura em aplicativos compatíveis com este padrão.
- » **Botão Excel:** abrirá a listagem em um arquivo Excel.
- » **Botão PDF:** salva um arquivo no formato PDF.
- » **Botão Print:** encaminhará para impressora configurada em seu computador.

Através deste relatório é possível visualizar os gráficos mostrando a evolução diária da equipe:



Total de atendimentos

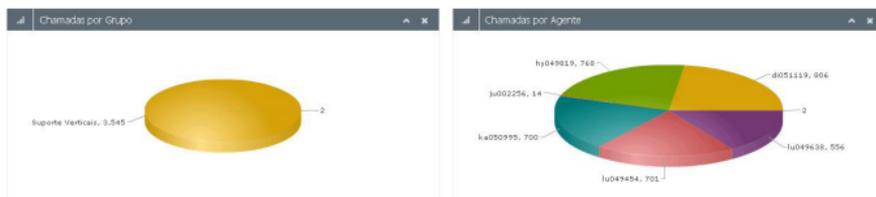


Gráfico de atendimentos

2.7. Relatório de perdas

Através deste relatório é possível identificar o número dos clientes perdidos, não atendidos pelo call center na PA (chamada abandonada na PA) e que não retornaram as ligações. O software não registra como número perdido quando o cliente retorna à ligação em até 15 minutos após a perda ou este número é contatado por algum atendente do call center, e desta forma retirado do relatório de perdas. É possível gerar uma campanha específica para o relatório de perdas, esta configuração é feita diretamente no cadastro da campanha.

Pesquisar:

Serviço	Telefone	Contato	Total	Atendidas	Abandonadas	Abandonada Fila	Abandonada PA	Data	Hora
Nível 1	1139136220		1	0	1	1	0	20/10/2016	11:23:18
Nível 1	7332831220		2	1	1	1	0	20/10/2016	11:04:47
Nível 1	7332833147		1	0	1	1	0	20/10/2016	11:29:15
	Telefone	Contato	4	1	3	3	0	Data	Hora

Relatório de perdas

Através da listagem é possível disparar uma ligação pressionando o botão verde  do respectivo número desejado e realizar filtros através do campo de pesquisa

Pesquisar: , possibilitando localizar algum telefone específico da listagem.

Para exportação da listagem, basta selecionar alguma das opções disponíveis clicando nos botões desejados :

- » **Botão Copy:** enviará para a área de transferência, possibilitando colar em outros softwares.
- » **Botão CSV:** possibilita salvar em arquivos CSV para posterior leitura em aplicativos compatíveis com este padrão.
- » **Botão Excel:** abrirá a listagem em um arquivo Excel.
- » **Botão PDF:** salva um arquivo no formato PDF.
- » **Botão Print:** encaminhará para impressora configurada em seu computador.

2.8. Relatório de pausas

A informação de pausa produtiva é originada através das pausas ativadas pelos funcionários no decorrer de seu expediente de trabalho e armazenadas em banco de dados, possibilitando análise e acompanhamento dos gestores do call center.

O relatório analítico de pausas ativadas pelos operadores pode ser observado a seguir, conforme filtros selecionados:

Apelido	Treinamento	Almoco	Gratifica	Toler	Café 10	Ligação	E-mails	Manutenção	Feedback	Ligação	Reunião	Total
	Interno		Laboral	Água	Mto	Anexo				Paralela		
h049454	00:00:00	26:24:31	02:05:05	06:08:10	16:52:07	00:00:03	00:31:50	00:00:00	01:42:42	00:01:12	00:26:50	54:12:28
h002256	00:00:00	00:00:01	00:00:00	00:00:00	00:00:01	21:43:17	04:51:53	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	26:35:12
h049630	02:50:41	27:55:09	00:40:56	10:06:50	17:48:18	00:05:12	06:03:54	00:13:33	00:00:04	00:18:00	00:00:00	66:18:37
h050995	04:26:00	22:41:26	01:10:04	02:44:52	14:27:20	00:00:00	07:11:12	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	55:48:54
h049819	00:00:00	25:50:10	03:16:44	07:04:04	14:51:27	04:44:26	01:29:21	00:10:37	00:00:00	00:04:58	01:54:27	37:21:13
h051119	02:18:45	24:01:03	01:51:52	06:32:35	08:10:21	00:00:00	02:09:26	00:00:00	00:00:00	00:00:00	02:02:28	47:06:30
Total	09:35:26	126:52:20	07:11:41	32:36:31	72:09:34	26:32:55	22:12:36	00:24:10	01:42:46	00:24:10	04:23:45	

Relatório de pausas produtivas

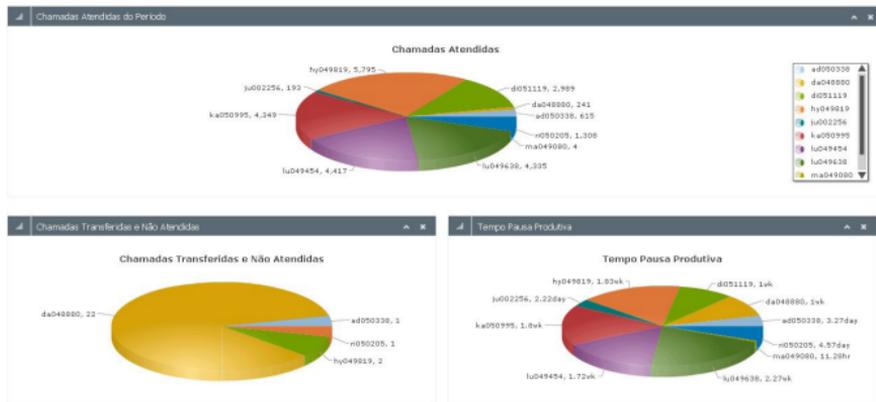
2.9. Relatório de agentes

Com este relatório o gestor do call center pode visualizar o desempenho de cada agente, identificando a quantidade de chamadas receptivas, ativas e perdidas na posição de atendimento PA, tempo total das ligações atendidas, tempo total de fila de espera, tempo total de pausas produtivas e tempo total de pausa eventual (login).

Contagem de Atendimentos		Relatório de Agentes									
24246 Total de Atendimentos		Grupo	Nome	Chamadas	Receptivas	Ativas	Aband.PA	Temp.Rec	Temp.Espera	Pausa Prod.	Pausa Even.
11705 Receptivas Atendidas		Suporte Vertical	ad050338	615	430	104	1	34:10:54	01:36:54	78:31:32	10:25:05
12515 Ativas Atendidas		Suporte Vertical	da048880	241	72	147	22	05:55:23	00:57:50	169:22:36	52:56:17
26 Abandonadas na PA		Suporte Vertical	do051119	2999	1072	1917		46:47:22	05:27:52	169:12:05	08:53:25
36251:27 Receptivas Atendidas		Suporte Vertical	hy049819	5795	2403	3390	2	105:29:44	16:13:00	307:37:04	10:37:04
00:02:53 Média Atendidas		Suporte Vertical	ju002256	193	22	171		00:23:05	00:06:31	53:13:49	59:36:37
53:02:42 Tempo Espera		Suporte Vertical	ka050995	4349	1307	2442		108:46:14	08:07:01	302:39:24	02:23:29
00:00:16 Média Espera		Suporte Vertical	ld049454	4417	2037	2380		110:08:50	10:07:44	288:37:10	03:10:21
1869:33:22 Pausa Produtiva		Suporte Vertical	lu049638	4335	2735	1600		105:32:56	08:10:42	381:18:19	06:49:45
11:00:09:49 Pausa Eventual		Suporte Vertical	ma049080	4		4		00:00:00	00:00:00	11:10:54	06:58:40
		Suporte Vertical	ri050205	1308	1027	280	1	49:36:59	02:15:08	109:44:29	07:18:36
		Grupo	Nome	24246	11705	12515	26	562:51:27	53:02:42	1869:33:22	169:09:49

Relatório de agentes

Também é possível analisar as informações através de gráficos:



Gráficos por agente

2.10. Relatório de gravação de atendimento

Nesta tela é possível visualizar todos os atendimentos que foram gravados pelo software, seja gravação automática ou por demanda. Para escutar a gravação da conversa pressione o botão .

Para filtrar e executar buscas no relatório de gravação de atendimento, acesse a tela a seguir e configure a busca de acordo com o desejado.

Busca gravação de atendimento

É possível imprimir e exportar o relatório de gravação de atendimento para planilha do Excel, documento do Word, HTML e XML.



Exportar

Página 1 de 214 Registros 41 para 60 de 4264 Tamanho da Página 20

Atendimento	Hora Ini	Fone Assinante	Motivo Gravação	Grupo	Nome Agente	Observação	Nome Arquivo	Chamada	Paral
20474	30/09/2016 14:08:12	1121943211		Suporte Vertical	Lucas Bonin Duarte		0001_0004_20160930-140812_00020474.mp3	Recebtiva	Lucas
20473	30/09/2016 13:38:19	00216332153446		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-133819_00020473.mp3	Ativa	Luciana
20471	30/09/2016 13:28:25	002171909969803		Suporte Vertical	Karla de Oliveira Campos Schmidt		0001_0007_20160930-132825_00020471.mp3	Ativa	Karla
20472	30/09/2016 13:28:05	00211932720666		Suporte Vertical	Diego Santos Anzani da Silva		0001_0015_20160930-132805_00020472.mp3	Ativa	Diego
20470	30/09/2016 13:28:50	002171906361536		Suporte Vertical	Karla de Oliveira Campos Schmidt		0001_0007_20160930-132850_00020470.mp3	Ativa	Karla
20467	30/09/2016 13:22:29	002171909969803		Suporte Vertical	Karla de Oliveira Campos Schmidt		0001_0007_20160930-132229_00020467.mp3	Ativa	Karla
20469	30/09/2016 13:22:26	04980004721		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-132226_00020469.mp3	Recebtiva	Luciana
20468	30/09/2016 13:18:16	1136620136		Suporte Vertical	Lucas Bonin Duarte		0002_0004_20160930-131817_00020468.mp3	Recebtiva	Lucas
20466	30/09/2016 13:10:33	002194980150664		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-131033_00020466.mp3	Ativa	Luciana
20465	30/09/2016 13:08:30	71909969803		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-130830_00020465.mp3	Recebtiva	Luciano
20463	30/09/2016 13:08:28	343233233		Suporte Vertical	Karla de Oliveira Campos Schmidt		0001_0007_20160930-130828_00020463.mp3	Recebtiva	Karla
20464	30/09/2016 13:03:26	002194980200075		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-130326_00020464.mp3	Ativa	Luciana
20462	30/09/2016 12:59:57	002194980200075		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-125957_00020462.mp3	Ativa	Luciana
20461	30/09/2016 12:59:56	343233233		Suporte Vertical	Hyowatha de Oliveira Silva		0001_0003_20160930-125956_00020461.mp3	Recebtiva	Hyowatha
20460	30/09/2016 12:57:12	343233233		Suporte Vertical	Luciano Almeida da Silva		0001_0005_20160930-125712_00020460.mp3	Recebtiva	Luciano
20459	30/09/2016 12:46:03	088004721		Suporte Vertical	Karla de Oliveira Campos Schmidt		0001_0003_20160930-124603_00020459.mp3	Ativa	Karla
20458	30/09/2016 12:46:00	1136620136		Suporte Vertical	Hyowatha de Oliveira Silva		0001_0003_20160930-124600_00020458.mp3	Recebtiva	Hyowatha
20457	30/09/2016 12:44:44	1136620136		Suporte Vertical	Luciana Almeida da Silva		0001_0005_20160930-124444_00020457.mp3	Recebtiva	Luciana
20456	30/09/2016 12:31:12	00219771341243		Suporte Vertical	Hyowatha de Oliveira Silva		0001_0003_20160930-123112_00020456.mp3	Ativa	Hyowatha
20405	30/09/2016 12:27:04	00211136621256		Suporte Vertical	Hyowatha de Oliveira Silva		0002_0003_20160930-122704_00020405.mp3	Ativa	Hyowatha

Página 1 de 214 Registros 41 para 60 de 4264 Tamanho da Página 20

Relatório de gravação de atendimento

O relatório de gravação de atendimento possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade de registros. A quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos* de registros. Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de anterior e próxima, dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

2.11. Relatório gerencial de atendimento receptivo

Nesta tela o gestor do call center analisa as chamadas recebidas em longos períodos, ou seja, pesquisa em grande volume de dados. O relatório gerencial de atendimento receptivo mostra somente informações relacionadas a chamadas receptivas que possuem cliente/contato registrado.

Busca

Serviço = Por favor, escolha | Receptiva = Receptiva Não Atendida | Abandonada = Abandonada Atendida Transf. e Não Atendida

Grupo = Por favor, escolha | Agente = Por favor, escolha | Data Atualização = [] []

Tipo Contato = Por favor, escolha | Tipo Cliente = Por favor, escolha | Classificação = Por favor, escolha

Telefone contém [] | Início Atendimento = [] [] | Fim Atendimento = [] []

Ramal contém []

BUSCA EM COLUNAS (*) E OUTRAS.

Busca (*) | Reiniciar os critérios de busca | Busca Avançada

Frase exata Todas as palavras Qualquer palavra

⚠ **Atenção, este relatório requer um filtro antes de ser executado para não comprometer a performance do Call Center, informe o filtro nas opções do Painel de Busca (tempo limite: 10 minutos).**

Busca relatório gerencial de atendimento receptivo

Atenção: este relatório requer um filtro antes de ser executado para não comprometer a performance do call center, informe o filtro nas opções do painel de busca (tempo limite: 10 minutos).

As informações apresentadas pelo relatório são: Data atualização, Serviço, Tipo contato, Tipo cliente, Classificação, Grupo, Agente, Nome contato, Telefone, Celular, Início atendimento, Fim atendimento, Departamento, Ramal, Atendimento, Atendimento original, Status chamada, Tipo chamada, Tempo atendimento, Tempo espera, Telefone cliente e Observação.

É possível imprimir e exportar o relatório de gravação de atendimento para planilha Excel, documento Word e HTML.



Exportar

O relatório gerencial de atendimento receptivo possui uma navegação baseada em páginas, cada uma contendo uma quantidade N (a quantidade de registros pode ser alterada através da opção *Tamanho da página*, onde N pode ser 10, 20, 50, 100 ou *Todos*) de Registros. Pode-se navegar entre as páginas utilizando os botões *Início*, *Anterior*, *Próxima* e *Última*. Os números exibidos ao lado de anterior e próxima, dizem quantas páginas ainda existem para frente ou para trás. Os registros são armazenados numa pilha, onde os mais novos são exibidos no começo (nas primeiras páginas) e os mais antigos no final (nas últimas páginas).

3. Filtros de consulta

É possível realizar filtros e impressões de todos os relatórios do software de gestão de call center DirecTI, conforme opções das figuras a seguir:



Filtro de consulta

Selecionar Filtro de Dados

Data Inicial: 30/09/2016 00:00:00 Data Final: 30/09/2016 23:59:59

Duração de Chamadas DE: 00:00 (MM:SS) ATÉ: 00:00 (MM:SS)

Filtrar Hora Inicial: 00:00 (HH:MM) Filtrar Hora Final: 23:59 (HH:MM)

CTI Serviço: [todos] CTI Agente: [todos]

Relatório Sintético Agrupado por:
 Serviço Todos Somente Receptivos Somente Ativos Somente Não Atendidos

Dia da Semana / Faixa de Horário (HH:MM):
 Domingo Segunda Terça Quarta Quinta Sexta Sábado • de: 00:00 até:
23:59

Atualizar em: 0 Segundos Filtrar Número de Telefone: _____

Fechar Limpar Filtro Somente Filtrar Salvar & Filtrar

Opções filtro de consulta

- » **Data inicial/Final:** informe a data e hora inicial e final desejada na consulta.
- » **Duração de chamadas:** informe o range de duração de chamada desejada na consulta.
- » **Hora inicial/Final:** informe hora de início e fim do expediente de trabalho da equipe para filtrar somente dados necessários.
- » **CTI serviço:** informe o serviço desejado na consulta.
- » **CTI agente:** informe o operador (agente) específico para consulta.

» **Atualizar em:** informe o período de atualização automática desejado. Quando o gestor decidir projetar qualquer gráfico e/ou relatório em tela com finalidade de monitoramento, informe o período de tempo que o software atualizará a tela automaticamente.

» **Filtrar número de telefone:** informe o número de telefone específico para pesquisa.

Demais configurações mudam conforme o relatório em análise, ou seja, há configurações específicas para determinados relatórios.

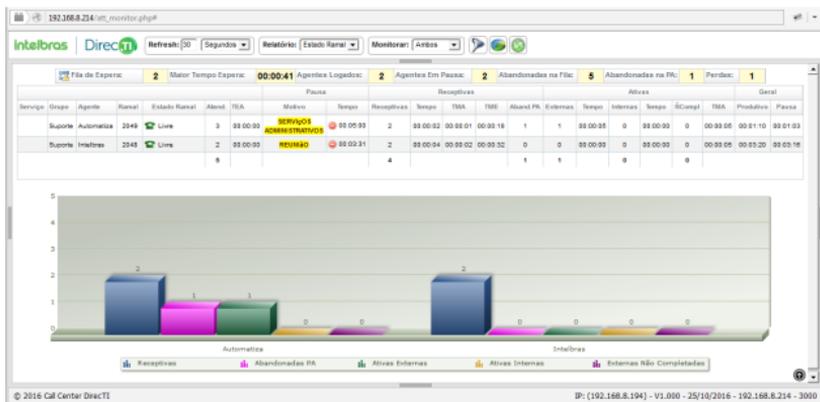
A opção *Somente filtrar* apresentará os gráficos e relatórios na tela conforme configuração. A configuração é perdida assim que outra tela for acessada.

A opção *Salvar & Filtrar* apresentará os gráficos e relatórios na tela conforme configuração. A configuração será mantida para todas as telas do software até que o logout seja feito.

4. Monitoramento

Com esta função é possível acompanhar em tempo real as atividades do call center, tais como:

- » Fila de espera.
- » Ramal ocupado, fora do gancho, etc.
- » Agente disponível ou em pausa.
- » Número do telefone, nome do serviço.
- » Duração dos eventos, tanto dos ramais, quanto das ligações.
- » Estatísticas de fila e ligações.
- » Além disso, é possível programar avisos sonoros ou visuais para destacar algum tipo de situação, como tempo de ligação, cliente na fila de espera, solicitação de apoio do supervisor, solicitação de liberação de pausa produtiva, etc.



Tela de monitoramento

Maior tempo espera: ligação com maior tempo em espera.

Agentes logados: quantidade de atendentes logados no software DirectTI Cliente.

Agentes em pausa: quantidade de atendentes pausados no momento.

Abandonadas na fila: quantidade de ligações abandonadas em fila de espera.

Abandonadas na PA: quantidade de ligações abandonadas na posição de atendimento (PA) por falta de pausa e/ou atendimento.

Perdas: quantidade de ligações perdidas.

Serviço: serviço ao qual a ligação está sendo direcionada e/ou atendida.

Grupo: grupo de atendimento que está atendendo a ligação.

Agente: agente que está atendendo a ligação.

Ramal: ramal que o atendente tem configurado no DirectTI Cliente.

Estado ramal: situação que se encontra o ramal do atendente, ocupado ou livre, quando ocupado informa o número do cliente em atendimento.

Atend.: quantidade de atendimentos.

TEA: Tempo em Atendimento.

Pausa

- » **Motivo:** motivo da pausa que o operador acionou conforme configurado no módulo Supervisor.
- » **Tempo:** tempo acumulado da pausa acionada.

Receptivas

- » **Receptivas:** quantidade de ligações receptivas (recebidas).
- » **Tempo:** tempo acumulado das ligações receptivas (recebidas).
- » **TMA:** Tempo Médio de Atendimento Receptivo.
- » **TME:** Tempo Médio de Espera para atendimento.
- » **Aband. PA:** quantidade de ligações abandonadas na Posição de Atendimento (PA).

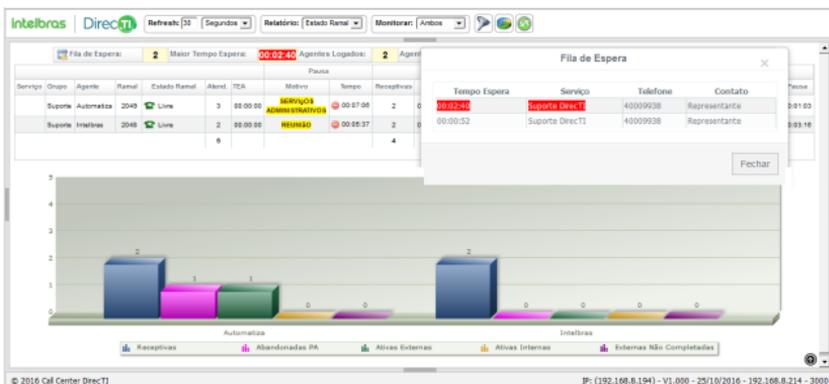
Ativas

- » **Externas:** quantidade ligações ativas (realizadas) pelo atendente para números externos.
- » **Tempo:** tempo acumulado de ligações ativas (realizadas) pelo atendente.
- » **Internas:** quantidade de ligações internas realizadas dentro da empresa, ou seja, entre ramais.
- » **Tempo:** tempo acumulado de ligações internas realizadas pelo atendente.
- » **ÑCompl:** quantidade de ligações ativas (realizadas) não completadas (tentativas de ligações que estavam com o destino ocupado e/ou não atende).
- » **TMA:** Tempo Médio de Atendimento ativo pelo atendente.

Geral

- » **Produtivo:** tempo total acumulado de ligações ativas e receptivas produtivas.
- » **Pausa:** tempo total acumulado de pausas ativas pelo atendente.

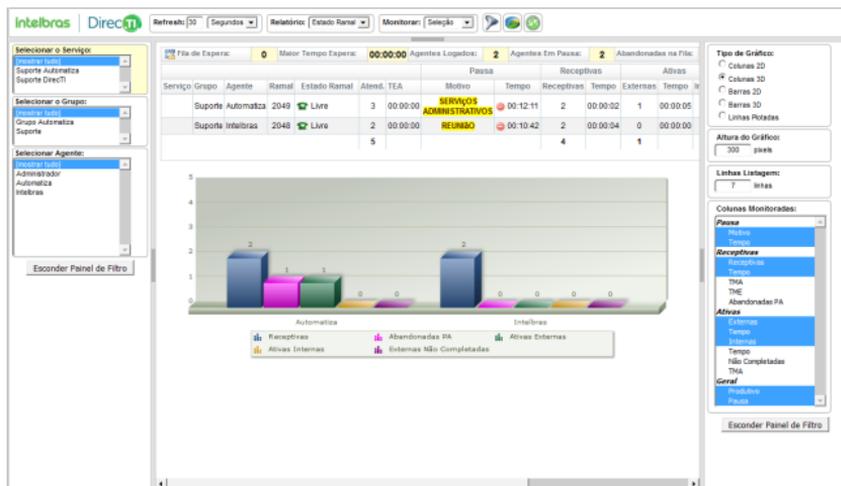
É possível acompanhar detalhes da fila de espera acessando a função *Mostrar fila de espera* através do ícone .



Monitoramento da fila de espera

É possível customizar a apresentação do gráfico e tabelas do monitoramento, adequando-se a operação em andamento. A customização e filtros podem ser feitos com os seguintes parâmetros:

- » Filtro por serviço, grupo e agente.
- » Filtro dos parâmetros do relatório por atendimento receptivo, ativo ou seletivo (customizado).
- » Apresentação do relatório para estado de ramal ou produtividade.
- » Customização do tipo e altura de apresentação do gráfico.



Monitoramento com filtros

Termo de aceite e uso de licença do software DirecTI

INTELBRAS S/A – INDÚSTRIA DE TELECOMUNICAÇÃO ELETRÔNICA BRASILEIRA, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob n.º 82.901.000/0001-27, estabelecida à Rodovia BR 101, km 210, Área Industrial, São José – SC, doravante denominada **DESENVOLVEDOR**, estabelece com Vossa Senhoria, (pessoa física ou jurídica), o presente contrato de licença de programa de computador, mediante as cláusulas a seguir estabelecidas.

1. Aceitação do contrato – Ao instalar o programa de computador, doravante denominado **SOFTWARE**, o adquirente, doravante denominado **LICENCIADO**, estará manifestando sua concordância em se vincular e se submeter a todos os termos deste contrato.
2. Objeto do contrato – O presente contrato refere-se à aquisição da licença de uso do software de Gestão de Call Center DirecTI, doravante denominado SOFTWARE, de propriedade do desenvolvedor, sendo que o seu funcionamento, conforme previsto nos manuais dos produto, dependerá ainda: i) da instalação do software “Call Center DirecTI”, disponível no site da Intelbras (www.intelbras.com.br); e ii) da conexão da chave de hardware, a ser adquirida junto aos Parceiros de vendas da Intelbras.
3. Concessão da licença – O presente contrato em nenhum momento se refere à venda ou transferência de propriedade, mas tão somente à licença não exclusiva de utilização do SOFTWARE, a ser inserido pelo LICENCIADO em sua chave de hardware, para direito de acesso ao aplicativo da PA ao Módulo Supervisor, às campanhas (Power Dialling) e à licença de Integração, correspondentes ao número de licenças de uso adquiridas previamente junto ao DESENVOLVEDOR ou a alguém por ele indicado. As licenças são de uso exclusivo para funcionamento do software de Gestão de Call Center DirecTI, sendo condição para funcionamento estarem inseridas na chave de hardware, cujo ID foi repassado ao DESENVOLVEDOR e vinculado à licença enviada ao LICENCIADO. **A perda da chave de hardware ocasionará a perda da(s) licença(s) de uso a ele vinculada(s), devendo o LICENCIADO adquirir nova(s) licença(s).**
 - 3.1. Em caso de dano na chave de hardware, que necessite a remessa de nova(s) licença(s) de uso, o LICENCIADO deverá encaminhar ao DESENVOLVEDOR o “ID” da nova chave de hardware, momento em que o DESENVOLVEDOR enviará a(s) Licença(s) de uso com base no ID da nova chave de hardware e destruirá a chave de hardware com defeito, o que desde já fica autorizado pelo LICENCIADO. Após, o LICENCIADO deverá enviar a chave com problema ao DESENVOLVEDOR.

4. Direitos Autorais – O desenvolvedor é exclusivo proprietário do SOFTWARE, o qual detém todos os direitos sobre o mesmo, que por sua vez encontra-se protegido pela legislação em vigor, aplicável à propriedade industrial e ao direito autoral. É vedada qualquer tipo de alteração no SOFTWARE, bem como a distribuição a terceiros.
5. Restrições – É vedado em qualquer circunstância transferir, ceder, alugar, arrendar, sublicenciar, vender ou de qualquer outra forma dispor do SOFTWARE, quer temporária, quer permanentemente, que não da forma expressa neste contrato. É vedado ao LICENCIADO modificar, adaptar, traduzir, fazer engenharia reversa do programa, descompilar, desmontar ou criar obras derivadas baseadas no programa fornecido, bem como na documentação que o acompanha. Os avisos de reserva de direitos existentes no programa e na documentação não poderão ser destruídos, ocultados ou alterados.
6. Reprodução – O LICENCIADO não poderá, sob qualquer pretexto, duplicar ou copiar o programa ou a documentação técnica, no todo ou em parte. Todavia, o DESENVOLVEDOR recomenda expressamente que, para fins de salvaguarda, o LICENCIADO programe com a frequência que julgar necessário, a realização do procedimento de backup do banco de dados e dos arquivos de áudio das gravações das ligações.
7. Atualização do Produto – O DESENVOLVEDOR se reserva o direito de periodicamente lançar novas versões do SOFTWARE, e simultaneamente descontinuar a comercialização das versões anteriores, ou ainda lançar módulos adicionais contendo novas funções, ocasiões em que as licenciadas e o público em geral poderão adquirir a versão mais recente ou os novos módulos, pelo valor definido na tabela de preços do DESENVOLVEDOR.
8. Política de Privacidade

Quando o cliente compartilha informações conosco, podemos tornar o software de Gestão de Call Center DirecTI ainda melhor. Queremos ser claros quanto ao modo como estamos usando suas informações e ao modo como o cliente pode proteger sua privacidade.

A Política de Privacidade explica:

- » Quais informações coletamos e por que as coletamos.
- » Como usamos essas informações.
- » As opções que oferecemos, incluindo o modo de acessar e atualizar informações.

Sua privacidade é importante para a Intelbras, portanto, sendo você um cliente novo ou antigo, por favor reserve um tempo para conhecer nossas práticas. E, se você tiver alguma dúvida, entre em contato conosco através de nossos canais de suporte: (48) 2106-0006, chat, e-mail: suporte@intelbras.com.br.

8.1. Informações que coletamos

Coletamos informações para fornecer serviços melhores a todos os nossos usuários, desde descobrir coisas básicas, como a quantidade de chamadas que estão paradas na fila, até coisas mais complexas, como melhorar a performance do software de gestão de Call Center DirectTI.

8.1.1. Como coletamos informações

A partir do uso de nossos serviços, coletamos informações sobre quais deles o usuário utiliza e como os utiliza, por exemplo, quando realiza o registro do software ou quando realiza a atualização da software. Essas informações incluem:

- » **Informações do equipamento:** coletamos informações específicas de dispositivos (por exemplo, modelo de hardware, versão do sistema operacional, identificadores exclusivos de produtos e informações de rede móvel e fixa, inclusive número de telefone).
- » **Informações de registro:** quando o cliente utiliza nossos serviços ou vê conteúdo fornecido pela Intelbras, nós coletamos e armazenamos automaticamente algumas informações em registros do servidor. Isso inclui:
 - » Detalhes de como o usuário utilizou nosso serviço, como suas consultas de pesquisa.
 - » Endereço de protocolo de Internet (IP).
 - » Informações de evento de dispositivo como problemas, atividade de sistema, configurações de hardware, tipo de navegador, idioma do navegador, data e horário de sua solicitação e URL de referência.
 - » Cookies que podem identificar exclusivamente seu navegador ou seu registro através do registro do software.
 - » Código Identificador (ID) da chave de hardware, dados informados no momento do registro, como: Endereço, Telefone, e-mail, CNPJ.
- » **Informações do local:** quando o cliente utiliza o serviço da Intelbras, podemos coletar e processar informações sobre a localização real dele, usando a tecnologia para determinar a localização, como o endereço IP público e o endereço físico informados no momento da instalação.

- » **Armazenamento local:** podemos coletar e armazenar informações (inclusive informações pessoais) localmente em seu dispositivo usando mecanismos como armazenamento no navegador da web (inclusive HTML 5) e caches de dados de aplicativo.

8.1.2. Como usamos as informações que coletamos

Usamos as informações que coletamos em todos nossos serviços para fornecer, manter, proteger e melhorar esses serviços, desenvolver novos e proteger a Intelbras e nossos clientes. Também usamos essas informações para oferecer ao usuário um conteúdo específico, por exemplo, fornecer resultados mais relevantes dos serviços contratados.

Quando o usuário entra em contato com a Intelbras, mantemos um registro da comunicação para ajudar a resolver qualquer problema que ele possa estar enfrentando. Podemos usar o endereço de e-mail do usuário para informar a ele sobre nossos serviços, por exemplo, as próximas mudanças ou melhorias.

8.2. Informações que compartilhamos

Não compartilhamos informações pessoais com empresas, organizações e indivíduos externos à Intelbras, salvo em uma das seguintes circunstâncias:

- » **Com sua autorização:** compartilharemos informações pessoais com empresas, organizações ou indivíduos externos à Intelbras.
- » **Por motivos legais:** compartilharemos informações pessoais com empresas, organizações ou indivíduos externos à Intelbras se acreditarmos, de boa-fé que o acesso, o uso, a conservação ou a divulgação das informações sejam razoavelmente necessários para:
 - » Cumprir qualquer legislação, regulação, processo formal ou solicitação governamental aplicável.
 - » Cumprir Termos de Serviço aplicáveis, inclusive investigação de possíveis violações.
 - » Detectar, impedir ou abordar de alguma outra forma fraudes, questões técnicas ou de segurança.
 - » Proteger contra dano aos direitos, a propriedade ou a segurança da Intelbras, nossos usuários ou o público, conforme solicitado ou permitido por lei.

Podemos compartilhar informações que não sejam pessoalmente identificáveis publicamente e com nossos parceiros, como sites de editores, anunciantes ou sites relacionados. Por exemplo, podemos compartilhar informações publicamente para mostrar tendências sobre o uso geral de nossos serviços.

Se a Intelbras estiver envolvida em uma fusão, aquisição ou venda de ativos, continuaremos a garantir a confidencialidade de qualquer informação pessoal e avisaremos os usuários afetados antes que as informações pessoais sejam transferidas ou sejam submetidas a uma política de privacidade diferente.

8.3. Segurança das informações

Trabalhamos com afinco para proteger a Intelbras e nossos clientes de acesso não autorizado ou alteração, divulgação ou destruição não autorizada das informações que detemos. Especificamente:

- » Analisamos nossa coleta de informações, práticas de armazenamento e processamento, inclusive medidas de segurança física, para proteção contra acesso não autorizado aos sistemas.
- » Restringimos o acesso a informações pessoais por parte de empregados, contratados e representantes da Intelbras que necessitam saber dessas informações para processá-las para nós, e que estão sujeitos a rigorosas obrigações contratuais de confidencialidade, podendo ser processados ou dispensados se deixarem de cumprir tais obrigações.

8.4. Alterações

Nossa Política de Privacidade pode ser alterada de tempos em tempos. Nós não reduziremos os direitos do usuário nesta Política de Privacidade sem seu consentimento explícito. Publicaremos quaisquer alterações da política de privacidade nesta página e, se as alterações forem significativas, forneceremos um aviso com mais destaque (incluindo, para alguns serviços, notificação por e-mail das alterações da política de privacidade). Também manteremos as versões anteriores desta Política de Privacidade arquivadas para que o usuário possa visualizá-las.

9. Garantia e Responsabilidade Limitada – O DESENVOLVEDOR garante o desempenho do programa, em compatibilidade com a sua essência descrita no Guia de Instalação, desde que operado dentro de suas especificações. Entretanto, por suas características intrínsecas, não se pode considerar que o programa esteja isento de erros, que seu funcionamento seja ininterrupto ou que suas funções satisfaçam os requisitos dos usuários, razão pela qual fica expressamente estipulado que o LICENCIADO o utiliza por sua conta e risco. A garantia e responsabilidade do DESENVOLVEDOR se resume ao SOFTWARE em si, considerado tão somente como licença de uso de cópias do SOFTWARE, sendo que, em caso de disfunções ou qualquer outra ocorrência, a única responsabilidade do DESENVOLVEDOR será de, a seu critério, reparar ou repor as cópias defeituosas, sempre vinculando a substituição da chave de hardware, ou ainda restituir o preço pago pelas licenças, sempre mediante a devolução da chave de hardware com a(s) licença(s), acompanhadas da respectiva nota fiscal, restringindo-se a garantia e a responsabilidade do DESENVOLVEDOR a esses procedimentos e ao valor pago pela(s) licença(s), sendo que a contratante/licenciada, expressamente e em caráter irrevogável, isenta o DESENVOLVEDOR de quaisquer outras garantias ou responsabilidades, principalmente quanto à recomposição de dados, informações ou serviços sinistrados, cujas despesas e responsabilidades são da contratante/licenciada. Em nenhuma hipótese o DESENVOLVEDOR ou qualquer outra empresa ou pessoa que tenha participado do processo de criação, produção, comercialização ou entrega do programa poderá ser responsabilizada por qualquer dano, direto, indireto, consequente ou de outra natureza, inclusive e não limitado a danos emergentes ou lucros cessantes, perda de rendimentos, paralisação de operações, perda de informações ou outras perdas pecuniárias, nem por reivindicações de danos por parte de terceiros, resultantes do uso ou incapacidade de uso do programa, seja por disfunções, falhas, defeitos ou qualquer motivo ou circunstâncias relacionadas ao programa. Em caso algum a responsabilidade do DESENVOLVEDOR poderá ultrapassar o valor pago pelas licenças. Considera-se anulada a garantia oferecida pelo DESENVOLVEDOR, caso a falha do programa seja resultado de acidente, negligência, abuso, uso ou aplicação indevida.

- 9.1. Durante esse período de garantia o desenvolvedor deverá prestar serviços de manutenção, esclarecendo dúvidas e corrigindo eventuais falhas funcionais ou de lógica, relatadas pelo LICENCIADO sem qualquer ônus adicional.
- 9.2. Os treinamentos técnicos e comerciais serão ministrados de acordo com a disponibilidade de agenda disponível no site Portal de Treinamentos do ITEC – Centro de Capacitação e Tecnologia Intelbras (www.intelbras.com.br/itec)
- 9.3. Qualquer nova implementação no SOFTWARE que for considerada necessária pelo LICENCIADO deverá ser objeto de um novo contrato, observado o interesse do DESENVOLVEDOR em tal implementação.

- 9.4. Quaisquer serviços de manutenção e de esclarecimento de dúvidas a serem prestados após o prazo da garantia deverão ser objeto de um novo contrato.
- 9.5. O desenvolvedor disponibiliza a função e aconselha a realização frequente de backups dos arquivos de áudio das gravações de chamadas e da base de dados do Call Center DirectTI, razão pela qual não se responsabiliza pela perda desses dados ou problemas ocorridos com eles.
10. Prazo de Validade Técnica – Cada licença do SOFTWARE terá validade técnica de 03 (três) meses a contar da data da emissão da nota fiscal relativa à licença de uso.
11. Rescisão – Este contrato poderá ser rescindido por interesse das partes a qualquer instante ou por quebra de qualquer cláusula. Nesse caso deverá haver a imediata devolução e/ou destruição do SOFTWARE para o desenvolvedor não cabendo em nenhuma hipótese qualquer tipo de devolução da quantia efetivamente paga.
12. Condições gerais – A inviabilidade de condições isoladas deste contrato não constitui invalidade de todo o contrato, sendo que as modificações deverão ser realizadas de forma escrita, não vigorando e gerando qualquer efeito de acordos verbais.
13. Este contrato obriga as partes, seus sócios, herdeiros e sucessores ao fiel e integral cumprimento das cláusulas aqui ajustadas, sendo, pois, irrevogável e irretroatável.
14. As partes elegem o foro da Comarca de São José – SC, para dirimirem eventuais dúvidas ou litígios provenientes do presente contrato, com exclusão de qualquer outro por mais privilegiado que seja.

intelbras



fale com a gente

Suporte a clientes: (48) 2106 0006

Fórum: forum.intelbras.com.br

Suporte via chat: intelbras.com.br/suporte-tecnico

Suporte via e-mail: suporte@intelbras.com.br

SAC: 0800 7042767

Onde comprar? Quem instala?: 0800 7245115

Produzido por: Intelbras S/A – Indústria de Telecomunicação Eletrônica Brasileira
Rodovia SC 281, km 4,5 – Sertão do Maruim – São José/SC – 88122-001
CNPJ 82.901.000/0014-41 – www.intelbras.com.br

01.19
Indústria brasileira