Avaya CMS Supervisor

Emissão 14

Relatórios

07-601590-PTB

© Fevereiro de 2005 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.

Aviso
Apesar dos esforços empregados para assegurar que as informações constantes deste, quando de sua impressão, eram completas e corretas, a Avaya Inc. não se responsabiliza por eventuais erros de impressão. Alterações e correções poderão ser oportunamente realizadas em versões futuras deste documento.

Isenção de responsabilidade quanto à modificações na documentação
A Avaya Inc. não se responsabiliza por qualquer modificação, adição ou exclusão efetuadas sobre a versão original publicada deste documento, a menos que as modificações, adições ou exclusões tenham sido realizadas.

Insenção de responsabilidade quanto a links
A Avaya Inc. não é responsável pelo conteúdo ou confiabilidade de qualquer site de terceiros mencionado em qualquer parte deste documento e não endossa necessariamente os produtos, serviços ou informações neles descritos ou oferecidos. A Avaya Inc. não pode garantir que esses links sempre funcionem e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas a eles vinculadas.

Licença de Uso do Produto
O USO OU INSTALAÇÃO DE UM PRODUTO INDICA QUE O USUÁRIO FINAL ACEITOU OS TERMOS DA LICENÇA DE USO GENÉRICA DISPONÍVEL NO WEBSITE DA AVAYA, EM http://support.avaya.com/LicenseInfo/ ("TERMOS DA LICENÇA GENÉRICA"). NÃO USE O PRODUTO SE NÃO QUISER ACEITAR OS TERMOS DA LICENÇA GENÉRICA. ALÉM DOS TERMOS DA LICENÇA GENÉRICA, APLICAM-SE TAMBÉM AO USO DO PRODUTO OS TERMOS E RESTRIÇÕES A SEGUIR, OS QUAIS SERÃO, IGUALMENTE, CONSIDERADOS ACEITOS PELO USUÁRIO FINAL QUE PROCEDA AO USO OU INSTALAÇÃO DO PRODUTO.
A licença de uso condedida pela Avaya para o Usuário Final será de um dos tipos descritos abaixo. A quantidade de licenças e unidades de capacidade aplicáveis às quais a licença é concedida será de um (1), a menos que uma quantidade de licenças ou unidades de capacidade seja especificada na Documentação ou em outro material disponível para o Usuário Final. "Processador Designado" significa um dispositivo único de processamento idependente. "Servidor" significa um Processador Designado que hospeda uma aplicação de software a ser acessada por vários usuários. "Software" significa programas de computador em código de objeto, originalmente licenciados pela Avaya e utilizados pelo Usuário Final, como Produtos autônomos ou pré-instalados no Hardware. "Hardware" significa equipamentos padrão, originalmente vendidos pela Avaya e utilizados pelo Usuário Final.
Tipos de licença:
Licença de Usuário Simultâneo (US). O Usuário Final pode instalar e usar o Software em vários Processadores Designados ou em um ou mais Servidores, desde que apenas a quantidade licenciada de Unidades acessem e usem o Software a qualquer momento específico. Uma "Unidade" significa a unidade na qual a Avaya, a seu exclusivo critério, estipula o preço de suas licenças, e pode corresponder, mas não limitado a, um agente, porta ou usuário, uma conta de email ou de correio de voz em nome de uma pessoa ou função corporativa (por exemplo, webmaster ou suporte), ou uma entrada de diretório no banco de dados administrativo usado pelo Produto que permita uma interface entre o usuário e o Software. As Unidades podem ser vinculadas a um Servidor específico identificado.

Direitos autorais
Exceto onde de outra forma explicitamente declarado, o Produto é protegido por leis de direitos autorais ("copyright") e outras relacionadas aos direitos de propriedade. A reprodução, transferência e/ou uso não autorizados podem constituir delito civil, diante da legislação aplicável.

Componentes de Terceiros
Alguns programas ou partes de software inclusos no Produto podem conter software distribuído mediante contrato com terceiros ("Componentes de Terceiros"), cujos termos podem ampliar ou limitar os direitos de uso de certas partes do Produto ("Termos de Terceiros"). As informações que identificam Componentes de Terceiros e Termos de Terceiros correspondentes e aplicáveis podem ser encontradas no website da Avaya, em: http://support.avaya.com/ThirdPartyLicense/

Intervenção da Avaya contra fraudes
Os usuários de produtos, estabelecidos nos Estados Unidos ou Canadá que suspeitem estar sendo vítimas de chamadas fraudulentas e precisem de assistência ou suporte técnico devem telefonar para a linha direta de intervenção contra chamadas fraudulentas do centro de assistência técnica da Avaya, telefone +1-800-643-2353. Os usuários de outros países devem entrar em contato com o distribuidor local da Avaya ou telefonar para +1 908-953-7276 para obter assistência. As suspeitas de vulnerabilidades de segurança dos Produtos Avaya devem ser comunicadas à Avaya por email para: securityalerts@avaya.com.
Para obter números de telefone de suporte adicionais, visite o site da Avaya: http://www.avaya.com/support

Marcas comerciais
Avaya é uma marca comercial da Avaya Inc.
Todas as marcas comerciais não pertencentes à Avaya pertencem a seus respectivos titulares.

lInformações sobre pedidos de documentos:
Avaya Publications Center
Voz: +1-207-866-6701
1-800-457-1764 (ligação gratuita, somente nos Estados Unidos e Canadá)
Fax: +1-207-626-7269
1-800-457-1764 (ligação gratuita, somente nos Estados Unidos e Canadá)
Por carta: Globalware Solutions
200 Ward Hill Avenue
Haverhill, MA 01835 EUA
A/C: Avaya Account Manager
Web: http://www.avaya.com/support
Email: totalware@gwsmail.com
Pedir: Documento Nº 07-300334-PT-BR, Versão 1.0
Abril de 2005
Para obter as versões mais recentes da documentação, visite o site de suporte da Avaya:
http://www.avaya.com/support

Suporte da Avaya
A Avaya oferece um número de telefone a ser usado para comunicar problemas ou fazer perguntas sobre o seu Contact Center. O número do telefone de suporte é 1- 800- 242- 2121, nos Estados Unidos. Para obter números adicionais de suporte telefônico, visite o site da Avaya: http://www.avaya.com/support

Avaya CMS Supervisor
Emissão 14
Relatórios

Sumário

Prefácio

Objetivo . . . 18
Usuários alvo . . . 18
Visão geral . . . 18
Convenções e terminologia . . . 19
Motivo para a reedição . . . 19
Disponibilidade . . . 20
Documentação relacionada . . . 21
Descrição das mudanças . . . 21
Documentos de software . . . 21
Documentos de administração . . . 22
Documentos do hardware . . . 22
Documentos do Communication Manager . . . 22
Documentos de atualização do Avaya CMS . . . 23
Atualizações da carga base . . . 23
Atualização de plataforma e migração de dados . . . 23
Avaya Call Management System Upgrade Express (CUE) . . . 23
Sites da web com a documentação . . . 24
Suporte . . . 25

Introdução

Sobre o CMS e o Supervisor . . . 27
Relatórios disponíveis . . . 28
Interações com recursos do servidor de comunicação . . . 31
Como o CMS rastreia dados de DAC . . . 31
Códigos de motivo Pausa . . . 31
Terminologia . . . 33
Pré-requisitos de administração do sistema . . . 35
Dicionário . . . 35
Administração da central de atendimento . . . 35
Permissões do usuário . . . 35
Configuração do sistema . . . 35
Relações com outros subsistemas . . . 36
Agenda . . . 36
CMS . . . 36
Dicionário . . . 36

Exceções 36
Scripting 37
Permissões do usuário 37
Estados do agente, da especialidade e do tronco 38
Estado do agente 38
Estados da especialidade 40
Estados do tronco 40
Taxa de atualização para relatórios em tempo real e integrados 42
Taxa de atualização mais rápida permitida 42
Taxa de atualização padrão 42

Como usar relatórios

Como este capítulo foi organizado 43
Como acessar relatórios 43
Recursos Designer de Relatórios e Scripting 44
Designer de Relatórios 44
Scripting 44
Como selecionar e executar relatórios 45
Sobre como selecionar datas de execução de relatórios históricos 45
Maneiras diferentes de selecionar datas 45
Sobre as janelas de procura 45
Usar a janela Procurar Data 46
Caminho de navegação 46
Procedimento 46
Usar a janela Procurar Datas 46
Caminho de navegação 46
Procedimento 47
Usar a janela Procurar Mês 48
Caminho de navegação 48
Procedimento 48
Usar a janela Procurar Meses 49
Caminho de navegação 49
Procedimento 49
Sobre como selecionar os horários de execução de relatórios históricos 50
Selecionar horas 50
Usar a janela Procurar Hora 51
Caminho de navegação 51
Procedimento 51
Como sair e reiniciar relatórios 52
Como sair de um relatório 52
Como reiniciar um relatório 52
Barra de menu Relatório 53
Menu Relatório 53
Menu Relatório 53
Funções de item de menu 54
Salvar como HTML 56
Navegadores 56
Como selecionar a localização de Salvar como HTML 56
Como usar Salvar como HTML 57

Arquivos de saída . . . 58
Templates . . . 58
Não utilizar templates . . . 59
Como usar templates existentes . . . 59
Tags da template Salvar como HTML . . . 59
Fontes . . . 60
Editar . . . 61
Menu Editar . . . 61
Funções de item de menu . . . 62
Formato . . . 63
Menu Formato . . . 63
Funções de item de menu . . . 63
Ferramentas . . . 63
Menu Ferramentas . . . 63
Funções de item de menu . . . 64
Opções . . . 64
Menu Opções . . . 64
Funções de item de menu . . . 65
Como editar e exibir relatórios . . . 66
Layouts de relatórios . . . 66
Tipos de relatório . . . 66
O que constitui um relatório? . . . 66
Tabelas . . . 66
Gráficos . . . 68
Formatar relatórios tabulares . . . 69
Como acessar a janela Opções de Formato de Tabela . . . 69
Guia Geral . . . 69
Parâmetros da guia Geral . . . 69
Guia Classificação . . . 70
Como usar a guia Classificação . . . 70
Sobre a janela Opções de Formato de Gráfico . . . 71
Sobre gráficos . . . 71
Acessar a janela Opções de Formato de Gráfico . . . 71
Como influenciam as alterações . . . 71
Tópico relacionado . . . 71
Campos e janelas da guia Geral . . . 72
Caminho de navegação . . . 72
Campos da guia Geral . . . 72
Campos e janelas da guia Efeitos 3D . . . 73
Tópico relacionado . . . 73
Caminho de navegação . . . 73
Campos da guia 3D . . . 73
Campos e janelas da guia Eixo . . . 74
Caminho de navegação . . . 74
Campos da guia Eixo . . . 75
Campos e janelas da guia Tipo . . . 75
Caminho de navegação . . . 75
Campos da guia Tipo . . . 76
Campos e janelas da guia Título . . . 77
Caminho de navegação . . . 77
Campos da guia Título . . . 77

Campos e janelas da guia Legenda 78
Caminho de navegação 78
Campos da guia Legenda 78
Campos e janelas da guia Legendas de Dados 79
Caminho de navegação 79
Campos da guia Legendas de Dados 80
Minimizar janelas de saída de relatório 81
Ícones associados às janelas minimizadas de relatório 81
Ícones associados aos limiares minimizados de um relatório 82
Menus instantâneos do botão direito do mouse 83
Girar um gráfico 3D 85
Exportar dados de relatório 86
Padrões 86
Formato de relatório 86
Como exportar dados de um relatório 86
Copiar relatórios gráficos 88
Como redimensionar janelas e colunas de relatório 89
Como redimensionar uma janela 89
Janela padrão de relatório 89
Janela de relatório gráfico 89
Como alterar a largura de uma coluna 89
Como definir realces de limiares de relatório 89
Relatórios 90
Entidades 90
Ativar e desativar realces 90
Exemplo 91
Definir realces de limiares de relatório 92
Antes de começar 92
Procedimento 92
Dicas sobre a definição de realces de limiares de relatório 94
Definições de limiares de agente disponíveis 96
Definições de limiares para o Grupo/Especialidade Disponível 99
Sobre as definições de limiares para o grupo/especialidade 99
Tabela do Grupo/Especialidade 100
Definições de limiares de VDN disponível 103
Opções de relatório 106
Guia Opções Gerais 107
Opções 107
Guia Opções de Cores do Relatório 109
Esquema 109
Guia Opções de Cores dos Limiares 111
Procedimento 111
Guia Opções de Formato do Nome 112
Procedimento 112
Criar um novo esquema de cores de relatório 113
Procedimento 113
Criar um novo esquema de cores de limiar 114
Procedimento 114
Criar um novo formato de nome 116

Relatórios em tempo real

Organização de relatórios em tempo real 117
Sobre os relatórios em tempo real 118
Introdução 118
Apresentação 118
Tabela do sistema de relatórios em tempo real 119
Relatórios de Agentes 121
Informações gerais sobre relatórios de Agentes 121
O que contém um relatório de Agentes 121
Organização de relatórios de Agentes 121
Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada 122
Campos de entrada do relatório de Agentes 122
Relatório de Grupo de Agentes 124
O que você deve saber sobre este relatório 124
Descrição do relatório de Grupo de Agentes 124
Relatório de Agentes 127
O que você deve saber sobre este relatório 127
Descrição do relatório de Agentes 127
Relatório de Informações de Agente 130
O que você deve saber sobre este relatório 130
Descrição do relatório de Informações de Agente 131
Relatório Gráfico - Informações 135
O que você deve saber sobre este relatório 135
Descrição do relatório Gráfico - Informações 136
Outros relatórios 141
Informações gerais sobre outros relatórios 141
O que contêm outros relatórios 141
Organização de outros relatórios 141
Janela do seletor de Outros relatórios 142
Relatório de Resumo da Contagem de Eventos 143
O que você deve saber sobre este relatório 143
Relações com outros subsistemas 143
Janela de entrada do Resumo da Contagem de Eventos 144
Campos de entrada do Resumo da Contagem de Eventos 145
Descrição do Relatório do Resumo da Contagem de Eventos 146
Relatório de Multi-DAC 147
O que você deve saber sobre este relatório 147
Janela de entrada do relatório de Multi-DAC 148
Campos de entrada do relatório Multi-DAC 149
. 150
Descrição do relatório de Multi-DAC 150
Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC 155
O que você deve saber sobre este relatório 155
Janela de entrada do relatório de Agente Especialista Multi-DAC 156
Campos de entrada do relatório de Agente Especialista Multi-DAC 157
Descrição do relatório de Agente Especialista de Multi-DAC 158
Relatórios de Fila/Agente 163
Informações gerais sobre relatórios de Fila/Agente 163
O que contêm os Relatórios de Fila/Agente 163

Organização dos relatórios de Fila/Agente 163
Janela do seletor de Fila/Agente e campos de entrada 164
Campos de entrada do relatório de Fila/Agente 164
Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila 165
O que você deve saber sobre este relatório 165
Descrição do relatório de Estado do Agente Especialista/Fila 165
Relatório de Estado da Fila/Agente 172
O que você deve saber sobre este relatório 172
Descrição do relatório de Estado da Fila/Agente 172
Relatório de Resumo de Fila/Agente 179
O que você deve saber sobre este relatório 179
Descrição do relatório de Resumo de Fila/Agente 179
Relatórios de Grupo/Especialidade 182
Informações gerais sobre relatórios de Grupo/Especialidade 182
Organização de Relatórios de Grupo/Especialidade 182
Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade 184
Janela do seletor de relatório de Grupo/Especialidade 184
Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade 184
Relatório Grupo/Especialidade - Atual em relação ao Objetivo 185
O que você deve saber sobre este relatório 185
Relatório Grupo/Especialidade - Status do Agente por Localidade 186
O que você deve saber sobre este relatório 186
Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 188
O que você deve saber sobre este relatório 188
Descrição do relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 189
Relatório em Tempo Real Gráfico - Agentes Ativos 192
O que você deve saber sobre este relatório 192
Descrição do relatório Gráfico - Agentes Ativos 193
Relatório em Tempo Real Gráfico - Agentes em Serviço 196
O que você deve saber sobre este relatório 196
Descrição do relatório Gráfico - Agentes em Serviço 197
Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade 200
O que você deve saber sobre este relatório 200
Formatos de relatório 200
Descrição do Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade 202
Relatório Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade 204
O que você deve saber sobre este relatório 204
Descrição do relatório de Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade 205
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 208
O que você deve saber sobre este relatório 208
Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 209
Relatório Gráfico - TEE do Grupo/Especialidade 212
Visão geral 212
O que você deve saber sobre este relatório 212
Descrição do Relatório Gráfico - TEE do Grupo/Especialidade 213
Relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade 215
O que você deve saber sobre este relatório 215
Descrição do relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade 216
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade 217
O que você deve saber sobre este relatório 217

Descrição do relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade 218
Relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço do Grupo/Especialidade 219
O que você deve saber sobre este relatório 219
Descrição do relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço do Grupo/Especialidade 220
Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade 223
O que você deve saber sobre este relatório 223
Descrição do Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade 224
Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior do Grupo/Especialidade 228
O que você deve saber sobre este relatório 228
Descrição do relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior do Grupo/Especialidade 229
Relatório de Agentes Reserva1 em PAUSA 234
Descrição do relatório de Agentes Reserva1 em PAUSA 235
Relatório de Agentes Reserva2 em PAUSA 238
O que você deve saber sobre este relatório 238
Descrição do relatório de Agentes Reserva2 em Pausa 239
Relatório de Especialidade - PAUSA 242
O que você deve saber sobre este relatório 242
Descrição do relatório de Especialidade - PAUSA 242
Relatório de Estado da Especialidade 244
O que você deve saber sobre este relatório 244
Descrição do relatório de Estado da Especialidade 246
Relatório de Especialidade - Agente Especialista 251
O que você deve saber sobre este relatório 251
Descrição do relatório de Especialidade - Agente Especialista 251
Relatório de Especialidade - Estado 256
O que você deve saber sobre este relatório 256
Descrição do relatório de Estado do Grupo 258
Relatório de Grupo/Especialidade 261
O que você deve saber sobre este relatório 261
Descrição do Relatório de Grupo/Especialidade 262
Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 266
Visão geral 266
O que você deve saber sobre este relatório 266
Descrição do Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 267
Relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade 268
O que você deve saber sobre este relatório 268
Descrição do relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade 269
Relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade 274
O que você deve saber sobre este relatório 274
Descrição do relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade . 275
Relatório de Grupo de Troncos 279
Janela do seletor e campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos 279
Janela do seletor do relatório de Grupo de Troncos 279
Campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos 280
Relatório de Grupo de Troncos 281
O que você deve saber sobre este relatório 281
Descrição do relatório de Grupo de Troncos 281
Relatórios de VDN 283
Informações gerais sobre relatórios de VDN 283
Organização dos relatórios de VDN 283

Janela do seletor de relatórios de VDN e campos de entrada 284
Janela do seletor do relatório de VDN 284
Campos de entrada do relatório de VDN 285
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN 286
O que você deve saber sobre este relatório 286
Pré-Requisitos de Administração do Sistema 286
Descrição do relatório de Perfil de Atendimento do VDN 287
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 290
O que você deve saber sobre este relatório 290
Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 291
Relatório de Preferência de Especialidade de VDN 293
O que você deve saber sobre este relatório 293
Descrição do relatório de Preferência de Especialidade de VDN 294
Relatório de VDN 296
O que você deve saber sobre este relatório 296
Descrição do relatório de VDN 296
Relatório de Vetor 299
Janela do seletor e campos de entrada do Vetor 299
Visão geral 299
Janela do seletor do relatório de Vetor 299
Campos de entrada do relatório de Vetor 300
Relatório de Vetor 301
O que você deve saber sobre este relatório 301
Descrição do relatório de Vetor 301
Relatórios de Pesquisa a Fundo 303
Relatórios de informações gerais sobre relatórios de Pesquisa a Fundo 303
Acesso aos relatórios de pesquisa a fundo 303
Identificação da Localidade como campo do relatório 303
Localizar informações de pesquisa a fundo 303
Tipos de relatório de Pesquisa a Fundo 304
Modificar relatórios de pesquisa a fundo 304
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista 305
Acessar o relatório 305
Conteúdo do relatório 305
Uso do relatório 305
Itens da base de dados 306
Descrição do relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista 306
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho 310
Acessar o relatório 310
Conteúdo do relatório 310
Uso do relatório 310
Itens da Base de Dados 311
Descrição do relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho 311

Relatórios históricos

Organização de relatórios históricos 313
Sobre relatórios históricos 314
Introdução 314

Apresentação . . . 314
Tabela do sistema de relatórios históricos . . . 315
Apresentação de informações de relatórios . . . 317
Por quanto tempo o CMS armazena dados? . . . 317
Relatórios de Agentes . . . 318
Informações gerais sobre relatórios de agentes . . . 318
O que contém um relatório de Agentes . . . 318
Organização de relatórios de Agentes . . . 318
Janela do seletor de relatórios de Agentes . . . 319
Campos de entrada do relatório de Agentes . . . 320
Campos de entrada do relatório de Agentes . . . 320
Relatório de Agentes em PAUSA . . . 323
O que você deve saber sobre este relatório . . . 323
Descrição do relatório de Agentes em PAUSA . . . 323
Relatório de Participação do Agente . . . 324
O que você deve saber sobre este relatório . . . 324
Descrição do relatório de Participação do Agente . . . 325
Relatório de Contagem de Eventos de Agente . . . 328
O que você deve saber sobre este relatório . . . 328
Descrição do relatório de Contagem de Eventos de Agente . . . 328
Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente (Diário) . . . 330
O que você deve saber sobre este relatório . . . 330
Descrição do Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente (Diário) . . . 330
Relatório de Participação do Grupo de Agentes . . . 334
O que você deve saber sobre este relatório . . . 334
Descrição do relatório de Participação do Grupo de Agentes . . . 334
Relatório de Grupo de Agentes em PAUSA . . . 337
O que você deve saber sobre este relatório . . . 337
Descrição do relatório de Grupo de Agentes em PAUSA . . . 337
Relatório de Resumo do Grupo de Agentes . . . 338
O que você deve saber sobre este relatório . . . 339
Descrição do Resumo do Grupo de Agentes . . . 339
Relatório de Entrada/Saída de Agente . . . 344
O que você deve saber sobre este relatório . . . 344
Descrição do relatório de Entrada/Saída de Agente . . . 344
Relatório de Login/Logout de Agente (Especialidade) . . . 348
O que você deve saber sobre este relatório . . . 348
Descrição do relatório de Login/Logout de Agente (Especialidade) . . . 348
Relatório de Login/Logout de Agente (Grupo) . . . 350
O que você deve saber sobre este relatório . . . 350
Descrição do relatório de Login/Logout de Agente (Grupo) . . . 350
Relatório de Grupo/Especialidade de Agentes . . . 352
O que você deve saber sobre este relatório . . . 352
Descrição do relatório de Grupo/Especialidade de Agentes . . . 352
Relatórios de Resumo do Agente . . . 356
Visão geral . . . 356
O que você deve saber sobre este relatório . . . 356
Descrição do relatório de Resumo do Agente . . . 356
Relatório de Rastreamento de Agente por Localidade . . . 361
O que você deve saber sobre este relatório . . . 361
Descrição do relatório de Rastreamento de Agente por Localidade . . . 361

Outros relatórios 364
Informações gerais sobre outros relatórios 364
O que contém um outro relatório 364
Organização de outros relatórios 364
Janela do seletor de Outros relatórios 364
Relatório de Registros de Chamadas 365
O que você deve saber sobre este relatório 365
Campos de entrada do relatório de Registros de Chamadas 366
Descrição do relatório de Registros de Chamadas 367
Relatório de Código de Atividade da Chamada 372
O que você deve saber sobre este relatório 372
Pré-requisitos de administração do sistema 372
Campos de entrada do relatório de Código de Atividade da Chamada 373
Descrição do relatório de Código de Atividade da Chamada 374
Relatórios de Grupo/Especialidade 375
Informações gerais sobre relatórios de Grupo/Especialidade 375
O que contém um relatório de Grupo/Especialidade 375
Organização dos relatórios de Grupo/Especialidade 375
Janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade 376
Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade 377
Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade 377
Relatórios Atual em relação ao Objetivo 380
Relatórios Diários 380
Relatório de Intervalo 380
Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 380
O que você deve saber sobre este relatório 380
Descrição do relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 381
Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade 384
Campos de entrada do Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade 384
Descrição do Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade 386
Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade 387
O que você deve saber sobre este relatório 387
Descrição do relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade 388
Relatório Gráfico - ASA de Grupo/Especialidade (Diário) 388
O que você deve saber sobre este relatório 388
Descrição do Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade 389
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 390
O que você deve saber sobre este relatório 390
Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 391
Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade 394
O que você deve saber sobre este relatório 394
Campos de entrada do relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade 395
Descrição do relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade . 396
Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade 397
O que você deve saber sobre este relatório 397
Descrição do Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade 397
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade 399
O que você deve saber sobre este relatório 399
Descrição do relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade 399
Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade 401

O que você deve saber sobre este relatório 401
Descrição do Relatório Gráfico - Tempo Gasto pela Especialidade do Grupo/Especialidade 402
Relatório de Saída de Grupo/Especialidade 404
O que você deve saber sobre este relatório 404
Descrição do relatório de Saída de Grupo/Especialidade 404
Relatório de Grupo/Especialidade 407
O que você deve saber sobre este relatório 407
Descrição do relatório de Grupo/Especialidade 407
Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 413
O que você deve saber sobre este relatório 413
Descrição do relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 413
Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade 419
O que você deve saber sobre este relatório 419
Descrição do relatório de Resumo do Grupo/Especialidade 420
Relatórios de Sistema 426
Informações gerais sobre relatórios de Sistema 426
O que contém um relatório de Sistema 426
Organização de relatórios de Sistema 426
Janela do seletor de relatórios de Sistema 427
Relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema 428
O que você deve saber sobre este relatório 428
Janela de entrada do relatório Gráfico - Atraso Máximo 428
Campos de entrada do relatório de Sistema 429
Descrição do relatório Gráfico - Atraso Máximo do Sistema 430
Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade 431
O que você deve saber sobre este relatório 431
Janela de entrada do relatório de Multi-DAC por Grupo/Especialidade 432
Campos de entrada do relatório de Multi-DAC por Grupo/Especialidade 433
Descrição do relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade 434
Relatório de Sistema Multi-DAC 438
O que você deve saber sobre este relatório 438
Janela de entrada do relatório de Multi-DAC 438
Campos de entrada do relatório de Multi-DAC 439
Descrição do relatório de Sistema Multi-DAC 440
Relatório de Sistema 443
O que você deve saber sobre este relatório 443
Janela de entrada do relatório de Sistema 444
Campos de entrada do relatório de Sistema 445
Descrição do relatório de Sistema 446
Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos 451
Informações gerais sobre relatórios de Troncos/Grupos de Troncos 451
O que Contém um Relatório de Tronco/Grupo de Troncos 451
Organização dos Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos 451
Janela do seletor de relatórios de Tronco/Grupo de Troncos 452
Campos de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos 453
Campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos 453
Relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento 457
O que você deve saber sobre este relatório 457
Descrição do relatório de Hora de Maior Movimento do Tronco/Grupo de Troncos . . . 457
Relatório de Tronco 460

O que você deve saber sobre este relatório . . . 460
Descrição do relatório do Tronco . . . 460
Relatório de Grupo de Troncos . . . 463
O que você deve saber sobre este relatório . . . 463
Descrição do relatório de Grupo de Troncos . . . 464
Relatório de Resumo do Grupo de Troncos . . . 466
O que você deve saber sobre este relatório . . . 466
Descrição do Resumo do Grupo de Troncos . . . 467
Relatórios de VDN . . . 470
Informações gerais sobre relatórios de VDN . . . 470
O que contém um relatório de VDN . . . 470
Organização dos relatórios de VDN . . . 470
Janela do seletor de relatórios de VDN . . . 471
Campos de entrada do relatório de VDN . . . 472
Campos de entrada do relatório de VDN . . . 472
Relatório de VDN - Hora de Maior Movimento . . . 473
O que você deve saber sobre este relatório . . . 473
Descrição do relatório de VDN - Hora de Maior Movimento . . . 473
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . . . 475
O que você deve saber sobre este relatório . . . 475
Pré-requisitos de administração do sistema . . . 475
Descrição do relatório de Perfil de Atendimento do VDN . . . 476
Relatório Gráfico - VDN Ocupado/Abandonado/Desconectado . . . 479
O que você deve saber sobre este relatório . . . 479
Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN . . . 479
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN . . . 481
O que você deve saber sobre este relatório . . . 481
Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN . . . 482
Relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN . . . 485
O que você deve saber sobre este relatório . . . 485
Descrição do relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN . . . 485
Relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC . . . 487
O que você deve saber sobre este relatório . . . 487
Descrição do relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC . . . 488
Relatório de VDN . . . 491
O que você deve saber sobre este relatório . . . 491
Descrição do relatório de VDN . . . 491
Relatório de Preferências de Especialidades de VDN . . . 496
O que você deve saber sobre este relatório . . . 496
Descrição do relatório de Preferências de Especialidades de VDN . . . 496
Relatório de Vetor . . . 500
Informações gerais sobre o relatório de Vetor . . . 500
Organização do relatório de Vetor . . . 500
Janela do seletor de relatórios de Vetor . . . 500
Campos de entrada do relatório de Vetor . . . 501
Campos de entrada do relatório de Vetor . . . 501
Relatório de Vetor . . . 503
O que você deve saber sobre este relatório . . . 503
Descrição do relatório de Vetor . . . 503

Relatórios integrados

Como este capítulo foi organizado . . . 507
Sobre relatórios integrados . . . 508
Definição de relatórios integrados . . . 508
Dados dos relatórios integrados . . . 508
Diagrama do sistema de relatórios integrados . . . 508
Apresentação de informações do relatório . . . 509
Relatórios de Agentes . . . 510
Informações gerais sobre relatórios de Agentes . . . 510
Organização de relatórios de Agentes . . . 510
Janela do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada . . . 511
Janela do seletor de relatórios de Agentes . . . 511
Campos de entrada do relatório de Agentes . . . 512
Relatório Gráfico - Informações do Agente . . . 513
Maneiras de acessar o relatório . . . 513
O que você deve saber sobre este relatório . . . 513
Informações do servidor de comunicação . . . 514
Descrição do relatório Gráfico - Informações do Agente . . . 514
Relatório de Informações do Agente . . . 520
O que você deve saber sobre este relatório . . . 520
Descrição do relatório de Informações do Agente . . . 521
Relatórios de Grupo/Especialidade . . . 525
Informações gerais sobre relatórios de Grupo/Especialidade . . . 525
Organização dos relatórios de Grupo/Especialidade . . . 525
Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade . . . 526
Janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade . . . 526
Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade . . . 527
Relatório Atual em relação ao Objetivo . . . 527
Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade . . . 528
O que você deve saber sobre este relatório . . . 528
Descrição do relatório de Comparação de Grupo/Especialidade . . . 528
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade . . . 531
O que você deve saber sobre este relatório . . . 531
Descrição do relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade . . . 531
Relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade . . . 532
O que você deve saber sobre este relatório . . . 532
Descrição do relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade . . . 532
Relatório de VDN . . . 536
Informações gerais sobre o relatório de VDN . . . 536
Janela do seletor do relatório de VDN . . . 536
Campos de entrada do relatório de VDN . . . 537
Relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN . . . 538
O que você deve saber sobre este relatório . . . 538
Descrição do relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN . . . 538

Glossário . . . 541

Índice . . . 559

Prefácio

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas da Avaya (CMS) é um aplicativo para empresas e organizações que utilizam os servidores de comunicação para processar grandes volumes de chamadas telefônicas usando o recurso Distribuição Automático de Chamada (DAC). O Avaya CMS suporta soluções para roteamento e seleção de agente, centros de contato de múltiplos locais, agentes remotos, reporting, interfaces para outros sistemas, gerenciamento da força de trabalho, aplicativos da área de trabalho, recuperação do sistema e monitoramento de qualidade.

O Avaya CMS é parte da solução Eficiência Operacional (Operational Effectiveness) do Avaya Customer Interaction Suite.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Objetivo na página 18
- Usuários alvo na página 18
- Visão geral na página 18
- Convenções e terminologia na página 19
- Motivo para a reedição na página 19
- Disponibilidade na página 20
- Documentação relacionada na página 21
- Suporte na página 25

Objetivo

A finalidade deste documento é descrever a finalidade e a utilização dos relatórios CMS Supervisor.

Usuários alvo

Este capítulo foi escrito para supervisores e administradores do

- Centro de contatos.
- Pessoas responsáveis por determinarem a eficiência do Centro de contatos.

Os usuários deste documento devem estar familiarizados com o Avaya CMS Supervisor e o sistema operacional suportado da Microsoft que está em uso.

Visão geral

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Introdução na página 27
- Como usar relatórios na página 43
- Relatórios em tempo real na página 117
- Relatórios históricos na página 313
- Relatórios integrados na página 507

Convenções e terminologia

Se você vir quaisquer das seguintes etiquetas de segurança neste documento, anote cuidadosamente a informação apresentada.

CUIDADO:
As notificações de segurança chamam atenção para situações que podem resultar em dano para o software, perda de dados ou uma interrupção no serviço.

ATENÇÃO:
As notificações de aviso chamam atenção para situações que podem resultar em danos para o hardware ou equipamento.

PERIGO:
As notificações de aviso chamam atenção para situações que podem resultar em danos para o hardware ou equipamento.

ALERTA DE SEGURANÇA:
As notificações de alerta de segurança chamam atenção para situações que podem aumentar o potencial do uso não autorizado de um sistema de telecomunicações.

Motivo para a reedição

Esta é a primeira edição deste documento.

Disponibilidade

Cópias deste documento *estão* disponíveis em uma ou ambas as seguintes fontes:

Note:

Embora o download dos documentos seja gratuito através do web site da Avaya, os documentos que forem pedidos através do Centro de Publicações da Avaya devem ser adquiridos.

- Web site de suporte online da Avaya, htpp://www.avayadocs.com
- Centro de Publicações da Avaya, que pode ser contactado em:

  Correio de Voz nos Estados Unidos:

  +1-207-866-6701
  +1-800-457-1764 (Toll-free, Somente Estados Unidos e Canadá)

  Fax nos Estados Unidos:

  +1-207-626-7269
  +1-800-457-1764 (Toll-free, Somente Estados Unidos e Canadá)

  Endereço:

  Globalware Solutions
  200 Ward Hill Avenue
  Haverhill, MA 01835
  Atenção: Gerente de Contas Avaya

  Email

  totalware@gwsmail.com

Documentação relacionada

A seguinte documentação do Avaya CMS poderá lhe ser útil. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Descrição das mudanças na página 21
- Documentos de software na página 21
- Documentos de administração na página 22
- Documentos do hardware na página 22
- Documentos do Communication Manager na página 22
- Documentos de atualização do Avaya CMS na página 23
- Sites da web com a documentação na página 24

Descrição das mudanças

Para informações sobre as mudanças feitas no Avaya CMS R13, consulte:

- *Avaya Call Center 3.0 and Call Management System (CMS) Release 13 Change Description*, 07-300304

Documentos de software

Para mais informações sobre o software Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Software Installation, Maintenance, and Troubleshooting Guide,* 07-300340*Avaya Call Management System Release 13 Software Installation, Maintenance e Troubleshooting Guide,* 07-300340
- *Avaya CMS Open Database Connectivity Version 4.2,* 585-780-701
- *Avaya Call Management System Release 13 LAN Backup User Guide,* 07-300338
- *Avaya Call Management System Release 13 External Call History Interface,* 07-300332
- *Avaya CMS Custom Reports,* 585-215-822
- *Avaya CMS Custom Reports,* 585-215-825
- Avaya Visual Vectors Release 13 Installation and Getting Started
- *Avaya Visual Vectors Release 13 User Guide*, 07-300354
- *Avaya Business Advocate Release 13 User Guide*, 07-300336
- Avaya Call Management System (CMS) Supervisor Release 13 Report Designer, 07-300335

Documentos de administração

Para mais informações sobre o software Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Administration,* 07-300331
- *Avaya Call Management System (CMS) Release 13 Itens e Cálculos do Banco de Dados,* 07-300330-PT-BR
- *Avaya CMS Supervisor Release 13 Relatórios*, 07-300334-PT-BR
- *Avaya Call Management System (CMS) Supervisor Release 13 Installation and Getting Started*, 07-300333
- *Avaya Call Management System High Availability User Guide*, 07-300066
- *Avaya Call Management System High Availability Connectivity, Upgrade and Administration*, 07-300065

Documentos do hardware

Para mais informações sobre o hardware Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Call Management System Sun Fire V880/V890 Computer Hardware Installation, Maintenance, and Troubleshooting,* 585-215-612
- *Avaya Call Management System Sun Fire V880/V890 Computer Hardware Installation, Maintenance, and Troubleshooting,* 585-310-783
- *Avaya Call Management System Terminals, Printers, and Modems,* 585-215-874

Documentos do Communication Manager

Para mais informações sobre os servidores de comunicação do Avaya CMS, consulte:

- *Avaya Basic Call Management System (BCMS) Operations,* 07-300061
- *Avaya Call Management System Switch Connections, Administration*, and Troubleshooting, 585-215-876
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Call Vectoring and Expert Agent Selection (EAS) Guide*, 07-300303
- *Avaya Communication Manager Call Center Software Automatic Call Distribution (ACD) Guide*, 07-300301

Documentos de atualização do Avaya CMS

Há vários caminhos de atualização permitidos no Avaya CMS. Existe um documento destinado para suportar cada upgrade. Nenhum dos seguintes documentos de upgrade estão disponíveis no centro de publicações.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- Atualizações da carga base na página 23
- Atualização de plataforma e migração de dados na página 23
- Avaya Call Management System Upgrade Express (CUE) na página 23

Atualizações da carga base

Uma atualização da carga base é usada na atualização do CMS para a carga mais nova da mesma versão (por exemplo, R13V9 ak.g para R13V9 al.k). Como parte de um Aviso de Alteração do Plano de Proteção da Qualidade (QPPCN), o cliente receberá, em suas instalações, um conjunto específico de instruções sobre a atualização, juntamente com o CD ROM do software CMS.

Para mais informações sobre os upgrades da carga base, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Base Load Upgrade*

Atualização de plataforma e migração de dados

A atualização de plataforma é usada na atualização de uma nova plataforma de hardware (por exemplo, na atualização do SPARCserver 5 para o Sun Blade 150). A nova plataforma de hardware é enviada da fábrica da Avaya com a mais recente carga do CMS. Portanto, você terá, como parte da atualização, a carga do CMS mais recente (por exemplo, R3V9 para R13 ou a carga mais recente da mesma versão do CMS). No R13, o cliente receberá, em suas instalações, um conjunto específico de instruções da atualização juntamente com o novo hardware.

Para mais informações sobre as atualizações da plataforma e migração de dados, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 Platform Upgrade and Data Migration*, 07-300339

Avaya Call Management System Upgrade Express (CUE)

Use o CUE nas seguintes condições:

- O CMS está sendo atualizado de uma versão anterior (R3V6, por exemplo) para a versão mais recente (R13, por exemplo).
- A plataforma de hardware não está sendo alterada.

O cliente receberá, em suas instalações, um conjunto específico de instruções da atualização juntamente com o kit CUE.

Para mais informações sobre as atualizações do CUE, consulte:

- *Avaya Call Management System Release 13 CMS Upgrade Express (CUE) Customer Requirements,* 07-300341

Sites da web com a documentação

Para informações sobre todos os produtos da Avaya e documentação relacionada, vá para http://www.avayadocs.com. Edições futuras deste livro conterão outras informações sobre novas atualizações de software ou hardware. Novas edições deste livro serão colocadas no site da Web quando disponíveis.

Use estes sites da Web para ver a documentação relacionada de suporte:

- Informações sobre produtos e seviços da Avaya

  http://www.avaya.com

- Documentação do hardware Sun

  http://docs.sun.com

- Documentação da impressora Okidata

  http://www.okidata.com

- Documentação Informix

  http://www.informix.com

- Documentação do Gerenciador de Armazenamento Tivoli

  http://www.tivoli.com

Suporte

Contactando o suporte técnico da Avaya

A Avaya oferece números de telefone de suporte para que você possa reportar problemas ou afzer perguntas sobre o seu produto.

Para suporte nos Estados Unidos:

1- 800- 242-2121

Para suporte internacional:

Consulte as listagens 1-800 Support Directory no site da web da Avaya.

Escalonamento de um problema para o suporte técnico

O Gerenciamento de Escalonamento de Serviços Globais da Avaya oferece os meios para se escalonar problemas urgentes de serviço. Para mais informações, consulte as listagens de Gerenciamento de Escalonamento no site da Web da Avaya.

Introdução

Esta seção foi escrita para os usuários do Avaya CMS Supervisor que acessam os subsistemas de relatórios Integrados, Históricos e em Tempo Real. Descreve como os relatórios funcionam e os relatórios que estão disponíveis.

Sobre o CMS e o Supervisor

Os relatórios da Central de Atendimento são gerados pelo software Supervisor.

O software monitora as operações e a coleta de dados do servidor de comunicação da Avaya, tais como DEFINITY, MultiVantage e Avaya Communications Manager. Estes dados são então organizados em relatórios que o ajudam a gerenciar os recursos e o pessoal da Central de Atendimento. Esses relatórios podem ser exibidos em tempo real, impressos imediatamente, armazenados em um arquivo ou agendados para impressão em um momento futuro.

Os dados rastreados incluem identificação do chamador, parâmetros de serviço, transferências de chamadas internas, chamadas de saída e vendas de agente. Os relatórios em tempo real podem ser atualizados em intervalos a partir de três segundos e resumidos em intervalos a partir de 15 minutos. Os relatórios históricos estão disponíveis em intervalos de 15, 30 ou 60 minutos; resumos diários, semanais e mensais. Os relatórios integrados incluem dados para uma hora de início especificada nas últimas 24 horas até e inclusive o momento em que o relatório é gerado.

Um CMS pode gerenciar até 10.000 pares de agente/grupo/especialidade ou agente/especialidade em até oito Distribuição Automática de Chamadas (DACs) de servidores de comunicação em diferentes locais. Isto permite que se adicionem agentes em novos locais, mantendo ao mesmo tempo uma supervisão centralizada para controlar os custos.

Você pode usar os relatórios para fazer o seguinte:

- Determinar o número de agentes necessários.
- Gerenciar as flutuações no volume de chamadas.
- Configurar o software para fazer alterações automaticamente e atender às demandas não previstas.
- Mudar atribuições de especialidades de agente.
- Mover agentes entre especialidades e/ou iniciar trilhas de auditoria de agente.
- Mudar os Números de Diretório de Vetor (VDNs) para associações de vetores.

Relatórios disponíveis

A tabela a seguir lista os relatórios do Supervisor que estão disponíveis. Os demais capítulos deste documento fornecem uma visão geral e um exemplo de cada relatório. Os relatórios que você vê dependerão do tipo do servidor de comunicação, permissões e desempenho do sistema.

Nome do relatório	Tempo Real	Histórico	Integrado
Atual em relação ao Objetivo (ART)	•	•	•
Participação do Agente		•	
Agente em PAUSA		•	
Contagem de Eventos de Agente		•	
Gráfico - Informações de Agente			•
Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente		•	
Participação do Grupo de Agentes		•	
Grupo de Agentes em PAUSA		•	
Relatório de Grupo de Agentes	•		
Resumo do Grupo de Agentes		•	
Entrada/Saída de Agente		•	
Informações de Agente			•
Login/Logout de Agente (Especialidade)		•	
Login/Logout de Agente (Grupo)		•	
Relatório de Agentes	•		
Grupo/Especialidade do Agente		•	
Estado do Agente por Localidade	•		
Resumo do Agente		•	
Rastreamento de Agente		•	
Hora de Maior Movimento por Grupo de Troncos		•	
Hora de Maior Movimento por VDN		•	
Registro de Chamadas		•	
Código de Atividade da Chamada		•	

Nome do relatório	Tempo Real	Histórico	Integrado
Resumo da Contagem de Eventos	•		
Gráfico - Agentes Ativos	•		
Gráfico - Agentes em Serviço	•		
Gráfico - Agentes Reserva1 em PAUSA	•		
Gráfico - Agentes Reserva2 em PAUSA	•		
Gráfico - Média das Posições em Serviço		•	
Gráfico - Ocupado/Abandono/ Desconexão		•	
Gráfico - Retardo Máximo		•	
Gráfico - Nível do Serviço Multi-DAC Diário		•	
Gráfico - Fila de Espera	•		
Gráfico - Sobrecarga da Especialidade			•
Gráfico - Grupo/Especialidade	•		
Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade	•		
Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade			•
Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço	•		
Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN	•		
Multi-DAC	•	•	
Multi-DAC por Grupo/Especialidade		•	
Fluxo de Chamada Multi-DAC por VDN		•	
Agente Especialista de Multi-DAC	•		
Grupo/Especialidade de Saída		•	
Estado da Fila/Agente	•		
Resumo de Fila/Agente	•		
Estado do Agente Especialista/Fila	•		
Agentes Reserva1 em PAUSA	•		
Agentes Reserva2 em PAUSA		•	
Especialidade - PAUSA	•		

Nome do relatório	Tempo Real	Histórico	Integrado
Especialidade - Estado	•		
Relatório de Especialidade - Agente Especialista	•		
Estado do Grupo	•		
Velocidade Média de Atendimento do Grupo/Especialidade		•	
Grupo/Especialidade por Localidade	•		
Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade	•	•	
Comparação de Grupo/Especialidade			•
Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade	•		
Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade	•		
Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade	•	•	
Gráfico - TEE do Grupo/Especialidade	•		
Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade		•	
Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade	•		
Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade		•	
Gráfico - Estado de Especialidade Superior do Grupo/Especialidade	•		
Grupo/Especialidade de Saída		•	
Fila de Espera do Grupo/Especialidade	•		
Relatório de Grupo/Especialidade	•	•	
Nível de Serviço do Grupo/Especialidade		•	
Grupo/Especialidade - Estado		•	
Resumo do Grupo/Especialidade		•	
Sistema		•	
Sistema Multi-DAC		•	
Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade		•	
Agente Especialista - Estado	•		

Nome do relatório	Tempo Real	Histórico	Integrado
Tronco		•	
Grupo de Troncos	•	•	
Resumo do Grupo de Troncos		•	
Tratamento de Chamada do VDN			•
Perfil de Atendimento do VDN	•	•	
Fluxo Multi-DAC do VDN		•	
Relatório de VDN	•	•	
Nível de Serviço do VDN		•	
Preferência de Especialidade do VDN	•	•	
Vetor	•	•	
Relatório de Modo de Trabalho para Agentes Reserva1	•		
Relatório de Modo de Trabalho para Agentes Reserva2	•		

Interações com recursos do servidor de comunicação

Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* ou *Avaya Call Management System Administration* para obter informações sobre as interações com os recursos dos servidores de comunicação da Avaya.

Como o CMS rastreia dados de DAC

Utilizando os dados nas bases de dados históricos e em tempo real, o CMS é capaz de gerar relatórios padrões que permitem rastrear as atividades da central de atendimento. CMS rastreia as diversas atividades de agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor e VDN em pontos diferentes no processo da chamada. Consulte o Capítulo 1 do documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.

Códigos de motivo Pausa

O CMS e o Supervisor CMS podem suportar até 100 códigos de motivo PAUSA. Os sistemas padrão CMS incluem códigos de motivo 0-9. Para utilizar os códigos de motivo

Pausa 10-99, você deve adquirir um recurso CMS adicional. Contate seu representante de vendas da Avaya para informações adicionais.

Terminologia

Os seguintes termos são utilizados neste documento: Para termos adicionais do CMS, consulte o Glossário.

Termo	Descrição
Atual em relação ao Objetivo (ART)	Uma análise sobre o desempenho de grupos ou especialidades quando comparados a níveis específicos de serviço de destino.
Intervalo atual	O intervalo intra-hora atual, que pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. O intervalo atual é parte da base de dados em tempo real.
Relatórios customizados	Consulte o documento *Avaya Call Management System Custom Reports* para obter mais informações.
Relatórios customizados	Relatórios em tempo real ou históricos que foram customizados a partir de relatórios existentes ou projetados de acordo com as necessidades a partir do Assistente de Relatórios ou Designer de Relatórios. Consulte o documento *Avaya Call Management System Supervisor Report Designer* para obter mais informações.
Dados diários	Dados do intervalo que foram convertidos em um resumo de um dia.
Relatórios de exceções	Exibe ocorrências de eventos incomuns de tratamento de chamadas.
Base de dados históricos	Contém registros intra-hora de até 62 dias, registros diários de até 5 anos e registros semanais ou mensais de até 10 anos para cada agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor e VDN medidos pelo CMS.
Relatórios históricos	Exibem dados passados da Distribuição Automática de Chamadas (DAC) para várias atividades de agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor ou VDN.
Relatórios integrados	Compilam informações da central de atendimento a partir de uma dada hora de início nas últimas 24 horas até e inclusive o intervalo atual.
Dados mensais	Dados diários que foram convertidos em um resumo mensal.
Modo multiusuário	Qualquer usuário administrado do CMS pode efetuar login no CMS. Os dados continuarão a ser coletados se a coleta de dados estiver ativada.
Intervalo anterior	Um intervalo de intra-hora. No final de cada intervalo intra-hora, o conteúdo do intervalo intra-hora atual é copiado na parte anterior de intervalo intra-hora da base de dados em tempo real.

Termo	Descrição
Base de dados em tempo real	Dados intra-hora atuais e anteriores em cada agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor e VDN medido pelo CMS.
Relatórios em Tempo Real	Exibem a atividade atual de chamada DAC para agentes, grupos/especialidades, troncos, grupos de troncos, vetores e VDNs.
Modo monousuário	Somente uma pessoa pode efetuar login no CMS. Os dados continuarão a ser coletados se a coleta de dados estiver ativada. Este modo é obrigatório para se alterar parte da administração do CMS.
Subsistema	Cada seleção do Controlador do Supervisor. Por exemplo, os relatórios são referidos como um subsistema.
Dados semanais	Dados diários que foram convertidos em um resumo semanal.

Pré-requisitos de administração do sistema

Para poder utilizar plenamente o subsistema de relatórios históricos e em tempo real, é necessário realizar a administração de sistema a seguir.

Dicionário

Se quiser que os nomes apareçam nos relatórios de grupo/especialidade, grupo de troncos, grupo de agentes, DAC, código de atividade da chamada, VDN e vetor, os nomes deverão ser antes introduzidos no subsistema Dicionário. Se os nomes não forem atribuídos no subsistema Dicionário, números serão apresentados como padrão.

Administração da central de atendimento

Para obter os relatórios de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade ou Perfil de Atendimento do VDN, é necessário definir antes o nível de serviço aceitável e os incrementos de nível de serviço para os grupos/especialidades e os VDNs nas janelas Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade e Configuração de Perfil de Atendimento do VDN, no subsistema Administração da Central de Atendimento.

Para obter um relatório de Rastreamento de Agente, deve-se iniciar antes a coleta de dados de rastreamento do agente.

Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações sobre a configuração de perfis de atendimento e a ativação de rastreamento de agentes.

Permissões do usuário

Para que um relatório exiba dados, você deve ter permissão de leitura para o grupo/especialidade, grupo de troncos, DAC, vetor ou VDN. Por exemplo, se você tiver permissão de leitura para os Grupos 1, 2 e 4 e tentar processar um relatório nos grupos 1, 4 e 5, receberá dados dos Grupos 1 e 4, mas não para o Grupo 5, porque você não tem permissão de leitura para esse grupo.

Para obter mais informações, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Configuração do sistema

É preciso especificar quanto dos dados salvar para uso posterior pelos relatórios históricos.

Para obter mais informações, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Relações com outros subsistemas

Os relatórios em tempo real têm as seguintes relações com outros subsistemas do CMS.

Agenda

Não é possível colocar um relatório em tempo real em uma agenda. Pode-se usar atalhos para se exibirem relatórios em tempo real. Deve-se usar o terminal do CMS para se usar a Agenda.

Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

CMS

Se você cancelar um relatório no Supervisor, as solicitações de dados para o relatório não serão canceladas no CMS. Portanto, o relatório irá continuar sendo processado do lado do CMS, mesmo que seja cancelado no Supervisor. Até que as solicitações de dados sejam canceladas, o Supervisor e o CMS poderão ficar mais lentos. Se a solicitação de dados for para uma grande quantidade de dados, o sistema poderá ficar mais lento.

Dicionário

Para que os nomes de grupo/especialidade, VDN, vetor e DAC apareçam nos relatórios, os nomes devem ser definidos e introduzidos no subsistema Dicionário.

Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Exceções

Quando ocorre uma exceção, o CMS notifica o usuário de três maneiras:

- O terminal faz soar um bip, a menos que se tenha desativado o bip através do Controlador do Supervisor.
- Você pode ver as informações sobre condições de exceção examinando-se os relatórios apropriados em tempo real.
- Os Comandos: O item do menu de exceções no Supervisor permite que se veja uma contagem de exceções em execução para Tempo Real, Agentes, Grupos/Especialidades, VDNs, Vetores e Grupos de Troncos. Para ser notificado sobre estas exceções, você deve ter a permissão de exceção ligada para o grupo/especialidade, grupo de troncos, DAC, VDN e vetor específico. As permissões de exceções são atribuídas através do item de menu Ferramentas: Permissões do Usuário do Supervisor .
- A exceção é registrada no registro de exceções em tempo real.

Para obter mais informações, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Scripting

O recurso Scripting permite que você crie um script para executar um relatório especificado ou execute um relatório e exporte os dados segundo o cronograma. Os scripts exigem que um programa agendador fornecido pelo cliente seja executado posteriormente.

Para obter mais informações sobre o recurso Scripting, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Permissões do usuário

A taxa de atualização dos relatórios padrão em tempo real e integrados é determinada pelo Administrador do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya. O administrador então atribui a cada usuário uma taxa mínima de atualização por meio do item de menu Permissões do Usuário do Avaya CMS Supervisor. Caso se digite uma taxa de atualização menor que a taxa de atualização atribuída pelo administrador, uma mensagem de erro será exibida.

Para obter mais informações, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Estados do agente, da especialidade e do tronco

Mudanças de estado de todos os dados de DAC (para grupos/especialidades, grupos de troncos, vetores, VDNs, agentes e troncos) são enviadas do servidor de comunicação. Conseqüentemente, são nos estados de ramais de agentes, especialidades e troncos que todos os outros dados se baseiam. Os estados de agente e de especialidade aparecem nos relatórios em tempo real à medida que o CMS registra o estado atual de DAC e os estados de tronco aparecem no relatório de troncos em tempo real do CMS. A lista a seguir de estados de agente inclui os estados de agente padrão. Os nomes podem ser mudados no Dicionário.

Estado do agente

Estado do agente	Descrição
DAC (ACD)	O agente conectado neste ramal está em uma chamada ao grupo/especialidade ou direta ao agente.
Disponível (AVAIL)	O ramal é capaz de aceitar uma chamada DAC. Um ramal estará AVAIL nos modos de trabalho AUTO-IN (AI) ou MANUAL-IN (MI) sempre que uma estação não tiver uma chamada ativa ou em retenção.
Pós-Atendimento (ACW)	O agente está ocupado com trabalho de escrituração, entrada de dados ou outro trabalho relacionado à chamada anterior e não está disponível para receber outra chamada. O ramal entra em ACW após a conclusão de uma chamada DAC no modo MANUAL-IN. No Servidor Empresarial de Comunicações (ECS), o agente pode selecionar o estado com a tecla ACW. Se o agente pressionar o botão ACW enquanto estiver em uma chamada DAC, ele entrará no modo ACW quando a chamada for liberada. O tempo de ACW é rastreado como ACW associado à chamada. Se o agente pressionar o botão ACW quando não estiver em uma chamada DAC, ele será colocado no modo ACW, mas este ACW não será rastreado como ACW associado à chamada. O tempo de um agente em ACW inclui o tempo em que um agente está em chamadas de entrada e de saída enquanto em ACW, assim como o tempo em ACW quando o agente não está conectado a nenhuma chamada.

Estado do agente	Descrição
PAUSA (AUX)	O agente está envolvido em trabalho não-DAC, em pausa para café, em uma reunião, em horário de almoço ou em qualquer outro tipo de pausa. O agente pressiona a tecla AUX WORK quando quer que o CMS reconheça o ramal como em serviço, mas não quer que DAC distribua chamadas para o terminal de voz. O tempo de um agente em PAUSA inclui o tempo em que um agente está em chamadas de entrada e de saída enquanto em PAUSA, assim como o tempo em PAUSA quando o agente não está conectado a nenhuma chamada. Os agentes também acumulam tempo em PAUSA quando fazem ou recebem chamadas em ramal a partir do modo AUTO-IN ou MANUAL-IN. Os códigos de motivo descrevem os motivos pelos quais se está no modo PAUSA (AUX) (por exemplo, uma pausa para café).
Chamada DAC Direta ao Agente (DACD)	O agente está em uma chamada DAC direta ao agente.
Pós-Atendimento Direto ao Agente (DACW)	O agente está no pós-atendimento para uma chamada DAC direta ao agente.
OTHER	O agente está fazendo outro trabalho. Isto pode indicar que um agente está em múltiplos grupos ou com múltiplas especialidades e está realizando um trabalho para um grupo ou especialidade que não esta; que o agente colocou uma chamada em retenção; ou que o agente está discando para fazer uma chamada ou ativar um recurso.
UNKNOWN	CMS não reconhece o modo de trabalho atual. UNKNOWN permanece até que a condição seja resolvida (corrigida) e/ou o agente conclua a chamada DAC atual e qualquer ACW associado ou até que uma mensagem sobre o estado atual do agente seja enviada ao CMS pelo servidor de comunicação.
UNSTAFF Não Designado	O agente não está conectado e não está sendo rastreado pelo CMS.
RINGING	O tempo em que uma chamada toca no terminal de voz de um agente após deixar a fila de espera e antes do agente atender a chamada. Neste estado, é possível determinar realmente o tempo que uma chamada fica tocando antes de ser atendida por um agente e, desta forma, determinar o tempo real que um chamador espera na fila enquanto a chamada está tocando com a finalidade de melhor analisar o desempenho da central de atendimento.

Estados da especialidade

Estado da especialidade	Descrição
UNKNOWN	O CMS não reconhece o estado atual. UNKNOWN permance até que a condição seja esclarecida, corrigida ou a especialidade entre em um novo estado.
NORMAL	A especialidade não está em um estado esperado.
OVERLOAD1	A especialidade está usando o recurso Service Level Supervisor porque o primeiro limite especificado foi excedido.
OVERLOAD2	A especialidade está usando o recurso Service Level Supervisor porque o primeiro e o segundo limites foram excedidos.
BEHIND	A especialidade não está atendendo o nível específico de serviço esperado e os agentes não estão sendo reservados automaticamente.
AUTORSV	A especialidade não está atendendo o nível específico de serviço esperado e os agentes estão sendo reservados para aceitarem chamadas desta especialidade.

Estados do tronco

Estado do tronco	Descrição
IDLE	O tronco está esperando por uma chamada.
CONN	O chamador e um agente estão conectados em uma chamada.
QUEUED	Uma chamada DAC tomou um tronco e está em fila de espera para um grupo ou especialidade esperando que o agente atenda.
SEIZED	Uma chamada está usando o tronco, seja de entrada ou de saída.
MBUSY	O tronco está ocupado em manutenção ou fora de serviço para fins de manutenção.
HOLD	O agente colocou a chamada deste tronco em retenção.
UNKNOWN	O CMS não reconhece o estado do tronco.
DABN	O chamador abandonou a chamada. O tronco fica rapidamente disponível.

Estado do tronco	Descrição
FBUSY	Ocupado forçado. Para o ECS, é possível receber chamadas ocupadas se não houver nenhuma chamada na fila de espera do grupo e nenhum agente estiver disponível.
FDISC	O chamador recebe uma desconexão forçada. Isto aparecerá somente se você possuir o recurso Vetorização.
RINGING	Uma chamada está tocando no terminal de voz do agente.

Taxa de atualização para relatórios em tempo real e integrados

Ao solicitar um relatório em tempo real ou integrado, deve-se especificar uma taxa de atualização para o relatório. Esta taxa determina a freqüência com que o relatório é atualizado para exibir dados novos.

Taxa de atualização mais rápida permitida

Sua taxa de atualização mais rápida permitida é definida na janela Permissões do Usuário—Dados do Usuário como a taxa de atualização mínima; consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*. Para qualquer usuário, a taxa mais rápida que poderá ser definida é a cada 3 segundos. Entretanto, a velocidade real em que um relatório é atualizado pode ser mais lenta do que a velocidade definida, já que o número de terminais ativos, o número de janelas ativas e o número de relatórios em tempo real podem causar um impacto na taxa de atualização.

Taxa de atualização padrão

A taxa de atualização padrão quando se ativa a janela de entrada de relatório é a taxa mínima de atualização (definida pelo Administrador do Sistema CMS) mais 15 segundos. Pode-se mudar a taxa de atualização a qualquer momento, com a taxa de atualização mínima permissível sendo igual a três segundos. A taxa de atualização padrão mínima quando um relatório é processado como um script é definida pelo usuário.

Como usar relatórios

Este capítulo fornece informações gerais sobre como usar os relatórios do Avaya CMS Supervisor. Os relatórios do Supervisor exibem, relatam e resumem o desempenho de qualquer subconjunto medido da Distribuição Automática de Chamadas (DAC), inclusive agentes, grupos/especialidades, troncos/grupos de troncos, Números de Diretório do Vetor (VDNs) e vetores.

Como este capítulo foi organizado

Este capítulo foi dividido nas seguintes seções:

- Recursos Designer de Relatórios e Scripting na página 44
- Como selecionar e executar relatórios na página 45
- Barra de menu Relatório na página 53
- Como editar e exibir relatórios na página 66

Como acessar relatórios

Independentemente de onde você executa o relatório, a maneira como um relatório é selecionado, executado, editado e visualizado é a mesma.

Você encontrará os relatórios disponíveis nos seguintes menus e guias:

- Guia Comandos | Relatórios | Tempo Real, Histórico ou Integrado
- Guia Comandos | Dicionário | Relatórios
- Guia Comandos | Exceções | Relatórios
- Guia Comandos | Administração de Agentes | Relatórios
- Guia Comandos | Administração da Central de Atendimento | Relatórios
- Guia Ferramentas | Manutenção | Relatórios

Maiores informações

Os procedimentos aplicáveis aos relatórios localizados em um determinado Comando ou Ferramenta encontram-se no capítulo apropriado do guia *Avaya Call Management System Administration*.

Recursos Designer de Relatórios e Scripting

Designer de Relatórios

Se você tiver o Designer de Relatórios e quiser gerar um novo relatório customizado facilmente, selecione o botão Assistente de Relatórios na barra de ferramentas do Controlador.

Maiores informações

Para obter mais informações sobre o Designer de Relatórios, consulte o *Avaya Call Management System Supervisor Report Designer User Guide*.

Scripting

O recurso Scripting permite que você crie um script para executar um relatório especificado ou execute um relatório e exporte os dados segundo o cronograma. O relatório pode ser executado na atual sessão do Supervisor e ser exibido no PC ou pode ser executado em segundo plano.

Maiores informações

Para obter mais informações sobre o recurso Scripting, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Como selecionar e executar relatórios

Esta seção descreve como selecionar e executar relatórios pelo Supervisor.

Sobre como selecionar datas de execução de relatórios históricos

Maneiras diferentes de selecionar datas

Ao executar relatórios históricos, é preciso selecionar a data ou as datas para as quais deseja executar o relatório. Para isto, você pode seguir qualquer um destes procedimentos:

- Digite a data ou faixa de datas no campo de entrada Data ou Datas.
- Digite uma data relativa. Por exemplo, digite -2 para dois dias atrás.
- Selecione a data ou datas na lista de histórico de datas anteriormente utilizadas para esse relatório.
- Selecione o botão Procurar.

Sobre as janelas de procura

Quando você seleciona o botão Procurar em uma janela de entrada para obter um relatório histórico, uma das seguintes janelas é aberta:

Se a sua janela de entrada for para o tipo de relatório histórico a seguir	**Então, a seguinte janela será aberta pelo botão Procurar, próximo ao campo Data ou Datas**
Intervalo	Procurar Data
Diário ou Semanal	Procurar Datas
Mensal (relatórios de um mês de dados)	Procurar Mês
Mensal (relatórios de um ou mais meses de dados)	Procurar Meses

Usar a janela Procurar Data

Utilize a janela Procurar Data para selecionar as datas para um relatório. A janela Procurar Data será aberta somente a partir de uma janela de entrada de um relatório histórico de intervalo.

Caminho de navegação

Comandos | Relatórios | Histórico | um relatório de intervalo

Procedimento

Para utilizar a janela Procurar Data, faça o seguinte:

1. Em uma janela de entrada de um relatório histórico de intervalo, pressione o botão Procurar depois do campo Data.

   O CMS Supervisor exibe a janela Procurar Data.

2. Para selecionar uma data específica, use o mouse para apontar e clicar sobre um dia. O dia é realçado.

   Se quiser selecionar uma data que não esteja no mês atual, use as teclas de direção na parte inferior da janela para visualizar os meses.

3. Selecione o botão OK.

Usar a janela Procurar Datas

Utilize a janela Procurar Datas para selecionar as datas para um relatório. A janela Procurar Datas será aberta somente a partir de uma janela de entrada de um relatório histórico diário ou semanal.

Caminho de navegação

Comandos | Relatórios | Histórico | um relatório diário ou semanal

Procedimento

Para utilizar a janela Procurar Datas, faça o seguinte:

1. Em uma janela de entrada de um relatório histórico diário ou semanal, pressione o botão Procurar, após o campo Datas.



2. Escolha uma das opções a seguir:

Para selecionar	Faça isto
Datas específicas	Aponte e clique em cada quadro de datas. Você pode selecionar quantos dias quiser.
Uma faixa de datas	Selecione o botão Faixa. Aponte e clique no primeiro dia da faixa desejada e no último dia da faixa. Se quiser selecionar uma data que não esteja atualmente em exibição, use as teclas de direção na parte inferior da janela para visualizar os meses.

   As datas selecionadas são realçadas.

3. Selecione o botão OK.

Usar a janela Procurar Mês

Utilize a janela Procurar Mês para selecionar as datas para um relatório. A janela Procurar Mês será aberta somente a partir de uma janela de entrada de um relatório histórico mensal. A janela Procurar Mês é usada em relatórios mensais em que os dados são para um único mês. A janela é inicializada para os valores do campo de entrada ou para o mês anterior ao mês atual, quando o campo de entrada está vazio.

Caminho de navegação

Comandos | Relatórios | Histórico | um relatório mensal

Procedimento

Para utilizar a janela Procurar Mês, faça o seguinte:

1. Em uma janela de entrada de um relatório histórico mensal, pressione o botão Procurar, após o campo Datas.



2. Selecione o Mês e o Ano nos menus suspensos.

   A data mínima é janeiro de 1980 e a data máxima é dezembro de 2037.

3. Selecione o botão OK.

Usar a janela Procurar Meses

Utilize a janela Procurar Meses para selecionar as datas para um relatório. A janela Procurar Meses será aberta somente a partir de uma janela de entrada de um relatório histórico mensal. A janela Procurar Mês é usada em relatórios mensais em que os dados são para um ou mais meses.

Caminho de navegação

Comandos | Relatórios | Histórico | um relatório mensal

Procedimento

Para utilizar a janela Procurar Meses, faça o seguinte:

4. Em uma janela de entrada de um relatório histórico mensal, pressione o botão Procurar, após o campo Datas.



5. Selecione o mês e o ano no menu suspenso Primeiro Mês.

   A data mínima é janeiro de 1980 e a data máxima é dezembro de 2037.

6. Selecione o Número de Meses que deseja exibir no relatório.

   O sistema preenche o campo Último Mês com o mês especificado no campo Número de Meses.

7. Selecione o botão OK.

Sobre como selecionar os horários de execução de relatórios históricos

Selecionar horas

Ao executar relatórios históricos de intervalo, você precisa selecionar o período de tempo para o qual executar o relatório.

Para isto, siga qualquer um destes procedimentos:

- Digite a faixa de horas no campo de entrada Horas.
- Selecione as horas na lista de histórico de horas anteriormente utilizadas para este relatório.
- Selecione o botão Procurar ao lado do campo de entrada Horas.

Usar a janela Procurar Hora

Utilize a janela Procurar Hora para selecionar as horas para um relatório. A janela Procurar Hora será aberta somente a partir de uma janela de entrada de um relatório histórico de intervalo.

Caminho de navegação

Comandos | Relatórios | Histórico | um relatório de intervalo

Procedimento

Para utilizar a janela Procurar Hora, faça o seguinte:

1. Em uma janela de entrada de um relatório histórico de intervalo, pressione o botão Procurar, após o campo Hora.



2. Na lista suspensa Intervalo Inicial, selecione a hora que deseja iniciar o relatório.

   Os dados do relatório começarão com o intervalo que inicia imediatamente após a hora digitada.

3. Na lista suspensa Intervalo Final, selecione a hora que deseja encerrar o relatório.
4. Selecione o botão OK.

Como sair e reiniciar relatórios

Como sair de um relatório

Para sair de um relatório (voltar para o Controlador), siga um destes procedimentos:

- Clique duas vezes no botão Sistema.
- Selecione Fechar, no menu do botão Sistema.
- Selecione Sair no menu Relatório.

Se o sistema for desligado por causa de um erro, todas as alterações feitas nos relatórios em execução serão salvas.

Como reiniciar um relatório

Para reiniciar um relatório (voltar para a janela de entrada de relatório), selecione Reiniciar no menu Relatório.

Relatórios de pesquisa a fundo Estado do Trabalho e relatórios não salvos criados no Assistente de Relatórios não podem ser reiniciados.

Barra de menu Relatório

Esta seção descreve os itens de menu que estão disponíveis em cada um dos menus da barra de menu Relatório.

Menu Relatório

Menu Relatório

O menu Relatório tem opções que se relacionam especificamente com o relatório que você está executando.

Funções de item de menu

Esta tabela descreve a ação realizada por itens de menu:

Item de Menu	Ação
Reiniciar	Fecha a janela de saída do relatório atual e exibe a janela de entrada do relatório atual. Isto permite que você execute o mesmo relatório com modificações de entradas quando necessário. Esta função estará desativada para relatórios de Pesquisa a Fundo e se o relatório for um relatório não salvo criado através do Assistente de Relatórios (este item será reativado quando o relatório for salvo).
Configuração da Página	Exibe a janela Configuração da Página. Para obter mais informações, consulte a documentação ou a Ajuda do Microsoft(R) Windows(R).
Imprimir	Exibe a janela Imprimir. Quando você seleciona Imprimir, no menu Relatório, o relatório que estiver ativo é impresso de acordo com as opções escolhidas na janela Imprimir. Se for um relatório em tempo real, será impressa somente uma atualização do relatório. Para obter mais informações, consulte a documentação ou a Ajuda do Windows.
Visualizar Impressão	Exibe o relatório para que você possa vê-lo antes de imprimir. Uma vez selecionada a opção Visualizar Impressão, você pode imprimir o relatório. Para obter mais informações, consulte a documentação ou a Ajuda do Windows.

Item de Menu	Ação
Design	Se você tiver adquirido o software Designer de Relatórios e a Identificação de Usuário do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya tiver autorização para usar o Designer de Relatórios, você poderá acessar a janela Modo Design do Designer de Relatórios a partir de qualquer relatório, usando este item de menu. Quando você seleciona Design no menu Relatório, o relatório em execução no momento permanece visível, porém você será colocado em Modo Design, onde poderá editar o relatório. Para obter mais informações sobre o Modo Design, consulte o *Avaya Call Management System Supervisor Report Designer User Guide*. O item de menu Design será desativado se você estiver executando um relatório de pesquisa a fundo.
Salvar	Salva o relatório que você editou.
Salvar como	Salva o relatório que você editou sob um nome de arquivo diferente.
Salvar como HTML	Exibe a janela Salvar como HTML, que permite salvar um instantâneo (foto/snapshot) da saída do relatório como um arquivo HTML. A seleção do botão Script nesta janela exibirá a caixa de diálogo Salvar como Script, que permite criar um script para executar o relatório especificado e salvar a saída como um arquivo HTML.
Script	Exibe a caixa de diálogo Salvar como Script, que permite criar um script para executar um relatório especificado na agenda e exibi-lo no computador. O script pode ser interativo ou automático.
Sair	Fecha a janela de saída ativa do relatório. A localização da janela de saída de relatório é salva ao sair do relatório e é neste local que o relatório será exibido na próxima vez que você executá-lo.

Salvar como HTML

A função Salvar como Hypertext Markup Language (HTML) permite que o usuário exporte um instantâneo de um relatório em execução no Supervisor e o salve como um arquivo HTML. Qualquer relatório gerado no Supervisor pode ser convertido em um arquivo HTML. Este arquivo pode ser armazenado em um servidor Web para visualização via Internet ou Intranet.

Questões a considerar:

- Salvar como HTML não salva automaticamente o arquivo HTML em um servidor Web. Você deverá copiar o arquivo HTML e todos os gráficos associados no servidor Internet que desejar usar.
- Salvar como HTML não atualiza automaticamente o HTML para relatórios em tempo real.
- Salvar como HTML é encontrado no menu suspenso de relatórios de um relatório aberto.
- Salvar como HTML não suporta o modo colorido de 32 bits para gráficos gravados com Salvar como HTML.

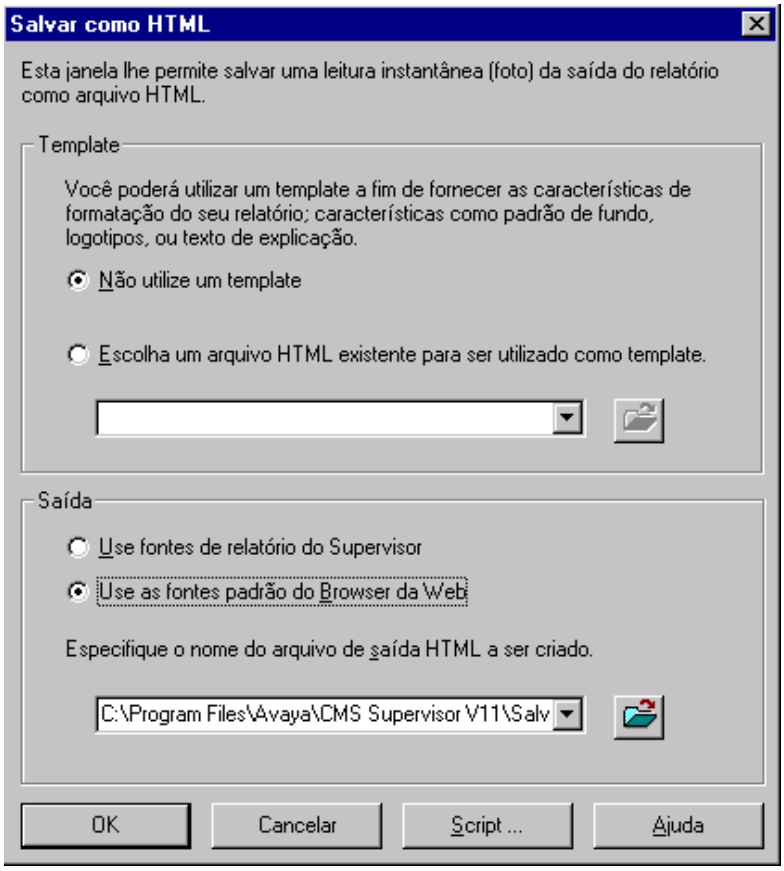
Navegadores

Para visualizar o arquivo HTML, o navegador da Internet deve suportar tabelas e arquivos gráficos com o formato Graphic Interchange Format (GIF). Por exemplo, o Netscape Navigator 3.0 ou o Microsoft ™ Internet Explorer 3.0 da Microsoft Corp., ou versões mais recentes de ambos, suportam tabelas e arquivos gráficos GIF.

Como selecionar a localização de Salvar como HTML

A função Salvar como HTML pode ser encontrada no menu suspenso Relatório.

Quando você seleciona Salvar como HTML, a caixa de diálogo Salvar como HTML é exibida:



Como usar Salvar como HTML

Para salvar um relatório como um arquivo HTML, siga os seguintes passos:

1. Enquanto o relatório que você deseja salvar é executado, selecione Salvar como HTML no menu Relatório.
2. Selecione uma opção de template.
   - Digite o nome de arquivo da template no campo template, selecione a template na lista suspensa de histórico ou selecione o botão Procurar e procure uma template.
   - Se não quiser usar uma template, selecione o botão de rádio Não utilize nenhuma template.
3. Selecione uma opção de saída.
   - A seleção de Use as fontes de relatório do Avaya CMS Supervisor preserva as fontes do relatório como você as vê no Supervisor.
   - A seleção de Use as fontes padrão do navegador da Web exibe o arquivo de saída utilizando as fontes padrão do navegador da Internet.

4. Digite o nome do arquivo de saída no campo do nome de arquivo, selecione o nome do arquivo na lista de histórico suspensa ou selecione o botão Procurar e procure por um nome de arquivo.
5. Selecione o botão OK para salvar o relatório no formato de arquivo HTML.

Resultados:

Agora, o relatório é salvo como um arquivo HTML para visualização com um navegador da Internet.

O arquivo HTML gerado pode ser modificado para se ajustar às suas necessidades específicas, utilizando um editor de HTML ou de texto.

Arquivos de saída

Você deve selecionar um nome para o arquivo HTML que estiver criando. Você deve especificar o caminho completo do arquivo (por exemplo, c:\temp\myrpt.htm) para salvar o arquivo em um diretório diferente do diretório atual.

Se existirem gráficos associados ao arquivo, eles serão convertidos em arquivos GIF e numerados na ordem em que foram criados. Por exemplo, c:\temp\myrpt1.gif e c:\temp\myrpt2.gif.

O arquivo de saída é criado com as templates e fontes que você tiver especificado. Depois de salvar o HTML, você poderá mover e copiar o HTML e todos os arquivos gráficos associados para um diretório do servidor Web, para visualização via Internet ou Intranet.

Templates

Uma template pode ser usada para fornecer logotipos de empresa, cor de segundo plano, fontes específicas e texto complementar ao arquivo HTML. Se você não selecionar uma template, o arquivo HTML exibirá somente o relatório.

Observe o seguinte:

- Templates são arquivos HTML que podem ser criados ou editados através de um editor de HTML ou de texto.
- As templates são limitadas ao que o navegador da Web suportar.

Não utilizar templates

Se você optar por não usar as templates existentes, Salvar como HTML irá gerar tags básicas de HTML para o relatório ser convertido em HTML.

Observe o seguinte:

- São geradas tags padrão <HTML> e <BODY> para delimitação.
- A cor de segundo plano é configurada como branca e a cor de fonte é configurada como preta.
- O título da página é igual ao título do relatório.

Como usar templates existentes

O Supervisor oferece Exemplos de templates que podem ser encontradas no diretório de exemplos do diretório do Supervisor onde arquivos executáveis foram instalados. Use as templates instaladas ao salvar um relatório como um arquivo HTML.

Tags da template Salvar como HTML

A seção a seguir descreve as tags usadas por Salvar como HTML e que podem ser usadas para criar templates:

Tag de HTML	Descrição
<CVSUP_TITLE>	Esta tag é substituída pelo título do relatório no arquivo HTML. Se essa tag for utilizada dentro das tags <TITLE>, o título do relatório será usado como indicador para a página. São permitidos vários usos desta tag.
<CVSUP_BODY>	Esta tag é substituída pelo corpo de relatório no arquivo HTML. Entretanto, a única ocorrência desta tag é substituída. Se uma template for usada e a tag <CVSUP_BODY> não estiver na template, ocorrerá um erro e a operação Salvar como HTML será abortada.

Fontes

Se você optar por utilizar as fontes do Supervisor, as faces e os tamanhos da fonte serão preservados no arquivo HTML.

- As fontes usadas no Supervisor são Arial, Courier New e Times New Roman.
- Na eventualidade destas fontes não estarem disponíveis no computador que está visualizando o arquivo HTML, serão usadas fontes de backup. As fontes de backup são Helvetica para Arial, Courier para Courier New e Times para Times New Roman.
- Se você optar por usar as fontes padrão do navegador da Web, o arquivo HTML não especificará nenhuma fonte.
- Observe o seguinte:
  - Se você optar por não preservar as fontes do Supervisor, a aparência do relatório no arquivo HTML poderá ser alterada.
  - Se você optar por usar uma template, não preserve as fontes do Supervisor se a template especificar as fontes.

Editar

Menu Editar

O menu Editar tem as opções padrão de edição do Windows.

Funções de item de menu

Esta tabela descreve a ação realizada por itens de menu:

Item de Menu	Ação
Copiar	A imagem do gráfico atualmente selecionado é copiada para a área de transferência no formato metafile do Windows. Isto permite colar a figura do gráfico na maioria dos aplicativos Windows, como um processador de texto. Você também pode acessar a função Copiar do menu instantâneo, com botão direito do mouse. Consulte Copiar relatórios gráficos na página 88 para obter instruções sobre o uso de Copiar.
Como Exportar Dados do Gráfico	A janela Opções de Exportação de Dados é apresentada para permitir a exportação de dados do gráfico atualmente selecionado. Se o relatório for um relatório em tempo real, somente uma atualização dos dados será exportada. Você também poderá acessar a janela Opções de Exportação de Dados a partir do menu instantâneo com o botão direito do mouse. Se existir mais de um gráfico neste relatório, esta opção ficará desativada até que você selecione um gráfico. Para obter mais informações sobre a exportação de dados, consulte Exportar dados de relatório na página 86.
Como Exportar Dados da Tabela	A janela Opções de Exportação de Dados é apresentada para permitir a exportação de dados da tabela. Se o relatório for um relatório em tempo real, somente uma atualização dos dados será exportada. Você também poderá acessar a janela Opções de Exportação de Dados a partir do menu instantâneo com o botão direito do mouse. Se o relatório tiver mais do que uma tabela, esta opção ficará desativada até que você selecione uma tabela. Para obter mais informações sobre a exportação de dados, consulte Exportar dados de relatório na página 86.
Como Exportar Todos os Dados	A janela Opções de Exportação de Dados é apresentada para permitir a exportação de todos os dados do relatório. Você também poderá incluir legendas e cabeçalhos nos dados que serão exportados. Se o relatório for um relatório em tempo real, somente uma atualização dos dados será exportada. Você também poderá acessar a janela Opções de Exportação de Dados a partir do menu instantâneo com o botão direito do mouse. Para obter mais informações sobre a exportação de dados, consulte Exportar dados de relatório na página 86.

Formato

Menu Formato

O menu Formato contém ações para modificar o formato de exibição do objeto atualmente selecionado. Se uma (ou mais) ação(ões) não for (em) aplicável(eis) ao objeto selecionado, ela será desativada.

Funções de item de menu

Esta tabela descreve a ação realizada por itens de menu:

Item de Menu	Ação
Gráfico	Permite que você formate um gráfico. Você também poderá acessar a janela Formatar Gráfico a partir do menu instantâneo com o botão direito do mouse.
Tabela	Permite que você formate uma tabela. Você também poderá acessar a janela Formatar Tabela a partir do menu instantâneo com o botão direito do mouse.
Classificar Por	Permite que você classifique a tabela por vários parâmetros específicos das informações da tabela selecionada. Você também poderá acessar a janela Classificar Por a partir do menu instantâneo com o botão direito do mouse.

Ferramentas

Menu Ferramentas

O menu Ferramentas contém ações adicionais que influenciam o objeto atualmente selecionado. Você também pode obter acesso às ações Ferramentas a partir do botão direito do mouse.

Funções de item de menu

Esta tabela descreve a ação realizada por itens de menu.

Item de Menu	Ação
Relatórios disponíveis de Pesquisa a Fundo	Se você estiver executando um relatório que lhe permita acessar um ou mais relatórios de pesquisa a fundo, os relatórios de pesquisa a fundo disponíveis poderão ser acessados a partir do menu Ferramentas.
Definições de Limiares	Abre uma janela que permite visualizar ou modificar definições de realces de limiares. As definições de realces de limiares aplicam-se somente a alguns itens de dados em tempo real nos relatórios em tempo real e integrados. Para obter informações sobre a configuração dos realces de limiares, consulte Como definir realces de limiares de relatório na página 89.
Como Mudar Grupos/ Especialidades de Agente	Se a DAC atual suportar Seleção de agentes especializados (EAS), este menu exibirá Mudar Especialidades de Agente; caso contrário, exibirá Mudar Grupos de Agente. Este item de menu está ativado somente quando a célula da tabela selecionada em um relatório é um nome de agente ou uma identificação de login de agente; caso contrário, está desativado. Se você não tiver permissão de gravação para Administração de Agentes, então este item de menu não será mostrado. Esta ação abre a janela Mudar Especialidades de Agente (EAS) ou a janela Mudar Atribuições de Grupo de Agentes (não EAS), para o agente selecionado. Em seguida, você poderá modificar as atribuições de grupo/especialidade do agente. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.

Opções

Menu Opções

O menu Opções contém ações que influenciam a exibição básica do relatório.

Funções de item de menu

Esta tabela descreve a ação realizada por itens de menu:

Item de Menu	Ação
Limiares	Ativa ou desativa o realce de limiares para este relatório em tempo real. Quando o realce de limiares está ativado (há uma marca de seleção ao lado do item de menu), o relatório mostra as cores (ícones, se o relatório estiver minimizado) especificadas na janela Definições de Limiares. Quando o realce de limiares está desativado (item de menu desmarcado), o relatório não mostra qualquer realce de limiares (ou ícones, se o relatório estiver minimizado). Consulte Como definir realces de limiares de relatório na página 89 para obter informações adicionais sobre Realces de Limiares.
Barra de estado	Exibe ou oculta a barra de estado. Quando a barra de estado está oculta, a janela permanece do mesmo tamanho, porém o conteúdo é redimensionado para ocupar toda a janela. Esta opção é selecionada para obter uma área de visualização mais ampla para o relatório. Quando a barra de estado está visível, a janela permanece do mesmo tamanho, porém o conteúdo é redimensionado para preencher a área menor da janela. A configuração da barra de estado é salva na visualização do relatório.
Restaurar Janela Original	Restaura a Visualização do Relatório à configuração original. Todas as alterações feitas no formato deste relatório são descartadas.

Como editar e exibir relatórios

Esta seção descreve as várias opções de formatação e exibição de relatórios. Também inclui alguns procedimentos para a manipulação de relatórios.

Layouts de relatórios

Tipos de relatório

Há dois tipos de layouts de relatório no Supervisor:

- Tabelas — a apresentação de relatórios padrão
- Gráficos — a apresentação de relatórios gráficos

O que constitui um relatório?

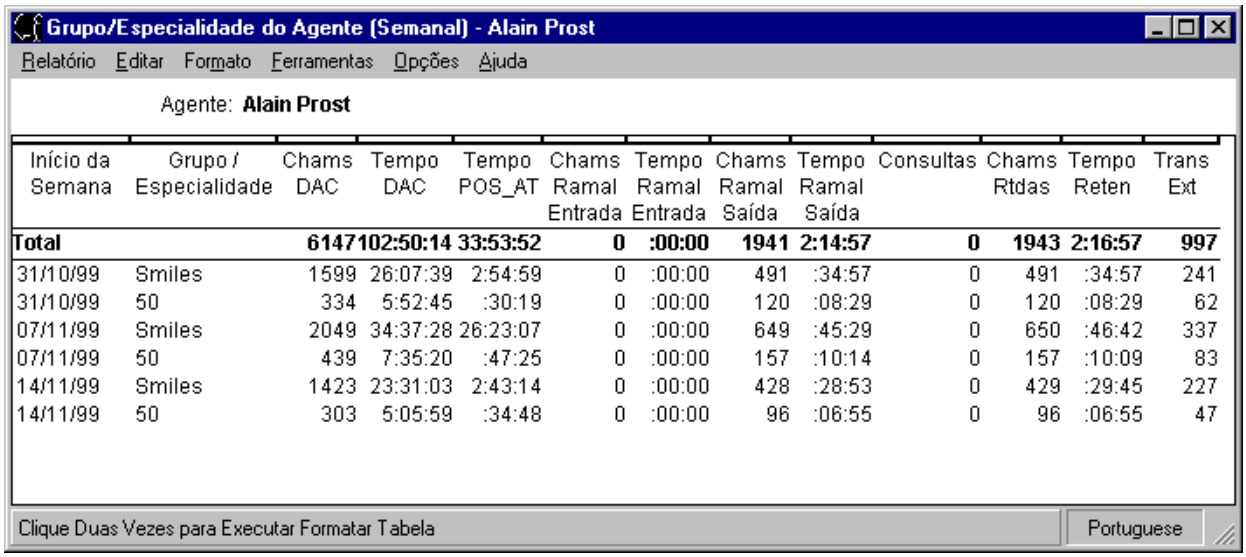
Um relatório pode consistir apenas em tabela(s), apenas gráfico(s) ou em uma combinação de tabelas e gráficos.

Além das tabelas e gráficos que compõem o corpo principal dos relatórios, os relatórios podem incluir texto e nomes de campo seguidos por itens de dados simples. Os campos de texto e de dados são utilizados em relatórios tabulares e em relatórios gráficos.

Tabelas

A maioria dos relatórios padrão (relatórios não precedidos por **gráfico**) é exibida em tabelas.

As informações contidas numa janela de relatório padrão são organizadas da seguinte maneira:



Grupo/Especialidade do Agente (Semanal) - Alain Prost

Relatório Editar Formato Ferramentas Opções Ajuda

Agente: **Alain Prost**

Início da Semana	Grupo / Especialidade	Chams DAC	Tempo DAC	Tempo POS_AT	Chams Ramal Entrada	Tempo Ramal Entrada	Chams Ramal Saída	Tempo Ramal Saída	Consultas	Chams Rtdas	Tempo Reten	Trans Ext
Total		**6147**	**102:50:14**	**33:53:52**	**0**	**:00:00**	**1941**	**2:14:57**	**0**	**1943**	**2:16:57**	**997**
31/10/99	Smiles	1599	26:07:39	2:54:59	0	:00:00	491	:34:57	0	491	:34:57	241
31/10/99	50	334	5:52:45	:30:19	0	:00:00	120	:08:29	0	120	:08:29	62
07/11/99	Smiles	2049	34:37:28	26:23:07	0	:00:00	649	:45:29	0	650	:46:42	337
07/11/99	50	439	7:35:20	:47:25	0	:00:00	157	:10:14	0	157	:10:09	83
14/11/99	Smiles	1423	23:31:03	2:43:14	0	:00:00	428	:28:53	0	429	:29:45	227
14/11/99	50	303	5:05:59	:34:48	0	:00:00	96	:06:55	0	96	:06:55	47

Clique Duas Vezes para Executar Formatar Tabela

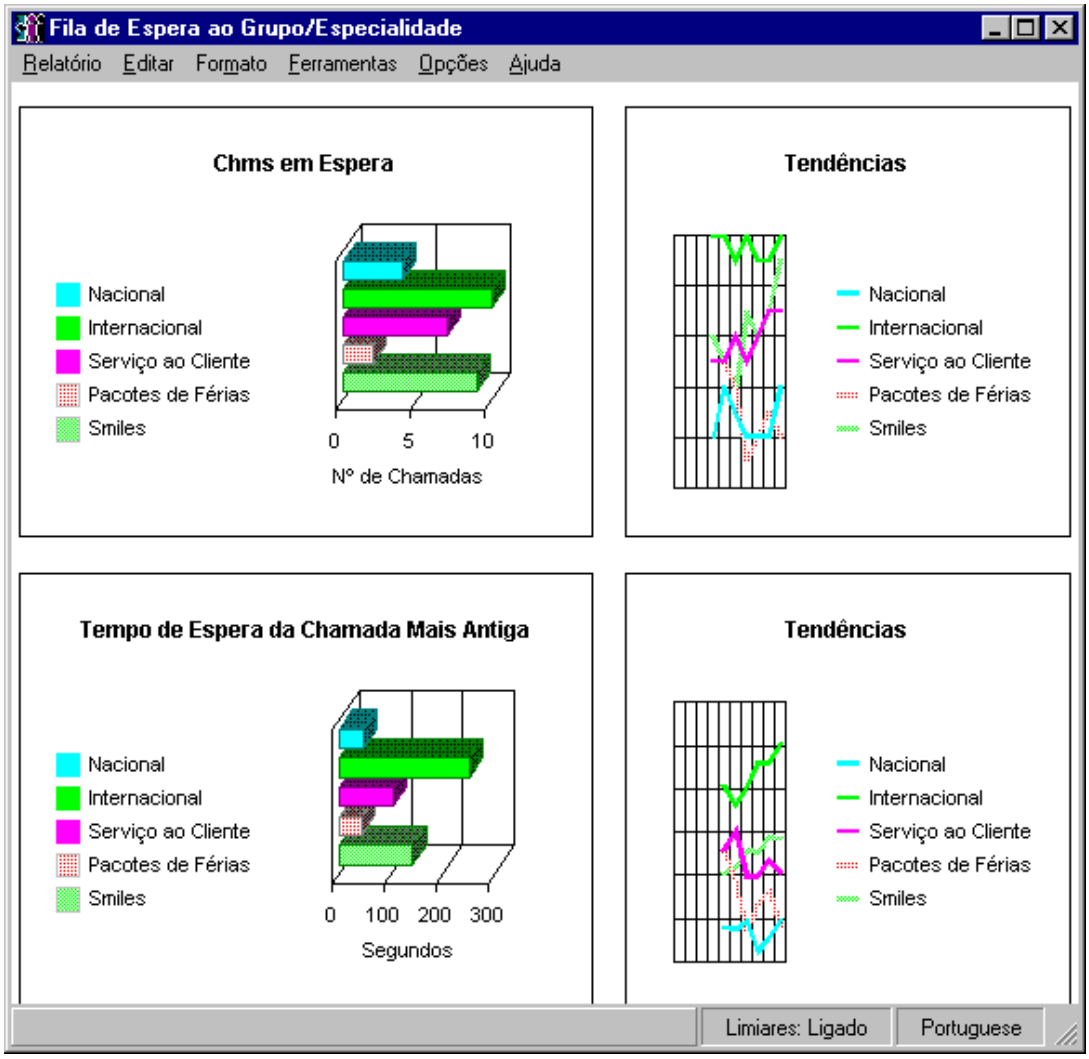
Portuguese

Maiores informações

Os relatórios em tempo real padrão podem ser classificados. Consulte Formatar relatórios tabulares na página 69.

Gráficos

Os relatórios gráficos são exibidos em gráficos:



Maiores informações

Há várias opções para formatação da aparência dos gráficos (relatórios gráficos). Consulte Sobre a janela Opções de Formato de Gráfico na página 71 para obter mais informações.

Formatar relatórios tabulares

Se você estiver num relatório contendo uma tabela, poderá formatar o modo como o relatório é exibido utilizando a janela Opções de Formato de Tabela.

As alterações feitas no formato de um relatório influenciam somente a visualização do relatório. As alterações não influenciam o modo como outros usuários vêem o relatório.

Como acessar a janela Opções de Formato de Tabela

Para acessar a janela Opções de Formato de Tabela, use um dos seguintes procedimentos:

- Clique duas vezes no cabeçalho de uma coluna do relatório.
- Selecione Formatar Tabela ou Classificar Por no menu Formato ou no menu instantâneo com o botão direito do mouse.

Se você selecionar Classificar Por, a janela Opções de Formato de Tabela será exibida com a guia Classificação ativa. Se você selecionar Formatar Tabela, a janela Opções de Formato de Tabela será exibida com a guia Geral ativa. Seguem as descrições das guias.

A janela Opções de Formato de Tabela permite fazer alterações no layout de uma tabela. Todas as alterações feitas são salvas como parte integrante da visualização do relatório, ao sair do relatório.

Guia Geral

A guia Geral permite fazer alterações no formato de uma tabela.

Parâmetros da guia Geral

Os seguintes parâmetros da tabela podem ser alterados:

Parâmetro	Função
Mostrar Linhas Divisórias	Especifica se as linhas divisórias devem ou não ser mostradas na tabela.

Parâmetro	Função
Região Fixa, Colunas	Especifica o número de colunas a partir da esquerda da tabela que são fixas e não rolam. Os valores válidos encontram-se na faixa de 0 a 99. Você poderá usar os quadros rotativos para selecionar um valor válido ou digitar o valor.
Região Fixa, Linhas	Especifica o número de linhas a partir do topo da tabela que são fixas e não rolam. Os valores válidos encontram-se na faixa de 0 a 99. Você poderá usar os quadros rotativos para selecionar um valor válido ou digitar o valor.

Guia Classificação

A guia Classificação permite especificar a ordem na qual as informações dos relatórios tabulares em tempo real são exibidas.

Como usar a guia Classificação

Quando você estiver configurando a ordem de exibição de um relatório em tempo real, especifique a coluna de classificação (Classificar Por) e a ordem de classificação (Crescente ou Decrescente). A lista suspensa Classificar Por lista todos os nomes de tabelas e itens da base de dados utilizados no relatório.

A classificação poderá fazer com que as atualizações do relatório levem mais tempo. Se quiser agilizar a taxa de atualização, desligue as opções de classificação selecionando **(nenhum)** para todos os critérios de Classificar Por.

Exemplos

Aqui estão dois exemplos de como você poderia utilizar a guia Classificar:

- Exibir uma lista de agentes em ordem alfabética — selecione Nome do Agente na primeira lista suspensa Classificar Por, selecione Ascendente como a ordem de classificação e deixe as outras duas caixas Em Seguida Por definidas como **(nenhum)**.
- Procurar agentes em determinado estado durante muito tempo — selecione Estado na primeira lista suspensa Classificar Por e, em seguida, selecione Tempo na segunda lista suspensa Em Seguida Por e depois selecione Descendente como a ordem de classificação do segundo Em Seguida Por.

Sobre a janela Opções de Formato de Gráfico

Se você estiver em um relatório contendo um gráfico, poderá alterar o layout do gráfico utilizando a janela Opções de Formato de Gráfico.

Sobre gráficos

Gráficos (encontrados nos relatórios gráficos) fornecem uma representação gráfica dos dados. Valores ou dados são exibidos em formatos como, por exemplo, barras, linhas, áreas preenchidas e gráficos “torta”. Estes pontos de dados são agrupados em séries identificadas por cores exclusivas.

Em muitos tipos de gráficos, um ponto de dados de cada série é agrupado por categoria através de um eixo. As categorias são plotadas ao longo do eixo x, enquanto os valores são plotados ao longo do eixo y. Um gráfico bidimensional mostra as séries uma ao lado da outra, enquanto um gráfico tridimensional plota séries ao longo do eixo z. Um gráfico também pode ter um título e uma legenda.

Acessar a janela Opções de Formato de Gráfico

Para formatar um relatório gráfico, selecione Formatar Gráfico ou Classificar Por da lista do menu Formato ou o menu instantâneo com o botão direito do mouse. A janela Opções de Formato de Gráfico é aberta.

Como influenciam as alterações

As alterações feitas no formato do relatório influenciam somente a visualização do relatório. As alterações não influenciam o modo como outros usuários vêem o relatório.

Tópico relacionado

Para obter mais informações sobre as diferenças entre as tabelas e os relatórios, consulte Layouts de relatórios na página 66.

Campos e janelas da guia Geral

Utilize a guia Geral para alterar o formato de um gráfico.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | Geral.

Campos da guia Geral

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
Cor do Segundo Plano	Especifica se o segundo plano do gráfico terá uma cor sólida ou será exibido como um gradiente, uma transição suave de uma cor para outra. A transição gradiente pode ser uma das seguintes: Horizontal, Vertical, Retangular ou Oval. A qualidade do efeito gradiente irá variar, dependendo da placa de vídeo instalada no PC ou da capacidade da impressora para imprimir relatórios.
Tempo Real	Se o gráfico for um gráfico rolante, você poderá especificar o número de pontos de dados a serem exibidos no gráfico. Os valores permitidos vão de 2 a 100, sendo 10 o padrão. Um gráfico rolante é um gráfico linear, inicialmente exibido sem nenhum ponto de dados. Para cada atualização do relatório, um ponto de dados é adicionado. À medida que os pontos de dados são adicionados, o gráfico “rola” da esquerda para a direita. Quando tiverem ocorrido atualizações suficientes de forma que o gráfico esteja exibindo o número especificado de pontos de dados, na próxima atualização o ponto de dados mais antigo será eliminado da exibição e o ponto de dados mais recente será exibido.

Campos e janelas da guia Efeitos 3D

Utilize a guia Efeitos 3D para controlar a aparência tridimensional (3D) do gráfico. Esta guia estará desativada, se o gráfico atual for um gráfico 2D.

Tópico relacionado

Para ver uma maneira fácil de alterar a elevação e a rotação de um gráfico com o uso do mouse, consulte Girar um gráfico 3D na página 85.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | 3D.

Campos da guia 3D

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
Elevação	Um número de 0 a 90 graus que descreve a altura relativa a partir da qual um gráfico é visualizado. Uma elevação de 90 visualiza diretamente a parte superior do gráfico, enquanto uma elevação de 0 visualiza diretamente a lateral do gráfico. Os exemplos de gráficos deste documento usam uma elevação de 30 graus.
Rotação	Um número de -360 a 360 graus que especifica o ângulo de rotação do gráfico em relação à posição de visualização. Os exemplos de gráficos deste documento usam uma rotação de 60 graus. A rotação não se aplica a gráficos “torta” em 3D.

Campo	Descrição
Projeção	Seleciona um dos três algoritmos matemáticos utilizados para dar uma aparência 3D a uma folha de papel em 2D ou à tela do computador. Você pode selecionar um dos seguintes valores: • Oblíquo: O gráfico tem profundidade, mas o plano X-Y não se altera quando o gráfico é girado ou elevado. • Ortogonal: A perspectiva não é aplicada ao gráfico, resultando em menor efeito 3D. A vantagem de se usar este tipo de projeção é que as linhas verticais permanecem verticais, facilitando a leitura de alguns gráficos. • Perspectiva: Fornece a aparência 3D mais realista. Os objetos mais distantes de você convergem em direção a um ponto de fuga.
Distância de Visualização	Um número de 50 a 1000 que representa a distância da qual o gráfico é visualizado como uma porcentagem de sua profundidade.
Largura para Altura	Um número de 5 a 2000 que representa a porcentagem da altura do gráfico que é utilizada para desenhar sua largura.
Profundidade para Altura	Um número de 5 a 2000 que representa a porcentagem da altura do gráfico utilizada para desenhar sua profundidade.

Campos e janelas da guia Eixo

Utilize a guia Eixo para especificar o título que será exibido em cada eixo do gráfico.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | Eixo.

Campos da guia Eixo

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
Exibição do Eixo	Torna cada um dos eixos visível ou invisível. As opções são Eixo X, Eixo Y, 2º Eixo Y e Eixo Z.

Campos e janelas da guia Tipo

Utilize a guia Tipo para alterar o tipo do gráfico.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | Tipo.

Campos da guia Tipo

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
2D e 3D	Altera o gráfico entre visualizações bidimensionais e tridimensionais. Os gráficos 2D são atualizados com maior rapidez que os gráficos 3D; portanto, se a velocidade de desenho parecer lenta demais, talvez seja conveniente exibir gráficos como 2D.
Tipo de Gráfico	Especifica como os dados são apresentados. Você selecionou um tipo de gráfico na lista. Os tipos de gráficos disponíveis variam um pouco, dependendo de ter sido selecionado um gráfico 2D ou 3D. Seguem todos os tipos de gráficos possíveis: • Gráfico de Barras (2D e 3D) • Gráfico de Linhas (2D e 3D) • Gráfico de Área (2D e 3D) • Gráfico Escalonado (2D e 3D) • Gráfico de Barras Horizontais (2D e 3D) • Gráfico de Barras Agrupadas (somente 3D) • Gráfico “Torta” (2D e 3D)
Caixa de seleção Empilhado	Faz com que os dados de todas as séries sejam empilhados em vez de exibidos separadamente. Esta caixa de seleção fica desativada para os gráficos “torta”.
Caixa de seleção Eixo %	Faz com que o eixo de valores (eixo y) seja exibido como percentuais e não como valores de dados reais. Pode ser combinado com a caixa de seleção empilhado para gerar um gráfico percentual empilhado.

Campos e janelas da guia Título

Utilize a guia Título para controlar a localização do título do gráfico.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | Título.

Campos da guia Título

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
Caixa de seleção Visível	Permite exibir ou não exibir títulos de relatório. Como o título ocupa espaço, o gráfico desenhado será menor se você tiver selecionado Visível. Se quiser aumentar o tamanho do gráfico, não selecione a opção Visível.
Localização do título	Se você optar por ter títulos de relatório visíveis, poderá selecionar onde os títulos serão exibidos. As opções disponíveis são: Superior esquerdo, Superior (centro), Superior direito, Esquerdo, Direito, Inferior esquerdo, Inferior (centro) e Inferior direito.

Campos e janelas da guia Legenda

Utilize a guia Legenda para controlar a localização do título do gráfico.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | Legenda.

A tela a seguir é exibida quando você seleciona a guia Legenda na janela Opções de Formato de Gráfico:

Campos da guia Legenda

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
Caixa de seleção Visível	Permite exibir ou não legendas de relatório. Como as legendas ocupam espaço, o gráfico desenhado será menor se você tiver selecionado Visível. Se quiser aumentar o tamanho do gráfico, não selecione a opção Visível.
Localização da legenda	Se você optar por ter legendas de relatório visíveis, poderá selecionar onde as legendas serão exibidas. As opções disponíveis são: Superior esquerdo, Superior (centro), Superior direito, Esquerdo, Direito, Inferior esquerdo, Inferior (centro) e Inferior direito.

Campos e janelas da guia Legendas de Dados

Utilize a guia Legendas de Dados para controlar a localização do título do gráfico.

Caminho de navegação

Em um relatório gráfico, vá para Formato | Gráfico | Legendas de Dados.

Campos da guia Legendas de Dados

Esta tabela descreve os campos a seguir:

Campo	Descrição
Nenhum	As legendas não são exibidas.
Acima do Ponto	Exibe legendas acima do ponto de dados. Esta localização é válida somente para gráficos de barra, de linha, de área e escalonados.
Abaixo do Ponto	Exibe a legenda abaixo do ponto de dados. Esta localização é válida somente para gráficos de barra, de linha, de área e escalonados.
Centro	Exibe a legenda centralizada no ponto de dados. Esta localização é válida somente para gráficos de barra, de linha, de área e escalonados.
Base	Exibe legendas ao longo do eixo de categoria, diretamente abaixo do ponto de dados. Esta localização é válida somente para gráficos de barra, de linha, de área e escalonados.
Interior	Exibe a legenda dentro de uma fatia da torta. Esta localização é válida somente para gráficos “torta”.
Exterior	Exibe a legenda fora de uma fatia da torta. Esta localização é válida somente para gráficos “torta”.
Esquerda	Exibe a legenda à esquerda de uma fatia do gráfico “torta”. Esta localização é válida somente para gráficos “torta”.
Direita	Exibe a legenda à direita de uma fatia do gráfico “torta”. Esta localização é válida somente para gráficos “torta”.
Valor	O valor do ponto de dados é apresentado na legenda.
Percentual	O valor do ponto de dados aparece na legenda, expresso como porcentagem.
Nome da Série	O nome da série é utilizado para dar nome ao ponto de dados.
Nome da Categoria	O nome da categoria é utilizado para dar nome ao ponto de dados.

Minimizar janelas de saída de relatório

Para minimizar uma janela de relatório, selecione o botão minimizar localizado no canto superior direito da janela.

Ícones associados às janelas minimizadas de relatório

Quando uma janela de saída de relatório é minimizada, o ícone do relatório é exibido.

De acordo com a categoria do relatório, será exibido um dos seguintes ícones:

Tipo de Relatório	Ícone
Relatórios de administração de agentes	
Relatórios de administração da Central de Atendimento	
Relatórios em tempo real, históricos e integrados de agentes	
Relatórios de dicionário	
Relatórios de exceções	
Relatórios de manutenção	
Outros relatórios, relatórios de fila/agente e relatórios customizados em tempo real e integrados	
Relatórios em tempo real, históricos e integrados de grupo/especialidade	
Relatórios em tempo real e históricos de tronco/grupo de troncos	
Relatórios em tempo real, históricos e integrados de VDN	
Relatórios em tempo real e históricos de vetores	

Ícones associados aos limiares minimizados de um relatório

Se os Limiares de um Relatório forem ativados, os relatórios em tempo real e integrados continuarão sendo atualizados enquanto estiverem minimizados. Se nenhuma condição de limiares de Advertência ou Atenção estiver sendo atendida, o ícone normal do relatório, como mostrado na tabela anterior, será exibido na barra de ferramentas e na bandeja do sistema. Se os limiares estiverem sendo atendidos, o ícone do relatório na barra de ferramentas permanecerá o mesmo, mas o símbolo de limiares de Advertência ou Atenção será apresentado na bandeja do sistema.

Os símbolos dos limiares são os seguintes:

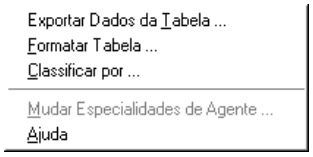
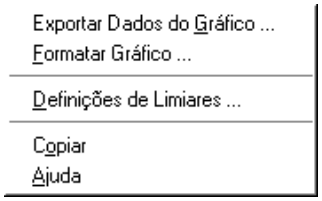
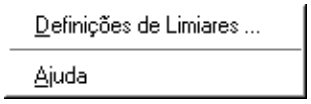
Tipo de Limiar	Ícone
Limiar de Advertência	
Limiar de Atenção	

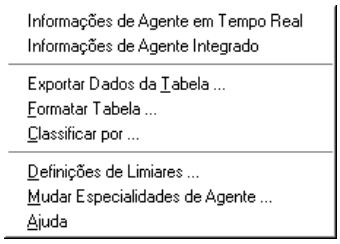
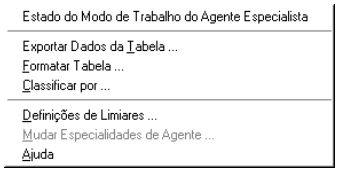
Menus instantâneos do botão direito do mouse

O menu instantâneo do botão direito do mouse está disponível somente nos relatórios em execução. Quando você clica no botão direito do mouse, um menu instantâneo é exibido. O menu exibido depende de onde o cursor estiver posicionado. Pode incluir opções dos menus Editar, Formato e Ferramentas na barra de menu Relatórios. Os itens de menu aplicáveis para o campo de entrada estão ativados. Se nenhum objeto do relatório estiver selecionado, nenhum menu será exibido quando você pressionar o botão direito do mouse.

Para desmarcar um objeto selecionado, clique em qualquer lugar do relatório.

O menu instantâneo do botão direito do mouse está disponível quando você realiza uma das seguintes ações:

Quando você ...	Este menu instantâneo será exibido ...	E ...
Selecionar uma célula de uma tabela e pressionar o botão direito do mouse.		Uma borda pontilhada será desenhada ao redor da célula. Se você selecionar uma célula que exibe o nome de um agente, número do agente ou modo de trabalho, os relatórios de pesquisa a fundo disponíveis para essa célula serão exibidos na parte superior do menu do botão direito do mouse. Veja os exemplos destes mais adiante nesta seção.
Selecionar um campo de saída ou legenda e pressionar o botão direito do mouse.		O ponto de dados será realçado usando alças de seleção (pontos ao longo das margens do ponto de dados). Se você selecionar um ponto de dados que permita definir realces de limiares de relatório, o item de menu não ficará desativado.
Selecionar um ponto de dados de um gráfico e pressionar o botão direito do mouse.		Uma borda pontilhada será desenhada ao redor do campo. O item de menu Definições de Limiares será ativado se o campo realçado tiver definições de limiares relacionadas.

Quando você ...	Este menu instantâneo será exibido ...	E ...
Selecionar um nome de agente ou a quantidade de agentes numa tabela e pressionar o botão direito do mouse.		Uma borda pontilhada será desenhada ao redor do nome do agente. Se você não tiver o recurso EAS no servidor de comunicações da Avaya, os relatórios de pesquisa a fundo disponíveis serão o relatório de Informações de Agente em Tempo Real e o relatório de Informações de Agente Integrado. A partir deste menu, você poderá acessar o relatório de Gráfico - Informações de Agente em Tempo Real ou Integrado. Se você clicar duas vezes no nome do agente e estiver executando um relatório em tempo real, o relatório de pesquisa a fundo padrão será o Gráfico - Informações de Agente em Tempo Real. Você poderá mudar os grupos/especialidades de um agente enquanto estiver num relatório que utiliza este método de seleção. Consulte o capítulo apropriado no guia *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.
Selecionar uma célula numa tabela ou um ponto num gráfico que exiba as informações do estado de trabalho do agente e pressionar o botão direito do mouse.		O ponto de dados será realçado usando alças de seleção (pontos ao longo das margens do ponto de dados). Se você tiver um servidor de comunicações da Avaya com o recurso EAS, o relatório de pesquisa a fundo Agentes em PAUSA em Tempo Real também estará disponível. Neste menu, você poderá acessar o relatório de Estado de Trabalho de Agente Especialista do Grupo/Especialidade em Tempo Real, que também é exibido ao clicar duas vezes no estado de trabalho do relatório.

Girar um gráfico 3D

A rotação e elevação de qualquer gráfico 3D pode ser alterada de maneira interativa utilizando o mouse. Isso é mais fácil do que usar a guia Efeitos 3D da janela Formato do Gráfico (consulte Campos e janelas da guia Efeitos 3D na página 73 para obter informações sobre o uso da guia Efeitos 3D).

Para mudar a rotação e a elevação de um gráfico em 3D, realize os seguintes passos:

1. Coloque o indicador sobre um gráfico em 3D.
2. Pressione e mantenha pressionada a tecla CTRL. O indicador muda para indicar que o gráfico pode ser girado.
3. Clique no botão esquerdo do mouse e mantenha-o pressionado. Um contorno 3D pontilhado aparece em volta do gráfico.
4. Mova o ponteiro para cima e para baixo para alterar a elevação do gráfico e para a esquerda e direita para alterar a rotação do gráfico. O esboço pontilhado em 3D mostra a posição do gráfico à medida que você movimenta o mouse.
5. Ao encontrar a rotação e elevação desejadas, solte o botão do mouse. O gráfico é redesenhado na nova posição.

Resultado:

A rotação e elevação 3D de cada gráfico é salva como parte da visualização do relatório.

Exportar dados de relatório

Você pode exportar dados tanto de relatórios padrão (tabela) quanto de relatórios gráficos (gráfico), seja para um arquivo ou para a área de transferência do Windows. Uma vez exportados os dados, você poderá copiar as informações do relatório para outro aplicativo (por exemplo, uma planilha).

Padrões

Como padrão, somente os dados do gráfico ou da tabela são exportados. Você pode assinalar a caixa de seleção Incluir Legendas e Cabeçalhos na janela Exportar Dados para incluir essas informações na exportação de dados.

Formato de relatório

Os relatórios são exportados do Supervisor no seguinte formato:

- Os dados são exportados como caracteres ASCII.
- Para relatórios tabulares, cada linha de dados é gravada como uma única linha, terminada por um retorno do carro (ASCII valor 13).
- O caractere separador de campos é gravado entre os campos.
- O separador de campos não segue o último caractere na linha.
- As seqüências de texto são delineadas de acordo com o delimitador de texto especificado.

Como exportar dados de um relatório

Para exportar dados de um relatório, faça o seguinte:

1. Clique na tabela ou gráfico dentro de um relatório.
2. Selecione Exportar Dados da Tabela, Exportar Dados do Gráfico ou Exportar Todos os Dados, conforme apropriado, no menu Editar ou no menu instantâneo do botão direito do mouse.

   Aparece a janela Exportar Dados. A janela Exportar Dados permite copiar dados de um relatório para a área de armazenamento ou para um arquivo.
3. Preencha as seguintes partes da janela Exportar Dados:
   - Caixa de seleção Destino — selecione para exportar o relatório para a área de transferência ou para um arquivo. Se você estiver exportando o relatório para um arquivo, será necessário digitar um nome para o arquivo.
   - Você poderá selecionar o botão Arquivo para procurar os arquivos no seu PC ou usar a lista de histórico para selecionar um arquivo anteriormente utilizado.

- Caixa de seleção Exportar Formato — defina o formato de exportação do relatório. O caractere escolhido na lista suspensa na caixa de texto Separador de Campos é aquele que será colocado entre cada campo do relatório. O caractere escolhido para o Delimitador de Texto determina o que será utilizado para delimitar as seqüências de texto no arquivo exportado. Se um delimitador de texto for especificado, nenhuma verificação será feita para assegurar que os dados não contêm esse caractere e os dados serão gravados sem qualquer modificação.

  Se quiser exportar dados para o Excel™, escolha Tabulação como separador de campos e Nenhum como delimitador de texto.

- Exportar Valores Nulos como Zero — marque esta caixa de seleção para incluir dados que sejam nulos como um zero na exportação de informações. Isto é útil quando você está exportando um relatório tabular, pois um valor nulo que não seja incluído na exportação dos dados poderá perturbar a ordem das linhas/colunas nos dados.

- Caixa de seleção Incluir Legendas e Cabeçalhos — assinale esta caixa de seleção para incluir informações de texto (como cabeçalhos de colunas nos relatórios tabulares) na exportação de dados do relatório.

- Exportar Tempos de Duração em Segundos — assinale esta caixa de seleção para incluir o tempo de duração na exportação de informações.

4. Se quiser exportar automaticamente os dados conforme agendado, selecione o botão Script para exibir a caixa de diálogo Salvar como Script. A caixa de diálogo criará um script para exportar dados do relatório.
5. Selecione OK na janela Exportar Dados.

Copiar relatórios gráficos

Você pode copiar relatórios gráficos para a área de transferência do Windows. A cópia do relatório gráfico selecionado é colocada na área de transferência no formato Metafile (WMF) do Windows. Isso permite colar a imagem do gráfico em qualquer aplicativo do Windows que seja capaz de ler o formato metafile. Você pode, por exemplo, copiar relatórios gráficos e importar os arquivos para arquivos de processadores de texto para serem utilizados como imagens gráficas.

Para copiar um relatório gráfico para o formato metafile, execute os seguintes passos:

1. Execute um relatório gráfico.
2. Selecione a imagem que deseja copiar clicando nela.
3. Selecione Copiar no menu Editar ou use o menu do botão direito do mouse para selecionar Copiar.

Resultados:

O gráfico selecionado será copiado para a área de armazenamento.

Como redimensionar janelas e colunas de relatório

Como redimensionar uma janela

Você poderá redimensionar janelas de relatório movendo o cursor para a borda da janela e, ao surgir a seta de redimensionamento, mantendo pressionado o botão esquerdo do mouse e movendo o mouse para dimensionar a janela. Quando a janela estiver com o tamanho desejado, solte o botão do mouse.

Você também pode usar os botões de maximizar e minimizar na parte superior da janela para dimensionar a janela.

Ao redimensionar uma janela de saída de relatório, o efeito resultante dependerá do tipo de relatório (padrão ou gráfico) que estiver executando. Os parágrafos a seguir descrevem os efeitos do redimensionamento de cada tipo de janela de relatório.

Janela padrão de relatório

Quando você redimensiona a janela de um relatório padrão, o conteúdo da janela não se altera de tamanho para refletir o novo tamanho da janela.

Se você tiver reduzido a janela para um tamanho menor do que o relatório, barras de rolagem serão exibidas para que você possa visualizar todo o conteúdo do relatório.

Janela de relatório gráfico

Ao redimensionar a janela de um relatório gráfico, o conteúdo da janela mudará de tamanho para refletir o novo tamanho da janela.

Se uma janela ficar muito pequena, alguns elementos podem reduzir-se de tal maneira que se tornam ilegíveis. Se isto acontecer, redimensione a janela para um tamanho mais adequado. Você também pode optar por desativar legendas de gráfico ou legendas de dados para abrir mais espaço para o próprio gráfico.

O tamanho da janela é salvo como parte integrante da visualização do relatório.

Como alterar a largura de uma coluna

Você pode mudar a largura de uma coluna individual de tabela de um relatório tabular ou gráfico, posicionando o ponteiro do mouse entre os cabeçalhos de coluna. O ponteiro mudará para indicar que o redimensionamento é possível e você poderá então arrastar o mouse para mudar o tamanho da coluna.

Como definir realces de limiares de relatório

Os realces de limiar de relatório permitem definir indicadores visuais para avisá-lo quando um item de dado em tempo real estiver fora dos limites aceitáveis. Este recurso possibilita

que você execute um relatório minimizado e seja notificado (através de alterações de cor/ícone) quando um item ultrapassar um limiar específico.

Relatórios

As definições de realces de limiares aplicam-se somente a itens de dados em tempo real nos relatórios em tempo real ou integrados. Os realces de limiares que você definir informarão quando os dados de uma entidade (grupo/especialidade, agente, grupo de agentes ou VDN) alcançarem um determinado nível (limiar) de acordo com o que foi definido.

Entidades

As definições de realce de limiares são aplicáveis a uma única entidade em DACs específicos. Por exemplo, se você executar um relatório de grupo em tempo real para o grupo 17, DAC 1, e definir os realces de limiares, eles serão aplicáveis ao Grupo 17, DAC 1, para todos os relatórios a serem executados para esse grupo e DAC. Além disso, as configurações de realce de limiar são salvas no PC que estiver atualmente em uso. Desta maneira, se você mudar para outro PC, precisará configurar os realces de limiar nesse outro PC. Se vários usuários efetuarem login no mesmo PC, a configuração de realce de limiar de cada usuário é salva individualmente.

Ativar e desativar realces

Como padrão, os limiares são ativados para cada relatório, mas as definições de realces de limiares estão vazias e o tamanho da amostra de limiares é zero. Portanto, nenhum realce de limiares é apresentado em qualquer relatório, até que sejam criados por você usando a janela de Definições de Limiares. Você pode ativar e desativar limiares de cada relatório marcando/desmarcando a caixa de seleção Definições de Limiares na janela de entrada de relatório ou selecionando Definições de Limiares no menu Opções na janela de saída de relatório.

Exemplo

Um exemplo de configuração de realces de limiar de relatório é definir limiares para Tempo em Chamadas de DAC na especialidade denominada Vendas. Você poderia definir o limiar de Máximo Cuidado para 50 segundos e o limiar de Máxima Atenção para 60 segundos. Se um agente gastasse mais de 50 segundos, porém menos de 60 segundos, em uma chamada DAC, na especialidade Vendas, o item no relatório seria realçado com a cor dos limiares de Máximo Cuidado. Se o tempo ultrapassar 60 segundos, o item no relatório seria realçado com a cor dos limiares de Máxima Atenção. No entanto, se o agente gastar mais de 50 segundos em uma chamada DAC em outra especialidade (que não tenha os mesmos limiares), o item no relatório não exibirá qualquer realce de limiares.

IMPORTANTE:

Os realces de limiares de relatório não são os mesmos dos Limiares de Exceções do CMS Avaya. Os realces de limiares que podem ser feitos com este recurso estão disponíveis somente por intermédio da interface do Supervisor.

Definir realces de limiares de relatório

Antes de começar

Os procedimentos desta seção são usados para definir os realces de limiares de relatórios.

IMPORTANTE:

Quando for selecionado um item de dados para o qual podem ser definidos realces de limiares, o menu Definições de Limiares será ativado. Quando o item de dados selecionado não permite limiares, é exibida uma mensagem de erro. Posteriormente, nesta seção, veja as tabelas para obter uma lista de saídas de relatório que permitem realces de limiares.

Dependendo do item de dados selecionado, a caixa Tamanho da Amostra na parte inferior da janela Definições de Limiares poderá estar ou não visível. Se você tiver selecionado um item de dados que é uma porcentagem ou uma média, a caixa Tamanho da Amostra estará presente.

Procedimento

Para Definir Realces de Limiares de Relatório, siga os seguintes passos:

1. Execute um relatório que contenha dados em tempo real (um relatório em tempo real ou integrado)
2. Selecione um item de dados no relatório onde você configurou realces de limiares.
3. Selecione Definições de Limiares com o botão direito do mouse ou no menu Ferramentas.
4. Janela Completar Definições de Limiares.

A janela Definições de Limiares inclui as seguintes informações e caixas de texto:

- Item — mostra o nome dos limiares de relatório que se aplicam ao valor de dados selecionado. Na maioria dos casos, esta caixa contém uma única entrada. Se o valor de dados for Tempo no Estado ou Tempo no Modo de Trabalho do agente, ou Tempo no Estado ou Tempo no Modo de Trabalho do grupo de agentes, então esta caixa de texto conterá vários nomes, sendo um para cada possível estado ou modo de trabalho do agente. Realces de limiares podem ser definidos para cada estado e modo de trabalho individual.
- Descrição — mostra uma descrição dos limiares selecionados no momento.
- Limiares — mostra as cores (como definido na guia Opções de Cores de Limiares, acessada no menu Ferramentas), ícones e as definições numéricas atuais dos realces de limiares deste item. Para os limiares relativos a tempo, você deve digitar números

em segundos. Por exemplo, se estiver digitando um limiar de Máximo Cuidado para três minutos, digite 180 (para 180 segundos) no campo Máximo Cuidado.

- Tamanho da Amostra — contém o valor atual para o valor de Tamanho da Amostra Suficiente. Você pode definir esse item para qualquer valor de 0 a 999. Ao definir o valor de Tamanho da Amostra Suficiente, você estará definindo um número mínimo de itens que devem ser atualmente rastreados antes que o realce de limiar seja ativado. Você somente verá o Tamanho da Amostra se o item de dados selecionado for uma porcentagem ou uma média.
- Há quatro tipos de limiares disponíveis na janela Definições de Limiares:
  - Atenção — contém o valor atual dos limiares de Atenção para o item de dados selecionado. Se nenhum valor for definido, o campo estará em branco. Defina o valor em qualquer inteiro positivo de 0 a 999.999.999 ou deixe em branco. Se o campo ficar em branco, nenhum limiar será definido.
  - Cuidado — contém o valor atual dos limiares de Cuidado para o item de dados selecionado. Se nenhum valor for definido, o campo estará em branco. Defina o valor em qualquer inteiro positivo de 0 a 999.999.999 ou deixe em branco. Se o campo ficar em branco, nenhum limiar será definido.
  - Máximo Cuidado — contém o valor atual do limiar Máximo Cuidado para o item de dados selecionado. Se nenhum valor for definido, o campo estará em branco. Defina o valor em qualquer inteiro positivo de 0 a 999.999.999 ou deixe em branco. Se o campo ficar em branco, nenhum limiar será definido.
  - Máxima Atenção — contém o valor atual do limiar Máxima Atenção para o item de dados selecionado. Se nenhum valor for definido, o campo estará em branco. Defina o valor em qualquer inteiro positivo de 0 a 999.999.999 ou deixe em branco. Se o campo ficar em branco, nenhum limiar será definido.

Dicas sobre a definição de realces de limiares de relatório

Use as dicas desta seção ao definir realces de limiares de relatório.

Lembre-se das seguintes dicas quando estiver definindo realces de limiares de relatório:

- Antes de poder administrar realces de limiares para um item de dados, você deve clicar no item de dados do relatório para selecioná-lo. Quando um item de dados é realçado em um relatório de tabela (padrão), ele é contornado por uma linha pontilhada. Quando um item de dados é realçado em um relatório gráfico, ele possui barras de arrasto em volta do perímetro.
- Consulte as seções Definições de limiares de agente disponíveis na página 96, Definições de limiares para o Grupo/Especialidade Disponível na página 99 e Definições de limiares de VDN disponível na página 103 para obter mais informações sobre itens de dados em tempo real em relatórios para os quais você pode definir realces de limiares.
- Nos relatórios padrão, você poderá selecionar itens da tabela ou das informações de saída na parte superior do relatório.
- Nos relatórios gráficos, você pode selecionar itens a partir de gráficos “torta”, gráficos de barras, relatórios gráficos ou legendas.
- Quando definir realces de limiares para uma entidade (grupo/especialidade, agente, grupo de agentes ou VDN), essa definição será aplicada a cada relatório especificamente executado para essa entidade.
- Os realces de limiares de relatório são atualizados a cada atualização do relatório, mas não entre as atualizações.
- Os números que definir para os realces de limiar devem aumentar da esquerda para a direita (o número que usar para Atenção deve ser menor que o número que usar para Máxima Atenção).
- Você pode definir as cores da legenda, selecionando Opções no menu Ferramentas no Controlador.
- Dependendo de como você definir as cores, o limiar de tamanho da amostra poderá se comportar das seguintes maneiras:
  - Se você quiser ser alertado para o fato de que um determinado cálculo não tem significado estatístico, defina a cor de Insuficiente para uma cor diferente de qualquer outra condição de limiares. Isto faz com que os dados com tamanho de amostra insuficiente sejam realçados em uma cor especial.
  - Se quiser ignorar valores com tamanhos de amostra insuficientes, defina a cor Insuficiente como texto preto em um segundo plano cinza. Isto faz com que o valor com tamanho de amostra insuficiente não seja realçado.
- Você pode definir limiares de relatórios que afetam como os dados do relatório serão exibidos.

- Há duas maneiras dos dados serem afetados:
  - — Se o cálculo dos dados contiver um limiar de Tamanho da Amostra diferente de zero, o denominador do cálculo especificado será comparado com o limiar do Tamanho da Amostra. Se o denominador for menor do que o limiar do Tamanho da Amostra, o valor será exibido na cor Insuficiente, indicando que o tamanho da amostra é insuficiente para que o valor seja significativo.
  - — Se o tamanho da amostra for suficiente ou se não existir um tamanho da amostra associado aos dados, o valor dos dados será comparado com os valores de limiares de Atenção, Cuidado, Máximo Cuidado e Máxima Atenção para determinar a faixa aplicável. O valor é exibido na cor associada ao limiar adequado.

Definições de limiares de agente disponíveis

Use os itens de dados desta seção ao definir realces de limiares de relatório.

Todos os dados utilizados pelo Supervisor para realces de limiares de agentes são recuperados da tabela de base de dados cagent (agente do intervalo atual). Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* para obter mais informações sobre as tabelas de base de dados.

O item de dado Tempo Médio de Conversação inclui limiares de Tempo de Amostra.

Os realces de limiares de agente que você pode definir são os seguintes:

Limiares	Descrição/Item da Base de Dados ou Cálculo
Tempo em estado AUX	Descrição — O tempo que o agente está em estado de trabalho PAUSA. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = AUX
Tempo em estado AUX-IN	Descrição — O tempo que o agente está em uma chamada de entrada enquanto no estado de trabalho PAUSA. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = AUX-IN
Tempo em estado AUX-OUT	Descrição — O tempo que o agente está em uma chamada de saída enquanto no estado de trabalho PAUSA. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = AUX-OUT
Tempo em estado ACW	Descrição — O tempo que o agente está em estado de trabalho Pós-Atendimento. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = ACW
Tempo em estado ACW-IN	Descrição — O tempo que o agente está em uma chamada de entrada enquanto no estado Pós-Atendimento. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = ACW-IN
Tempo em estado ACW-OUT	Descrição — O tempo que o agente está em uma chamada de saída enquanto no estado Pós-Atendimento. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = ACW-OUT
Tempo em estado AVAIL	Descrição — O tempo que o agente está no estado AVAIL. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = AVAIL
Tempo em estado ACD	Descrição — O tempo que o agente está no estado ACD. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = ACD
Tempo em estado ACD-IN	Descrição — O tempo que o agente está no estado ACD-IN. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = ACD-IN

Tempo em estado ACD-OUT	Descrição — O tempo que o agente está no estado ACD-OUT. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = ACD-OUT
Tempo em estado DACD	Descrição — O tempo que o agente está no estado DACD. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = DACD
Tempo em estado DACD-IN	Descrição — O tempo que o agente está no estado DACD-IN. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = DACD-IN
Tempo em estado DACD-OUT	Descrição — O tempo que o agente está no estado DACD-OUT. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = DACD-OUT
Tempo em estado DACW	Descrição — O tempo que o agente está no estado DACW. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = DACW
Tempo em estado DACW-IN	Descrição — O tempo que o agente está no estado DACW-IN. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = DACW-IN
Tempo em estado DACW-OUT	Descrição — O tempo que o agente está no estado DACW-OUT. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = DACW-OUT
Tempo em estado RING	Descrição — O tempo que o agente está no estado RING. Mede — DURATION enquanto AGSTATE = RING
Tempo no modo de trabalho AUX	Descrição — O tempo que o agente está em modo de trabalho PAUSA, incluindo chamadas de entrada e de saída. Este tempo mede o tempo total em que o agente permanece em PAUSA, independentemente de qualquer chamada de entrada ou saída tratada. Mede — AGTIME enquanto WORKMODE = AUX
Tempo em modo de trabalho ACD	Descrição — O tempo que o agente está em modo de trabalho ACD, incluindo chamadas de entrada e de saída. Este tempo mede o tempo total em que o agente permanece em ACD, independentemente de qualquer chamada de entrada ou saída tratada. Mede — AGTIME enquanto WORKMODE = ACD
Tempo em modo de trabalho ACW	Descrição — O tempo que o agente está em modo de trabalho ACW, incluindo chamadas de entrada e de saída. Este tempo mede o tempo total em que o agente permanece em ACW, independentemente de qualquer chamada de entrada ou saída tratada. Mede — AGTIME enquanto WORKMODE = ACW

Tempo em modo de trabalho AVAIL	Descrição — O tempo que o agente está em modo de trabalho AVAIL, incluindo chamadas de entrada e de saída. Este tempo mede o tempo total em que o agente permanece em AVAIL, independentemente de qualquer chamada de entrada ou saída tratada. Mede — AGTIME enquanto WORKMODE = AVAIL
Tempo em modo de trabalho DACD	Descrição — O tempo que o agente está em modo de trabalho DACD. Este tempo mede o tempo total em que o agente permanece em DACD, independentemente de qualquer chamada de entrada ou saída tratada. Mede — AGTIME enquanto WORKMODE = DACD
Tempo em modo de trabalho DACW	Descrição — O tempo que o agente está em modo de trabalho DACW, incluindo chamadas de entrada e de saída. Este tempo mede o tempo total em que o agente permanece em DACW, independentemente de qualquer chamada de entrada ou saída tratada. Mede — AGTIME enquanto WORKMODE = DACW
Chamadas na Fila Direta ao Agente	Descrição — A quantidade de chamadas Diretas a Agentesenfileiradas para o agente. DA_INQUEUE é a quantidade atual de chamadas Diretas a Agentesesperando em qualquer fila do grupo/especialidade por um agente específico. Mede — DA_INQUEUE
Tempo que a chamada espera na Fila Direta ao Agente	Descrição — O tempo que o chamador esperou na fila Direta ao Agente. DA_OLDESTCALL é o tempo que a chamada mais antiga direta ao agente esperou em qualquer fila de grupo/especialidade para este agente. Mede — DA_OLDESTCALL
Tempo Médio de Conversação	Descrição — O tempo médio gasto pelo agente conversando em chamadas DAC. Mede — cálculo AVG_AGENT_TALK_TIME.

Definições de limiares para o Grupo/Especialidade Disponível

Use os itens de dados desta seção ao definir realces de limiares de grupo/especialidade.

Sobre as definições de limiares para o grupo/especialidade

Todos os dados que o Supervisor usa para realces de limiares de grupo/especialidade são recuperados da tabela da base de dados csplit (grupo do intervalo atual). Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* para obter mais informações sobre as tabelas de base de dados.

Os itens de dados a seguir incluem limiares de Tempo de Amostra:

- Velocidade Média de Atendimento
- Tempo Médio de Conversação
- Tempo Médio para Abandono
- Porcentagem de Chamadas Atendidas no Nível de Serviço
- Porcentagem de Chamadas Abandonadas
- Porcentagem de Chamadas Atendidas

Tabela do Grupo/Especialidade

Os realces de limiares de grupo/especialidade que você pode definir são os seguintes:

Limiares	Descrição/Item da Base de Dados ou Cálculo
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	Descrição — O tempo que a chamada mais antiga para este grupo/especialidade esperou na fila. OLDESTCALL é a quantidade de segundos que a chamada DAC mais antiga de grupo/especialidade esperou na fila ou tocando. Mede — OLDESTCALL
Quantidade de Chamadas em Espera na Fila	Descrição — A quantidade de chamadas enfileiradas para este grupo/especialidade. O cálculo mede a quantidade de chamadas na fila ou tocando em uma posição de agente. Mede — INQUEUE + INRING
Quantidade de Chamadas Abandonadas	Descrição — A quantidade de chamadas enfileiradas para este grupo/especialidade e abandonadas em seguida. ABNCALLS é a quantidade de chamadas oferecidas a um grupo/fila e posteriormente abandonadas pelo chamador. Mede — ABNCALLS
Velocidade Média de Atendimento	Descrição — A quantidade de segundos, em média, antes que uma chamada para este grupo/especialidade seja atendida. Velocidade média de atendimento é o ANSTIME (tempo gasto pelos chamadores na fila ou tocando antes de serem atendidos) dividido pela ACDCALLS (quantidade de chamadas enfileiradas para o grupo/especialidade que foram atendidas por um agente deste grupo/especialidade). Mede — AVG_ANSWER_SPEED
Tempo Médio de Conversação	Descrição — A duração média do tempo gasto em chamadas DAC para o grupo/especialidade. Mede — AVG_ACD_TALK_TIME
Tempo Médio para Abandono	Descrição — A duração média do tempo que os chamadores esperaram antes de abandonar chamadas para o grupo/especialidade. Mede — AVG_ABANDON_TIME
Agts em Serviço (Equiv a Período Integral)	Descrição — A quantidade de agentes atualmente em serviço (equivalente a período integral) para esta especialidade. Mede — FTE_AGENTS
Quantidade de Chamadas com Ocupado Forçado	Descrição — A quantidade de chamadas para o grupo/especialidade que receberam um sinal de ocupado pelo servidor de comunicações. Mede — BUSYCALLS

Quantidade de Chamadas Desconectadas	Descrição — A quantidade de chamadas para o grupo/especialidade que foram desconectadas pelo servidor de comunicações. Mede — DISCCALLS
Porcentagem de Chamadas Atendidas no Nível de Serviço	Descrição — A porcentagem de chamadas DAC para o grupo/especialidade que foram atendidas dentro do nível de serviço. Mede — PERCENT_SERV_LVL_SPL
Porcentagem de Chamadas Abandonadas	Descrição — A porcentagem de chamadas DAC para o grupo/especialidade que foram abandonadas. Mede — PERCENT_CALL_ABAN
Quantidade de Agentes Designados	Descrição — A quantidade de agentes conectados no grupo/especialidade. Mede — STAFFED
Porcentagem de Chamadas Atendidas	Descrição — A porcentagem de chamadas DAC oferecidas para o grupo/especialidade que foram atendidas. Mede — PERCENT_CALL_ANS
Abandono do Perfil de Atendimento por Incremento do Nível de Serviço	Descrição — A quantidade de chamadas para o grupo/especialidade abandonadas para qualquer incremento do nível de serviço. Um único limiar de relatório aplica-se a todos os valores. Se a quantidade de chamadas abandonadas ao grupo/especialidade alcançar o limiar para qualquer incremento do nível de serviço, o valor para o incremento do serviço será realçado. Mede — de ABNCALLS1 até ABNCALLS10
Velocidade Média de Atendimento - Rolling	Descrição — A Velocidade Média de Atendimento - Rolling com base no servidor de comunicações deste grupo/especialidade. A Velocidade Média de Atendimento – Rolling é a velocidade média de atendimento pelos intervalos. Mede — ASA
Tempo de Espera Estimado (baixa)	Descrição — O Tempo de Espera Estimado para uma chamada enfileirada para este grupo/especialidade em nível de prioridade baixa. Mede — EWTLOW
Tempo de Espera Estimado (média)	Descrição — O Tempo de Espera Estimado para uma chamada enfileirada para este grupo/especialidade em nível de prioridade média. Mede — EWTMEDIUM

Tempo de Espera Estimado (alta)	Descrição — O Tempo de Espera Estimado para uma chamada enfileirada para este grupo/especialidade em nível de prioridade alta. Mede — EWTHIGH
Tempo de Espera Estimado (superior)	Descrição — O Tempo de Espera Estimado para uma chamada enfileirada para este grupo/especialidade em nível de prioridade superior. Mede — EWTTOP

Definições de limiares de VDN disponível

Use os itens de dados desta seção ao definir realces de limiares de VDN.

Todos os dados que o Supervisor utiliza para realces de limiares de VDN são recuperados pela tabela da base de dados cvdn (VDN do intervalo atual). Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* para obter mais informações sobre as tabelas de base de dados.

Os itens de dados a seguir incluem limiares de Tempo de Amostra:

- Porcentagem de Chamadas Atendidas no Nível de Serviço
- Porcentagem de Chamadas Abandonadas
- Porcentagem de Chamadas Atendidas
- Velocidade Média de Atendimento
- Tempo Médio de Conversação
- Tempo Médio para Abandono

Você poderá definir os seguintes realces de limiares do VDN:

Limiares	Descrição/Item da Base de Dados ou Cálculo
Quantidade de Chamadas Abandonadas Durante o Intervalo	Descrição — A quantidade de chamadas enfileiradas para este VDN e abandonadas em seguida. Mede — ABNCALLS
Quantidade de Chamadas em Ocupado Forçado Durante o Intervalo	Descrição — A quantidade de chamadas para o VDN às quais o servidor de comunicações enviou um sinal de ocupado. Mede — BUSYCALLS
Quantidade de Chamadas Desconectadas Durante o Intervalo	Descrição — A quantidade de chamadas para o VDN desconectadas pelo servidor de comunicações através do comando de vetor Desconectar. Mede — DISCCALLS
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	Descrição — A quantidade de segundos que a chamada mais antiga esperou neste VDN. Mede — OLDESTCALL
Quantidade de Chamadas Em Espera	Descrição — A quantidade de chamadas enfileiradas para este VDN que não foram atendidas por um agente. Mede — INPROGRESS - ATAGENT
Porcentagem de Chamadas Atendidas no Nível de Serviço	Descrição — A porcentagem de chamadas DAC para o VDN que foram atendidas dentro do nível de serviço. Mede — 100*(ACCEPTABLE / INCALLS)
Porcentagem de Chamadas Abandonadas	Descrição — A porcentagem de chamadas DAC para o VDN que foram abandonadas. Mede — 100*(ABNCALLS / INCALLS)
Porcentagem de Chamadas Atendidas	Descrição — A porcentagem de chamadas DAC oferecidas ao VDN que foram atendidas. Mede — 100*[(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS]
Abandono do Perfil de Atendimento por Incremento do Nível de Serviço	Descrição — A quantidade de chamadas abandonadas para este VDN para qualquer incremento do nível de serviço. Um único limiar de relatório aplica-se a todos os valores. Se a quantidade de chamadas abandonadas ao VDN alcançar o limiar para qualquer incremento do nível de serviço, o valor para o incremento do serviço será realçado. Mede — de ABNCALLS1 até ABNCALLS10

Velocidade Média de Atendimento.	Descrição — O número de segundos, em média, antes que uma chamada para este VDN seja atendida. Este valor é o tempo gasto pelos chamadores em fila ou tocando antes de serem atendidos dividido pela quantidade de chamadas enfileiradas para o VDN que foram atendidas por um agente deste VDN. Mede — AVG_ANSWER_SPEED
Tempo Médio de Conversação	Descrição — O tempo médio gasto em chamadas DAC ao VDN. Mede — AVG_ACD_TALK_TIME
Tempo Médio para Abandono	Descrição — A duração média do tempo que os chamadores esperaram antes de abandonar chamadas para o VDN. Mede — AVG_ABANDON_TIME
Velocidade Média de Atendimento - Rolling	Descrição — A Velocidade Média de Atendimento - Rolling com base no servidor de comunicações para este VDN. A Velocidade Média de Atendimento – Rolling é a velocidade média de atendimento pelos intervalos. Mede — ASA

Opções de relatório

Use a guia Opções para realizar as ações a seguir:

- Definir DAC e outras opções gerais que o Supervisor assumirá como padrão quando o login for efetuado (guia Geral).
- Configurar as cores que serão utilizadas em seus relatórios gráficos (guia Cores do Relatório).
- Configurar as cores que serão utilizadas nos relatórios para informá-lo quando os realces de limiares (não os limiares de exceções) forem alcançados. Consulte Definir realces de limiares de relatório na página 92 para obter mais informações sobre realces de limiares.
- Selecionar ou criar um formato do nome usando {nome} para Nome do Dicionário, {entidade} para o tipo de entidade e {número} para o número de entidade. O formato do nome determina o modo como os itens serão exibidos nos relatórios. Por exemplo, se você selecionar o formato do nome de {entidade}{número}, todas as entidades (grupos/especialidades, DAC, VDN, vetores, troncos, grupos de troncos, códigos de atividade da chamada e códigos PAUSA) que podem ser denominados no Dicionário, serão exibidos como tipo e número da entidade em vez de nome do Dicionário. Se você selecionou {nome} como o formato do nome, serão exibidos os nomes que foram atribuídos às entidades no Dicionário.

Guia Opções Gerais

Use a guia Geral para definir o primeiro dia do calendário, DAC padrão e outras opções gerais.

IMPORTANTE:

A guia Geral estará acessível quando você estiver conectado a um servidor CMS.

O Realce de Limiares não utiliza som. Ele utiliza cor apenas como uma indicação de que um limiar foi alcançado.

Opções

As opções estão descritas a seguir:

- Primeiro Dia da Semana — esta opção influencia apenas o modo de exibição do calendário; ela não altera o dia de Início da Semana do CMS para a coleta de dados semanais (o dia de Início da Semana do CMS é definido pela janela Configuração do Sistema: Intervalos para Armazenamento). Por exemplo, se você pesquisar uma data, o calendário iniciará a semana com base no dia selecionado.

  Use a lista suspensa para fazer sua seleção.

- DAC Padrão — ao selecionar a DAC, ela será o padrão listado nas janelas de funções e nas opções da lista suspensa.

  Use a lista suspensa para fazer sua seleção.

- Sincronizar os Horários do PC e do CMS — ativa a caixa para esta seleção, a fim de ajustar o relógio do PC ao mesmo horário do relógio do CMS. Se você não ativar essa seleção, o relógio do PC e o relógio do CMS poderão não apresentar a mesma hora. Essa definição não afeta o relógio do CMS.
- Usar Som — ative essa caixa de seleção para ser alertada, com um sinal sonoro, quando a caixa Indicador de Exceções for atualizada. A caixa Indicador de Exceções encontra-se na barra de estado do Controlador. O som ouvido é o som selecionado para o evento exclamação associado ao PC.
- Usar Dicas de Ferramentas — ative a caixa de seleção para tornar as dicas de ferramentas visíveis. Por exemplo, quando você está trabalhando na janela Controlador, você pode colocar o cursor do mouse sobre um botão na barra de ferramentas e será apresentado um quadro amarelo com uma rápida descrição da ação executada pelo botão.
- Usar o Ícone da Barra de Tarefas — ative esta caixa de seleção para usar o recurso de ícone da bandeja do sistema do Supervisor.

- Ordem de Classificação das Janelas — se você ativar Usar Ícone de Bandeja, será necessário determinar como os itens exibidos no menu de ícones da bandeja do sistema serão classificados.
- As opções de classificação a seguir estão disponíveis:
  - Ordem de Início — selecione este botão de rádio e os itens do menu de ícones da bandeja do sistema serão exibidos na ordem em que foram iniciados no Supervisor.
  - Alfabética — selecione este botão de rádio e os itens do menu de ícones da bandeja do sistema serão exibidos em ordem alfabética, independentemente da ordem em que foram iniciados.

Guia Opções de Cores do Relatório

Use a guia Cores do Relatório para configurar as cores que serão utilizadas em seus relatórios gráficos.

IMPORTANTE:
A guia Cores do Relatório estará acessível quando você *estiver* conectado a um servidor CMS.

Esquema

Você pode selecionar o esquema de cores do relatório que deseja utilizar nos relatórios. Selecione um dos dois modos a seguir:

- A partir de uma série de esquemas de cores predefinidos, listados no campo Esquema. Use a lista suspensa para selecionar um esquema de cores diferente do que está sendo exibido.
- Criar um novo esquema de cores. Consulte a seção Criar um novo esquema de cores de relatório na página 113 deste capítulo para obter instruções sobre a criação de esquemas de cores do relatório.

- Segundo Plano — O Supervisor permite selecionar a cor de segundo plano do relatório. Use uma das duas alternativas:
  - — Branco — Selecione este botão de rádio para tornar branco o segundo plano de todos os relatórios.
  - — Automático — Selecione este botão de rádio para fazer com que o segundo plano de todos os relatórios tenham a mesma cor que você definiu para o sistema no Windows.

Guia Opções de Cores dos Limiares

Use a guia Cores dos Limiares para configurar as cores usadas nos relatórios para marcar quando os limiares de exceções são alcançados.

IMPORTANTE:
A guia Cores dos Limiares estará acessível quando você estiver conectado a um servidor CMS.

Procedimento

Pode-se selecionar esquemas de cores de relatório das seguintes maneiras:

- A partir de uma série de esquemas de cores predefinidos, que estão listados no campo Esquema. Use a lista suspensa para selecionar um esquema de cores diferente do que está sendo exibido.
- Criar um novo esquema de cores. Consulte a seção Criar um novo esquema de cores de limiar na página 114 para obter instruções sobre a criação de esquemas de cores do relatório.

Guia Opções de Formato do Nome

Esta seção descreve a guia Opções de Formato do Nome. Use a guia Formato do Nome para selecionar ou criar formatos para a exibição de entidades do CMS (grupos/especialidades, DACs, VDNs, vetores, troncos, grupos de troncos, códigos de atividade da chamada e códigos de PAUSA) no Supervisor. A exibição pode ser definida para qualquer um, ou uma combinação de {nome} para Nome do Dicionário, {entidade} para o tipo de entidade e {número} para o número de entidade.

IMPORTANTE:
A guia Formato do Nome estará acessível quando você estiver conectado a um servidor CMS.

Procedimento

Para definir o formato do nome de entidades, execute os seguintes passos:

1. Selecione o item para o qual você deseja definir formatos, na caixa Entidade.
2. Na caixa de texto Formato, siga uma destas ações:
   - Digite o formato desejado ({nome}, {entidade} ou {número})
   - Use a lista suspensa para selecionar de um conjunto de opções pré-formatadas.

     Por exemplo, se você quiser exibir nomes de agentes e números de ramais em relatórios, digite {nome} {número} na caixa Formato.

     A caixa Exemplo mostra como será a aparência do formato com base na definição atual do formato do nome.
3. Selecione OK para salvar suas alterações. Selecione Cancelar para cancelar suas alterações.

Consulte Criar um novo formato de nome na página 116 para obter informações sobre como criar um novo formato de nome de relatório.

Criar um novo esquema de cores de relatório

O procedimento desta seção descreve como criar um novo esquema de cores de relatório.

Se você não salvar o novo esquema de cores usando o botão Salvar como, as alterações feitas serão gravadas por cima do esquema de cores padrão que você modificou.

Procedimento

O procedimento a seguir deverá ser seguido para criar um novo esquema de cores de relatório:

1. Selecione Opções no menu Ferramentas ou selecione o botão Opções da barra de ferramentas.
2. Selecione a guia Cores do Relatório.
3. Selecione o esquema de cores com o qual deseja começar, na lista suspensa Esquema.

   A visualização do esquema aparece.
4. Escolha a cor do Segundo Plano para relatórios, selecionando Branco ou Automático.
5. Clique na barra de cores (1 a 16) que deseja modificar.
6. Selecione o botão Seletor de Cor ou o botão Seletor de Padrão.
7. Para selecionar uma nova cor, escolha na paleta de cores Básica ou crie uma cor customizada com os procedimentos padrão do Windows.
8. Para selecionar um novo padrão, clique no padrão que deseja utilizar.
9. Repita os passos de 5 a 7 até ter atualizado todas as barras de cores que deseja modificar.
10. Quando terminar de modificar as barras de cores, selecione Salvar como.
11. Digite, na caixa de texto, o nome do esquema de cores de relatórios que você criou.
12. Selecione OK para salvar o esquema e o nome do esquema.

IMPORTANTE:

Você pode visualizar as alterações feitas a um esquema de cores a qualquer momento, durante a modificação, selecionando Aplicar. Ao fazer isto, o esquema de cores atual será aplicado aos relatórios em execução.

Criar um novo esquema de cores de limiar

O procedimento desta seção descreve como criar um novo esquema de cores de limiares.

Procedimento

Para criar um novo esquema de cores dos limiares para relatórios, execute os seguintes passos:

1. Selecione Opções no menu Ferramentas ou selecione o botão Opções na barra de ferramentas.
2. Selecione a guia Cores dos Limiares.
3. Selecione o esquema de cores com o qual deseja começar, na lista suspensa Esquema.

   A visualização do esquema aparece.
4. Selecione o elemento de realce de limiares do qual deseja modificar as cores, na caixa de listagem (Gráfico - Cuidado, Gráfico com Tamanho da Amostra Insuficiente, Gráfico - Atenção, Texto - Cuidado, Texto com Tamanho de Amostra Insuficiente ou Texto - Atenção).

   A configuração atual para o elemento é exibida à direita da caixa de listagem.
5. Selecione o botão Seletor de Cor próximo à caixa de exibição Texto para definir a cor que será exibida como texto.
6. Selecione uma cor na paleta de cores Básica ou crie uma cor customizada utilizando os procedimentos padrão do Windows.
7. Selecione OK quando terminar.

   É exibida a janela Opções.
8. Selecione o botão Seletor de Cor próximo à caixa de exibição Segundo Plano para definir a cor que será exibida como segundo plano no elemento de limiar.

   É exibida a paleta de Cores.
9. Selecione uma cor da paleta de cores Básica ou crie uma cor customizada usando os procedimentos padrão do Windows.
10. Selecione OK quando terminar.

    É exibida a janela Opções.
11. Repita os passos de 4 a 6 até atualizar todas as cores do elemento de limiar que deseja modificar.
12. Quando terminar a modificação das cores do elemento de limiar, selecione Salvar como.
13. Digite, na caixa de texto, o nome do esquema de cores dos limiares que você criou.

14. Selecione OK para salvar o esquema e o nome do esquema.

IMPORTANTE:

Você pode visualizar as alterações feitas a um esquema de cores a qualquer momento, durante a modificação, selecionando Aplicar. Ao fazer isto, o esquema de cores atual será aplicado aos realces de limiares exibidos nos relatórios em execução.

Criar um novo formato de nome

O procedimento desta seção descreve como criar um novo formato de nome de relatório.

Para criar um novo formato, execute os seguintes passos:

1. Selecione Opções no menu Ferramentas ou selecione o botão Opções na barra de ferramentas.
2. Selecione a guia Formato do Nome.
3. Selecione a Entidade para a qual quer modificar o formato do nome.
4. Na caixa de texto Formato, use a lista suspensa para selecionar um dos formatos padrão ou digite uma combinação de nomes.
5. Selecione OK.
6. Se você digitou um formato de nome fora do padrão no Passo 4, o formato não será salvo na lista Formato como uma opção padrão.
7. Para selecionar outro formato de nome, vá para a guia Formato do Nome; selecione o formato e, em seguida, selecione OK.

Relatórios em tempo real

Este capítulo apresenta uma rápida descrição de cada relatório em tempo real disponível e definições dos campos de entrada. Fornece informações necessárias para o preenchimento de qualquer tela de entrada do relatório em tempo real.

Organização de relatórios em tempo real

Os seguintes tópicos são discutidos:

- Sobre os relatórios em tempo real na página 118
- Relatórios de Agentes na página 121
- Outros relatórios na página 141
- Relatórios de Fila/Agente na página 163
- Relatórios de Grupo/Especialidade na página 182
- Relatório de Grupo de Troncos na página 279
- Relatórios de VDN na página 283
- Relatório de Vetor na página 299
- Relatórios de Pesquisa a Fundo na página 303

Sobre os relatórios em tempo real

Introdução

Os relatórios em tempo real oferecem aos supervisores instantâneos de desempenho e de estado da central de atendimento. É possível, por exemplo, monitorar chamadas abandonadas para determinar a tolerância dos chamadores em relação à espera por serviço e compará-las com o número de chamadas em fila. Além disso, é possível comparar de relance a produtividade do agente para determinar quem pode precisar de ajuda na agilização do pós-atendimento.

Relatórios padrão em tempo real:

- Mostram o estado atual de atividade da Distribuição Automática de Chamadas (DAC). Os tipos de dados dos relatórios são: estado, acumulado e administrativo. (Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* para obter uma descrição desses tipos de dados.)
- Mostram dados do intervalo atual para as atividades de agente, grupo/especialidade, tronco/grupo de troncos, vetor e Número de Diretório do Vetor (VDN), tais como o número de chamadas DAC, chamadas abandonadas, tempo médio de conversação e assim por diante. Todos os itens da base de dados e cálculos utilizados para relatórios em tempo real são extraídos das tabelas de intervalo atual.
- Você atribui a duração do intervalo atual para os dados da DAC em tempo real na janela Configuração do Sistema: janela Intervalos de Armazenamento. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.

Os relatórios Seleção de Agentes Especializados (EAS), Vetorização e Gráficos também estão incluídos neste capítulo. Se você não tiver o recurso EAS, o recurso Vetorização ou o pacote Gráficos, esses itens de relatório não aparecerão no menu. Os relatórios visualizados dependerão do tipo do servidor de comunicação, de permissões e do desempenho do sistema.

Apresentação

Este capítulo apresenta uma rápida descrição de cada relatório disponível e definições dos campos de entrada. Ele fornece informações necessárias para o preenchimento de qualquer janela de entrada do relatório em tempo real.

Estão incluídos neste capítulo um breve resumo e exemplos de cada relatório em tempo real. Quando se gera um relatório em tempo real, os totais das colunas do relatório ficam na linha superior do relatório sob os cabeçalhos.

Tabela do sistema de relatórios em tempo real

A tabela a seguir mostra a estrutura do sistema de relatórios em tempo real. Esta seção segue a estrutura de relatórios delineada nesta tabela - relatórios de agente são descritos antes, seguidos por outros relatórios, etc.

Assunto do relatório	Relatórios
Agente	• Grupo de Agentes • Agentes • Informações de Agente (não EAS) • Gráfico - Informações
Outros	• Resumo da contagem de Eventos • Multi-DAC • Agente Especialista Multi-DAC
Fila/Agente	• Estado do Agente Especialista/Fila • Estado • Resumo
Grupo/Especialidade	• Atual em relação ao Objetivo • Estado do Agente por Localidade • Perfil de Atendimento • Gráfico - Agentes Ativos • Gráfico - Agentes Designados • Gráfico - Agentes em PAUSA • Gráfico - Agentes Espec. em PAUSA • Gráfico - Perfil de Atendimento • Gráfico - Tempo de Espera Estimado (TEE) • Gráfico - Fila de Espera • Gráfico - Sobrecarga da Especialidade • Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço • Gráfico - Estado • Gráfico - Estado da Especialidade Superior • Agentes Reserva1 em PAUSA • Agentes Reserva2 em PAUSA • Especialidade - PAUSA • Especialidade - Estado • Especialidade - Agente Especialista • Grupo/Especialidade • Grupo/Especialidade por Localidade • Agente Especialista - Estado
Tronco/Grupo de Troncos	• Grupo de Troncos
VDN	• Perfil de Atendimento • Gráfico - Perfil de Atendimento • Especialidade Preferencial • VDN

Assunto do relatório	Relatórios
Vetor	• Vetor
Designer	• Relatórios criados pelo Agente
Pesquisa a Fundo	• Agentes Reserva1 em PAUSA • Agentes Reserva2 em PAUSA • Estado de Trabalho em Reserva1 • Estado de Trabalho em Reserva2 • Estado do Trabalho do Agente Especialista • Estado do Trabalho

Relatórios de Agentes

Esta seção aborda os relatórios de Agentes.

Informações gerais sobre relatórios de Agentes

O que contém um relatório de Agentes

Os relatórios de Agentes fornecem as seguintes informações específicas sobre agentes:

- Os agentes, de acordo com os grupos criados no subsistema Dicionário.
- As atividades atuais de todos os agentes atribuídos a um grupo ou especialidade.
- Informações em tempo real e estatísticas para um agente especificado.

Organização de relatórios de Agentes

A lista a seguir mostra como os relatórios de Agentes estão organizados no Supervisor:

- Relatório de Grupo de Agentes na página 124
- Relatório de Agentes na página 127
- Relatório de Informações de Agente na página 130
- Relatório Gráfico - Informações na página 135

Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada

Os relatórios nesta seção usam as janelas do seletor de relatórios de Agentes e seus campos de entrada. Informações específicas de entrada são incluídas nos relatórios.

Campos de entrada do relatório de Agentes

Nem todos os relatórios usam todos os campos; consulte as informações do relatório específico que está executando para determinar aquilo que deseja ver. Por exemplo, pode-se inserir um grupo de agentes, um nome de agente ou um grupo/especialidade para executar o relatório.

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do relatório em tempo real de agentes:

Campo	Definição
Grupo de Agentes	Digite o nome do grupo que deseja visualizar. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e inserido no subsistema Dicionário.
Agente ou Nome do Agente	Digite o nome do agente. O nome do agente deve estar definido no subsistema Dicionário; caso contrário, você verá as Identificações de Login dos agentes.
Grupo/Especialidade	Digite o nome ou número do grupo ou especialidade que deseja ver neste relatório. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e inserido no subsistema Dicionário.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite o número de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade em que o Centro de Gerenciamento de Chamadas Avaya (CMS) deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Clique na opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório de Grupo de Agentes

O relatório de Grupo de Agentes permite visualizar agentes de acordo com grupos criados no subsistema Dicionário. Por exemplo, esses grupos podem ser novos agentes, agentes com números específicos de ramal ou qualquer agrupamento que se adapte às necessidades da central de atendimento.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Apenas um único grupo de agentes é exibido neste relatório. Se quiser comparar grupos, você poderá ativar dois relatórios separadamente e alternar entre eles.
- Somente os agentes conectados e atribuídos ao grupo são apresentados no relatório.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Grupo de Agentes são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada Grupo de Agentes. Selecione um grupo de agentes para ver no relatório. Consulte Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 122 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo de Agentes

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo de Agentes	O nome do grupo de agentes. Pode-se fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	Nenhum item ou cálculo da base de dados.
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O ramal a partir do qual o agente efetuou login.	EXTENSION

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Motivo PAUSA	O motivo associado com o estado de trabalho em pausa deste agente (por exemplo, almoço, café, reunião ou treinamento). Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	AUXREASON
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	AWORKMODE e DIRECTION
Grupo/ Especialidade	Quando um agente está em uma chamada ao grupo/especialidade, em uma chamada direta ao agente ou em Pós-Atendimento associado à chamada ou ao ACW e WORKSKILL será o OLDEST_LOGON: • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade relacionado à chamada DAC. • Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, isto fica em branco.	WORKSKILL

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados. O VDN está associado à chamada DAC em andamento. Se um nome tiver sido atribuído ao VDN no Dicionário, será apresentado o nome em vez do número.	syn(VDN)

Relatório de Agentes

O relatório de Agentes apresenta as atividades atuais de todos os agentes atribuídos a um grupo ou especialidade. Ele mostra o ramal a partir do qual o agente efetuou login, o estado de trabalho do agente, há quanto tempo o agente está nesse estado de trabalho e o grupo ou especialidade no qual o agente atualmente está trabalhando. Este relatório também fornece informações sobre VDN (se você tiver o recurso Vetorização).

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Somente os agentes atualmente atribuídos e conectados no grupo/especialidade são apresentados neste relatório.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Agentes são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada de Agentes. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 122 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Agentes

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para este relatório.	syn(SPLIT)
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Motivo PAUSA	O motivo associado com o estado de trabalho em pausa deste agente (por exemplo, almoço, café, reunião ou treinamento). Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	AUXREASON
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	AWORKMODE e DIRECTION
Grupo/ Especialidade	Quando um agente está em uma chamada ao grupo/especialidade, em uma chamada direta ao agente ou em Pós-Atendimento associado à chamada ou ao ACW. WORKSKILL é o OLDEST_LOGON: • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade relacionado à chamada DAC. • Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, isto fica em branco.	WORKSKILL

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados. O VDN está associado à chamada DAC em andamento. Se um nome tiver sido atribuído ao VDN no Dicionário, será apresentado o nome em vez do número.	VDN

Relatório de Informações de Agente

O relatório de Informações de Agente exibe informações e estatísticas em tempo real para o agente especificado.

Esta versão do relatório de Informações de Agente destina-se a usuários não-EAS.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Sempre que pesquisar a fundo o relatório em Tempo Real de Informações de Agente, você também poderá pesquisar a fundo o relatório Integrado de Informações de Agente, clicando o botão direito do mouse.
- Este relatório inclui uma tabela que mostra todos os grupos nos quais o agente está conectado. Se o agente estiver atribuído a grupos adicionais, mas não estiver conectado nestes grupos, eles não serão refletidos nesta tabela.
- Quando este relatório for acessado a partir do menu do seletor de relatório, será necessário preencher os campos de entrada Nome do Agente e Identificação de Login.
- Quando este relatório for acessado a partir de outro relatório por meio de pesquisa a fundo, os campos de entrada tomarão como padrão o relatório que se estiver pesquisando a fundo.
- Os itens de base de dados usados para o relatório de Informações de Agente são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada de Informações de Agente. Selecione um agente que deseja ver no relatório. Consulte Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 122.

Pode-se acessar este relatório da seguinte maneira:

- A partir do menu de seleção Categoria de Agente em Tempo Real.
- Aprofundando-se em pesquisa, a partir dos campos Nome do Agente ou Identificação de Login em outros relatórios (por exemplo, Agente, Grupo de Agentes, Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA, Relatório Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA ou outros relatórios em tempo real e integrados).

Descrição do relatório de Informações de Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	AWORKMODE e DIRECTION
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo Ativo	O grupo estará ativo quando o agente estiver: • Em um grupo/especialidade, em uma chamada DAC ou em ACW, este é o grupo/especialidade associado à chamada ou ao ACW. • Disponível, nos estados PAUSA ou OTHER, este item é nulo (em branco). • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT, este é o grupo/especialidade com o OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção, este é o grupo/especialidade com o OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade com OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade relacionado à chamada DAC. WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está Disponível. Neste caso, WORKSKILL ficará em branco e WORKSPLIT conterá um dos grupos/especialidades onde o agente se encontra disponível.	syn(WORKSKILL)
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram enfileiradas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente durante o intervalo atual. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	soma(ACDCALLS)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Mover Pendente?	Uma movimentação até um novo grupo ou especialidade ou uma mudança de especialidade está pendente para este agente. Este recurso está disponível somente para edições do servidor de comunicação com o recurso Mover Agente em Serviço. Os valores de MOVEPENDING são 0 = NÃO, 1 = SIM.	MOVEPENDING
Chamadas Diretas a Agentes	O número total de chamadas diretas a agentes que foram atendidas pelo agente durante o intervalo atual. É o número de chamadas que o agente atendeu e não o número de chamadas para as quais o agente registrou um evento.	soma(DA_SKILL)
AVAIL	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve no estado disponível para chamadas DAC ao grupo ou diretas a agentes em qualquer grupo.	soma(TI_AVAILTIME)
ACD (DAC)	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve conversando em chamadas DAC para o SPLIT.	soma (<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em pós-atendimento (ACW). Inclui ACW para chamadas DAC ao grupo e ACW não associado à chamada.	soma(<TOTAL_I_ACWTIME>
PAUSA	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em estado de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidade ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	soma(TI_AUXTIME)
RINGING	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que chamadas DAC ao grupo e diretas a agentes estavam tocando no agente.	soma(I_RINGTIME)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
OTHER	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente estava fazendo outro trabalho em todos os grupos. Enquanto em Operação Automática ou Operação Manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso, ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. Para todas os servidores de comunicação, TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação do servidor de comunicação ou após o agente efetuar login e antes do CMS receber do servidor de comunicação a notificação sobre o estado do agente. O tempo TI_ é armazenado somente para o grupo/especialidade conectado por mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado nos grupos/especialidades em que o agente poderá conectar-se, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_OTHERTIME)
Grupo	O número ou nome do grupo ao qual este ramal está atribuído ou o número ou nome do grupo no qual o agente efetuou login.	syn(SPLIT)

Relatório Gráfico - Informações

O relatório Gráfico - Informações exibe informações e estatísticas em tempo real para o agente especificado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Supervisores podem usar este relatório para acessar informações adicionais sobre um determinado agente, sem ter de executar várias etapas e diferentes relatórios para obter a informação pertinente. Este relatório permite que o supervisor tome rapidamente uma decisão mais fundamentada sobre se um agente deve ser adicionado a ou removido de uma especialidade.
- Este relatório está disponível para todas as versões do servidor de comunicação. O conteúdo deste relatório depende da emissão do servidor de comunicação para o qual está sendo executado.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Gráfico - Informações são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório utiliza a Janela de Entrada de Informações de Agente. Selecione um agente que deseja ver no relatório. Consulte Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 122.

Pode-se acessar este relatório das seguintes maneiras:

- A partir do menu de seleção Categoria de Agente em Tempo Real.
- Pesquisando a fundo até chegar neste relatório, a partir dos campos Nome do Agente ou Identificação de Login em outros relatórios (por exemplo, relatórios de Informações de Agente, Estado de Trabalho ou Gráfico - Agentes em PAUSA).

O seguinte exemplo deste relatório exibe as informações contidas para o servidor de comunicação:

- Gráfico - Informações:

  Um gráfico de barras verticais tridimensionais, com tempo (em minutos) no eixo y e estados de trabalho do agente no eixo x. O gráfico mostra quanto tempo (em minutos) durante o intervalo atual o agente gastou em cada um dos estados de trabalho. Por padrão, o gráfico não contém legendas.

- Informações da tabela

  Uma tabela mostra a especialidade que é atribuída ao agente e o nível de especialidade de 1 a 16 ou R1 ou R2.

  Uma barra de rolagem será exibida somente se o número de especialidades às quais o agente está atribuído exceder a capacidade de exibição da tabela.

- Status do relatório em tempo real

Descrição do relatório Gráfico - Informações

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	AWORKMODE e DIRECTION
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade Ativa	A especialidade estará ativa quando o agente estiver: • Em um grupo/especialidade, em uma chamada DAC direta ao agente ou em ACW. Este é o grupo/especialidade associado à chamada ou ao ACW. • Disponível, nos estados PAUSA ou OTHER. Isto é nulo (em branco). • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT. Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção. Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção. Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção. É o grupo/especialidade associado à chamada DAC. WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está Disponível. Neste caso, WORKSKILL ficará em branco e WORKSPLIT conterá um dos grupos/especialidades onde o agente se encontra Disponível.	syn(WORKSKILL)
Motivo PAUSA	Para o servidor de comunicação, esse é o código de motivo associado ao estado do trabalho em pausa (em uma pausa para café, reunião etc.) desse agente. Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	syn(AUXREASON)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade Superior	A primeira especialidade medida, administrada e de nível mais alto do agente, onde o nível de especialidade 1 é o mais alto e 16 o mais baixo. A Especialidade Superior (TOPSKILL) de um agente será 0 exceto quando PREFERENCE for um nível da especialidade (LVL). Isso significa que um agente não terá uma especialidade superior ou não será contado em itens de TOPSKILL de qualquer tabela de grupo se sua preferência de tratamento de chamada for Maior Necessidade (NEED) ou alocação percentual (PCNT). Além disso, agentes que têm preferência de nível de especialidade, mas só níveis de reserva para todas as suas especialidades não terão uma TOPSKILL.	syn(TOPSKILL)
Preferência de Tratamento de Chamada	A preferência de tratamento de chamadas do agente. Os valores válidos estão em branco, nível de especialidade (LVL) ou maior necessidade (NEED) ou alocação percentual (PCNT).	syn(PREFERENCE)
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram enfileiradas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente durante o intervalo atual. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	soma(ACDCALLS)
Mover Pendente?	Uma movimentação para um novo grupo ou especialidade, ou uma mudança de especialidade está pendente para este agente. Este recurso está disponível somente para edições do servidor de comunicação com o recurso Mover Agente em Serviço. Os valores de MOVEPENDING são 0= NÃO, 1 = SIM.	MOVEPENDING
Especialidade Direta ao Agente	A especialidade atualmente atribuída como a especialidade direta do agente. As chamadas diretas a agentes são enfileiradas para essa especialidade.	syn(DA_SKILL)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Diretas a Agentes	O número total de chamadas diretas a agentes que foram atendidas por este agente durante o intervalo atual. É o número de chamadas que o agente atendeu e não o número de chamadas para as quais o agente registrou um evento.	soma(DA_ACDCALLS)
Especialidade	O nome ou o número da especialidade que é selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Nível	O nível de especialidade (1 a 16, R1 ou R2) associado à SKILL.	syn(LEVEL)
Percentual	A alocação percentual do agente para este SPLIT. Requer o Avaya Business Advocate.	PERCENT
AVAIL	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve no estado disponível para chamadas ao grupo/especialidade ou diretas a agentes em qualquer grupo/especialidade.	soma(TI_AVAILTIME)
ACD (DAC)	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve conversando em chamadas DAC para o grupo.	soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em pós-atendimento (ACW). Este item inclui ACW para chamadas DAC ao grupo/especialidade e ACW não associado à chamada.	soma(<TOTAL_I_ ACWTIME>)
PAUSA	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve no estado de trabalho de PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	soma(TI_AUXTIME)
RINGING	O tempo durante o intervalo de coleta em que existiam chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade tocando.	soma(I_RINGTIME)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
OTHER	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve realizando outro trabalho em todos os grupos/especialidades. Enquanto em Operação Automática ou Operação Manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso, ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. Para todos os servidores de comunicação, TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com o servidor de comunicação ou após o agente efetuar login e antes do CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o estado do agente. O tempo TI_ é armazenado somente para o grupo/especialidade conectado por mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado nos grupos/especialidades em que o agente poderá conectar-se, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_OTHERTIME)
Tempo em Serviço	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em serviço em qualquer grupo/especialidade. O tempo TI_ é registrado somente para o grupo/especialidade conectado por mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado nos grupos/especialidades em que o agente poderá conectar-se, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_STAFFTIME)

Outros relatórios

Esta seção discute outros relatórios.

Informações gerais sobre outros relatórios

O que contêm outros relatórios

Os outros relatórios em tempo real fornecem as seguintes informações específicas sobre:

- Um resumo do número de vezes durante o intervalo atual que um agente em um grupo/especialidade pressionou qualquer uma das nove teclas de contagem de eventos enquanto em uma chamada DAC ou em pós-atendimento relacionado à chamada.
- Informações de tratamento de chamada em tempo real
- Informações sobre especialidade para especialidades de múltiplas DACs

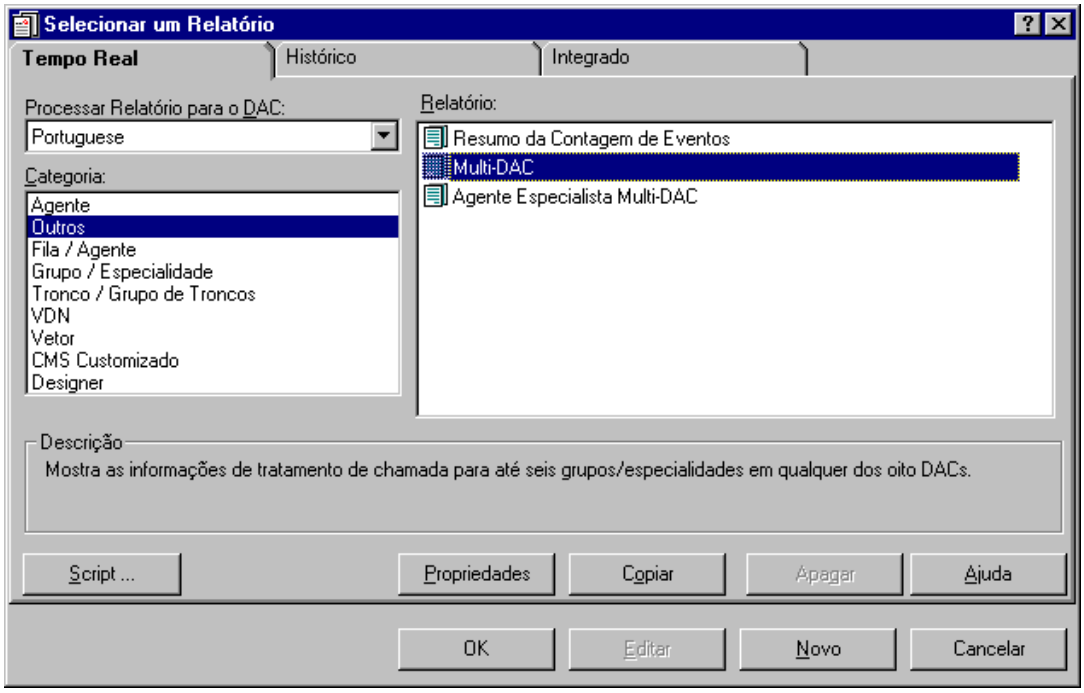
Organização de outros relatórios

A lista a seguir mostra como os outros relatórios estão estruturados:

- Relatório de Resumo da Contagem de Eventos na página 143
- Relatório de Multi-DAC na página 147
- Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC na página 155

Janela do seletor de Outros relatórios

A figura a seguir é um exemplo da janela do seletor de outros relatórios. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela.



Relatório de Resumo da Contagem de Eventos

O relatório Resumo da Contagem de Eventos exibe o número de vezes durante o intervalo atual que um agente em um grupo/especialidade pressionou qualquer uma das nove teclas de contagem de eventos enquanto estava em uma chamada DAC ou em um ACW relacionado à chamada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- É possível definir teclas de evento para representar qualquer tipo de evento que se desejar (por exemplo, o número de chamadas geradas a partir de uma propaganda, promoção ou área geográfica).
- As contagens de eventos são registradas somente enquanto o agente está em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada. Se um agente estiver em modo AUTO-IN, a chamada DAC terminará quando o chamador desligar e a contagem de eventos não poderá ser registrada depois que o chamador desligar. Para rastrear as contagens de eventos, é recomendável que os agentes utilizem o modo MANUAL-IN pois o agente irá para o ACW quando o chamador desligar, permitindo que o agente insira uma contagem de eventos.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Grupo de Troncos são armazenados na tabela csplit.

Relações com outros subsistemas

O Evento 0, problema de áudio, é usado nos relatórios de exceções de tronco e de grupo de troncos.

Janela de entrada do Resumo da Contagem de Eventos

A figura a seguir mostra um exemplo da janela de entrada do Resumo da Contagem de Eventos. É preciso preencher a janela de entrada do relatório para se executar o relatório.



Campos de entrada do Resumo da Contagem de Eventos

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do relatório em tempo real do relatório de Resumo da Contagem de Eventos:

Campo	Definição
Grupo/Especialidade	Preencha o nome ou número do grupo ou especialidade para o qual deseja executar o relatório. Pode-se digitar o nome de um grupo/especialidade somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Descrição do Relatório do Resumo da Contagem de Eventos

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para esse relatório.	syn(SPLIT)
Agentes em Serviço	O número total de agentes que estão conectados em cada grupo/especialidade.	STAFFED
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Chamadas DAC	O número total de chamadas de grupo/especialidade e diretas a agentes que foram atendidas por este agente. É o número de chamadas que o agente atendeu e não o número de chamadas para as quais o agente registrou um evento.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS <TOTAL_ACDCALLS>
Eventos 1 ...9	O número de vezes durante o período de tempo especificado que este agente inseriu cada contagem de eventos (1 - 9) enquanto em chamadas DAC ou em ACW associado a uma chamada DAC para este grupo/especialidade registrado durante este intervalo.	EVENT1 …9

Relatório de Multi-DAC

Este relatório exibe informações em tempo real de tratamento de chamadas. Estas informações podem ser solicitadas simultaneamente para até oito grupos/especialidades e até oito DACs. Este relatório permite avaliar e comparar informações semelhantes de grupos/especialidade em diferentes DACs. Com estas informações, pode-se determinar a carga de trabalho e o desempenho do tratamento de chamadas, a reatribuição de agentes ou outras alternativas de configuração de DAC para balancear as cargas de trabalho e reduzir as chamadas abandonadas.

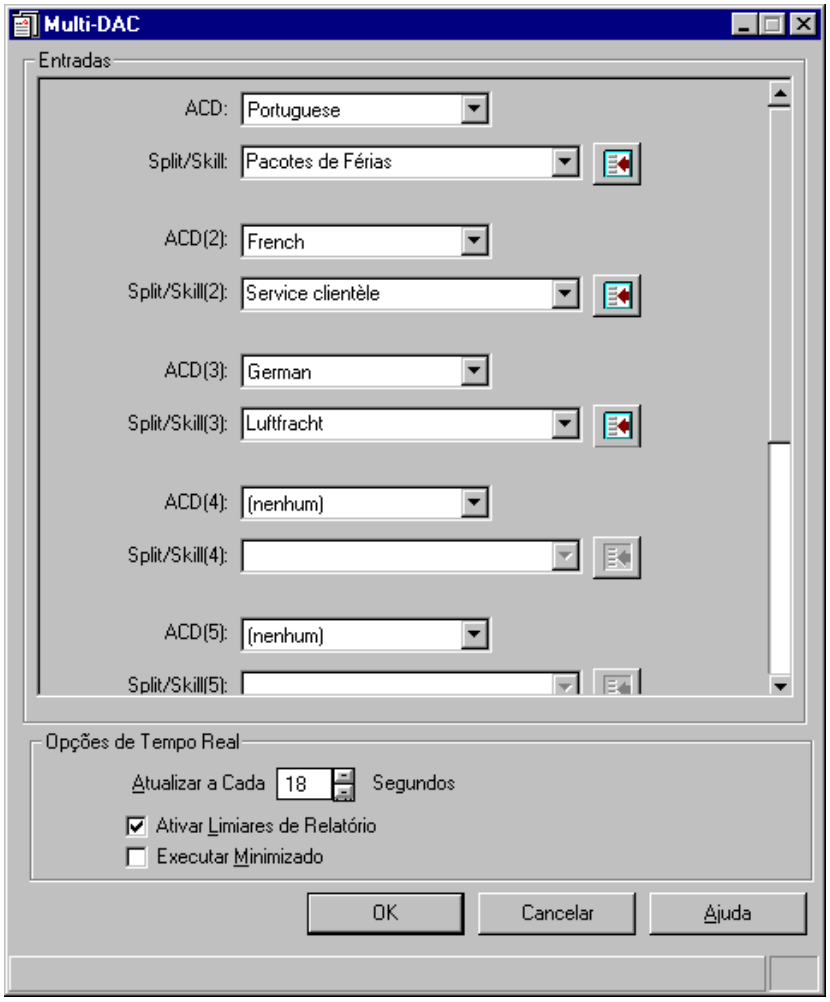
O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O relatório de Multi-DAC será apresentado no menu de relatórios em tempo real mesmo se você tiver somente uma DAC real instalada em seu CMS.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Multi-DAC são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório pode incluir informações sobre até oito DACs.

Janela de entrada do relatório de Multi-DAC

A figura a seguir mostra um exemplo da janela de entrada do relatório de Multi-DAC. É preciso preencher a janela de entrada do relatório para se executar o relatório.



Campos de entrada do relatório Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do relatório em tempo real de Multi-DAC.

Campo	Definição
Primeira até Oitava DAC	Preencha os nomes ou números da Primeira à Sexta DAC para os quais deseja executar o relatório. Você pode digitar um nome de DAC somente se ele tiver sido definido no Dicionário.
Grupo/Especialidade	Preencha os nomes ou números dos Grupos/Especialidades para os quais deseja executar o relatório. Pode-se digitar o nome de um grupo/especialidade somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos de 3 a 600 para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Descrição do relatório de Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	Os nomes ou números dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram selecionados.	syn(ACD)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados. É exibido como Normal, Sobrecarga 1, Sobrecarga 2, Atrasado ou Reserva no Relatório. Requer o Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O intervalo de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila e tocando antes de serem atendidas por um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ANSTIME/ACDCALLS/ <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
TEE Superior	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade superior. o TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo em prioridade superior. o TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTTOP
TEE Alto	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade alta. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo/especialidade em prioridade alta. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTHIGH
TEE Médio	Este cabeçalho contém TEE para o grupo/especialidade em prioridade média. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo/especialidade em prioridade média. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTMEDIUM

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
TEE Baixo	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade baixa. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo/especialidade em prioridade baixa. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTLOW
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram enfileiradas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente. Não inclui as chamadas diretas a agentes, mas inclui as chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas Discagem Preditiva de Saída), somente para os servidores de comunicação com o recurso ASAI.	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação para todas as chamadas DAC para esse grupo/especialidade. Não inclui o tempo de retenção ou o tempo em chamadas diretas a agentes, mas inclui o tempo de conversação de todas as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas em fila para cada grupo/especialidade que foram abandonadas antes do atendimento por um agente. Este item inclui as chamadas que estão tocando no terminal de voz, mas não inclui chamadas diretas a agentes. Também inclui o número de chamadas de saída de cada grupo/especialidade abandonadas no extremo fim antes do atendimento por um agente.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que um chamador esperou (em grupo/especialidade ou VDN) antes de desligar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agentes Disponíveis	O número total de agentes que estão disponíveis para receber chamadas DAC em cada grupo/especialidade.	AVAILABLE
Agentes Tocando	A quantidade atual de agentes que estão livres e possuem chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seus terminais de voz, mas que ainda não foram atendidas. Se o agente realizar uma chamada ou responder uma chamada a ramal, o agente será mostrado no estado de trabalho PAUSA, e não no estado tocando.	AGINRING
Agentes em Chamadas DAC	O número total de agentes que estão conectados a chamadas DAC de entrada e de saída em cada grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	ONACD
Agentes em ACW	O número de agentes que estão no modo pós-atendimento para cada grupo/especialidade. Inclui agentes em chamadas ACWIN/ACWOUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	INACW

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Outro	O número atual de posições de agente que estão realizando outro trabalho. As posições de agente aparecem como OTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar login e antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente. O agente realizou umas das atividades a seguir enquanto estava no estado de Operação Automática ou Operação Manual. O agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou outra ação. o agente está em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente. O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso. O agente tem uma chamada pessoal enfileirada tocando através de outro grupo ou especialidade, sem nenhuma outra atividade. Para o servidor de comunicação, os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste grupo.	OTHER
Agentes em PAUSA	O número atual de agentes que estão no modo de trabalho PAUSA para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes que estão tratando chamadas AUXIN ou AUXOUT.	INAUX
Agentes em Serviço	O número de agentes conectados em cada grupo/especialidade.	STAFFED

Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC

Este relatório apresenta informações sobre especialidade para especialidades de múltiplas DACs. As contagens de agente mostram agentes especialistas e de backup. Este relatório permite que se digitem especialidades de múltiplas DACs conectadas ao CMS.

O relatório de Multi-DAC será apresentado no menu de relatórios em tempo real mesmo se você tiver somente uma DAC real instalada em seu CMS.

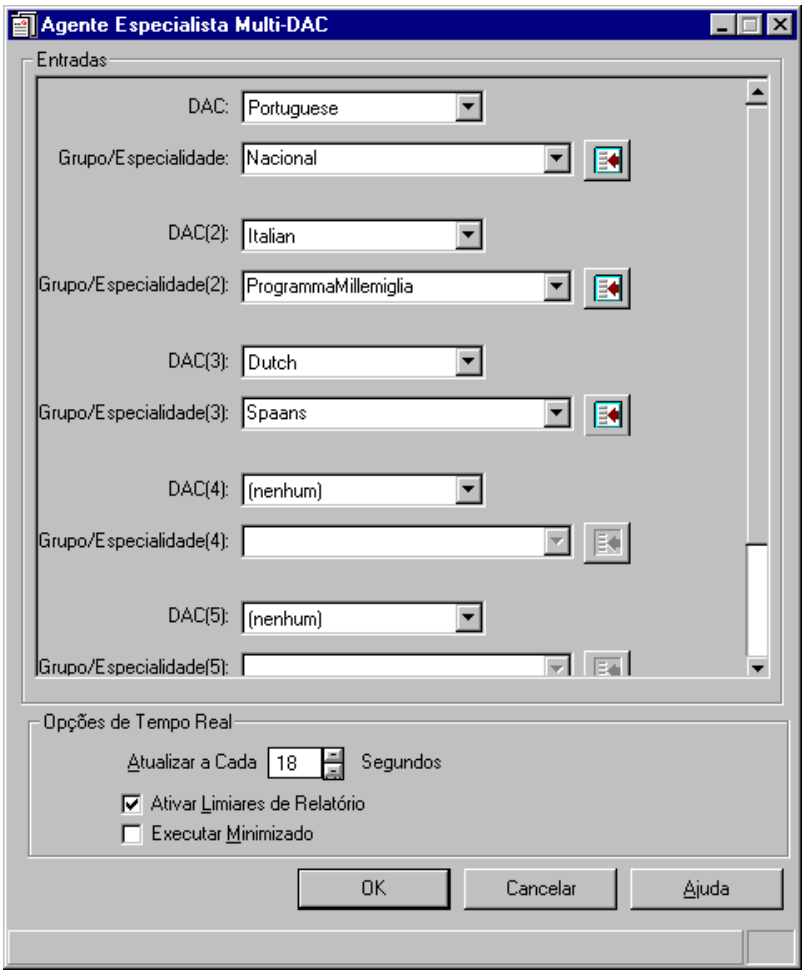
O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório mostra o número de agentes com essa especialidade como sua especialidade superior.
- Este relatório mostra o número de agentes com este grupo como o OLDEST_LOGON para os servidores de comunicação não-EAS.
- Os itens de menu para este relatório serão apresentados apenas se EAS estiver ativada. O relatório pode ser executado para qualquer DAC ativa no CMS.
- Agentes Especialistas são agentes para os quais a especialidade é a especialidade de nível mais elevado. Se os agentes tiverem mais de uma especialidade no nível mais elevado, então a primeira especialidade administrada será a especialidade superior.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Agente Especialista Multi-DAC são armazenados na tabela csplit.
- O relatório padrão pode incluir somente informações sobre seis DACs. Este relatório deve ser customizado com o Designer de Relatórios para se ver informações sobre oito DACs.

Janela de entrada do relatório de Agente Especialista Multi-DAC

A figura a seguir mostra um exemplo da janela de entrada de Agente Especialista Multi-DAC. É preciso preencher a janela de entrada do relatório para se executar o relatório.



Campos de entrada do relatório de Agente Especialista Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do relatório em tempo real de Agente Especialista Multi-DAC.

Campo	Definição
Especialidade (para a Primeira à Sexta Especialidade)	Preencha os nomes ou números do Primeiro ao Sexto Grupo/Especialidade para os quais deseja executar o relatório. Pode-se digitar o nome de um grupo/especialidade somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos de 3 a 600 para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Descrição do relatório de Agente Especialista de Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
ACD (DAC)	O nome ou número da chamada DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados. É exibido como Normal, Sobrecarga 1, Sobrecarga 2, Atrasado ou Reserva no relatório. Requer o Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila e tocando antes do atendimento por um agente. Não inclui as chamadas diretas a agentes, mas inclui as chamadas de DAC de saída originadas por um adjunto (discagem preditiva de saída).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram colocadas em fila para o grupo/especialidade e atendidas por um agente do grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes. Inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (discagem preditiva de saída).	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação para todas as chamadas DAC para esse grupo/especialidade. Isto não inclui tempo de retenção ou tempo em chamadas diretas a agentes. Inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (discagem preditiva de saída).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas que são abandonadas pelo chamador, quando as chamadas estão na fila ou quando estão tocando para este grupo/especialidade. Inclui chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se estiver configurado. **Nota:** Quando uma chamada é enfileirada para múltiplos grupos/especialidades e abandona a fila, somente o grupo/especialidade primário incrementa ABNCALLS. (As chamadas que estão tocando no terminal de voz de um agente e então abandonam são contadas como abandonos para grupo/especialidade ao qual estavam tocando.)	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que um chamador esperou (em grupo/especialidade ou VDN) antes de desligar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agentes Especialistas Livres	O número de agentes especialistas que estão conectados na especialidade, que estão disponíveis na especialidade.	TAVAILABLE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas Tocando	O número de agentes especialistas que estão conectados na especialidade e que têm chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seus terminais de voz.	TAGINRING
Agentes Especialistas em Chamadas DAC	O número de agentes especialistas conectados a chamadas DAC de entrada e de saída em cada grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	TONACD
Agentes Especialistas em ACW	O número de agentes especialistas que estão no estado de trabalho Pós-Atendimento para cada especialidade. Inclui agentes em chamadas ACWIN ou ACWOUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	TINACW
Agentes Especialistas em PAUSA	O número de agentes especialistas conectados na especialidade que estão em modo de trabalho PAUSA para todas as especialidades ou que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT. Não se aplica a agentes diretos em ACW.	TINAUX

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas em Outro	O agente realizou umas das atividades a seguir enquanto estava no estado de Operação Automática ou Operação Manual: • O agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou outra ação • O agente estava em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente • O agente estava discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso • O agente teve uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade Os agentes conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (em uma chamada DAC ou em ACW). Para os servidores de comunicação com EAS, os agentes estão conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada). As posições de agente aparecem como OTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar login e antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente.	TOTHER
Agentes Especialistas em Serviço	O número atual de agentes especialistas em serviço na especialidade.	TSTAFFED
Agentes Flexíveis em Serviço	Número de agentes que estão em serviço para a especialidade, mas não são agentes especialistas nem da reserva. Requer o Avaya Business Advocate.	FSTAFFED

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Reserva1 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva1. Requer o Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes Reserva2 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva2. Requer o Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Relatórios de Fila/Agente

Os relatórios de Fila/Agente fornecem as seguintes informações específicas sobre Filas e Agentes:

- As informações globais sobre a especialidade juntamente com informações sobre os agentes para os quais a especialidade solicitada é a especialidade superior
- As informações globais sobre grupo/especialidade, como o número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera e a porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço
- Um resumo do estado da fila do grupo/especialidade

Informações gerais sobre relatórios de Fila/Agente

O que contêm os Relatórios de Fila/Agente

Os relatórios de Fila/Agente fornecem as seguintes informações específicas sobre Filas e Agentes:

- As informações globais sobre a especialidade juntamente com informações sobre os agentes para os quais a especialidade solicitada é a especialidade superior
- As informações globais sobre grupo/especialidade, como o número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera e a porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço
- Um resumo do estado da fila do grupo/especialidade

Organização dos relatórios de Fila/Agente

A lista a seguir mostra como os relatórios de Fila/Agente estão estruturados:

- Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila na página 165
- Relatório de Estado da Fila/Agente na página 172
- Relatório de Resumo de Fila/Agente na página 179

Janela do seletor de Fila/Agente e campos de entrada

A janela de seletor de fila/agente e seus campos de entrada são usados para executar os relatórios de fila/agente descritos nesta seção.

Campos de entrada do relatório de Fila/Agente

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada relatório em tempo real de Fila/Agente.

Campo	Definição
Especialidade ou Grupo/Especialidade	Digite o nome ou número da especialidade que deseja ver neste relatório. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e introduzido no subsistema Dicionário.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite o número de segundos (3 a 600) para especificar com que freqüência quer atualizar o relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila

Este relatório apresenta informações globais sobre a especialidade juntamente com informações sobre agentes para os quais a especialidade solicitada é a especialidade superior. Este relatório é semelhante ao relatório de Estado da Fila/Agente, mas ele também exibe o número de agentes especialistas em serviço, disponíveis, tocando, em chamadas DAC, em ACW, em PAUSA e em Outros, mais o número de agentes flexíveis em serviço. O número de chamadas atendidas e abandonadas também é apresentado no relatório.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório está disponível somente para os servidores de comunicação com EAS.
- Agentes Especialistas são agentes para os quais a especialidade é a especialidade de nível mais elevado. Se os agentes tiverem mais de uma especialidade no nível mais elevado, então a primeira especialidade administrada será a especialidade superior.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Estado de Agente Especialista/Fila são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Fila. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Janela do seletor de Fila/Agente e campos de entrada na página 164 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Estado do Agente Especialista/Fila

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	Nome ou número da especialidade selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados. É exibido como Normal, Sobrecarga 1, Sobrecarga 2, Atrasado ou Reserva no relatório. Requer o Avaya Business Advocate.	SKSTATE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Chamadas Diretas a Agentes em Espera	O número atual de chamadas diretas a agentes que estão esperando na fila desta especialidade ou tocando em posições de agente.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% Dentro do Nível de Serviço	O percentual de chamadas DAC de especialidade que foram atendidas por um agente dentro de um tempo predeterminado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segs	Mostra a configuração atual para o Nível de Serviço Aceitável, em segundos, conforme definido na janela Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade da Administração da Central de Atendimento.	SERVICELEVEL
Chamadas DAC	O número de chamadas que foram colocadas em fila para a especialidade e atendidas por este agente nesta especialidade (inclui O_DACCALLS).	ACDCALLS
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas que são abandonadas pelo chamador, quando as chamadas estão na fila ou quando estão tocando para este grupo/especialidade. Inclui chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se estiver configurado.	ABNCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas em Serviço	O número atual de agentes Especialistas que estão em serviço nesta especialidade.	TSTAFFED
Agentes Especialistas Livres	O número atual de agentes especialistas conectados na especialidade e disponíveis na especialidade para receber chamadas.	TAVAILABLE
Agentes Especialistas Tocando	O número de agentes especialistas conectados na especialidade que têm chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seus terminais de voz.	TAGINRING
Agentes Especialistas em Chamadas DAC	A quantidade total de agentes especialistas conectados a chamadas DAC de entrada ou de saída em cada especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	TONACD
Agentes Especialistas em ACW	O número de agentes especialistas que estão no estado de trabalho Pós-Atendimento para cada especialidade. Inclui agentes em chamadas ACWIN/ACWOUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	TINACW
Agentes Especialistas em PAUSA	O número de agentes especialistas conectados na especialidade que estão em modo de trabalho PAUSA para todas as especialidades ou que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT. Não se aplica a agentes diretos em ACW.	TINAUX

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas em Outro	O número atual de posições de agentes especialistas que estão realizando outro trabalho. O agente realizou umas das atividades a seguir enquanto estava no estado de Operação Automática ou Operação Manual: • O agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou outra ação. • o agente está em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente. • O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso. • O agente tem uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade. Para servidores de comunicação com EAS, os agentes estão conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada). Para servidores de comunicação sem EAS, os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada). As posições de agente aparecem como OTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar login e antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente.	TOTHER
Agentes Flexíveis em Serviço	Número de agentes que estão em serviço para a especialidade, mas não são agentes especialistas nem da reserva. Requer o Avaya Business Advocate.	FSTAFFED

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Reserva1 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva1. Requer o Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes Reserva2 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva2. Requer o Avaya Business Advocate.	R2STAFFED
Nome do Agente	O nome (ou Identificações de agente, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente	LOGID
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION
Motivo PAUSA	O motivo associado com o estado de trabalho em pausa deste agente (por exemplo, almoço, café, reunião ou treinamento). Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	AUXREASON
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	AWORKMODE e DIRECTION

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade/ Nível	A especialidade e o nível associados com a chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta ao agente em que se encontra o agente ou a sessão de ACW. WORKSKILL é o OLDEST_LOGON: • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade relacionado à chamada DAC. • Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, isto fica em branco. O nível é um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (R1 ou R2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados. O VDN está associado à chamada DAC em andamento.	VDN

Relatório de Estado da Fila/Agente

Este relatório é uma combinação do relatório de Agentes e do Resumo de Fila/Agente. Ele mostra informações globais sobre grupo/especialidade, tais como o número de chamadas em espera, chamada há mais tempo em espera e a porcentagem de chamadas atendidas dentro do nível de serviço. Mostra também a quantidade de agentes livres, em chamadas DAC, em serviço, com chamadas tocando e em pós-atendimento. Também mostra o que cada agente no grupo/especialidade está fazendo atualmente.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- As chamadas diretas a agentes em espera são exibidas neste relatório porque as chamadas diretas a agentes ocupam as partições da fila de espera do grupo/especialidade.
- Os itens da base de dados usados no relatório de Estado da Fila/Agente são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Fila. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Janela do seletor de Fila/Agente e campos de entrada na página 164 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Estado da Fila/Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo ou especialidade selecionado para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da Especialidade	Estado atual desta especialidade, comparado com os limiares administrados. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas em Espera	O número total de chamadas DAC ao grupo ou especialidade esperando atendimento para cada grupo/especialidade no relatório. Inclui chamadas que estão na fila de espera e tocando no terminal de voz de um agente. Também inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada mais antiga esperou na fila ou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Chamadas Diretas a Agentes em Espera	O número de chamadas diretas a agentes que estão esperando na fila deste grupo/especialidade ou tocando em posições de agente.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC ao grupo/especialidade que foram atendidas por um agente dentro do tempo predeterminado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segs	Mostra a configuração atual para o Nível de Serviço Aceitável, em segundos, conforme definido na Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade da Administração da Central de Atendimento.	SERVICELEVEL
Chamadas DAC	O número de chamadas que foram colocadas em fila para este grupo/especialidade e atendidas por um agente neste grupo/especialidade (inclui O_DACCALLS).	ACDCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas que são abandonadas pelo chamador, quando as chamadas estão na fila ou quando estão tocando para este grupo/especialidade. Inclui chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se estiver configurado. **Nota:** Quando uma chamada é enfileirada para múltiplos grupos/especialidades e abandona a fila, somente o grupo/especialidade primário incrementa ABNCALLS. (As chamadas que estão tocando no terminal de voz de um agente e então abandonam são contadas como abandonos para o grupo/especialidade para o qual estavam tocando.)	ABNCALLS
Agentes em Serviço	O número total de agentes conectados em cada grupo/especialidade.	STAFFED
Agentes Livres	O número atual de agentes que estão disponíveis para receber chamadas DAC em cada grupo/especialidade.	AVAILABLE
Função	A função de serviço do Agente neste SPLIT, conforme definida no Dicionário. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Percentual	A alocação percentual do agente para este SPLIT. Requer o Avaya Business Advocate.	PERCENT
Agentes Tocando	O número atual de agentes que estão disponíveis e têm chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seu terminal de voz, mas ainda não atenderam. Se o agente realizar uma chamada ou responder uma chamada a ramal, o agente será mostrado no estado de trabalho PAUSA, e não no estado tocando.	AGINRING

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Chamadas DAC	O número total de agentes que estão conectados a chamadas DAC de entrada e de saída em cada grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	ONACD
Agentes em ACW	O número de agentes que estão no modo pós-atendimento para cada grupo/especialidade. Inclui agentes em chamadas ACWIN/ACWOUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	INACW
Agentes em PAUSA	O número atual de agentes que estão no modo de trabalho PAUSA para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes que estão tratando chamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX
Agentes em Outro	O número atual de posições de agente que estão realizando outro trabalho. O agente realizou umas das atividades a seguir enquanto estava no estado de Operação Automática ou Operação Manual. O agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou outra ação. o agente está em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente. O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso. O agente tem uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade. Os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste.	OTHER
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION
Função	A função de serviço do Agente neste SPLIT, conforme definida no Dicionário. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Percentual	A alocação percentual do agente para este SPLIT. Requer o Avaya Business Advocate.	PERCENT
Motivo PAUSA	O motivo associado com o estado de trabalho em pausa deste agente (por exemplo, almoço, café, reunião ou treinamento). Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	AUXREASON
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(WORKMODE) e syn(DIRECTION)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	A especialidade e nível associados com a chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta a agente em que se encontra o agente ou a sessão de POS_AT. WORKSKILL é o OLDEST_LOGON: • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade relacionado à chamada DAC. • Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, isto fica em branco. O nível é um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (R1 ou R2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Nível	O nível de especialidade associado à WORKSKILL atual do agente, quando a WORKSKILL não é nula. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS. Para o Avaya Business Advocate, na tabela cagent, WORKSKLEVEL contém um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados. O VDN está associado à chamada DAC em andamento.	VDN

Relatório de Resumo de Fila/Agente

Este relatório resume o estado da fila de espera do grupo/especialidade (por exemplo, quantas chamadas estão esperando na fila). Também resume o estado de todos os agentes (por exemplo, quantos agentes estão atualmente em serviço ou em pós-atendimento para o grupo ou especialidade).

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- As chamadas diretas a agentes em espera são exibidas neste relatório porque as chamadas diretas a agentes ocupam as partições da fila de espera do grupo/especialidade.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Resumo de Fila/Agente são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Fila. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Janela do seletor de Fila/Agente e campos de entrada na página 164 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Resumo de Fila/Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados. É exibido como Normal, Sobrecarga 1, Sobrecarga 2, Atrasado ou Reserva no relatório. Requer o Avaya Business Advocate.	SKSTATE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada mais antiga esperou na fila ou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Chamadas Diretas a Agentes em Espera	O número de chamadas diretas a agentes que estão esperando na fila deste grupo/especialidade ou tocando em posições de agente.	DA_INQUEUE+DA_INRING
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC ao grupo/especialidade que foram atendidas por um agente dentro do tempo predeterminado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segs.	O tamanho de cada incremento do nível de serviço é medido em segundos. Cada incremento representa um segmento de tempo de espera progressivamente mais longo durante o qual as chamadas podem ser atendidas ou abandonadas e cada incremento pode ter um tamanho diferente. Estes incrementos são definidos na janela Administração da Central de Atendimento - janela Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade ou Configuração de Perfil de Atendimento do VDN.	PERIOD1-9
Agentes em Serviço	O número total de agentes que estão conectados em cada grupo/especialidade.	STAFFED
Agentes Livres	O número atual de agentes que estão disponíveis para receber chamadas DAC neste grupo/especialidade.	AVAILABLE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Tocando	A quantidade atual de agentes que estão livres e possuem chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seus terminais de voz, mas que ainda não foram atendidas. Se o agente realizar uma chamada ou responder uma chamada a ramal, o agente será mostrado no estado de trabalho PAUSA, e não no estado tocando.	AGINRING
Agentes em Chamadas DAC	O número total de agentes que estão conectados a chamadas DAC de entrada e de saída em cada grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	ONACD
Agentes em ACW	O número de agentes que estão no modo pós-atendimento para cada grupo/especialidade. Inclui agentes em chamadas ACW-IN/ACW-OUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	INACW

Relatórios de Grupo/Especialidade

No menu Grupo/Especialidade em Tempo Real, pode-se selecionar o Estado do Grupo (não-EAS) ou Estado da Especialidade (EAS), relatório de Grupo/Especialidade ou Perfil de Atendimento. Além disso, se você tiver o recurso EAS, poderá selecionar Agente Especialista - Estado, relatórios de Agente Especialista e Especialidade - PAUSA.

O relatório de Estado do Grupo ou o relatório de Estado da Especialidade mostra o estado de um grupo ou de uma especialidade. Se você tiver o recurso EAS, o sistema exibirá o relatório de Estado da Especialidade. Se não tiver o recurso EAS, o sistema exibirá o relatório de Estado do Grupo.

Informações gerais sobre relatórios de Grupo/Especialidade

Organização de Relatórios de Grupo/Especialidade

A lista a seguir mostra como os relatórios de Grupo/Especialidade estão organizados:

- Relatório Grupo/Especialidade - Atual em relação ao Objetivo na página 185
- Relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade na página 274
- Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade na página 188
- Relatório em Tempo Real Gráfico - Agentes Ativos na página 192
- Relatório em Tempo Real Gráfico - Agentes em Serviço na página 196
- Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade na página 200
- Relatório Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade na página 204
- Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade na página 208
- Relatório Gráfico - TEE do Grupo/Especialidade na página 212
- Relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade na página 215
- Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade na página 217
- Relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço do Grupo/Especialidade na página 219
- Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade na página 223
- Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior do Grupo/Especialidade na página 228
- Relatório de Agentes Reserva1 em PAUSA na página 234

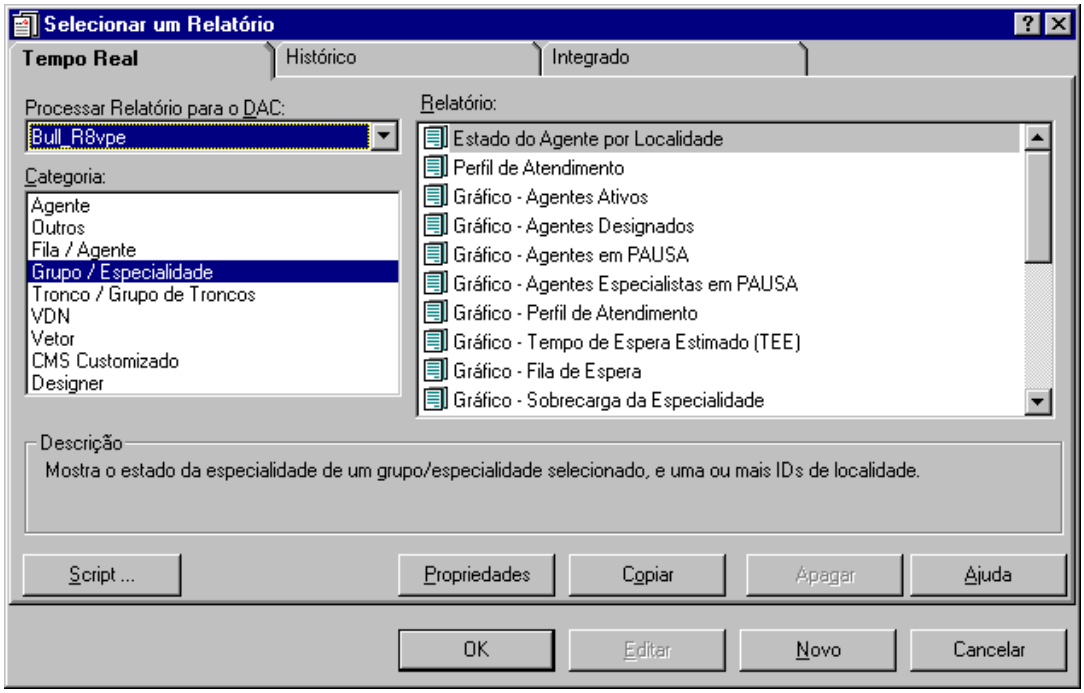
- Relatório de Agentes Reserva2 em PAUSA na página 238
- Relatório de Especialidade - PAUSA na página 242
- Relatório de Estado da Especialidade na página 244
- Relatório de Especialidade - Agente Especialista na página 251
- Relatório de Especialidade - Estado na página 256
- Relatório de Grupo/Especialidade na página 261
- Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade na página 266

Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade

A janela do seletor do relatório de Grupo/Especialidade e a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade são usadas para se executarem os relatórios de grupo/especialidade descritos nesta seção.

Janela do seletor de relatório de Grupo/Especialidade

A figura a seguir é um exemplo da janela do seletor de Relatório de Grupo/Especialidade. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela:



Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade

Os relatórios desta seção usam a janela de entrada dos relatórios de Grupo/Especialidade. A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do Relatório de Grupo/Especialidade em tempo real. Nem todos os relatórios usam todos os campos; consulte as informações do relatório específico que está executando para determinar aquilo que deseja ver. Por exemplo, pode-se inserir uma especialidade ou grupo/especialidade para executar o relatório.

Todos os campos possíveis nesta janela são descritos aqui:

Campo	Definição
Especialidade, Grupo. Grupo/ Especialidade ou Grupos/ Especialidades	Preencha o nome ou número de entrada da Especialidade (ou grupo) para a(o) qual deseja executar o relatório. Pode-se digitar o nome de um grupo/especialidade somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
ID de Localidades Múltiplas	Selecione a ID de localidade para o qual deseja executar o relatório. A ID de localidade é um número de identificação atribuído à localização da rede de portas do servidor de comunicação e o equipamento atribuído a esta localização de portas.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório Grupo/Especialidade - Atual em relação ao Objetivo

O relatório em tempo real Atual em relação ao Objetivo exibe o modo como os grupos ou especialidades estão atingindo objetivos de nível de serviço, em tempo real e no intervalo atual.

O que você deve saber sobre este relatório

Os seguintes item descrevem as informações específicas sobre este relatório:

- O gráfico do lado esquerdo da janela do relatório mostra o modo como os grupos ou especialidades estão atingindo objetivos de nível de serviço dentro do intervalo atual.

Através desta exibição, você pode determinar se os agentes de serviço ou o objetivo de nível de serviço são apropriados para o nível de serviço especificado.

- No lado direito do relatório, é exibido um gráfico de barras que representa o modo como os grupos e especialidades estão atingindo os objetivos de níveis de serviço. O gráfico é atualizado com base em um intervalo especificado por você, antes da execução do relatório.
- Valores positivos indicam que o grupo ou especialidade está ultrapassando o objetivo de nível de serviço, enquanto valores negativos indicam que o objetivo de nível de serviço não está sendo atingido.

Relatório Grupo/Especialidade - Status do Agente por Localidade

Este relatório exibe o status do agente em uma especialidade selecionada, por identiifcação de local. Esse relatório suporta o recurso de rastreamento de local do agente, que deve estar ativado para exibir dados significativos no relatório.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório mostra informações para agentes nesta especialidade por suas Identificações da Localidade.
- Este relatório inclui informações sobre funções de agentes, estado da especialidade, ramais de agentes, Identificações da Localidade e nível de especialidade ou percentual de alocação por agente.
- É preciso ter um servidor de comunicação com o recurso EAS.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Estado dos Agentes Especialistas do Grupo/Especialidade são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório do Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja visualizar no relatório e uma identificação de local para fazer a classificação. Consulte campos de entrada do relatório Grupo/Especialidade para mais informações.

Todos os campos possíveis nesta janela são descritos aqui:

Campo	Definição
Especialidade, Grupo, Grupo/ Especialidade ou Grupos/ Especialidades	Preencha o nome ou número de entrada da Especialidade (ou grupo) para a(o) qual deseja executar o relatório. Pode-se digitar o nome de um grupo/especialidade somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
ID de Localidades Múltiplas	Selecione a DAC para a qual deseja executar o relatório. A ID de localidade é um número de identificação, com 1– 44 dígitos, que é atribuído à localização da rede de portas de uma central e ao equipamento atribuído a esta localização de portas. Para obter mais informações, consulte Como o CMS rastreia dados de DAC na página 31.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade

Este relatório mostra os tempos de espera das chamadas de entrada que são atendidas e abandonadas em um grupo ou em uma especialidade durante o intervalo atual.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- As chamadas são apresentadas em dez colunas, cada uma representando um tempo de espera progressivamente mais longo (incremento).
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade são armazenados na tabela csplit.
- É necessário ter nível de serviço administrado e incrementos de tempo de espera para que este relatório seja significativo.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para este relatório.	syn(SPLIT)
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC de grupo/especialidade que foram atendidas por um agente dentro do tempo predefinido. As chamadas oferecidas ao grupo/especialidade incluem chamadas que foram abandonadas e chamadas que não foram atendidas, mas não incluem chamadas diretas a agentes. As chamadas não atendidas podem incluir chamadas de ocupado forçado, chamadas de desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e chamadas enfileiradas para mais de um grupo/especialidade e atendidas em outro grupo/especialidade.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
Segundos	O tamanho de cada incremento é medido em segundos. Cada incremento representa um segmento de tempo de espera progressivamente mais longo durante o qual as chamadas podem ser atendidas ou abandonadas e cada incremento pode ter um tamanho diferente. Estes incrementos são definidos na janela Administração da Central de Atendimento - Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade.	PERIOD1-9

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	É o número de chamadas DAC, enviadas para o grupo/especialidade, que foram atendidas por um agente dentro de cada incremento. Inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	ACDCALLS1-10
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas ao grupo/especialidade que foram abandonadas dentro de cada incremento. Se chamadas estão em fila para vários grupos/especialidades, apenas o primeiro grupo/especialidade com fila registra um abandono. Inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	ABNCALLS
(Total) Chamadas DAC	O número total de chamadas DAC que foram enviadas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente no grupo/especialidade. Inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	ACDCALLS
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila e tocando antes de serem atendidas por um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Chamadas Atendidas	A porcentagem de chamadas enfileiradas para o grupo/especialidade que foram atendidas por um agente. Chamadas para o grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas e chamadas não atendidas. As chamadas não atendidas podem incluir chamadas de ocupado forçado, chamadas de desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e chamadas enfileiradas para mais de um grupo/especialidade e atendidas em outro grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
(Total) Chams Aban	O número total de chamadas enfileiradas para cada grupo/especialidade que abandonaram antes do atendimento por um agente. Inclui chamadas abandonadas enquanto estavam tocando em um terminal de voz. Chamadas diretas a agentes não estão incluídas. Isso inclui chamadas de saída que também foram abandonadas pelo ponto remoto.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas esperaram em grupo/especialidade antes de desligar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Chamadas Abandonadas	A porcentagem de chamadas enfileiradas para o grupo/especialidade que foram abandonadas antes de serem atendidas por um agente. As chamadas ao grupo/especialidade incluem as chamadas DAC de saída feitas por um adjunto (discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	100*(ABNCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ABAN>

Relatório em Tempo Real Gráfico - Agentes Ativos

Este relatório, que está disponível somente para clientes que têm servidores de comunicação com EAS e que tenham adquirido o Avaya Business Advocate, exibe o número de agentes de tipos diferentes que estão ativos para uma especialidade selecionada.

Se o Avaya Business Advocate não estiver ativado, os campos do relatório que se referem ao Avaya Business Advocate não serão preenchidos.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- Os supervisores da central de atendimento podem utilizar este relatório para ver o número de Agentes Especialistas, Flexíveis, da Reserva1 e da Reserva2 em serviço. O supervisor também poderá ver o número de cada uma das categorias de agentes que estão ativas para a especialidade.
- Este relatório consiste em dois gráficos, itens de dados individuais e legendas de campo.
- Esse relatório tem um gráfico de barras bidimensional.
- O gráfico contém as seguintes informações:
  - O título do gráfico é Agentes Especialistas Ativos e fica centralizado acima do gráfico de barras.
  - O eixo X contém as legendas **Esta Especialidade** e **Outras Especialidades**, enquanto o eixo Y mostra o número de agentes.
- Este relatório tem um gráfico tridimensional “torta”.
- Esse gráfico “torta” contém as seguintes informações para o número de agentes ativos para a especialidade especificada:
  - O título do gráfico é **Agentes Ativos para xxx**, onde xxx é a especialidade especificada, e está centralizado acima do gráfico de setores circulares.
  - A legenda do gráfico “torta” será exibida, por padrão, e mostra Agentes Especialistas, Flexíveis, da Reserva1 e da Reserva2.
  - É exibido o número de agentes para cada categoria.
- Os itens da base de dados usados no relatório Gráfico - Agentes Ativos são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela

do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Agentes Ativos

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para este relatório.	syn(SPLIT)
Agentes Especialistas em Serviço	A quantidade atual de agentes especialistas que estão em serviço no SPLIT. Disponível para servidores de comunicação com o recurso EAS. Entretanto, os itens da base de dados superiores só são significativos para servidores de comunicação com EAS. TSTAFFED = TAVAILABLE + TAGINRING	TSTAFFED
Agentes Flexíveis em Serviço	Número de agentes que estão em serviço para a especialidade, mas não são agentes Especialistas nem da reserva. Este campo conterá agentes de backup se o recurso Avaya Business Advocate não for utilizado, pois o item da base de dados consiste em agentes cuja função na especialidade é backup (independentemente da administração do Avaya Business Advocate), alocação ou nômade.	FSTAFFED
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	syn(SKSTATE)
Agentes Reserva1 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva1.	R1STAFFED
Agentes Reserva2 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva2.	R2STAFFED

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
—Gráfico de Agentes Especialistas Ativos— Esta Especialidade	A quantidade de agentes especialistas conectados na especialidade, que estão em chamadas DAC de entrada e de saída, mais o número de agentes especialistas em ACW para chamadas DAC, mais o número de agentes especialistas que têm chamadas DAC tocando e que não estejam fazendo outra coisa.	TONACD + TINACW + TAGINRING
—Gráfico de Agentes Especialistas Ativos— Outras Especialidades	Quantidade de agentes especialistas que estão realizando outro trabalho. Os agentes estão conectados em múltiplos grupos/especialidades diferentes deste (em uma chamada DAC ou em ACW ou com chamadas DAC tocando). Enquanto no modo de Operação Automática ou Operação Manual, um agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente está em uma chamada direta ou em ACW para uma chamada direta ao agente; o agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; uma chamada em ramal ou uma chamada DAC direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade. Os agentes estão disponíveis para outro e para especialidades de tratamento múltiplo de chamadas. Agentes POSITIONS serão apresentadas em TOTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar o login antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente. Disponível em servidores de comunicação com o recurso EAS. TOTHER inclui TDA_INACW e TDA_ONACD.	TOTHER

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
—Gráfico de Agentes Ativos— Agentes Especialistas	A quantidade de agentes especialistas conectados na especialidade, que estão em chamadas DAC de entrada e de saída, mais o número de agentes especialistas em ACW para chamadas DAC, mais o número de agentes especialistas que tenham chamadas DAC tocando e que não estejam fazendo outra coisa.	TONACD + TINACW + TAGINRING
—Gráfico de Agentes Ativos— Agentes Flexíveis	O número de agentes flexíveis nas chamadas DAC, mais o número de agentes flexíveis em ACW, mais o número de agentes flexíveis com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	FONACD + FINACW + FAGINRING
—Gráfico de Agentes Ativos— Agentes Reserva1	O número de agentes reserva1 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva1 em ACW, mais o número de agentes reserva1 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
—Gráfico de Agentes Ativos— Agentes Reserva2	O número de agentes reserva2 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva2 em ACW, mais o número de agentes reserva2 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Relatório em Tempo Real Gráfico - Agentes em Serviço

Este relatório, que está disponível somente para clientes que têm servidores de comunicação com Seleção de Agentes Especializados (EAS) e que tenham adquirido o Avaya Business Advocate, mostra o total de agentes ativos e em serviço com alocação percentual que estão em serviço em uma especialidade selecionada.

Se o Avaya Business Advocate não estiver ativado, os campos do relatório que se referem ao Avaya Business Advocate não serão preenchidos.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- O relatório Gráfico - Agentes em Serviço mostra o número total de agentes ativos e agentes em serviço em período integral para uma especialidade selecionada. Ele também exibirá o número dos agentes Padrão, da Reserva1 e da Reserva2 em serviço e o número de cada uma das categorias de agentes que estão ativas para a especialidade.
- O gerente ou supervisor da central de atendimento pode usar esse relatório para determinar quantos agentes estão ativos em cada grupo de agentes e comparar com o número total de agentes em serviço.
- Os gráficos contêm as seguintes informações:
  - O gráfico no lado esquerdo do relatório exibe os agentes ativos para a especialidade especificada e tem uma barra para o número de agentes padrão ativos, uma barra para o número de agentes reserva1 ativos e outra barra para os da reserva2 ativos.
  - O gráfico no lado direito do relatório exibe agentes em serviço e tem uma barra para o número de agentes padrão em serviço, o número de agentes reserva1 em serviço e o número de agentes reserva2 em serviço.
- Os itens da base de dados no relatório são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Agentes em Serviço

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	syn(SKSTATE)
Total de Agentes Ativos	A quantidade atual de POSITIONS que estão em chamadas DAC de entrada e de saída; mais a quantidade atual de POSITIONS que estão em atividade de pós-atendimento (ACW), incluindo agentes em chamadas ACWIN/ACWOUT, bem como agentes em ACW não associado a uma chamada DAC; mais a quantidade atual de POSITIONS nas quais chamadas a especialidade ou diretas a agentes estão tocando.	ONACD + INACW + AGRING
Agts em Serviço (Equiv a Período Integral)	O número de agentes em serviço em período integral do Avaya Business Advocate para esta especialidade. Agts em Serviço (Equiv a Período Integral)= TOT_PERCENTS / 100.	FTE_AGENTS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Padrão (ativos)	A quantidade atual de POSITIONS que estão em chamadas DAC de entrada e de saída; mais a quantidade atual de POSITIONS em ACW, incluindo agentes em chamadas ACWIN/ACWOUT, bem como agentes em ACW não associado a uma chamada DAC Também inclui o número atual de POSITIONS nas quais as chamadas de especialidade ou diretas a agentes estão tocando, menos os agentes reserva1 (ativos); ou o número de agentes reserva1 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva1 em ACW, mais o número de agentes reserva1 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando. Esse campo menos os agentes reserva2 (ativos); ou o número de agentes reserva2 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva2 em ACW, mais o número de agentes reserva2 com essa especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	(ONACD + INACW + AGINRING) - (R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING) - (R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Agentes Padrão (em serviço)	O número atual de POSITIONS que estão designadas (conectadas), menos o número de agentes em serviço para esta especialidade como reserva1, menos o número de agentes em serviço para esta especialidade como reserva2.	STAFFED - R1STAFFED - R2STAFFED
Agentes Reserva1 (ativos)	O número de agentes reserva1 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva1 em ACW, mais o número de agentes reserva1 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	(R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING)
Agentes Reserva1 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva1.	R1STAFFED

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Reserva2 (ativos)	O número de agentes reserva2 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva2 em ACW, mais o número de agentes reserva2 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	(R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING)
Agentes Reserva2 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva2.	R2STAFFED

Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade

Esse relatório mostra todos os agentes com esta especialidade que estão em PAUSA, o motivo e o tempo em PAUSA.

O que você deve saber sobre este relatório

Pode-se acessar este relatório das seguintes maneiras:

- A partir do menu do seletor de Categoria do Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- Pesquisando a fundo a partir dos campos de estado do trabalho PAUSA em outros relatórios para este relatório. Certos servidores de comunicação ou EAS pesquisam a fundo até o relatório de Estado do Trabalho.

Formatos de relatório

Este relatório mostra as seguintes informações em um gráfico bidimensional “torta” para o número de agentes em PAUSA, para cada código de motivo para aquela especialidade:

- A legenda do gráfico “torta” mostra o sinônimo para cada código de motivo e a respectiva cor no gráfico.
- A legenda é classificada em ordem ascendente pelo número do código de motivo, com o sinônimo definido pelo cliente para o código de motivo 0 na parte inferior.
- O número de agentes é exibido dentro de cada setor do gráfico “torta”.

Este relatório inclui as seguintes informações de tabela:

- Uma linha para cada agente atualmente no estado de trabalho PAUSA para aquela especialidade.
- O nome do agente, a Identificação de login, o código de motivo e o tempo em PAUSA desde que o agente entrou em PAUSA para o código de motivo indicado.
- Pode-se especificar como se deseja classificar o nome do agente, a identificação de login, o código de motivo e tempo.
- Pode-se usar a barra de rolagem para ver mais agentes que estão em estado PAUSA.
- Os supervisores da central de Atendimento podem utilizar este relatório para ver quais agentes em serviço estão indisponíveis para receber chamadas e por que motivo. O supervisor também poderá ver por quanto tempo cada agente ficou indisponível para cada um dos códigos de motivo. Isto ajudará o supervisor a determinar quem poderá ser convocado para atender chamadas se ocorrer um aumento no volume de chamadas e também ajudará a identificar os agentes que estão demorando muito em pausas para café, almoço, etc.
- Deste relatório pode-se pesquisar a fundo até o relatório de Informações de Agente a partir do campo Nome do Agente.

- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados no relatório Gráfico – Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Este relatório mostra as seguintes informações em um gráfico bidimensional “torta” para o número de agentes em PAUSA, para cada código de motivo para aquela especialidade:

- A legenda do gráfico “torta” mostra o sinônimo para cada código de motivo e a respectiva cor no gráfico.
- A legenda é classificada em ordem ascendente pelo código de motivo, com o sinônimo definido pelo cliente para o código de motivo 0 na parte inferior.
- O número de agentes é exibido dentro de cada setor do gráfico “torta”.

Descrição do Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Agentes em PAUSA	O número atual de posições de agente que estão em modo de trabalho PAUSA para esta especialidade ou em chamadas AUX-IN/AUX- OUT.	INAUX
Código de Motivo 0	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA, com código de motivo (0) para esta especialidade, ou que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT. O código de motivo 0 é para modo de trabalho PAUSA do sistema quando os códigos de motivo estão ativos.	INAUX0
Código de Motivo 1-9	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA com cada um dos códigos de motivo 1-9 para esta especialidade ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX1-9
Código de Motivo 10-99	O número atual de posições que estão em Pausa com cada um dos códigos de motivo 10-99 para esta especialidade ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	NAUX_REMAINING
Nome do Agente	Os nomes (ou Identificações de agente, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente. LOGID	

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos. Este campo somente está disponível quando efetuar a pesquisa de um relatório de cliente que possui uma Identificação de localidade como entrada.	LOC_ID
Motivo PAUSA	Para o servidor de comunicação, esse é o motivo associado ao estado do trabalho em pausa (em uma pausa para café, reunião, etc.) desse agente. Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	syn(AUXREASON)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatório Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade

Esse relatório mostra os agentes especialistas com esta especialidade que estão em PAUSA, o motivo e o tempo em PAUSA.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Os supervisores da Central de Atendimento podem utilizar este relatório para ver os agentes especialistas que estão indisponíveis para atender chamadas e por qual motivo. O supervisor também será capaz de verificar quanto tempo cada Agente Especialista ficou indisponível para cada um dos códigos de motivo. Isto ajudará o supervisor a decidir sobre quem poderia ser convocado para atender chamadas, se o volume de chamadas aumentar, e também ajudará a identificar os agentes especialistas que estão tirando muito tempo para café, almoço, etc.
- Agentes Especialistas são agentes para os quais esta especialidade medida é a sua prioridade superior. O nível 1 é a prioridade mais alta e 16, a prioridade mais baixa.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados no relatório Gráfico – Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Pode-se acessar este relatório das seguintes maneiras:

- A partir do menu do seletor Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- Aprofundando-se em pesquisa a partir dos estados de trabalho PAUSA ou Agente Especialista em PAUSA (csplit.TINAUX) em outros relatórios de Agentes Especialistas até chegar a este relatório de Agentes Especialistas. Isso ocorre somente em um servidor de comunicação com EAS; caso contrário, será necessário pesquisar a fundo até chegar ao relatório de Estado de Trabalho.

Este relatório inclui as seguintes informações de tabela:

- Uma linha para cada Agente Especialista atualmente em estado de trabalho PAUSA para aquela especialidade.
- O nome do Agente Especialista, a identificação de login, o código de motivo e o tempo em PAUSA desde que o agente entrou em PAUSA para aquele código de motivo.
- Pode-se especificar como se deseja classificar o nome do agente, a identificação de login, o código de motivo e tempo.

- Pode-se utilizar a barra de rolagem para ver mais agentes especialistas que estão no estado de trabalho PAUSA.

Este relatório exibe as seguintes informações em um gráfico bidimensional “torta” relativas ao número de agentes em PAUSA para cada código de motivo daquela especialidade:

- A legenda do gráfico “torta” mostra o sinônimo para cada código de motivo e a respectiva cor no gráfico.
- O número de agentes é exibido dentro de cada setor do gráfico “torta”.
- A legenda é classificada em ordem ascendente por número de código de motivo, com o sinônimo definido pelo cliente para o código de motivo 0 na parte inferior.

Descrição do relatório de Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Agentes Especialistas em PAUSA	O número de agentes especialistas, ligados na especialidade, em modo de trabalho PAUSA. Inclui os agentes que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX
Código de Motivo 0	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA, com código de motivo (0) para esta especialidade, ou que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT. O código de motivo 0 é para modo de trabalho PAUSA do sistema quando os códigos de motivo estão ativos.	NAUX0
Código de Motivo 1-9	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA com cada um dos códigos de motivo 1-9 para esta especialidade ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX1-9

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Código de Motivo 10-99	O número atual de posições que estão em Pausa com cada um dos códigos de motivo 10-99 para esta especialidade ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	NAUX_REMAINING
Nome do Agente	Os nomes (ou identificações de agente, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos a esta especialidade e conectados.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente. LOGID	
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos. Este campo está disponível somente quando efetuar a pesquisa em um relatório de cliente que possui Identificação de localidade como entrada.	LOC_ID

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Motivo PAUSA	Para o servidor de comunicação, esse é o código de motivo associado ao estado do trabalho em pausa (em uma pausa para café, reunião etc.) desse agente. Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	syn(AUXREASON)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade

Este relatório mostra o grau de desempenho do grupo ou especialidade especificado, comparado com o nível de serviço aceitável predefinido da central de atendimento.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- O grupo/especialidade selecionado para o relatório e o nível de serviço aceitável predefinido são exibidos acima do gráfico superior. As legendas são apresentadas do lado direito de cada gráfico.
- No gráfico da parte inferior, o eixo horizontal representa o intervalo de serviço em segundos e o eixo vertical representa o número de chamadas DAC atendidas/abandonadas dentro do nível de serviço aceitável.
- O número exibido para cada intervalo de serviço é o limite superior do intervalo. Se os primeiros dois intervalos forem, por exemplo, 3 e 5, o primeiro ponto de dados no gráfico indica o número de chamadas atendidas/abandonadas em 0-3 segundos e o segundo ponto de dados indica a quantidade de chamadas atendidas/abandonadas em 4-5 segundos.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados para este relatório são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Este relatório tem dois gráficos:

- O gráfico da parte superior, um gráfico tridimensional “torta”, exibe a porcentagem de chamadas DAC atendidas dentro do Nível de Serviço Aceitável predefinido e a porcentagem de chamadas DAC atendidas fora desse nível.
- O gráfico da parte inferior, um gráfico de área empilhada, mostra a quantidade de chamadas DAC atendidas e abandonadas dentro de cada intervalo de serviço.

Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para este relatório.	syn(SPLIT)
Segs	O tamanho de cada incremento é medido em segundos. Cada incremento representa um segmento de tempo de espera progressivamente mais longo durante o qual as chamadas podem ser atendidas ou abandonadas e cada incremento pode ter um tamanho diferente. Estes incrementos são definidos na janela Administração da Central de Atendimento - Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade.	PERIOD1-9

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC de grupo/especialidade que foram atendidas por um agente dentro do nível de serviço predefinido. As chamadas oferecidas ao grupo/especialidade incluem chamadas que foram abandonadas e chamadas que não foram atendidas, mas não incluem chamadas diretas a agentes. As chamadas não atendidas podem incluir chamadas de ocupado forçado, chamadas de desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e chamadas enfileiradas para mais de um grupo/especialidade e atendidas em outro grupo/especialidade. Para o recurso de vetorização de chamadas, chamadas que não foram atendidas podem incluir: • Chamadas com Ocupado Forçado • Chamadas com desconexão forçada • Chamadas redirecionadas para outro destino • Chamadas em fila para mais de um grupo/especialidade e atendidas em outro grupo/especialidade	100*(ACCEPTABLE/CALLS-OFFERED) <PERCENT_SERV_LVL_SPL>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Fora do Nível de Serviço	Porcentagem de chamadas DAC de grupo/especialidade que não foram atendidas por um agente dentro do nível de serviço aceitável predefinido. As chamadas de grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas, chamadas não atendidas e chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (por exemplo, discagem preditiva de saída). As chamadas que não foram atendidas podem incluir as chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e as chamadas colocadas na fila para mais de um grupo e atendidas em outro grupo/especialidade. Porcentagem Dentro do Nível de Serviço não inclui chamadas diretas a agentes.	< <100-PERCENT_SERV_ LVL_SPL>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas ao grupo/especialidade que foram abandonadas dentro de cada incremento. Se chamadas estão em fila para vários grupos/especialidades, apenas o primeiro grupo/especialidade com fila registra um abandono. Inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	ABNCALLS1-10
Chamadas DAC	É o número de chamadas DAC, enviadas para o grupo/especialidade, que foram atendidas por um agente dentro de cada incremento. Inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	ACDCALLS1

Relatório Gráfico - TEE do Grupo/Especialidade

Visão geral

Este relatório mostra o Tempo de Espera Estimado (EWT) atual para um ou mais dos grupos ou especialidades que você especificar.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Esse relatório estará disponível somente se você tiver um servidor de comunicação de versão posterior com a opção TEE.
- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- O eixo vertical do gráfico é legendado com os nomes ou números dos grupos ou especialidades selecionados para o relatório.
- Uma legenda é apresentada à direita do gráfico.
- Os itens da base de dados usados para o relatório são armazenados na tabela csplit.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Neste documento, consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - TEE do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou o número da especialidade que é selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Superior	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo em prioridade superior. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTTOP
Alta	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade alta. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo/especialidade em prioridade alta. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTHIGH

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Média	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade média. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo/especialidade em prioridade média. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTMEDIUM
Baixa	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo/especialidade em prioridade baixa. o TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo/especialidade em prioridade baixa. o TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceções.	EWTLOW

Relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade

Este relatório mostra o número de chamadas em espera na fila, o tempo em que a chamada mais antiga esperou na fila e a tendência para um ou mais grupos/especialidades.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- Pode-se utilizar este relatório para ver as tendências de chamadas em espera de vários grupos/especialidades.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Este relatório tem quatro gráficos. Os dois gráficos do lado esquerdo do relatório mostram o número de Chamadas em Espera (quadrante superior esquerdo) e a Chamada Há Mais Tempo em Espera (quadrante inferior esquerdo). Os dois gráficos do lado direito do relatório mostram as tendências dos últimos dez intervalos de atualização para os mesmos itens de dados. A legenda mostra que linha corresponde a que grupo/especialidade.
- Cada gráfico de barras tem uma barra horizontal, no quadrante esquerdo do relatório, para cada grupo/especialidade selecionado para o relatório. O eixo x de cada gráfico escala dinamicamente ao valor mais alto dos itens que estão sendo relatados. O eixo x do gráfico de barras de Chamadas em Espera exibe o número de chamadas (Nº de Chamadas) em espera na fila do grupo/especialidade. O eixo x do gráfico de barras de Chamada Há Mais Tempo em Espera exibe o número de segundos que a chamada mais antiga esperou na fila do grupo/especialidade.
- Os itens da base de dados usados para este relatório são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL

Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade

Esse relatório está disponível somente para clientes que tenham servidores de comunicação com EAS e que tenham adquirido o Avaya Business Advocate. Ele mostra o estado da especialidade (normal, desconhecido, sobrecarga1, sobrecarga2) e tendências para uma especialidade selecionada.

Se o Avaya Business Advocate não estiver ativado, os campos do relatório que se referem ao Avaya Business Advocate não serão preenchidos.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- A legenda do relatório exibida quando ele está em execução é **Sobrecarga da Especialidade: xxx**, onde xxx é o valor de seqüência de dígitos do nome da especialidade especificado pela janela Formatos do Nome em Ferramentas/Opções.
- Este relatório tem duas seções: um gráfico de barras vertical e um gráfico de linha rolante.
- O gráfico da barra vertical consiste em:
  - Uma barra vertical para cada entrada de especialidade no relatório, mostrando o estado atual da especialidade.
  - O eixo y do relatório exibirá, de baixo para cima, Normal, Sobrecarga1 e Sobrecarga2.
  - O título: Relatório de Sobrecarga da Especialidade
  - Por padrão, será exibida uma legenda. A legenda mostrará o sinônimo para cada especialidade especificada na entrada, ou o número da especialidade se nenhum nome foi definido.
- O gráfico de linha rolante consiste em:
  - Quando o relatório é iniciado, somente um ponto de dados (seja desconhecido, normal, sobrecarga1 ou sobrecarga2) é exibido para cada especialidade. A cada atualização, o novo estado será adicionado à atualização anterior. Isso ocorre durante 20 atualizações quando, então, os dados mais antigos deixarão de fazer parte do gráfico.
  - O eixo x do gráfico mostra uma marca de verificação para cada atualização do relatório.
  - O eixo y do gráfico exibirá, de baixo para cima, Normal, Sobrecarga1 e Sobrecarga2.

- Os itens da base de dados usados para este relatório são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE

Relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço do Grupo/Especialidade

Esse relatório está disponível somente para clientes que tenham servidores de comunicação com EAS e que tenham adquirido o Avaya Business Advocate. Ele mostra quantos de cada tipo de agente estão em serviço em uma especialidade especificada como Ativos, em Outro ou em PAUSA.

Se o Avaya Business Advocate não estiver ativado, os campos do relatório que se referem ao Avaya Business Advocate não serão preenchidos.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- Os supervisores da central de atendimento podem utilizar este relatório para ver quantos agentes estão ativos, em Outro ou em Atividade em PAUSA (AUX). Esse relatório também mostra ao supervisor que tipos de agentes estão naqueles campos.
- Este relatório tem quatro gráficos.
- Os gráficos contêm as seguintes informações:
  - O gráfico do quadrante esquerdo superior mostra os Agentes Especialistas em Serviço, ativos, em PAUSA e em Outro para a especialidade especificada.
  - O gráfico do quadrante direito superior mostra os agentes Flexíveis em serviço, ativos, em PAUSA e em Outro para a especialidade especificada.
  - O gráfico do quadrante direito inferior mostra os agentes reserva2 em serviço, ativos, em PAUSA e em Outro para a especialidade especificada.
  - O gráfico do quadrante esquerdo inferior mostra os agentes reserva1 em serviço, ativos, em PAUSA e em Outro para a especialidade especificada.
- Os itens da base de dados usados para este relatório são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.
- Você pode alterar o relatório no Designer de Relatórios para exibir informações sobre agentes que estão disponíveis (AVAIL).

Descrição do relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE
Agentes Especialistas (PAUSA)	O número de agentes especialistas, ligados na especialidade, em modo de trabalho PAUSA. Inclui os agentes que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT. Disponível em servidores de comunicação com o recurso EAS para especialidades superiores. Entretanto, os itens da base de dados especialistas só são significativos para servidores de comunicação C e ECS com EAS. TINAUX inclui TINAUX0, TINAUX1-9, TONACDAUXOUT, TONAUXIN e TONAUXOUT.	TINAUX

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas (Outro)	Quantidade de agentes especialistas que estão realizando outro trabalho. Os agentes estão conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (em uma chamada DAC ou em atividade em pós-atendimento [ACW] ou chamadas DAC tocando). Enquanto no modo de Operação Automática ou Operação Manual; um agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação; o agente está em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente; o agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso; uma chamada em ramal ou uma chamada DAC direta ao agente está tocando sem qualquer outra atividade. Para EAS com múltiplo atendimento, os agentes estão livres para outras especialidades de múltiplo atendimento. Agentes POSITIONS serão apresentadas em TOTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar o login antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente. Disponível para servidores de comunicação com o recurso EAS. TOTHER inclui TDA_INACW e TDA_ONACD.	TOTHER
Agentes Especialistas (Ativos)	A quantidade de agentes especialistas conectados na especialidade, que estão em chamadas DAC de entrada e de saída, mais o número de agentes especialistas em ACW para chamadas DAC, mais o número de agentes especialistas que têm chamadas DAC tocando e que não estejam fazendo outra coisa.	6TONACD + TINACW + TAGINRING

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Flexíveis (PAUSA)	A quantidade de agentes flexíveis em PAUSA.	FINAUX
Agentes Flexíveis (Outros)	O número de agentes flexíveis em estado OTHER.	FOTHER
Agentes Flexíveis (Ativos)	O número de agentes flexíveis nas chamadas DAC, mais o número de agentes flexíveis em ACW, mais o número de agentes flexíveis com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	FONACD + FINACW + FAGINRING
Agentes Reserva1 (PAUSA)	O número de agentes reserva1 em PAUSA.	R1INAUX
Agentes Reserva1 (Outros)	O número de agentes da reserva1 em estado OTHER.	R1OTHER
Agentes Reserva1 (Ativos)	O número de agentes reserva1 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva1 em ACW, mais o número de agentes reserva1 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	R1ONACD + R1INACW + R1AGINRING
Agentes Reserva2 (PAUSA)	O número de agentes reserva2 em PAUSA.	R2INAUX
Agentes Reserva2 (Outros)	O número de agentes reserva2 no estado OTHER.	R2OTHER
Agentes Reserva2 (Ativos)	O número de agentes reserva2 em chamadas DAC, mais o número de agentes reserva2 em ACW, mais o número de agentes reserva2 com esta especialidade que têm uma chamada DAC tocando.	R2ONACD + R2INACW + R2AGINRING

Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade

Este relatório mostra o estado do agente, o tempo do agente em um estado e as estatísticas de grupo/especialidade para os agentes individuais.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- Nesse relatório, pode-se pesquisar a fundo até os relatórios de Informações de Agente em Tempo Real ou Integrado, Estado do Trabalho e Gráfico - Agente em pausa (para um servidor de comunicação com EAS).
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Neste documento, consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados no relatório são armazenados nas tabelas csplit, hsplit e cagent.
- Este relatório está disponível nos formatos gráfico e tabular.
- A tabela do lado esquerdo do relatório relaciona os agentes em serviço (conectados) no grupo/especialidade especificado, o estado (modo de trabalho) em que cada agente se encontra no momento, o tempo em que o agente está no estado atual e o grupo/especialidade em que o agente se encontra atualmente. Se a coluna Grupo/Especialidade estiver vazia, o agente não está atualmente em uma chamada. O grupo/especialidade selecionado para o relatório é exibido acima da tabela.
- Como padrão, os nomes dos agentes são classificados em ordem alfabética. Se houver mais agentes em serviço do que a capacidade de exibição, uma barra de rolagem será apresentada do lado direito da tabela. À esquerda do nome de cada agente (ou identificação de login, se nomes não tiverem sido atribuídos) encontra-se um ícone representando o estado do agente.
- O gráfico tridimensional “torta” no quadrante superior direito mostra o número de agentes em cada estado (Livre, DAC, PAUSA, ACW, Tocando, Outro) para o grupo/especialidade selecionado. O número de agentes em cada estado é exibido no setor correspondente do gráfico “torta”. Uma legenda é exibida à direita do gráfico.
- Os campos no quadrante inferior direito do relatório exibe informações de grupo/especialidade em tempo real.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)
Nível	O nível de especialidade associado à WORKSKILL atual do agente, quando a WORKSKILL não é nula. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS. Para o Avaya Business Advocate, na tabela cagent, WORKSKLEVEL contém um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Agentes em Serviço	O número total de agentes que estão conectados em cada grupo/especialidade.	STAFFED
Estado da especialidade	Estado atual desta especialidade, comparado com os limiares administrados. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Estado	O modo de trabalho atual (estado) em que o agente está (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(WORKMODE) e syn(DIRECTION)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Grupo/ Especialidade	O grupo associado com a chamada ou o estado ACW quando um agente está em uma chamada DAC ao grupo ou direta ao agente, ou no estado ACW. Se um agente colocar uma chamada DAC em retenção e fizer uma chamada em PAUSA, este será o grupo da chamada DAC em retenção. Para chamadas AUXIN e AUXOUT realizadas sem uma chamada DAC em retenção, este será o grupo em que o agente estiver conectado há mais tempo. Quando o agente estiver disponível, serão relacionados todos os grupos nos quais o agente estiver disponível.	WORKSPLIT, WORKSPLIT2…4
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC de grupo/especialidade que foram atendidas por um agente dentro do tempo predefinido. As chamadas oferecidas ao grupo/especialidade incluem chamadas que foram abandonadas e chamadas que não foram atendidas, mas não incluem chamadas diretas a agentes. As chamadas não atendidas podem incluir chamadas de ocupado forçado, chamadas de desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e chamadas enfileiradas para mais de um grupo/especialidade e atendidas em outro grupo/especialidade.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED) <PERCENT_SERV_ LVL_SPL>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila ou tocando antes do atendimento por um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ANSTIME /ACDCALLS < AVG_ANSWER_ SPEED>
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram enfileiradas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação (não inclui tempo em retenção) é calculado para todas as chamadas DAC para esse grupo/especialidade. Ele não inclui chamadas diretas a agentes, mas inclui o tempo de conversação de todas as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDTIME /ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas enfileiradas para cada grupo/especialidade, que foram abandonadas antes do atendimento por um agente. Este item inclui as chamadas que estão tocando no terminal de voz, mas não inclui chamadas diretas a agentes. Inclui também o número de chamadas de saída de cada grupo/especialidade abandonadas no ponto remoto antes do atendimento por um agente.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas esperaram antes de desligar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>

Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior do Grupo/Especialidade

Este relatório, disponível somente com EAS, contém uma tabela de agentes especialistas e respectivos estados de trabalho, um gráfico “torta” exibindo uma composição de estado de agentes especialistas e um gráfico “torta” exibindo uma composição dos códigos de motivo para os agentes especialistas que estão em PAUSA.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório a partir do menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real.
- A tabela na metade inferior esquerda do relatório contém uma linha para cada agente designado para o qual esta é sua especialidade superior. A linha exibe um ícone que representa o estado do agente, os nomes dos agentes como definidos no Dicionário, o estado do agente para esta especialidade, o tempo no estado atual e um código de motivo (como definido no Dicionário) para o estado de trabalho PAUSA. A coluna Motivo está em branco, exceto para os agentes que estão em modo PAUSA. Esta tabela também contém a especialidade na qual o agente está ativo. Este campo ficará em branco se o agente estiver nos modos de trabalho AVAIL, PAUSA ou OTHER.
- Supervisores da central de atendimento podem usar este relatório para a distribuição de nível de especialidade e para manter agentes em chamadas DAC. Além disso, este relatório mostra o que está acontecendo com os agentes que estão recebendo chamadas nesta especialidade. Esse relatório está disponível para servidores de comunicação com EAS.
- A partir deste relatório, pode-se pesquisar a fundo até os relatórios de Informações de Agente em Tempo Real ou Integrado, Estado do Trabalho de Agentes Especialistas e Gráfico - Agente Especialista em PAUSA.
- Embora uma especialidade possa ter muitos agentes em serviço, é provável que somente os agentes para os quais esta é a especialidade superior estarão Disponíveis para atender chamadas para esta especialidade.
- Os itens da base de dados usados no relatório são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

O gráfico bidimensional de setores circulares contém dados somente para servidores de comunicação com EAS. O gráfico bidimensional “torta” contém as seguintes informações:

- O estado composto de agentes especialistas da especialidade que estejam em PAUSA para cada código de motivo.

- Uma legenda exibe os sinônimos para códigos de motivos que foram definidos no Dicionário. A legenda é classificada em ordem ascendente por número de código de motivo, com o sinônimo definido pelo cliente para o código de motivo 0 na parte inferior.

O gráfico tridimensional “torta” contém as seguintes informações:

- O estado composto dos agentes especialistas da especialidade em cada um dos estados de trabalho.
- Um legenda na qual uma cor diferente corresponde a cada um dos estados de trabalho.
- Acima do gráfico encontra-se o cabeçalho Agentes Especialistas em PAUSA.

Descrição do relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE
Agentes Especialistas em Serviço	O número atual de agentes Especialistas que estão em serviço nesta especialidade.	TSTAFFED
Agentes Flexíveis em Serviço	Número de agentes que estão em serviço para a especialidade, mas não são agentes especialistas nem da reserva. Requer o Avaya Business Advocate. Este campo irá conter os agentes de backup se o recurso Avaya Business Advocate não for usado, desde que o item da base de dados seja composto de agentes cuja função na especialidade seja a de backup (aplicável independentemente de o Avaya Business Advocate ser administrado), de alocação ou de nômade.	FSTAFFED

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Reserva1 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva1. Requer o Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes Reserva2 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva2. Requer o Avaya Business Advocate.	R2STAFFED
AVAIL	O número atual de agentes que estão disponíveis para receber chamadas DAC neste grupo/especialidade.	AVAILABLE
ACD (DAC)	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve conversando em chamadas DAC para o Grupo.	soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em pós-atendimento (ACW). Inclui ACW para Chamadas DAC de grupo/especialidade e ACW não associado à chamada.	soma(<TOTAL_I_ACWTIME>)
PAUSA	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em estado de trabalho de PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	soma(TI_AUXTIME)
RINGING	O tempo durante o intervalo de coleta em que existiam chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade tocando.	soma(I_RINGTIME)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
OTHER	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve realizando outro trabalho em todos os grupos/especialidades. Enquanto em Operação Automática ou Operação Manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso, ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. Para todos os servidores de comunicação, TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação da linha com o servidor de comunicação, ou após o agente efetuar login e antes do CMS receber do servidor de comunicação a notificação sobre o estado de trabalho do agente. O tempo TI_ é armazenado somente para o grupo/especialidade conectado há mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado nos grupos/especialidades em que o agente poderá conectar-se, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_OTHERTIME)
Nome do Agente	Os nomes (ou identificações de agentes, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes especialistas atribuídos a esta especialidade e conectados.	syn(LOGID)
Estado	O modo de trabalho atual (estado) em que o agente está (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(WORKMODE) e syn(DIRECTION)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Motivo PAUSA	Para o servidor de comunicação, esse é o código de motivo associado ao estado do trabalho em pausa (em uma pausa para café, reunião etc.) desse agente. Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	syn(AUXREASON)
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Nível	O nível de especialidade associado à WORKSKILL atual do agente, quando a WORKSKILL não é nula. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS.	syn(WORKSKLEVEL)
Código de Motivo 0	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA, com código de motivo (0) para esta especialidade, ou que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT. O código de motivo 0 é para modo de trabalho PAUSA do sistema quando os códigos de motivo estão ativos (apenas com EAS).	INAUX0

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Código de Motivo 1…9	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA com cada um dos códigos de motivo 1-9 para esta especialidade ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	TINAUX1-9
Código de Motivo 10-99	O número atual de posições que estão em modo de trabalho PAUSA com cada um dos códigos de motivo 10-99 para esta especialidade ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	TINAUX_REMAINING

Relatório de Agentes Reserva1 em PAUSA

Esse relatório está disponível somente para clientes que tenham servidores de comunicação com EAS e que tenham adquirido o Avaya Business Advocate. Esse relatório exibe os agentes Reserva1 que estão em PAUSA e o tempo em PAUSA para uma especialidade especificada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório das seguintes maneiras:
  - A partir do menu do seletor Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real
  - Pesquisando a fundo até chegar neste relatório, a partir do estado de trabalho PAUSA dos agentes reserva1, ou R1INAUX
- Gerentes das centrais de atendimento podem usar este relatório para ver os agentes reserva1 em cada estado de trabalho PAUSA, para uma especialidade específica. Para cada agente, o gerente também pode obter informações como o tempo de permanência no estado de trabalho PAUSA.
- Esse relatório consiste em uma tabela e dois campos de dados. A tabela do relatório contém uma linha para cada agente que está no estado especificado, para a especialidade especificada.
- A legenda do relatório exibirá **Relatório do Estado de Trabalho PAUSA para Reserva1—xxx**, onde xxx é a cadeia do nome da especialidade especificada pelo usuário.
- Os itens da base de dados usados no relatório são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a Janela de Entrada de Informações de Agente. Selecione um agente que deseja ver no relatório. Consulte Janelas do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 122.

Descrição do relatório de Agentes Reserva1 em PAUSA

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Agentes Reserva1 em PAUSA	O número de agentes reserva1 em PAUSA.	R1INAUX
Nome do Agente	O nome do agente.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A Identificação de login que foi utilizada para designar o EXTENSION. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.	LOGID
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos. Este campo estará disponível somente quando você fizer a pesquisa em um relatório que possui Identificação de localidade como uma entrada	LOC_ID
Função	A função de serviço do Agente neste SPLIT, conforme definida no Dicionário.	syn(ROLE)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade Ativo	Use WORKSKILL para as seguintes condições de chamada: • Quando um agente está em uma especialidade ou chamada DAC direta ao agente, ou em ACW (esta é a especialidade associada à chamada ou ao ACW). • Quando o agente está livre, em PAUSA ou em OTHER, (este é nulo [em branco]) • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT, (esta é a especialidade OLDEST_LOGON) • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou em uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção (esta é a especialidade OLDEST_LOGON) • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção (esta é a especialidade associada à chamada DAC) Observe que WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está disponível. Nestes casos, WORKSKILL ficará em branco e WORKSPLIT conterá uma das especialidades na qual o agente esteja livre. Para versões com o recurso EAS ativa, recomenda-se utilizar WORKSKILL ao invés de WORKSPLIT em relatórios. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS.	syn(WORKSKILL)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nível	O nível de especialidade associado à WORKSKILL atual do agente, quando a WORKSKILL não é nula. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS. Para o Avaya Business Advocate, na tabela cagent, WORKSKLEVEL contém um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatório de Agentes Reserva2 em PAUSA

Esse relatório, que está disponível somente para clientes que têm servidores de comunicação com EAS e que tenham adquirido o Avaya Business Advocate, mostra todos os Agentes Reserva2 que estão em PAUSA e o tempo em PAUSA para uma especialidade especificada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório das seguintes maneiras:
  - A partir do menu do seletor Categoria de Grupo/Especialidade em Tempo Real
  - Pesquisando a fundo até chegar neste relatório, a partir dos campos do estado de trabalho PAUSA dos Agentes Reserva2 ou R2INAUX
  - Pesquisando a fundo no relatório (por exemplo, o relatório Perfil das Designações no Grupo/Especialidade) que mostra o número de agentes R1 em PAUSA usando o item do banco de dados R1INAUX.
- Gerentes das centrais de atendimento podem usar este relatório para ver os agentes reserva2 em cada estado de trabalho PAUSA, para uma especialidade específica. Para cada agente, o gerente também pode obter informações como o tempo de permanência no estado de trabalho PAUSA.
- Esse relatório consiste em uma tabela e dois campos de dados. A tabela do relatório contém uma linha para cada agente que está no estado especificado, para a especialidade especificada.
- A legenda do relatório exibirá **Relatório do Estado de Trabalho PAUSA para Reserva2—xxx**, onde xxx é a cadeia do nome da especialidade especificada pelo usuário.
- Os itens da base de dados usados no relatório são armazenados nas tabelas csplit e cagent.

Descrição do relatório de Agentes Reserva2 em Pausa

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Agentes Reserva2 em PAUSA	O número de agentes reserva2 em PAUSA.	R2INAUX
Nome do Agente	O nome do agente.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A Identificação de login que foi utilizada para designar o EXTENSION. Os agentes em múltiplos grupos/especialidades possuem um LOGID.	LOGID
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos. Para obter mais informações, consulte Como o CMS rastreia dados de DAC na página 31.	LOC_ID
Função	A função de serviço do Agente neste SPLIT, conforme definida no Dicionário.	syn(ROLE)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade Ativo	Use WORKSKILL para as seguintes condições de chamada: • Quando um agente está em uma especialidade ou chamada DAC direta ao agente, ou em ACW (esta é a especialidade associada à chamada ou ao ACW). • Quando o agente está livre, em PAUSA ou em OTHER, (este é nulo [em branco]) • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT, (esta é a especialidade OLDEST_LOGON) • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou em uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção (esta é a especialidade OLDEST_LOGON) • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção (esta é a especialidade associada à chamada DAC) Observe que WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está disponível. Nestes casos, WORKSKILL ficará em branco e WORKSPLIT conterá uma das especialidades na qual o agente esteja livre. Para versões com o recurso EAS ativa, recomenda-se utilizar WORKSKILL ao invés de WORKSPLIT em relatórios. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS.	syn(WORKSKILL)

Campo	Definição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nível	O nível de especialidade associado à WORKSKILL atual do agente, quando a WORKSKILL não é nula. Requer um servidor de comunicação com o recurso EAS. Para o Avaya Business Advocate, na tabela cagent, WORKSKLEVEL contém um nível de especialidade (1-16) para uma especialidade normal ou um nível de reserva (1 ou 2) para uma especialidade de reserva. Este WORKSKLEVEL aplica-se a WORKSKILL.	syn(WORKSKLEVEL)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatório de Especialidade - PAUSA

Este relatório mostra, para uma ou mais especialidades, o número de agentes em modo de trabalho PAUSA com cada código de motivo.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Você deve ter um servidor de comunicação com EAS.
- É preciso estar usando códigos de motivo. Pode-se executar o relatório sem utilizar códigos de motivo, mas todos os agentes estarão no código de motivo zero (0) quando em PAUSA.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Especialidade PAUSA são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Especialidade - PAUSA

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidades	Os nomes ou números das especialidades selecionadas para o relatório.	syn(SPLIT)
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Agentes em Serviço	O número total de agentes que estão conectados em cada especialidade.	STAFFED
Agentes em PAUSA	O número atual de posições de agente que estão em modo de trabalho PAUSA para esta especialidade ou em chamadas AUX-IN/AUX- OUT.	INAUX

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Código de Motivo 0…9	O número de agentes em cada código de motivo PAUSA (0 a 9).	INAUX0…9
Código de Motivo 10-99	O número de agentes em cada código de motivo PAUSA (10 a 99).	INAUX_REMAINING

Relatório de Estado da Especialidade

Este relatório mostra há quanto tempo a chamada mais antiga está esperando na fila, quantas chamadas estão atualmente esperando atendimento, os nomes e os estados de agentes, o nível de especialidade do agente e o número da especialidade para a qual o agente está tratando a chamada ou está em pós-atendimento.

O que você deve saber sobre este relatório

Se tiver um servidor de comunicação com o recurso EAS ativado, você verá o relatório apresentado nesta seção. Este novo relatório:

- Fornece códigos de motivo PAUSA do agente
- Fornece a identificação de login e o nome do agente
- Fornece o nível da especialidade atualmente ativa do agente (chamada DAC ou sessão ACW). Este nível pode ser qualquer nível de 1 a 16, ou R1 ou R2
- As colunas Especialidades de Login foram removidas deste relatório.

Se você tiver um servidor de comunicação anterior à DEFINITY ECS Emissão 5 com o recurso EAS ativado, será apresentado um relatório de Estado da Especialidade ligeiramente diferente daquele descrito nesta seção. Este relatório:

- Fornece as especialidades do agente ao efetuar login, inclusive se uma especialidade é *p* (principal) ou *s* (secundária).
- Não fornece códigos de motivo PAUSA do agente.
- Com alguns servidores de comunicação, todas as especialidades nas quais o agente está conectado, são apresentadas na coluna Especialidades de Login do relatório. Essas especialidades são designadas com um p ou s para indicar se são uma especialidade principal ou secundária.
- Se você tiver um servidor de comunicação anterior, os campos de Tempo de Espera Estimado (TEE) ficarão em branco.
- Todos os agentes que efetuaram login em uma determinada especialidade são exibidos. Pode-se paginar ou rolar para ver os agentes não mostrados na janela.
- O valor TEE é atualizado sempre que uma chamada é colocada em fila de espera para a especialidade. Se nenhuma chamada for colocada em fila de espera durante 2 minutos, o CMS solicitará que o servidor de comunicação envie os valores TEE atuais da especialidade.

Os campos TEE podem estar em branco por um dos seguintes motivos:

- O TEE é desconhecido neste momento.
- O TEE é infinito (por exemplo, nenhum agente está conectado).
- A prioridade está inativa como, por exemplo, SUPERIOR, ALTA, MÉDIA ou BAIXA.
- A fila para a prioridade está cheia.

O Tempo de Espera Estimado (TEE) pode ser diferente do previsto. Os seguintes fatores podem afetar o TEE:

- Um baixo volume de chamadas está entrando em uma especialidade ou bem poucas chamadas estão entrando em uma ou mais das prioridades. Isto faz com que o TEE apresente flutuações maiores do que quando há um maior volume de chamadas.
- A especialidade tem somente um ou dois agentes conectados.
- Uma combinação do baixo volume de chamadas e um número pequeno de agentes conectados.
- O número de agentes conectados em uma dada especialidade subitamente aumenta ou diminui substancialmente. o TEE imediatamente faz os ajustes e você irá ver um grande salto ou queda no TEE.
- Uma porcentagem significativa de chamadores que estão em fila de espera sai da fila de espera, seja por desligarem ou por serem atendidos, e nenhuma nova chamada é colocada em fila de espera. Por exemplo, em um vetor com roteamento pela hora do dia, após um tempo especificado, nenhuma outra chamada é roteada para uma determinada especialidade. Chamadas em fila para esta especialidade continuam a ser atendidas, mas nenhuma nova chamada está entrando na fila. O TEE permanece inalterado até que expire o intervalo de tempo especificado do temporizador e ocorra uma auditoria.
- As chamadas podem ser enfileiradas para mais de uma especialidade.
- Agentes podem ser conectados em múltiplas especialidades.
- O servidor de comunicação pode estar com o recurso Tratamento Múltiplo de Chamadas ativado.
- Uma nova especialidade é criada ou o servidor de comunicação é reinicializado. Não existe um histórico e de 30 a 50 chamadas devem ser computadas para se obter um TEE preciso.
- Os tempos médios de tratamento para chamadas se alteram subitamente.
- O tráfego de chamadas está variando significativamente.
- Os tempos em fila estão instáveis.
- Se as chamadas forem redirecionadas por chamada de prioridade ALTA ou MÉDIA, via intrafluxo até uma especialidade que não enfileira chamadas nesta prioridade, a prioridade não irá se alterar.
- Os agentes estão em múltiplas especialidades e a distribuição de chamadas desses agentes altera-se subitamente.
- Os TEEs são exibidos para as prioridades para as quais as chamadas são colocadas em fila de espera. Entretanto, se você alterar o roteamento de uma especialidade, para que as chamadas não sejam colocadas em fila de espera em uma prioridade, o TEE daquela prioridade continuará sendo apresentado até que todos os agentes na especialidade efetuem logout ou até que seja forçada uma recarga de programação.
- Os itens da base de dados usados no relatório de Estado da Especialidade são armazenados nas tabelas csplit e cagent.

- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Estado da Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou o número da especialidade selecionada para o relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O intervalo de tempo (em segundos) que a chamada DAC de especialidade mais antiga esperou na fila ou ficou tocando antes do atendimento. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo de Espera Estimado (Pri): Superior	Este cabeçalho contém o TEE para a especialidade em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para a especialidade em prioridade superior. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção.	EWTTOP
Tempo de Espera Estimado (Pri): Alta	Este cabeçalho contém o TEE para a especialidade em prioridade alta. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para a especialidade em prioridade alta. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção.	EWTHIGH

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo de Espera Estimado (Pri): Média	Contém o TEE para a especialidade em prioridade média. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para a especialidade em prioridade média. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção.	EWTMEDIUM
Tempo de Espera Estimado (Pri): Baixa	Este cabeçalho contém o TEE para a especialidade em baixa prioridade. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para a especialidade em prioridade baixa. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção.	EWTLOW
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a esta especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Motivo PAUSA	O motivo associado com o estado de trabalho em pausa deste agente (por exemplo, almoço, pausa para o café, reunião ou treinamento). Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	syn(AUXREASON)
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (EM BRANCO, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(WORKMODE) syn(DIRECTION)
Especialidade/ Nível	Quando um agente está em uma chamada de especialidade, uma chamada direta ao agente, ou no modo ACW, esta é a especialidade associada com a chamada ou o ACW e o nível associado com a especialidade. WORKSKILL é o OLDEST_LOGON: • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em espera, esta é a especialidade associada à chamada DAC. • Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, isto fica em branco. WORKSKLEVEL é o nível da especialidade (que varia de 1 a 16) ou o nível de reserva da especialidade (R1 ou R2) associado ao WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização).	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra os dados. O VDN está associado à chamada DAC em andamento. Se um nome tiver sido atribuído ao VDN no Dicionário, será apresentado o nome em vez do número.	VDN

Relatório de Especialidade - Agente Especialista

Este relatório é semelhante ao relatório de Grupo/Especialidade, porém mostra contagens de agentes para os quais a especialidade é a especialidade de prioridade superior. Ele mostra também uma contagem de agentes para os quais a especialidade é uma especialidade de backup.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Você deve ter um servidor de comunicação com EAS.
- A especialidade superior do agente é a especialidade de prioridade mais elevada na qual o agente está conectado. Se o agente estiver conectado em mais de uma especialidade que estejam relacionadas como prioridade superior, então a especialidade superior será a primeira especialidade relacionada.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Especialidade - Agente Especialista são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Especialidade - Agente Especialista

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidades	O nome ou o número da especialidade selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da Especialidade	Estado atual desta especialidade, comparado com os limiares administrados. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada mais antiga esperou na fila ou tocando (no terminal de voz do agente para cada especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila e tocando antes de serem atendidas por um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram colocadas em fila para a especialidade e foram atendidas por um agente. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação (não inclui tempo em retenção) é calculado para todas as chamadas DAC a esta especialidade. Ele não inclui chamadas diretas a agentes, mas inclui o tempo de conversação de todas as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDTIME/ ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas enfileiradas para cada especialidade, que foram abandonadas antes do atendimento por um agente. Este item inclui as chamadas que estão tocando no terminal de voz, mas não inclui chamadas diretas a agentes. Inclui também o número de chamadas de saída de cada especialidade abandonadas no ponto remoto antes do atendimento por um agente.	ABNCALLS1-10
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas esperaram no grupo antes de desligar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agentes Especialistas Livres	O número de agentes especialistas conectados na especialidade, que estão Disponíveis na especialidade para receber chamadas.	TAVAILABLE
Agentes Especialistas Tocando	A quantidade atual de agentes especialistas conectados na especialidade, que estão com chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seus terminais de voz.	TAGINRING
Agentes Especialistas em Chamadas DAC	A quantidade total de agentes especialistas conectados a chamadas DAC de entrada ou de saída em cada especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	TONACD
Agentes Especialistas em ACW	O número de agentes especialistas que estão no estado de trabalho Pós-Atendimento para cada especialidade. Inclui agentes em chamadas ACWIN ou ACWOUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	TINACW

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas em Outro	O número atual de posições de agentes especialistas que estão realizando outro trabalho. O agente realizou umas das atividades a seguir enquanto estava no estado de Operação Automática ou Operação Manual: • O agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou outra ação. • O agente está em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente. • O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso. • O agente tem uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade. Para servidores de comunicação sem EAS, os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada). Para servidores de comunicação com EAS, os agentes estão conectados em múltiplas especialidades e realizando trabalho para uma especialidade diferente desta (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada). As posições de agente aparecem como OTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar login e antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente.	TOTHER

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes Especialistas em PAUSA	O número total de agentes especialistas conectados na especialidade que estão em modo de trabalho PAUSA para todas as especialidades ou que estão em chamadas AUXIN/AUXOUT.	TINAUX
Agentes Especialistas em Serviço	O número atual de agentes especialistas que estão em serviço nesta especialidade.	TSTAFFED
Agentes Flexíveis em Serviço	Número de agentes que estão em serviço para a especialidade, mas não são agentes especialistas nem da reserva. Requer o Avaya Business Advocate. Este campo irá conter os agentes não-especialistas se o recurso Avaya Business Advocate não for usado, desde que o item da base de dados seja composto de agentes cuja função na especialidade seja a de backup (aplicável independentemente de o Avaya Business Advocate ser administrado), de alocação ou de nômade.	FSTAFFED
Agentes Reserva1 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva1. Requer o Avaya Business Advocate.	R1STAFFED
Agentes Reserva2 em Serviço	Número de agentes em serviço nesta especialidade como reserva2. Requer o Avaya Business Advocate.	R2STAFFED

Relatório de Especialidade - Estado

Este relatório mostra o tempo que a chamada mais antiga está esperando na fila, quantas chamadas estão atualmente esperando atendimento, os nomes e os estados de agentes, o tempo que um agente está no estado e o grupo associado com a chamada que está sendo atualmente tratada pelo agente.

Note:

O relatório de Estado do Grupo está disponível nos servidores de comunicação que não têm o recurso EAS. Se você tiver o recurso EAS, esse relatório será substituído pelo relatório de Estado da Especialidade.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Todos os agentes conectados no grupo selecionado são apresentados. Pode-se usar a barra de rolagem para ver agentes que você não consegue ver no relatório.
- Se um agente estiver em uma chamada DAC ou no estado ACW, será apresentado um só grupo, que corresponderá à chamada DAC ou ACW.
- Se o agente estiver disponível, todos os grupos serão apresentados.
- Se o agente estiver em PAUSA em todos os grupos, todos os grupos serão apresentados.
- Para um servidor de comunicação sem o recurso EAS, um agente pode estar conectado num total de quatro grupos.
- Se você tiver um servidor de comunicação anterior, os campos de Tempo de Espera Estimado (TEE) ficarão em branco. O TEE está disponível apenas em alguns servidores de comunicação.
- O valor TEE é atualizado sempre que uma chamada é colocada em fila de espera para o grupo. Se nenhuma chamada for colocada em fila de espera durante 2 minutos, o CMS solicitará que o servidor de comunicação envie os valores TEE atuais para o grupo.

Os campos TEE podem estar em branco por um dos seguintes motivos:

- O TEE é desconhecido neste momento.
- O TEE é infinito (por exemplo, nenhum agente está conectado).
- A prioridade (SUPERIOR, ALTA, MÉDIA, BAIXA) está inativa.
- A fila de espera deste grupo está cheia.
- Consulte o Vectoring/EAS Guide para obter mais informações sobre o TEE e as razões porque o campo pode ficar em branco.

O TEE pode não ser o previsto. Estes fatores podem influenciar oTEE:

- Um baixo volume de chamadas entrando em um grupo ou bem poucas chamadas entrando em uma ou mais das prioridades. Isto faz com que o TEE apresente flutuações maiores do que quando há um maior volume de chamadas.
- Um grupo tem somente um ou dois agentes conectados.
- Uma combinação do baixo volume de chamadas e um número pequeno de agentes conectados.
- O número de agentes conectados em um dado grupo subitamente aumenta ou diminui substancialmente. O TEE imediatamente faz os ajustes e você irá ver um grande salto ou queda no TEE.
- Uma porcentagem significativa de chamadores que estão em fila de espera sai da fila de espera, seja por desligarem ou por serem atendidos, e nenhuma nova chamada é colocada em fila de espera. Por exemplo, em um vetor com roteamento pela hora do dia, após um tempo especificado, nenhuma outra chamada é roteada para um determinado grupo. As chamadas na fila de espera para este grupo continuam sendo atendidas, mas nenhuma nova chamada está entrando na fila de espera. O TEE permanece inalterado até que tenha expirado o intervalo de tempo especificado do temporizador e tenha ocorrido uma auditoria.
- As chamadas podem ser enfileiradas para mais de um grupo.
- Agentes podem ser conectados em múltiplos grupos.
- O servidor de comunicação pode ter o recurso Tratamento Múltiplo de Chamadas (MCH) ativado.
- Um novo grupo é criado ou a central reinicializa. Não existe um histórico e de 30 a 50 chamadas devem ser computadas para se obter um TEE preciso.
- O tempo médio de tratamento para chamadas se altera subitamente.
- O tráfego de chamadas está variando significativamente.
- Os tempos em fila estão instáveis.
- Os TEEs são exibidos apenas para as prioridades para as quais as chamadas são colocadas em fila de espera. Entretanto, se você alterar o roteamento de um grupo, para que as chamadas não sejam colocadas em fila de espera em uma prioridade, o TEE daquela prioridade continuará sendo apresentado até que todos os agentes no grupo efetuem logout ou até que seja forçada uma recarga de programação.
- Os itens da base de dados usados no relatório de Estado do Grupo são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Estado do Grupo

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo	O nome ou número do grupo selecionado para o relatório.	syn(SPLIT)
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando (no terminal de voz do agente) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Tempo de Espera Estimado (Pri): Superior	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera estimado para uma nova chamada quando ela está na fila de espera para o grupo de prioridade superior. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco.	EWTTOP

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo de Espera Estimado (Pri): Alta	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo em prioridade alta. O TEE é o tempo de espera estimado para uma nova chamada quando ela está na fila de espera para o grupo de alta prioridade. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a um servidor de comunicação anterior ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco.	EWTHIGH
Tempo de Espera Estimado (Pri): Média	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo em prioridade média. O TEE é o tempo de espera estimado para uma nova chamada quando ela está na fila de espera para o grupo de prioridade média. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a um servidor de comunicação anterior ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco.	EWTMEDIUM
Tempo de Espera Estimado (Pri): Baixa	Este cabeçalho contém o TEE para o grupo em prioridade baixa. O TEE é o tempo de espera da chamada quando em fila de espera para o grupo em prioridade baixa. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a um servidor de comunicação anterior ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco.	EWTLOW

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do Agente	Os nomes dos agentes atribuídos a este grupo e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra, tais como AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER ou UNSTAFF e a direção da chamada (EM BRANCO, ENTRADA ou SAÍDA).	WORKMODE e DIRECTION
Grupos	O grupo associado com a chamada ou o estado ACW quando um agente está em uma chamada DAC ao grupo ou direta ao agente, ou no estado ACW. Se um agente colocar uma chamada DAC em retenção e fizer uma chamada em PAUSA, este será o grupo da chamada DAC em retenção. Para chamadas AUXIN e para chamadas AUXOUT realizadas sem uma chamada DAC em retenção, este será o grupo em que o agente estiver conectado há mais tempo. Quando o agente estiver disponível, serão relacionados todos os grupos nos quais o agente estiver disponível.	WORKSPLIT WORKSPLIT2 WORKSPLIT3 WORKSPLIT4
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização).	O número de diretório do vetor está associado à chamada DAC em andamento. Se um nome tiver sido atribuído ao VDN no Dicionário, será apresentado o nome em vez do número.	VDN

Relatório de Grupo/Especialidade

O Relatório de Grupo/Especialidade exibe simultaneamente informações em tempo real sobre tratamento de chamadas em vários grupos ou especialidades. Ele permite ao supervisor avaliar e comparar a carga de trabalho e o desempenho do tratamento de chamadas entre grupos/especialidade, bem como determinar a reatribuição de agentes. Além disso, o supervisor pode avaliar outras alternativas de configuração da DAC, que podem ser utilizadas para balancear as cargas de trabalho e reduzir chamadas abandonadas.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Pode-se digitar uma faixa ou lista de grupos/especialidades que o relatório irá abranger. Se quiser simplesmente ver um grupo ou especialidade, você poderá diminuir o tamanho da janela.
- Neste relatório, o estado OTHER é apresentado para agentes que estão em chamadas ou em estado de pós-atendimento para outros grupos ou especialidades.
- Para agentes em grupos/especialidades com várias opções forçadas de Tratamento Múltiplo de Chamadas, uma chamada em fila não será entregue a uma posição de agente se não houver uma apresentação de chamada disponível. Se o agente não tiver uma apresentação de chamada disponível (Livre), então o agente estará em uma chamada ou todas as suas chamadas estarão em retenção. Nos dois casos, o agente não está disponível.
- Os itens da base de dados usados para o relatório são armazenados na tabela csplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do Relatório de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupos/ Especialidades	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para o relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila e tocando antes de serem atendidas por um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram enfileiradas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação (não inclui tempo em retenção) é calculado para todas as chamadas DAC para esse grupo/especialidade. Não inclui o tempo de conversação em chamadas diretas a agentes, mas inclui o tempo de conversação de todas as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas enfileiradas para cada grupo/especialidade que foram abandonadas antes do atendimento por um agente. Este item inclui as chamadas que estão tocando no terminal de voz, mas não inclui chamadas diretas a agentes. Inclui também o número de chamadas de saída de cada grupo/especialidade abandonadas no ponto remoto antes do atendimento por um agente.	ABNCALLS1-10
Tempo Méd Aban	O tempo médio que um chamador esperou (em grupo/especialidade) antes de desligar.	ABNTIME /ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Agentes Livres	O número atual de agentes que estão disponíveis para receber chamadas DAC em cada grupo/especialidade.	AVAILABLE
Agentes Tocando	A quantidade atual de agentes que estão livres e possuem chamadas DAC (inclusive chamadas diretas a agentes) tocando em seus terminais de voz, mas que ainda não foram atendidas. Se o agente realizar uma chamada ou responder uma chamada a ramal, o agente será mostrado no estado de trabalho PAUSA, e não no estado tocando.	AGINRING

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Chamadas DAC	O número total de agentes que estão conectados a chamadas DAC de entrada e de saída em cada grupo/especialidade. Não inclui agentes em chamadas diretas a agentes.	ONACD
Agentes em ACW	O número de agentes que estão no estado de pós-atendimento para cada grupo/especialidade. Inclui agentes em chamadas ACWIN ou ACWOUT e agentes em ACW não associado a uma chamada DAC.	INACW

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Outro	O número atual de posições de agente que estão realizando outro trabalho. Para servidores de comunicação com EAS, o agente realizou uma das seguintes atividades enquanto em estado Operação Automática ou Operação Manual: • O agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou outra ação. • O agente está em uma chamada direta ao agente ou em ACW para uma chamada direta ao agente. • O agente está discando para realizar uma chamada ou para ativar um recurso. • O agente tem uma chamada pessoal tocando, sem nenhuma outra atividade. Para servidores de comunicação sem EAS, os agentes estão conectados em múltiplos grupos e realizando trabalho para um grupo diferente deste grupo. As posições de agente aparecem como OTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e imediatamente após o agente efetuar login e antes do CMS ser notificado sobre o estado de trabalho do agente.	OTHER
Agentes em PAUSA	O número atual de agentes que estão no modo de trabalho PAUSA para todos os grupos/especialidades, inclusive os agentes que estão tratando chamadas AUXIN ou AUXOUT.	INAUX
Agentes em Serviço	O número total de agentes que estão conectados em cada grupo/especialidade.	STAFFED

Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade

Visão geral

O relatório de Grupo/Especialidade por Localidade suporta o recurso de Rastreamento de Local do Agente. Este relatório rastreia agentes pela Identificação da Localidade de grupo/especialidade.

O Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade exibe informações em tempo real sobre tratamento de chamadas de agente em um único grupo ou especialidade. Ele permite ao supervisor avaliar a carga de trabalho e o desempenho do tratamento de chamadas no grupo/especialidade e determinar a reatribuição de agentes.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório exibe informações em um único grupo/especialidade. Selecione a Identificação da Localidade do grupo/especialidade através da janela de entrada.
- Este relatório mostra os agentes conectados em um único grupo/especialidade.
- Os itens da base de dados usados para o relatório são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório está no formato de tabela.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos.	LOC_ID
Nome do Agente	Os nomes ou identificações de login dos agentes que efetuaram login no grupo/especialidade selecionado na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Agentes em Serviço	O número total de agentes que estão conectados em cada grupo/especialidade.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input

Relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade

Este relatório é igual ao relatório de Estado da Especialidade, com a exceção de que mostra apenas o estado dos agentes para os quais a especialidade selecionada é a especialidade superior.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório mostra informações para os agentes com esta especialidade apenas como especialidade superior.
- Agentes Especialistas são agentes para os quais a especialidade é a especialidade de nível mais elevado. Se os agentes tiverem mais de uma especialidade no nível mais elevado, então a primeira especialidade administrada será a especialidade superior.
- O valor TEE é atualizado sempre que uma chamada é colocada em fila de espera para a especialidade. Se nenhuma chamada for colocada em fila de espera durante 2 minutos, o CMS solicitará que o servidor de comunicação envie os valores TEE atuais da especialidade.
- Deve-se ter um servidor de comunicação com o recurso EAS.
- Os itens da base de dados usados no relatório de Estado de Agente Especialista do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas csplit e cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou o número da especialidade selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados.	SKSTATE
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O período de tempo (em segundos) que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou ficou tocando (no terminal de voz do agente para cada grupo/especialidade no relatório) antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Tempo de Espera Estimado (Pri): Superior	Este cabeçalho contém TEE para a especialidade em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera da especialidade quando uma chamada é colocada na fila em prioridade superior. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção.	EWTTOP

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo de Espera Estimado (Pri): Alta	Este cabeçalho contém o TEE para a especialidade em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera para a especialidade quando uma chamada é colocada em fila em prioridade alta. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção	EWTHIGH
Tempo de Espera Estimado (Pri): Média	Este cabeçalho contém o TEE para a especialidade em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera para a especialidade quando a chamada é colocada em fila em prioridade média. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos, mas os campos ficarão em branco. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção	EWTMEDIUM

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo de Espera Estimado (Pri): Baixa	Este cabeçalho contém o TEE para a especialidade em prioridade superior. O TEE é o tempo de espera para a especialidade quando uma chamada é colocada em fila em prioridade baixa. O TEE mede apenas o tempo que leva para que a chamada seja entregue a um agente. Não inclui o tempo em que a chamada está tocando. Se o CMS estiver conectado a uma versão anterior do servidor de comunicação ou se a vetorização não estiver ativada, os cabeçalhos e colunas do TEE serão exibidos. Limiares de exceção para o TEE podem ser definidos a partir do comando Exceção, mas os campos estão em branco.	EWTLOW
Nome do Agente	Os nomes dos agentes especialistas atribuídos a este grupo/especialidade e conectados (ou suas identificações de login se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Motivo PAUSA	O motivo associado com o estado de trabalho em pausa deste agente (por exemplo, almoço, café, reunião ou treinamento). Este campo ficará em branco se o agente não estiver no estado PAUSA.	syn(AUXREASON)
Estado	O modo de trabalho atual (estado) em que o agente está (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(WORKMODE) e syn(DIRECTION)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade/ Nível	Quando um agente está em uma chamada de especialidade, uma chamada direta ao agente, ou no modo ACW, esta é a especialidade associada com a chamada ou o ACW e o nível associado com a especialidade. WORKSKILL é o OLDEST_LOGON: • Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção • Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em espera, esta é a especialidade associada à chamada DAC. • Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, isto fica em branco. WORKSKLEVEL é o nível da especialidade (que varia de 1 a 16) ou o nível de reserva (R1 ou R2) associado ao WORKSKILL.	WORKSKILL/syn (WORKSKLEVEL)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização.)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados. O VDN está associado à DAC em andamento. Se um nome tiver sido atribuído ao VDN no Dicionário, será apresentado o nome em vez do número.	syn(VDN)

Relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade

Este relatório mostra o estado dos agentes em uma especialidade selecionada, por Identificação da Localidade. Ele suporta o recurso de rastreamento do local do agente e esse recurso deve ser ativado para exibir dados significativos no relatório.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório mostra informações para agentes nesta especialidade por suas Identificações da Localidade.
- Este relatório inclui informações sobre funções de agentes, estado da especialidade, ramais de agentes, Identificações da Localidade e nível de especialidade ou percentual de alocação por agente.
- Deve-se ter uma central com o recurso EAS.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Estado dos Agentes Especialistas do Grupo/Especialidade são armazenados na tabela cagent.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório e uma Identificação da Localidade para se classificar. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade na página 184 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em uma central. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos. Para obter mais informações, consulte Como o CMS rastreia dados de DAC na página 31.	LOC_ID
Agentes em ACW	O número total de agentes atualmente em ACW para esta especialidade.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input e WORKMODE = ACW
Agentes em Chamadas DAC	O total de agentes atualmente em chamadas DAC nesta especialidade.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input e WORKMODE = DAC
Agentes em PAUSA	O total de agentes atualmente no modo de trabalho PAUSA nesta especialidade.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input e WORKMODE = PAUSA

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Outro	O número total de agentes realizando outros trabalhos nesta especialidade. Para todas as centrais, o tempo em **outro** é acumulado quando: • Um agente faz o login na central pela primeira vez. O CMS rastreia o tempo do agente como **outro** até que a central notifique o CMS sobre o estado do agente. • O enlace entre o CMS e a central torna-se operacional. A central notifica o CMS sobre todos os agentes que efetuaram login. O CMS supõe que esses agentes estejam no estado **outro** até que a central lhe envie o aviso do estado atual de cada agente. • O tempo **outro** é acumulado quando os agentes em Operação Automática e Operação Manual. • Colocam qualquer chamada em retenção enquanto não estão realizando qualquer outra atividade. • Discam para fazer uma chamada ou ativar um recurso. • Têm uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade. • Estão disponíveis para outro, para especialidades de tratamento múltiplo de chamadas, mas não para esta especialidade. • Estão conectados a múltiplos grupos/especialidades e estão realizando trabalho para um grupo/especialidade diferente deste grupo/especialidade (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada).	selecione contagem(*) quando grupo = $input e LOC_ID = $input e WORKMODE = OTHER

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Serviço	O número total de agentes atualmente em serviço para esta especialidade.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input
Agentes Livres	O número total de agentes atualmente disponíveis neste grupo/especialidade.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input e WORKMODE = AVAIL
Agentes Tocando	O número total de agentes nesta especialidade com chamadas tocando no momento.	selecione contagem(*) onde grupo = $input e LOC_ID = $input e WORKMODE = RING
Nome do Agente	Os nomes ou identificações de login dos agentes que efetuaram login no grupo/especialidade selecionado na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O número do ramal do terminal do agente.	EXTENSION
Função	A função de serviço do Agente nesta SKILL, baseada na preferência de tratamento de chamada e no nível de especialidade.	ROLE
Percentual	A alocação percentual do agente para este SPLIT.	PERCENT
Motivo PAUSA	O motivo pelo qual o agente está em PAUSA nesta especialidade.	AUXREASON
Estado	O estado do agente nesta especialidade; por exemplo, em PAUSA, ACW ou OTHER.	AWORKMODE, WORKSKILL
Direção	A direção do agente nesta especialidade, ENTRADA ou SAÍDA.	DIRECTION

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nível	O nível da especialidade do agente nesta especialidade, 1-16, r1 ou r2.	WORKSKLEVEL
Tempo	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatório de Grupo de Troncos

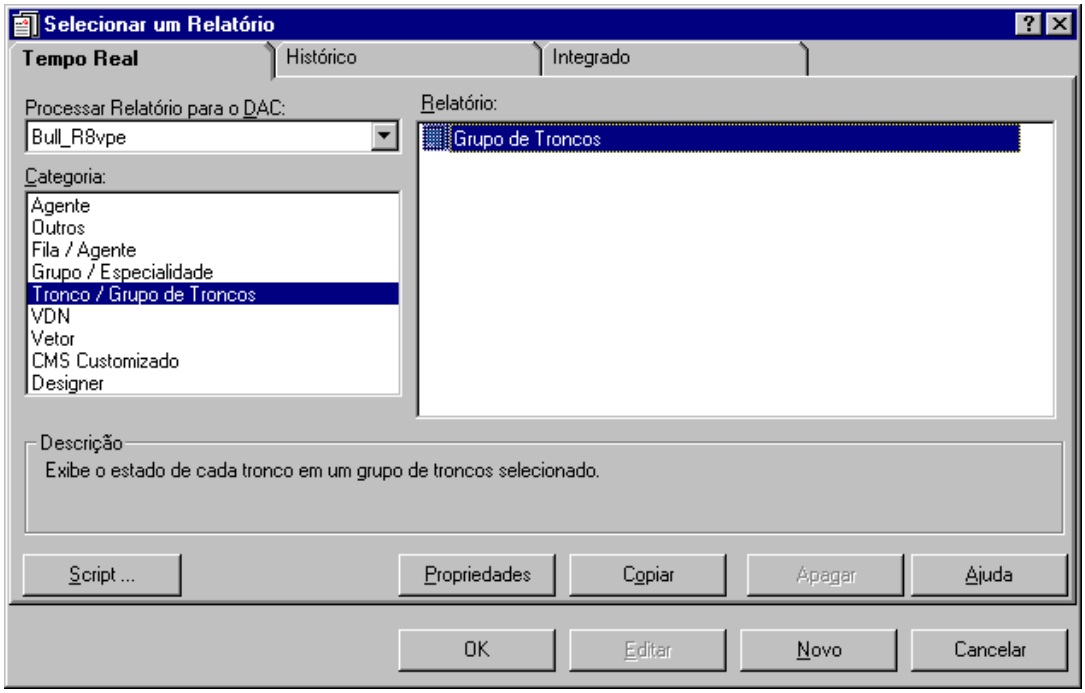
O relatório de Grupo de Troncos apresenta o estado atual de cada tronco em um grupo de troncos selecionado.

Janela do seletor e campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos

A janela do seletor de grupo/grupo de troncos é o local onde você especifica quais troncos ou grupos de troncos aparecerão no relatório

Janela do seletor do relatório de Grupo de Troncos

Esta figura é um exemplo da janela do seletor do relatório de Grupo de Troncos:



Campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada em tempo real do relatório de Grupo de Troncos. Para executar o relatório, a janela de entrada do relatório deve estar preenchida.

Campo	Definição
Grupo de troncos	Digite o nome ou número do grupo de troncos que deseja ver neste relatório. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e introduzido no subsistema Dicionário.
Atualizar a Cada <#> segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório de Grupo de Troncos

O Relatório de Grupo de Troncos apresenta o estado atual de cada tronco em um grupo de troncos selecionado. Estas informações são úteis na identificação de recursos subutilizados ou superutilizados e na localização geral de falhas.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Os itens da base de dados usados para o relatório de Grupo de Troncos são armazenados na tabela ctkgrp.
- Este relatório utiliza a janela de entrada Grupo de Troncos. Consulte Campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos na página 280 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo de Troncos

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do Grupo de Troncos	O nome ou número do grupo de troncos para o qual o relatório foi solicitado.	syn(TKGRP)
Tronco	O local do equipamento de tronco atribuído a este tronco.	EQLOC
Estado	O estado atual do tronco (IDLE, CONN, QUEUED, SEIZED, MBUSY, HOLD, UNKNOWN, DABN, FBUSY, FDISC, RING).	TKSTATE
Direção	A direção na qual o tronco está transportando a chamada atual (entrada ou saída).	DIRECTION
Hora	O tempo gasto pelo tronco no estado atual.	DURATION
Nome do Agente	O nome do agente que está tratando a chamada atual no tronco.	syn(LOGID)
Ramal	O número do ramal associado com a chamada atual no tronco.	EXTENSION

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O número do grupo/especialidade associado com a chamada atual no tronco.	SPLIT
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados. O VDN está associado à chamada DAC em andamento. Se um nome tiver sido atribuído ao VDN no Dicionário, será apresentado o nome em vez do número.	VDN

Relatórios de VDN

Os relatórios de VDN fornecem as seguintes informações específicas sobre VDNs:

- Os tempos de espera de chamadas de entrada atendidas/conectadas e abandonadas para um VDN durante o intervalo atual
- Como as chamadas ao VDN especificado estão sendo tratadas
- O número de chamadas tratadas em cada uma das preferências de especialidades do VDN e informações sobre tratamento de chamadas
- O estado global atual dos VDNs selecionados

Informações gerais sobre relatórios de VDN

Organização dos relatórios de VDN

A lista a seguir mostra como os relatórios de VDN estão organizados:

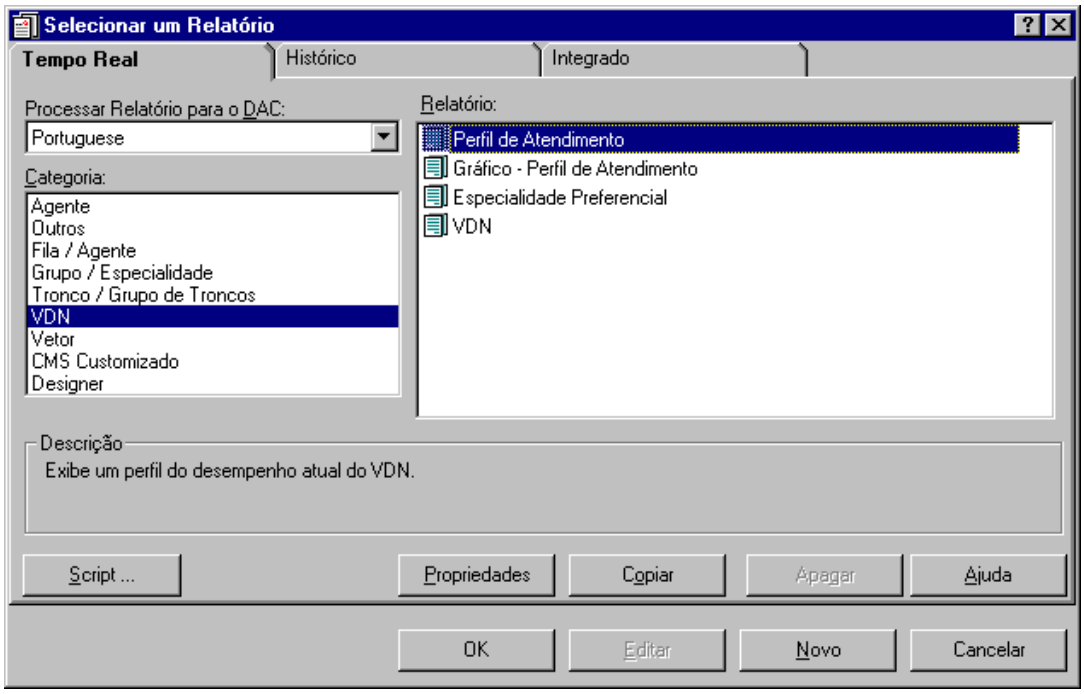
- Relatório do Perfil de Atendimento do VDN na página 286
- Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN na página 290
- Relatório de Preferência de Especialidade de VDN na página 293
- Relatório de VDN na página 296

Janela do seletor de relatórios de VDN e campos de entrada

A janela do seletor do relatório de VDN e a janela de entrada do relatório de VDN são usadas para se executarem os relatórios de VDN descritos nesta seção.

Janela do seletor do relatório de VDN

Esta figura a seguir é um exemplo da janela do seletor de relatório de VDN. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela:



Campos de entrada do relatório de VDN

Os relatórios desta seção usam a janela de entrada de relatórios de VDN. Informações específicas de entrada são incluídas nos relatórios. Para executar o relatório, a janela de entrada de relatório deve estar preenchida. A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada em tempo real do relatório de VDN.

Campo	Definição
VDN	Preencha os nomes ou números dos VDNs para os quais deseja processar o relatório. Pode-se digitar o nome de um VDN somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
Atualizar a Cada <#> segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> Segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório do Perfil de Atendimento do VDN

Este relatório, que está disponível somente para clientes que têm o recurso Vetorização, exibe os números de chamadas atendidas/conectadas e abandonadas ao VDN especificado dentro dos incrementos do nível de serviço administrado. Apresenta também a porcentagem de chamadas atendidas ou conectadas dentro do nível de serviço aceitável.

Para se executar este relatório, o recurso Vetorização deve estar ativado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- As chamadas são apresentadas em dez colunas separadas, com cada coluna representado um tempo de espera progressivamente mais longo para a chamada. Por exemplo, o primeiro campo mostra chamadas que foram atendidas em um tempo em segundos menor ou igual a PERIOD1, o segundo campo mostra chamadas que foram atendidas em um tempo em segundos menor ou igual a PERIOD2, porém maior do que os segundos de PERIOD1 e assim por diante.
- Você só poderá executar esse relatório se o recurso Vetorização tiver sido adquirido e autorizado para seu uso.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Perfil de Atendimento do VDN são armazenados na tabela cvdn.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 285 para obter mais informações.

Pré-Requisitos de Administração do Sistema

É preciso primeiro definir o nível de serviço aceitável e os incrementos do nível de serviço para este VDN na janela Configuração de Perfil de Atendimento do VDN. Se não se definirem o nível de serviço e os incrementos, zero (0) será usado para todos os incrementos (portanto, todas as chamadas aparecerão no primeiro incremento).

Referência

Para obter mais informações, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Descrição do relatório de Perfil de Atendimento do VDN

Esta tabela descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada do relatório).	VDN
% Dentro do Nível de Serviço	Porcentagem de chamadas ao VDN que foram atendidas/conectadas dentro do nível de serviço (como especificado na janela Configuração de Perfil de Atendimento do VDN). Chamadas ao VDN podem resultam em chamadas DAC, chamadas diretas a agentes e chamadas não-DAC.	100 * (ACCEPTABLE/INCALLS) <PERCENT_SERV_LVL_VDN>
Segundos	O tamanho de cada incremento do nível de serviço é medido em segundos. Cada incremento representa um segmento de tempo de espera progressivamente mais longo durante o qual as chamadas podem ser atendidas ou abandonadas e cada incremento pode ter um tamanho diferente. Estes incrementos são definidos na janela Administração da Central de Atendimento - Configuração de Perfil de Atendimento do VDN.	PERIOD1-9
Chams DAC + Con	Número de chamadas ao VDN que foram atendidas por um agente ou conectadas a um destino não-DAC dentro de cada um dos incrementos do nível de serviço. Inclui chamadas diretas a agentes. **Conectadas** significam as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	ANSCONNCALLS1-10

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	Número de chamadas ao VDN que foram abandonadas dentro de cada um dos incrementos do nível de serviço. Inclui as chamadas diretas a agentes e chamadas que foram abandonadas enquanto estavam em fila de espera para um grupo/especialidade ou enquanto estavam tocando em um terminal de voz. Inclui todas as chamadas de VDN abandonadas. Para servidores de comunicação com o recurso ASAI, também inclui o número de chamadas de saída para cada grupo/especialidade que abandonaram antes de serem atendidas por um agente no ponto remoto.	ABNCALLS1-10
Chamadas DAC + Con (total)	Número total de chamadas ao VDN (inclusive chamadas diretas a agentes) que foram atendidas por um agente ou foram conectadas a um destino não-DAC. **Conectadas** significam as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	ACDCALLS + CONNECTCALLS
Vel Méd Atend + Con	O tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas completadas ao VDN durante este intervalo esperaram antes que fossem atendidas por um agente ou conectadas (a um destino não-DAC). Inclui chamadas diretas a agentes, chamadas não-DAC e chamadas atendidas por agentes do AUDIX e do Centro de Mensagens, mas só inclui chamadas que foram processadas pelo VDN.	(ANSTIME + CONNECTTIME) / (ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Atend + Con	Porcentagem de chamadas (que pode incluir chamadas diretas a agentes) ao VDN completadas durante este intervalo, que foram atendidas ou conectadas dentro dos incrementos do nível de serviço administrados. Isto inclui as chamadas diretas a agentes. **Conectadas** significam as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	100*((ACDCALLS + CONNECTCALLS) / INCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas (total)	Total de chamadas ao VDN que foram abandonadas. Inclui as chamadas diretas a agentes e chamadas que foram abandonadas enquanto estavam em fila de espera para um grupo/especialidade ou enquanto estavam tocando em um terminal de voz.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas esperaram no VDN antes de desligar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
% Aban	Percentual de chamadas para o VDN que foram abandonadas.	100*(ABNCALLS/INCALLS)

Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN

Este relatório mostra como as chamadas ao VDN que você especifica estão sendo tratadas em comparação com o nível de serviço aceitável predefinido da central de atendimento. Os supervisores da central de atendimento podem usar este relatório para examinar as chamadas ao VDN atendidas dentro do nível de serviço aceitável, bem como os atendimentos e abandonos no intervalo de serviço.

Este relatório está disponível nos servidores de comunicação com o recurso Vetorização de Chamada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Pode-se acessar este relatório no menu do seletor da Categoria de VDN em Tempo Real.
- Este relatório contém dois gráficos: um gráfico tridimensional “torta” e um gráfico de área empilhada. Um legenda está localizada à direita de cada gráfico.

  O gráfico tridimensional “torta” contém a porcentagem de chamadas DAC atendidas dentro do nível de serviço aceitável predefinido e a porcentagem de chamadas DAC atendidas fora desse nível. O VDN selecionado para o relatório e o nível de serviço aceitável predefinido são exibidos acima deste gráfico.

O gráfico de área empilhada contém as seguintes informações:

- O número de chamadas DAC atendidas e abandonadas dentro de cada intervalo de serviço.
- O eixo x representa cada um dos intervalos definidos de serviço em segundos e o eixo y representa o número de chamadas DAC atendidas/abandonadas dentro de cada um dos níveis de serviço definidos.
- O número exibido para cada intervalo de serviço é o limite superior do intervalo. Por exemplo, se os dois primeiros intervalos forem 5 e 10, o primeiro ponto de dados no gráfico mostrará o número de chamadas atendidas/abandonadas em 0-5 segundos e o segundo ponto de dados mostrará o número de chamadas atendidas/abandonadas em 6-10 segundos.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Neste documento, consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Gráfico – Perfil de Atendimento do VDN são armazenados na tabela cvdn.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 285 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados.	VDN ou syn(VDN)
% Dentro do Nível de Serviço	Porcentagem de chamadas ao VDN que foram atendidas/conectadas dentro do nível de serviço (como especificado na janela Configuração de Perfil de Atendimento do VDN). Chamadas ao VDN podem resultam em chamadas DAC, chamadas diretas a agentes e chamadas não-DAC.	<PERCENT_SERV_LVL_VDN
% Fora do Nível de Serviço	Porcentagem de chamadas DAC ao VDN que não foram atendidas por um agente dentro do nível de serviço aceitável predefinido. Chamadas que não foram atendidas podem incluir chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e chamadas enfileiradas para mais de um VDN e atendidas em outro VDN.	< <100--PERCENT_ SERV_LVL_VDN>
Intervalo de Serviço - Segundos	O tamanho de cada incremento do nível de serviço é medido em segundos. Cada incremento representa segmentos de tempo de espera progressivamente mais longos, durante os quais as chamadas podem ser atendidas ou abandonadas e cada incremento pode ter um tamanho diferente. Estes incrementos são definidos na janela Administração da Central de Atendimento - Configuração de Perfil de Atendimento do VDN.	PERIOD1-9

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams DAC + Con	O número de chamadas ao VDN que foram atendidas por um agente ou conectadas a um destino não-DAC dentro de cada um dos incrementos do nível de serviço. Chamadas em cada incremento são representadas por uma área com codificação por cores (veja a legenda).	ANSCONNCALLS1-10
Segundos	Mostra a configuração atual para o Nível de Serviço Aceitável, em segundos, conforme definido na janela Configuração do Perfil de Atendimento do VDN da Administração da Central de Atendimento.	SERVICELEVEL
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas ao VDN, que foram abandonadas dentro de cada um dos incrementos do nível de serviço. Inclui as chamadas diretas a agentes e chamadas que foram abandonadas enquanto estavam em fila de espera para um grupo/especialidade ou enquanto estavam tocando em um terminal de voz. Para servidores de comunicação com o recurso ASAI, também inclui o número de chamadas de saída para cada grupo/especialidade que abandonaram antes de serem atendidas por um agente no ponto remoto.	ABNCALLS1-10

Relatório de Preferência de Especialidade de VDN

Este relatório, que só está disponível para clientes que têm os recursos Vetorização e EAS, exibe informações sobre tratamento de chamadas para o VDN como um todo e relaciona o número de chamadas tratadas em cada uma das preferências de especialidades do VDN.

Para se executar este relatório, os recursos Vetorização e EAS devem estar ativados.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório só estará disponível se os recursos Vetorização e EAS tiverem sido adquiridos e autorizados para seu uso.
- Esse relatório apresenta dados sobre o tratamento de chamadas aos VDNs, por preferência de especialidade de VDN.
- Se uma dada especialidade no vetor também for administrada como uma preferência de especialidade de VDN para o VDN associado, serão apresentados neste relatório os dados para essa preferência de especialidade.
- Os itens da base de dados usados para o Relatório de Preferência de Especialidade de VDN são armazenados na tabela cvdn.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 285 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Preferência de Especialidade de VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do VDN (Mostrará dados somente se você tiver adquirido o recurso Vetorização.)	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados.	VDN
Chamadas de Entrada	Número de chamadas oferecidas ao VDN desde o início do intervalo e que foram completadas durante o intervalo.	INCALLS
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes para o VDN, completadas durante o período de relatório, que foram atendidas por um agente. Inclui chamadas vindas de **colocar na fila de espera principal**, **verificar backup**, **grupo/especialidade com mensagem**, **rotear para** grupo/especialidade e **roteamento por adjunto** para grupo/especialidade ou direta ao agente.	ACDCALLS
Vel Méd Atend	A velocidade média de atendimento para chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes para o VDN que foram completadas durante o período do relatório.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação (não incluindo o tempo em retenção) para todas as chamadas DAC (que podem incluir chamadas diretas a agentes) completadas durante este intervalo, que foram processadas pelo VDN.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd ACW	Tempo médio gasto por agentes em pós-atendimento associado a chamadas DAC a este VDN, que foram completadas durante este intervalo. (Não inclui tempo de pós-atendimento não relacionado a chamadas DAC.)	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>
Chamadas Abandonadas	Número de chamadas ao VDN durante este intervalo que desligaram durante este intervalo.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas esperaram (no VDN) antes de desligar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
(1ª, 2ª, 3ª) Chamadas DAC à Especialidade	Número de chamadas DAC completadas ao VDN, atendidas por agentes em cada uma das três preferências de especialidades do VDN.	SKILLCALLS1 SKILLCALLS2 SKILLCALLS3

Relatório de VDN

Este relatório, que só está disponível para clientes que têm o recurso Vetorização, exibe informações sobre como as chamadas aos VDNs especificados estão sendo tratadas durante o intervalo atual.

Para se executar este relatório, o recurso Vetorização deve estar ativado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Você só poderá executar esse relatório se o recurso Vetorização tiver sido adquirido e autorizado para seu uso.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de VDN são armazenados na tabela cvdn.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada dos relatórios de VDN. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 285 para obter mais informações.

Descrição do relatório de VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
VDN	O número ou nome do VDN para o qual o relatório apresenta dados.	VDN
Chamadas em Espera	O número de chamadas DAC ao grupo ou especialidade à espera de atendimento. Este item inclui as chamadas que estão na fila de espera e que estão tocando no terminal de voz de um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE+INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	Quanto tempo a chamada mais antiga atualmente em espera no VDN está esperando.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	A velocidade média de atendimento para chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes para o VDN que foram completadas durante o período do relatório.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas ao VDN que desligaram durante esse intervalo.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas esperaram (em grupo/especialidade ou VDN) antes de desligar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Chamadas DAC	O número de chamadas ao VDN, completadas durante o período de relatório, que foram atendidas por um agente. Inclui chamadas vindas de **colocar na fila de espera principal**, **verificar backup**, **grupo/especialidade com mensagem**, **rotear para grupo/especialidade** e **roteamento por adjunto** para grupo/especialidade ou direta ao agente.	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação (não incluindo o tempo em retenção) para todas as chamadas DAC (que podem incluir chamadas diretas a agentes) completadas durante o intervalo que foram processadas pelo VDN.	ACDTIME /ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Chams Ocup + Desc	Número de chamadas oferecidas ao VDN, que receberam um sinal de ocupado forçado ou desconexão forçada.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
Fluxo de Entrada	Número de chamadas que foram redirecionadas para este VDN através de um **rotear para** VDN. As chamadas são contadas independentemente de terem permanecido conectadas ao VDN, terem sido abandonadas ou roteadas para algum outro destino.	INFLOWCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Fluxo de Saída	O número de chamadas a este VDN que foram redirecionadas para outro VDN ou para um destino fora do servidor de comunicação por meio de um comando **rotear para** ou **roteamento por adjunto**. Não inclui chamadas redirecionadas para outro vetor por meio de um comando **vetor de Go To**, pois essas chamadas ficam no mesmo VDN.	OUTFLOWCALLS
Chamadas com VDN Ativo	Número de chamadas atualmente ativas em um VDN. Só inclui chamadas de tronco de entrada diretamente para o VDN, mas não inclui chamadas internas, transferências ou chamadas roteadas ou redirecionadas ao VDN através de outro VDN. Uma chamada é considerada ativa no VDN a partir do momento em que a chamada é roteada ao VDN até que todas as partes na chamada tenham sido desconectadas e a chamada liberada. Se o CMS estiver conectado a um servidor de comunicação de versão anterior ou se o recurso de vetorização não estiver ativado, a coluna de Chamadas com VDN ativo será exibida, mas os campos ficarão em branco.	ACTIVECALLS

Relatório de Vetor

O relatório de Vetor exibe as informações sobre como as chamadas aos vetores especificados estão sendo tratadas durante o intervalo atual.

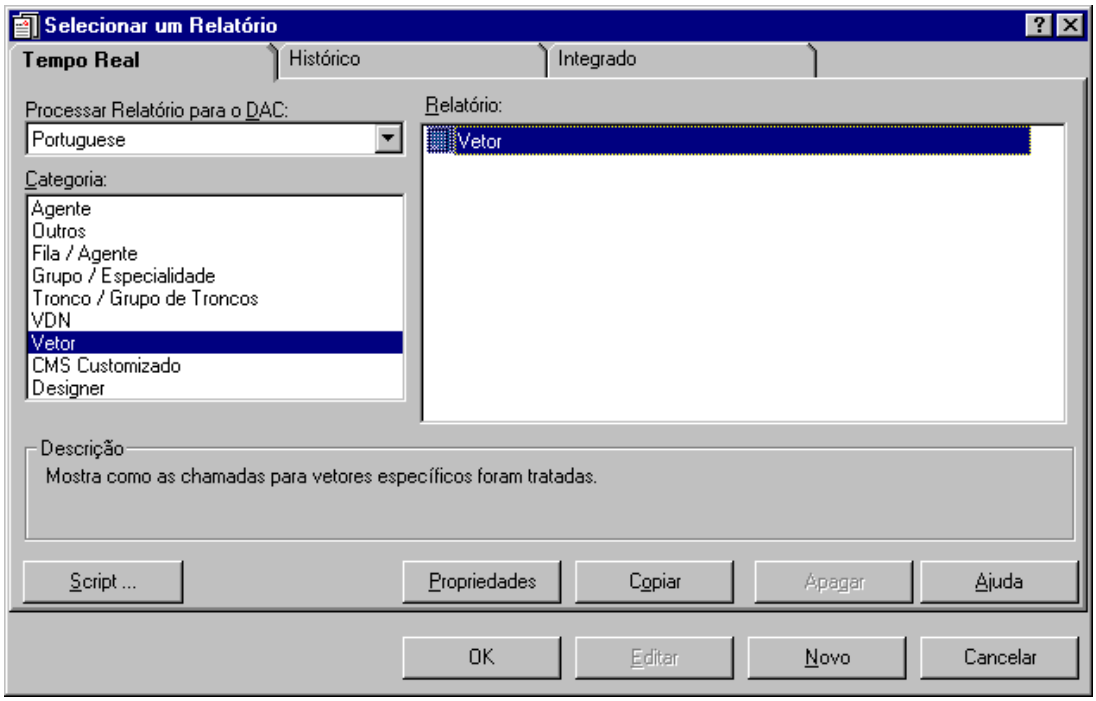
Janela do seletor e campos de entrada do Vetor

Visão geral

A janela do seletor do vetor é o local onde se especificam quais vetores aparecerão no relatório.

Janela do seletor do relatório de Vetor

A figura a seguir é um exemplo da janela do seletor do relatório de Vetor:



Campos de entrada do relatório de Vetor

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada em tempo real do relatório de Vetor. Para executar o relatório, a janela de entrada do relatório deve estar preenchida.

Campo	Definição
Vetor(es)	Digite os nomes ou números dos vetores para os quais deseja processar o relatório. Pode-se digitar o nome de um vetor somente se o nome tiver sido definido no Dicionário.
Atualizar a Cada <#> segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O padrão para o campo Atualizar a Cada <#> segundos nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Assinale a opção Ativar Limiares de Relatório para iniciar o relatório com os limiares de relatório em execução. Desmarque a opção se não quiser executar limiares de relatório.
Executar Minimizado	Marque a opção Executar Minimizado para executar o relatório em uma janela minimizada. Desmarque a opção para executar o relatório em tamanho normal.

Relatório de Vetor

O relatório de Vetor exibe as informações sobre como as chamadas aos vetores especificados estão sendo tratadas durante o intervalo atual.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Os itens da base de dados usados para o relatório de Vetor são armazenados na tabela cvector.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Vetor. Selecione os vetores que deseja ver no relatório. Consulte Janela do seletor e campos de entrada do Vetor na página 299 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Vetor

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Vetor ou Nome do Vetor	Número ou nome do vetor para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada de relatório).	VECTOR
Chamadas em Espera	Número de chamadas (que pode incluir chamadas DAC e diretas a agentes) que atualmente estão sendo processadas pelo vetor. Inclui chamadas tocando em um terminal de voz.	INPROGRESS
Vel Méd Atend	O tempo médio, em minutos e segundos, que chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes esperaram antes de serem atendidas por um agente. Este item só inclui chamadas que foram atendidas como resultado do processamento por este vetor. Não inclui tempo de retenção.	ANSTIME /ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	Número de chamadas que foram abandonadas enquanto estavam sendo processadas por este vetor. Inclui as chamadas diretas a agentes e chamadas que foram abandonadas enquanto estavam em fila de espera para um grupo/especialidade ou enquanto estavam tocando em um terminal de voz.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que um chamador esperou antes de desligar.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Chamadas DAC	O número de chamadas que foram processadas pelo vetor e atendidas por um agente. Inclui as chamadas diretas a agentes e as chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDCALLS
Chams Ocup + Desc	Número de chamadas oferecidas ao vetor que receberam um sinal de ocupado forçado ou desconexão forçada.	BUSYCALLS + DISCCALLS <BUSY_DISCONNECT>
Fluxo de Entrada	O número de chamadas que foram redirecionadas de dentro do servidor de comunicação para esse vetor. As chamadas são contadas independente de terem sido atendidas ou não enquanto estavam sendo processadas pelo vetor, de terem sido abandonadas ou roteadas a algum outro destino.	INFLOWCALLS
Fluxo de Saída	O número de chamadas para este vetor que foram redirecionadas para outro vetor ou destino por meio de um comando **rotear para, vetor de Go To** ou **roteamento por adjunto**. Inclui chamadas roteadas para destinos dentro e fora do servidor de comunicação. As chamadas roteadas para um grupo/especialidade não são consideradas fluxo de saída do vetor, porém mesmo assim são rastreadas no vetor.	OUTFLOWCALLS

Relatórios de Pesquisa a Fundo

Os relatórios do Supervisor permitem que se pesquise a fundo até se chegar a informações bem detalhadas, a partir de vários locais. Um relatório de pesquisa a fundo é um relatório que fornece informações bem específicas sobre um agente ou estado de trabalho de um grupo/especialidade.

Relatórios de informações gerais sobre relatórios de Pesquisa a Fundo

Acesso aos relatórios de pesquisa a fundo

É possível acessar os relatórios de pesquisa a fundo das seguintes maneiras:

- Clique duas vezes em um elemento de um relatório que lhe permita acessar um relatório de pesquisa a fundo.
- Clique uma vez em um elemento de um relatório que lhe permita acessar um relatório de pesquisa a fundo e, em seguida, use o menu do botão direito do mouse para selecionar um determinado relatório de pesquisa a fundo.
- Use o menu Ferramentas para selecionar qualquer relatório de pesquisa a fundo que possa ser acessado a partir do relatório atualmente em execução.

Identificação da Localidade como campo do relatório

Se você usar uma pesquisa a fundo, criada pelo cliente, para ver as informações relacionadas ao Avaya Business Advocate e o relatório usar a Identificação da Localidade como um campo de entrada, uma pesquisa a fundo completamente nova será exibida. Este relatório será diferente do atual conjunto de relatórios de pesquisa a fundo e irá incluir a Identificação da Localidade do agente como um campo do relatório.

Os relatórios de pesquisa a fundo somente irão conter a Identificação da Localidade se o relatório a partir do qual você pesquisou tiver a Identificação da Localidade como uma entrada.

Localizar informações de pesquisa a fundo

É possível saber se o relatório que se está executando no momento pode acessar relatórios de pesquisa a fundo (e quais relatórios de pesquisa a fundo estão disponíveis)

ao se mover o cursor do mouse sobre as informações no relatório e lendo-se a barra de estado do lado inferior esquerdo da janela do relatório.

Tipos de relatório de Pesquisa a Fundo

Há dois elementos básicos nos relatórios a partir dos quais pode-se ter acesso a relatórios de pesquisa a fundo:

- Nomes de agente, Identificações de Login ou Identificações da Localidade — pesquisam relatórios de informações específicas do agente.
- Estados de Trabalho (PAUSA, Disponível, DAC, ACW, Tocando, Outro) – pesquisa a fundo até relatórios de estado de trabalho ou relatórios de Agentes em PAUSA (somente ECS).

Modificar relatórios de pesquisa a fundo

Relatórios de pesquisa a fundo só poderão ser modificados se forem executados na janela Seletor de Relatórios. Eles não poderão ser modificados se forem acessados a partir de outro relatório ou estado de trabalho.

Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista

Este relatório mostra os agentes especialistas que estão no estado de trabalho especificado e o tempo no estado. Além disso, este relatório mostra todos os agentes que estão em serviço, mesmo que não estejam em um determinado estado para o grupo/especialidade especificado.

Esse relatório está disponível em todas as versões do servidor de comunicação com EAS.

Acessar o relatório

Você só pode acessar este relatório por meio da pesquisa a fundo dos estados de trabalho (AVAIL, ACD (DAC), ACW, RINGING e OTHER) ou ID de Localidade em outros relatórios de Agente Especialista em Tempo Real (por exemplo, no Relatório Gráfico – Estado de Especialidade Superior em Tempo Real), exceto para estado de trabalho PAUSA, que requer que a central tenha EAS.

Esse relatório somente irá conter a Identificação da Localidade se o relatório a partir do qual você pesquisa tiver a Identificação da Localidade como uma entrada.

Quando se pesquisa a fundo até este relatório a partir de um outro, este relatório mostra todos os agentes especialistas naquele determinado estado de trabalho somente para aquele grupo ou especialidade.

Conteúdo do relatório

Este relatório contém:

- Uma tabela com uma linha para cada Agente Especialista atualmente no estado de trabalho selecionado.
- Nome do Agente Especialista, identificação de login, tempo no estado, grupo/especialidade e o nível de especialidade e função na especialidade na qual o agente está ativo em cada linha da tabela.
- O usuário poderá especificar a classificação por nome de agente, identificação de login, tempo no estado, grupo/especialidade, nível de especialidade e função.
- O usuário poderá especificar uma chave de classificação principal e uma secundária.

Como padrão, a tabela será classificada por grupo/especialidade para a classificação principal e, em seguida, por tempo no estado (em ordem decrescente) para a classificação secundária.

Uso do relatório

A partir deste relatório, pode-se aprofundar até se chegar aos relatórios em Tempo Real ou Integrados de Informações de Agente.

Os supervisores da Central de Atendimento podem usar este relatório para examinar todos os agentes especialistas que se encontram em um determinado estado de trabalho e ver por quanto tempo cada um deles esteve neste modo de trabalho, a especialidade para a qual esses agentes estão ocupados, o nível de especialidade atribuído ao agente para essa especialidade e a função que o agente tem nesta especialidade.

Não se pode customizar este relatório.

Itens da base de dados

Os itens da base de dados usados nesse relatório são armazenados nas tabelas csplit e cagent.

Descrição do relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade	O nome ou número da especialidade (até 20 caracteres) selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados. É exibido como Normal, Sobrecarga 1 e Sobrecarga 2 no relatório.	SKSTATE
Estado do agente	O modo de trabalho atual deste agente. Os valores incluem Disponível, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER e UNSTAFF.	AWORKMODE + DIRECTION
Nome do Agente	O nome (ou Identificações de agente, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login dos agentes.	LOGID

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos.	LOC_ID
Função	A função de serviço do Agente neste SPLIT, conforme definida no Dicionário. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade Ativa	Esta especialidade estará ativa quando o agente estiver: • Em um grupo/especialidade, em uma chamada DAC direta ao agente ou em ACW. Este é o grupo/especialidade associado à chamada ou ao ACW. • Disponível, nos estados PAUSA ou OTHER. Isto é nulo (em branco). • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT. Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGIN. • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção. Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção. Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGON. • Em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção. É o grupo/especialidade associado à chamada DAC. WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está Disponível. Neste caso, WORKSKILL ficará em branco e WORKSPLIT conterá um dos grupos/especialidades no qual o agente se encontra disponível.	syn(WORKSKILL)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nível	O nível de especialidade (1-16, R1 ou R2) associado à SKILL.	syn(LEVEL)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho

Este relatório mostra todos os agentes que estão no estado de trabalho especificado e o tempo no estado.

Este relatório está disponível em todas os servidores de comunicação.

Acessar o relatório

Você somente pode acessar este relatório pesquisando a partir dos estados de trabalho (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, RINGING e OTHER) ou da Identificação da Localidade em outros relatórios em Tempo Real (por exemplo, a partir do relatório em tempo real Gráfico - Estado).

Esse relatório somente irá conter a Identificação da Localidade se o relatório a partir do qual você pesquisa tiver a Identificação da Localidade como uma entrada.

A partir deste relatório, pode-se aprofundar até se chegar aos relatórios em Tempo Real ou Integrados de Informações de Agente.

Conteúdo do relatório

Este relatório contém:

- Uma tabela com uma linha para cada Agente Especialista atualmente no estado de trabalho selecionado.
- Nome do agente, identificação de login, tempo no estado, grupo/especialidade e o nível de especialidade e função na especialidade na qual o agente está ativo em cada linha da tabela.
- O usuário poderá especificar a classificação por nome de agente, identificação de login, tempo no estado, grupo/especialidade e nível de especialidade.
- O usuário poderá especificar uma chave de classificação principal e uma secundária.

Uso do relatório

Quando se pesquisa a fundo até este relatório a partir de um outro relatório, este relatório mostrará todos os agentes naquele estado de trabalho somente para aquele grupo ou especialidade.

Os supervisores da Central de Atendimento podem usar este relatório para examinar todos os agentes especialistas que se encontram em um determinado estado de trabalho e ver por quanto tempo cada um deles esteve neste modo de trabalho, o grupo/especialidade em que esses agentes estão ocupados, o nível de especialidade atribuído a cada agente para esta especialidade e a função que o agente tem nesta especialidade.

Não se pode customizar este relatório.

Itens da Base de Dados

Os itens da base de dados usados nesse relatório são armazenados nas tabelas csplit e cagent.

Descrição do relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número da especialidade que é selecionada para este relatório.	syn(SPLIT)
Estado da especialidade	O estado atual da especialidade, comparado com os limiares administrados. Requer o Avaya Business Advocate.	SKSTATE
Estado do agente	O modo de trabalho atual deste agente. Os valores incluem AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER e UNSTAFF.	AWORKMODE + DIRECTION
Nome do Agente	O nome (ou Identificações de agente, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos a este grupo/especialidade e conectados.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login dos agentes.	LOGID
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta em um servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos.	LOC_ID

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Função	A função de serviço do Agente neste SPLIT, conforme definida no Dicionário. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(ROLE)
Grupo/ Especialidade Ativo	Esta especialidade estará ativa quando o agente estiver: • Em um grupo/especialidade, em uma chamada DAC direta ao agente ou em ACW. Este é o grupo/especialidade associado à chamada ou ao ACW. • Disponível, nos estados PAUSA ou OTHER. Isto é nulo (em branco). • Em uma chamada AUXIN/AUXOUT a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção Este é o grupo/especialidade de OLDEST_LOGIN. • Em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção. É o grupo/especialidade associado à chamada DAC. WORKSKILL difere de WORKSPLIT somente quando o agente está disponível. Neste caso, WORKSKILL ficará em branco e WORKSPLIT conterá um dos grupos/especialidades no qual o agente se encontra disponível.	syn(WORKSKILL)
Nível	O nível de especialidade (1-16, R1 ou R2) associado à SKILL.	syn(LEVEL)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Relatórios históricos

Este capítulo apresenta uma rápida descrição de cada relatório histórico disponível e definições dos campos de entrada. Fornece informações necessárias para o preenchimento de qualquer tela de entrada de relatório histórico.

Organização de relatórios históricos

Os seguintes tópicos são discutidos:

- Sobre relatórios históricos na página 314
- Relatórios de Agentes na página 318
- Outros relatórios na página 364
- Relatórios de Grupo/Especialidade na página 375
- Relatórios de Sistema na página 426
- Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos na página 451
- Relatórios de VDN na página 470
- Relatório de Vetor na página 500

Sobre relatórios históricos

Introdução

Os relatórios históricos exibem, relatam e resumem o desempenho mais recente de todos os subconjuntos medidos da Distribuição Automática de Chamadas (DAC). Os relatórios históricos mostram dados anteriores de várias atividades de agente, grupo/especialidade, tronco/grupo de troncos, vetor e Número de Diretório do Vetor (VDN), tais como o número de chamadas DAC, chamadas abandonadas, tempo médio de conversação, velocidade média de atendimento.

As informações nos relatórios históricos proporcionam uma base confiável para decisões relacionadas ao seguinte:

- Mescla dos recursos de tronco
- Tamanho do grupo ou especialidade
- Atribuições do agente
- Padrões de desempenho consistentes e objetivos
- Avaliações de desempenho

Os relatórios Seleção de Agentes Especializados (EAS), Vetorização e Gráfico também estão incluídos neste capítulo. Se você não tiver o recurso EAS, o recurso Vetorização ou o pacote Gráficos, esses itens de relatório não aparecerão no menu. Os relatórios visualizados dependerão do tipo do servidor de comunicação, de permissões e do desempenho do sistema.

Apresentação

Este capítulo oferece uma breve descrição de cada relatório disponível, exemplos das janelas de entrada de relatórios e definições dos campos de entrada. Ele apresenta as informações necessárias para completar qualquer janela de entrada de relatório histórico.

Um breve resumo e exemplo de cada relatório histórico está incluído neste capítulo.

Tabela do sistema de relatórios históricos

A tabela a seguir mostra como está estruturado o sistema de relatórios históricos. Esta seção segue a estrutura de relatórios descrita nesta tabela - relatórios de Agentes são descritos primeiro, seguidos por outros relatórios, como registros de chamadas e relatórios de Código de Atividade da Chamada.

Assunto do relatório	Relatórios
Agente	• Participação • PAUSA • Contagem de eventos • Gráfico - Tempo Gasto • Participação do Grupo de Agentes • Resumo do Grupo de Agentes • Grupo de Agentes em PAUSA • Entrada/Saída • Login/Logout • Grupo/Especialidade • Resumo • Rastreamento • Rastreamento por Localidade
Outros	• Registros de Chamada • Código de Atividade de Chamada
Grupo/Especialidade	• Atual em Relação ao Objetivo - Diário • Atual em Relação ao Objetivo - Intervalo • Perfil da Chamada • Gráfico - Veloc.Média de Atendimento (ASA) • Gráfico - Tempo Méd. das Posições em Serviço • Gráfico - Perfil de Atendimento • Gráfico - Nível de Serviço Diário Multi-DAC • Gráfico - Nível de Serviço • Gráfico - Tempo Gasto pela Especialidade • Gráfico - Intervalo da Sobrecarga da Especialidade • Saída • Relatório • Grupo/Especialidade por Localidade • Resumo
Sistema	• Gráfico - Atraso Máximo • Multi-DAC por Grupo/Especialidade • Multi-DAC • Sistema
Tronco/Grupo de Troncos	• Hora de Maior Movimento • Tronco • Grupo de Troncos • Resumo do Grupo de Troncos

Assunto do relatório	Relatórios
VDN	• Hora de Maior Movimento • Perfil de Atendimento • Gráfico - Comparação de Aband./Ocup./Descon. • Gráfico - Perfil de Atendimento • Gráfico - Nível de Serviço • Fluxo Multi-DAC • Relatório • Especialidade Preferencial
Vetor	• Vetor

Apresentação de informações de relatórios

Quando se gera um relatório histórico, os totais das colunas ficam na linha superior do relatório, abaixo dos cabeçalhos.

Há quatro tipos de relatórios históricos:

- Os relatórios de intervalo contêm subdivisões de dados por intervalo especificado por você. Os intervalos de relatório podem ser de 15, 30 ou 60 minutos. Os relatórios de intervalo podem ajudá-lo a identificar altos e baixos volumes de chamadas e, dessa forma, gerenciar mais facilmente a sua central de atendimento.
- Os relatórios diários exibem dados resumidos de intervalo, em uma linha para cada dia.
- Os relatórios semanais exibem dados diários resumidos para as semanas especificadas, sendo uma linha para cada semana.
- Os relatórios mensais exibem dados diários resumidos para os meses especificados, sendo uma linha para cada mês.

Os quatro tipos não estão disponíveis para cada relatório. A janela Seleção de Relatório lista os relatórios com base nos tipos disponíveis (por exemplo: Perfil de Atendimento Diário, Perfil de Atendimento Semanal, Perfil de Atendimento Mensal).

Por quanto tempo o CMS armazena dados?

O Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya pode armazenar dados intra-hora por até 62 dias, dados diários resumidos por 5 anos e dados semanal/mensal resumidos por 10 anos. O espaço de armazenamento em disco pode rapidamente tornar-se um problema, à medida que o volume de dados armazenados aumenta.

Relatórios de Agentes

Esta seção descreve relatórios de agentes do Avaya CMS Supervisor.

Informações gerais sobre relatórios de agentes

O que contém um relatório de Agentes

Os relatórios de Agentes fornecem as seguintes informações específicas sobre agentes:

- Todas as atividades de agentes e a hora em que ocorreram para um determinado agente no relatório de Rastreamento de Agente por Localidade
- O desempenho de um agente individual por grupo ou especialidade no relatório de Grupo/Especialidade de Agentes
- Como está sendo o desempenho de um grupo de agentes no relatório de Resumo do Grupo

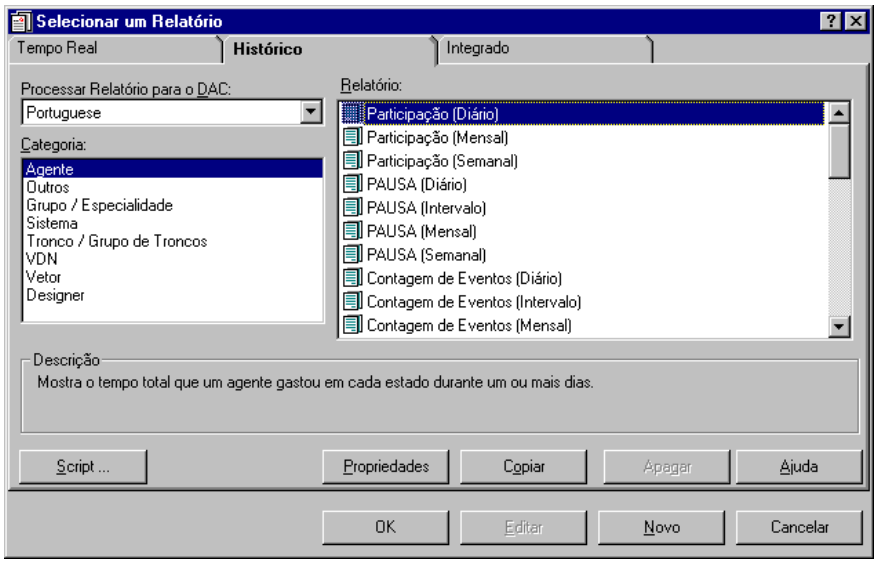
Organização de relatórios de Agentes

A lista a seguir mostra como os relatórios de Agentes Históricos estão organizados no Supervisor:

- Relatório de Agentes em PAUSA na página 323
- Relatório de Participação do Agente na página 324
- Relatório de Contagem de Eventos de Agente na página 328
- Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente (Diário) na página 330
- Relatório de Participação do Grupo de Agentes na página 334
- Relatório de Grupo de Agentes em PAUSA na página 337
- Relatório de Resumo do Grupo de Agentes na página 338
- Relatório de Entrada/Saída de Agente na página 344
- Relatório de Login/Logout de Agente (Especialidade) na página 348
- Relatório de Login/Logout de Agente (Grupo) na página 350
- Relatório de Grupo/Especialidade de Agentes na página 352
- Relatórios de Resumo do Agente na página 356
- Relatório de Rastreamento de Agente por Localidade na página 361

Janela do seletor de relatórios de Agentes

A figura a seguir é um exemplo de janela do seletor de relatórios de Agentes. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela.



Campos de entrada do relatório de Agentes

Os relatórios desta seção usam os campos de entrada e a janela do seletor de relatórios de Agentes. Informações específicas de entrada são incluídas nos relatórios.

Campos de entrada do relatório de Agentes

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada de relatório de Agentes. Nem todos os relatórios usam todos os campos; consulte as informações do relatório específico que está executando para determinar aquilo que deseja ver. Por exemplo, pode-se inserir um grupo de agentes, um nome de agente ou um grupo/especialidade para se executar o relatório.

Todos os campos possíveis nesta janela são descritos aqui:

Campo	Definição
Agente	Digite o nome do agente. O nome do agente deve estar definido no subsistema Dicionário; caso contrário, você verá o número de Identificação do agente.
Grupo de Agentes	Digite o nome do grupo apropriado. É importante digitar corretamente o nome do grupo de agentes, pois o CMS não verifica se esse nome existe no subsistema Dicionário. Portanto, se digitar um nome erroneamente, o relatório será executado mas não conterá dados porque o grupo não existe. É preciso digitar o nome correto do grupo e processar o relatório novamente.
Data (Intervalo)	Digite a data a ser coberta pelo relatório. • É possível usar o formato mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02). • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem).
Data de Login	Digite a data a ser coberta pelo relatório. Esta é a data em que os agentes da especialidade efetuaram login. • É possível usar o formato mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02). • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem).

Campo	Definição
Data (diário, semanal e mensal)	Digite as datas para os dias ou as datas de início para as semanas ou meses a serem abrangidos pelo relatório. • É possível usar o formato mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02). • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem). Pode-se também especificar uma faixa de datas (por exemplo, de 0 a - 7). • É possível separar itens individuais de entrada de dados usando ponto-e-vírgula (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) e inserir faixas colocando um hífen entre as entradas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para relatórios semanais e mensais, a especificação de uma faixa gera todas as semanas e/ou meses que começam na faixa. Quando se especifica uma data para um relatório semanal, essa data ou faixa de datas deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema - Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. A data de início no mês deve ser o primeiro dia do mês.
Horas (Intervalo)	Digite os horários a serem cobertos pelo relatório: • É possível usar o formato AM/PM (por exemplo, 7:30 AM-5:00 PM). • É possível usar o formato de 24 horas (por exemplo, 7:30-17:00). • É possível separar itens individuais de entrada de dados usando ponto-e-vírgula (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) e inserir faixas colocando um hífen entre as entradas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para relatórios semanais e mensais, a especificação de uma faixa gera todas as semanas e/ou meses que começam na faixa.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows(R). A impressora padrão é apresentada.

Relatório de Agentes em PAUSA

O relatório de Agentes em PAUSA (Modo de Trabalho) é baseado nos relatórios de Resumo do Agente e de Participação do Agente. Este relatório mostra o tempo total em serviço, tempo total em PAUSA e o tempo em PAUSA para cada código de motivo para um agente.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O relatório de Agentes em PAUSA está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Agentes em PAUSA são armazenados nas tabelas hagent (intervalo), dagent (diário), wagent (semanal) e magent (mensal).
- Este relatório está disponível somente quando os recursos DAC e Seleção de Agentes Especializados (EAS) são ativados em um servidor de comunicação.
- É preciso ter os Códigos de Motivo de PAUSA ativados no servidor de comunicação para que este relatório seja significativo.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Agentes em PAUSA

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Nome do Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Os intervalos intra-hora para os quais o relatório apresenta dados. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Tempo em Serviço	O tempo total que o agente ficou conectado (em serviço) num período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade. (Não inclui o tempo que o enlace ficou inativo).	soma(TI_STAFFTIME)
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelo agente em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidades e em chamadas AUXIN/AUXOUT para o período de tempo especificado.	soma(TI_AUXTIME)
Tempo em 0	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com o código de motivo 0 (zero). Esse é o tempo em PAUSA do sistema para os servidores de comunicação que usam os códigos de motivo de PAUSA. É o mesmo que TI_AUXTIME para servidores de comunicação sem códigos de motivo de PAUSA.	soma(TI_AUXTIME0)
Tempo em 1...9	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com cada um dos códigos de motivo de 1 até 9.	soma(TI_AUXTIME1) ... soma(TI_AUXTIME9)

Relatório de Participação do Agente

O relatório de Participação do Agente dá o total do tempo em serviço, tempo em DAC, tempo em ACW, tempo em PAUSA, tempo no estado tocando, tempo no ramal, tempo disponível e o número de chamadas tratadas por um agente para o período de tempo especificado para todos os grupos ou especialidades aos quais o agente estava conectado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O relatório de Participação do Agente está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Participação do Agente são armazenados nas tabelas hagent (intervalo), dagent (diário), wagent e magent (mensal).
- O item do relatório Tempo Total Em Serviço contém outro tempo (TI_OTHERTIME) que não é mostrado no relatório, mas que pode fazer com que os números não sejam somados.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Participação do Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Tempo em Serviço	O tempo total que o agente ficou conectado (em serviço) num período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade. (Não inclui o tempo que o enlace ficou inativo).	soma(TI_STAFFTIME)
Tempo DAC	O tempo total gasto pelo agente em todas as chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agentes para o período de tempo especificado.	soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo ACW	O tempo total gasto pelo agente em ACW para o período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade para chamadas DAC e chamadas diretas a agentes, bem como o tempo em ACW não associado a uma chamada. O tempo em chamadas a ramal também é incluído.	soma(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Tempo Tocando (Agente)	O tempo total, durante o intervalo de coleta, em que existiam chamadas DAC, ao grupo/especialidade ou diretas a agentes, tocando para o agente. Se o agente atender ou realizar outra chamada ao invés de atender a chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador em tocando e é independente da atividade do agente.	soma(I_RINGTIME)
Tempo Ramal Entrada	O tempo total gasto pelo agente ou agentes conversando em chamadas de ramal de entrada para o período de tempo especificado.	soma(I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), soma(<EXT_IN_TIME>
Tempo Ramal Saída	O tempo total gasto pelo agente ou agentes conversando em chamadas de ramal de saída para o período de tempo especificado.	soma(I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), soma<EXT_OUT_TIME>
Tempo Disponível	O tempo total que o agente estava disponível para receber chamadas DAC em qualquer grupo/especialidade para o período de tempo especificado.	soma(TI_AVAILTIME)
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelo agente em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidades e em chamadas AUXIN/AUXOUT para o período de tempo especificado.	soma(TI_AUXTIME)
Chamadas DAC	O número total de chamadas DAC, ao grupo/especialidade e diretas a agentes, atendidas pelo agente.	soma(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), soma(<TOTAL_ACDCALLS>)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Entrada	O número de chamadas de ramal de entrada completadas pelo agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas recebidas enquanto o agente estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWINCALLS + AUXINCALLS) e soma(<EXT_CALL_IN>)
Chams Ramal Saída	O número de chamadas de ramal de saída que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas originadas pelo agente enquanto ele estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWOUTCALLS) + soma(AUXOUTCALLS), soma(<EXT_CALL_OUT>)

Relatório de Contagem de Eventos de Agente

O relatório de Contagem de Eventos de Agente mostra o número total de vezes que um agente individual pressionou uma tecla de Contagem de Eventos (algumas vezes chamado de Contagem de Incidência) para todos os grupos/especialidades. Uma tecla Contagem de Eventos pode representar qualquer evento de chamada, inclusive uma venda bem-sucedida, uma chamada de categoria demográfica ou uma resposta a uma promoção. O CMS registra a ocorrência de um evento todas as vezes que um agente pressiona uma tecla de Contagem de Eventos em seu terminal de voz, enquanto o agente está em uma chamada DAC ou em um ACW relacionado à chamada. As operações do recurso dependem da administração da Contagem de Incidência no servidor de comunicação.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O relatório de Contagem de Eventos está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Contagem de Eventos de Agente são armazenados nas tabelas hagent (intervalo), dagent (diário), wagent e magent (mensal).
- Esse relatório usa a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente que deseja visualizar no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Contagem de Eventos de Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Nome do Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Os intervalos intra-hora para os quais o relatório apresenta dados. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório. **Nota:** Esse é o intervalo cujas contagens foram totalizadas.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram atendidas por este agente durante o período de tempo especificado.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS), soma(<TOTAL_ACDCALLS>)
Contagem de Eventos 1**…**9	O número de pressionamentos das várias teclas de Contagem de Eventos por este agente durante o período de tempo especificado.	soma(EVENT1)**…**soma(EVENT9)

Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente (Diário)

Este relatório mostra informações históricas e estatísticas do agente especificado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório está disponível somente no formato diário.
- Este relatório está disponível para todas as versões do servidor de comunicação. O conteúdo deste relatório depende da emissão do servidor de comunicação para o qual está sendo executado.
- Os itens da base de dados para o relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente (Diário) são armazenados na tabela cagent (diário).
- Os supervisores de uma central de atendimento podem utilizar este relatório para terem uma idéia do tempo gasto por um agente em chamadas DAC, no estado disponível, em ACW, em PAUSA e assim por diante, para um dia específico. Esse relatório permite que o supervisor diga qual foi o tempo gasto pelo agente no modo PAUSA, para cada um dos códigos de motivo definidos para esta central de atendimento.
- O exemplo a seguir desse relatório exibe informações contidas em um servidor de comunicação com EAS.
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente (Diário)

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agente	O nome do agente (ou Identificação de Login do agente, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário).	syn(LOGID)
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
AVAIL	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve no estado disponível para chamadas ao grupo/especialidade ou diretas a agentes em qualquer grupo/especialidade.	soma(TI_AVAILTIME)
ACD (DAC)	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve conversando em chamadas DAC para o SPLIT.	soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)
ACW	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em pós-atendimento (ACW). Este item inclui ACW para chamadas DAC ao grupo/especialidade e ACW não associado à chamada.	soma(<TOTAL_I_ACWTIME>)
PAUSA	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidade ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS.	soma(TI_AUXTIME)
TOQUE de chamada	O tempo durante o intervalo de coleta em que existiam chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade tocando.	soma(I_RINGTIME)
Código de Motivo 0	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com código de motivo 0. Esse é o tempo em PAUSA do sistema para os servidores de comunicação que usam códigos de motivo de PAUSA. É o mesmo que TI_AUXTIME para servidores de comunicação sem códigos de motivo de PAUSA. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou a especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado em todas as especialidades em que os agentes poderão se conectar, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_AUXTIME)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Códigos de Motivo 1-9	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com cada um dos códigos de motivo 1-9. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado em todas as especialidades em que os agentes poderão se conectar, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_AUXTIME1-9)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Código de Motivio 10-99	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com cada um dos códigos de motivo 10-99. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado em todas as especialidades em que os agentes poderão se conectar, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	sum(TIAUXTIME_REMAINING)
OTHER	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve realizando outro trabalho em todos os grupos/especialidades. TI_OTHERTIME é acumulado enquanto se encontra em Operação automática ou Operação manual; o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. TI_OTHERTIME é coletado pelo período de tempo após a ativação da linha no servidor de comunicação ou após o login do agente e antes do CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o estado do agente. O TI_ significa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo. O tempo TI_ precisa ser somado nos grupos/especialidades em que o agente poderá conectar-se, caso a ordem de login se altere durante o intervalo de coleta.	soma(TI_OTHERTIME)

Relatório de Participação do Grupo de Agentes

O relatório de Participação do Grupo de Agentes faz um resumo do tempo em serviço, tempo em DAC, tempo em ACW, tempo em PAUSA, tempo no estado tocando, tempo no ramal, tempo disponível e do número de chamadas tratadas para cada agente em um grupo de agentes para o período de tempo especificado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O relatório de Participação do Grupo de Agentes está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Participação do Grupo de Agentes são armazenados nas tabelas dagent (diário), wagent (semanal) e magent (mensal).
- A coluna Totais dos relatórios apresenta os totais para todos os agentes no grupo selecionado. As entradas individuais de agente neste relatório mostram os totais para um agente em particular.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Participação do Grupo de Agentes

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo de Agentes	O nome do grupo de agentes. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	Nenhum item ou cálculo da base de dados.
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Nome do Agente	O nome ou a identificação de login do agente.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login atribuída a cada agente.	LOGID

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agente	O nome ou a identificação de login do agente.	LOGID
Tempo em Serviço	O tempo total que os agentes ficaram conectados (em serviço) num período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade. Não inclui o tempo que o enlace ficou inativo.	soma(TI_STAFFTIME)
Tempo DAC	O tempo total gasto pelo agente no grupo conversando em todas as chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agentes para o período de tempo especificado.	I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Tempo Tocando (Agente)	O tempo total, durante o intervalo de coleta, em que existiam chamadas DAC, ao grupo/especialidade ou diretas a agentes, tocando para o agente. Se o agente atender ou realizar outra chamada em vez de atender a chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador em tocando e é independente da atividade do agente.	soma(I_RINGTIME)
Tempo Ramal Entrada	O tempo total gasto pelos agentes do grupo conversando em chamadas de ramal de entrada para o período de tempo especificado.	I_ACWINTIME + I_AUXINTIME), soma(<EXT_IN_TIME>)
Tempo Ramal Saída	O tempo total gasto pelos agentes conversando em chamadas de ramal de saída para o período de tempo especificado.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME), soma(<EXT_OUT_TIME>)
Tempo Disponível	O tempo total que os agentes estavam Disponíveis para receber chamadas DAC em qualquer grupo/especialidade para o período de tempo especificado.	soma(TI_AVAILTIME)
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelos agentes em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em chamadas AUXIN/AUXOUT para o período de tempo especificado.	soma(TI_AUXTIME)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	O número total de chamadas DAC diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram atendidas por agentes deste grupo e que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), soma(<TOTAL_ACDCALLS>)
Chams Ramal Entrada	O número de chamadas de ramal de entrada que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas recebidas enquanto o agente estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Chams Ramal Saída	O número de chamadas de ramal de saída que foram colocadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas originadas pelo agente enquanto ele estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) soma(<EXT_CALL_OUT>)

Relatório de Grupo de Agentes em PAUSA

O relatório de Grupo de Agentes em PAUSA mostra o tempo total em serviço, tempo total em PAUSA e o tempo em PAUSA para cada código de motivo para todos os agentes em um grupo de agentes.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O relatório de Grupo de Agentes em PAUSA está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Este relatório está disponível para todas as versões do servidor de comunicação. O conteúdo deste relatório depende da emissão desse servidor para o qual está sendo executado.
- Os itens da base de dados para o relatório de Grupo de Agentes em PAUSA são armazenados nas tabelas dagent (diário), wagent (semanal) e magent (mensal).
- É preciso ter os Códigos de Motivo de PAUSA ativados no servidor de comunicação para que este relatório seja significativo.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo de Agentes em PAUSA

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Grupo de Agentes	O nome do grupo de agentes. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	Nenhum item ou cálculo da base de dados.

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Agente	O nome ou a identificação de login do agente.	syn(LOGID)
Identificação de Login	O nome ou a identificação de login do agente.	LOGID
Tempo em Serviço	O tempo total que os agentes ficaram conectados (em serviço) num período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade. Não inclui o tempo que o enlace ficou inativo.	soma(TI_STAFFTIME)
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelos agentes em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidades para o período de tempo especificado.	soma(TI_AUXTIME)
Tempo em 0	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com o código de motivo 0 (zero). Esse é o tempo em PAUSA do sistema para os servidores de comunicação que usam os códigos de motivo de PAUSA. É o mesmo que TI_AUXTIME para os servidores de comunicação sem códigos de motivo de PAUSA.	soma(TI_AUXTIME0)
Tempo em 1…9	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com cada um dos códigos de motivo de 1 até 9.	soma(TI_AUXTIME1) …soma(TI_AUXTIME9)
Tempo em 10-99	O tempo gasto pelo agente em PAUSA com cada um dos códigos de motivo de 1 até 9.	

Relatório de Resumo do Grupo de Agentes

O relatório de Resumo do Grupo de Agentes faz um resumo das atividades diárias de cada um dos agentes em um grupo específico. Os agentes em um grupo podem compartilhar características comuns, tais como novos contratados ou com experiência plena, ou eles podem simplesmente fazer parte de uma subdivisão gerenciável de uma especialidade. É possível utilizar este relatório para comparar os indivíduos dentro de um grupo. Este relatório lista os totais para cada agente em um grupo somado em todos os grupos/especialidades aos quais o agente estava conectado durante o período de tempo abrangido neste relatório. Esse relatório também contém informações sobre a ocupação

geral do grupo de agentes selecionado, expressa como porcentagem, com e sem o ACW incluído.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- O Resumo do Grupo de Agentes está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Resumo do Grupo de Agentes são armazenados nas tabelas dagent (diário), wagent (semanal) e magent (mensal).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um grupo de agentes que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do Resumo do Grupo de Agentes

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Grupo de Agentes	O nome do grupo de agentes. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	Nenhum item ou cálculo da base de dados.
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Nome do Agente	O nome ou a identificação de login do agente.	syn(LOGID)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram atendidas pelo agente e que foram completadas durante o período de tempo especificado. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída na ASAI. (O_ACDCALLS é o número de ACDCALLS que foram colocadas por um adjunto [discagem preditiva].)	soma(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), soma<TOTAL_ACDCALLS>
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelo agente conversando em chamadas DAC (incluindo chamadas diretas a agentes) e que foram completadas durante o período abrangido.	soma(TOTAL_ACDTIME)/ soma (TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelo agente em ACW em chamadas DAC durante o período abrangido. Essa média inclui as atividades de chamada do agente.	soma(TOTAL_ACWTIME)/ soma(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>
% Ocupação de Agente com ACW	A ocupação geral do grupo de agentes selecionados, expressa como porcentagem e incluindo o tempo do grupo em pós-atendimento.	– 100 * (soma[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (soma[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Ocupação do Agente sem ACW	A ocupação geral do grupo de agente selecionado, expressa como porcentagem, não incluindo o tempo do grupo em pós-atendimento.	– 100 * (soma[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (soma[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Entrada	O número de chamadas de ramal de entrada que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas recebidas enquanto o agente estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	somaACWINCALLS + AUXINCALLS), soma <EXT_CALL_IN>
Tempo Méd Ramal Entrada	O tempo médio das chamadas de ramal de entrada do agente.	somaACWINTIME + AUXINTIME)/ somaACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>
Chams Ramal Saída	O número de chamadas de ramal de saída que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas originadas pelo agente enquanto ele estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), soma<EXT_CALL_OUT>
Tempo Méd Ramal Saída	O tempo médio das chamadas de ramal de saída do agente.	soma(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME) / soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIM_OUT_SUM>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo DAC	O tempo total gasto pelo agente conversando em todas as chamadas DAC durante o período de tempo especificado.	soma(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Tempo ACW	O tempo total gasto pelo agente em ACW para chamadas DAC a grupo/especialidade e chamadas diretas a agentes, bem como o tempo em ACW não associado a uma chamada. Inclui tempo em chamadas em ramal.	soma(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME) soma(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Agente Tempo Tocando	O tempo total gasto pelo agente com chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agentes tocando.	soma(_RINGTIME)
Outro Tempo	O tempo que o agente despende na realização de outros trabalhos em todos os grupos/especialidades. Os agentes estão fazendo outro trabalho enquanto em Operação Automática ou Operação Manual se eles: • Colocam qualquer chamada em retenção enquanto não estão realizando qualquer outra atividade • Discarem para fazer uma chamada ou ativar um recurso • Tiverem uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade As posições de agente aparecem como OTHER imediatamente após a ativação do enlace com o servidor de comunicação e, imediatamente depois do login do agente e antes da notificação do CMS sobre o modo de trabalho do agente.	soma(TI_OTHERTIME)
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelos agentes em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em chamadas AUXIN/AUXOUT para o período de tempo especificado.	soma(TI_AUXTIME)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Disponível	O tempo total gasto por este agente esperando por chamada DAC em qualquer grupo/especialidade.	soma(TI_AVAILTIME)
Tempo em Serviço	O tempo total que os agentes ficaram conectados (em serviço) num período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade. Não inclui o tempo que o enlace ficou inativo.	soma(TI_STAFFTIME)

Relatório de Entrada/Saída de Agente

O relatório de Chamadas de Entrada/Saída do Agente é um desmembramento detalhado das chamadas de entrada e de saída tratadas por um agente. O relatório soma o total de todos os grupos ou especialidades com os quais o agente estava conectado no período específico de cobertura.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Este relatório está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Entrada/Saída de Agente são armazenados nas tabelas hagent (intervalo), dagent (diário), wagent e magent (mensal).
- É preciso ter o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída da ASAI para que os dados sejam apresentados nas colunas DAC de Saída.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Entrada/Saída de Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	soma(ACD)
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Os intervalos intra-hora para os quais o relatório apresenta dados. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC de Entrada	O número total de todas as chamadas DAC de entrada atendidas pelo agente e completadas durante o período de tempo especificado.	(soma(ACDCALLS + DA_ACDCALLS - O_ACDCALLS)), <INBOUND_ACDCALLS>
Tempo Méd DAC Entrada	A duração média de todas as chamadas DAC de entrada atendidas pelo agente e completadas durante o período de tempo especificado.	soma(ACDTIME+ DA_ACDTIME- O_ACDTIME)/soma(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- O_ACDCALLS)
Tempo Médio em ACW (DAC - Entrada)	A extensão média de todas as sessões ACW por este agente para chamadas DAC completadas durante o período de tempo especificado. Essa média inclui as atividades de chamada do agente.	soma(ACWTIME + DA_ACWTIME - O_ACWTIME)/ soma(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS- OACDCALLS)
Chamadas DAC de Saída	O número total de todas as chamadas DAC de saída para este agente e completadas durante o período de tempo especificado.	soma(O_ACDCALLS)
Tempo Méd DAC Saída	A duração média de todas as chamadas DAC de saída para este agente e completadas durante o período de tempo especificado.	soma(O_ACDTIME) / soma(O_ACDCALLS)
Tempo Méd ACW (DAC - Saída)	A extensão média de todas as sessões ACW por este agente para chamadas DAC de saída completadas durante o período de tempo especificado. Essa média inclui as atividades de chamada do agente.	soma(O_ACWTIME) / soma(O_ACDCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Entrada	O número de chamadas de ramal de entrada que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas recebidas enquanto o agente estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWINCALLS + AUXINCALLS), soma<EXT_CALL_IN>
Tempo Méd Ramal Entrada	A duração média das chamadas em ramal de saída do agente.	soma((ACWINTIME + AUXINTIME) / soma(ACWINCALLS + AUXINCALLS))
Chams Ramal Saída	O número de chamadas de ramal de saída que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas originadas pelo agente enquanto ele estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), soma<EXT_CALL_OUT>
Tempo Méd Ramal Saída	A duração média das chamadas de ramal de saída do agente.	soma(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/ soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Externas - Ramal de Saída	O número de chamadas do ramal de saída, realizadas por este agente, para um local fora do servidor de comunicação durante sessões de ACW e modo PAUSA. (Não inclui DA_ACWOFFCALLS.)	soma(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)
Tempo Méd Ramal Ext Saída	A duração média das chamadas deste agente, para um local fora do servidor de comunicação, durante sessões de ACW ou em modo PAUSA.	soma(ACWOUTOFFTIME + AUXOUTOFFTIME)/ soma(ACWOUTOFFCALLS + AUXOUTOFFCALLS)
Consultas	O número de chamadas que foram referenciadas ao supervisor por este agente durante o período de tempo especificado.	soma(ASSISTS)
Trans Ext	O número de chamadas que foram transferidas por este agente para outro destino durante o período de tempo especificado.	soma(TRANSFERRED)

Relatório de Login/Logout de Agente (Especialidade)

O relatório de Login/Logout de Agente (Especialidade) mostra os horários que o agente numa determinada especialidade fez o login e o logout, o código de motivo associado com a saída do sistema (se houver) e as especialidades com as quais o agente fez o login e o logout.

O que você deve saber sobre este relatório

Se tiver um servidor de comunicação com o recurso EAS ativado, o relatório apresentado nesta seção será exibido. Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Este novo relatório apresenta códigos de motivo de logout.
- Este novo relatório apresenta até 15 especialidades.
- Este novo relatório pode ser customizado para mostrar mais ou menos especialidades e para acrescentar níveis de especialidade diretamente ao servidor CMS.
- O relatório de Login/Logout (Especialidade) está disponível somente na versão diária.
- Os itens da base de dados para o relatório de Resumo do Grupo de Agentes são armazenados na tabela haglog.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Login/Logout de Agente (Especialidade)

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	A data para a qual o relatório foi executado. O relatório mostra os dados dos agentes conectados nesta data.	ROW_DATE
Especialidade	O nome ou número da especialidade (selecionada na janela de entrada de relatório).	syn(SPLIT)
Ramal	O ramal onde o agente fez o login.	EXTN

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Login	O horário em que o agente efetuou login com o conjunto especificado de especialidades.	LOGIN
Hora de Logout	O horário em que o agente fez o logout neste grupo ou foi desconectado do grupo de especialidades determinado.	LOGOUT
Data de Logout	A data em que o agente efetuou logout do conjunto especificado de especialidades.	LOGOUT_DATE
Motivo do Logout	O motivo para a desconexão.	LOGOUTREASON
Especialidades 1–15	As primeiras 15 especialidades com que o agente efetuou o login.	SPLIT, LOGONSKILL2-15

Relatório de Login/Logout de Agente (Grupo)

O relatório de Login/Logout de Agente (Grupo) mostra os horários de login e logout para os agentes em um grupo em um dia especificado.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Este relatório está disponível somente em versão diária.
- Os itens da base de dados para o relatório de Login/Logout de Agente (Grupo) são armazenados na tabela haglog.
- Este relatório aparece para servidores de comunicação sem EAS.
- Esse relatório aceita números de grupo de 1-600 quando o servidor de comunicação for de uma versão mais recente.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Login/Logout de Agente (Grupo)

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório apresenta dados. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo	O nome ou número do grupo (selecionado na janela de entrada de relatório).	syn(SPLIT)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Nome do Agente	O nome ou a identificação de login do agente.	syn(LOGID)
Ramal	O ramal medido em que o agente fez o login.	EXTN

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Login	A hora em que o agente efetuou o login neste grupo.	LOGIN
Hora de Logout	A hora em que o agente efetuou o logout deste grupo.	LOGOUT
Data de Logout	A data em que o agente efetuou o logout deste grupo.	LOGOUT_DATE

Relatório de Grupo/Especialidade de Agentes

O relatório de Grupo/Especialidade de Agentes mostra o desempenho de um agente individual por grupo ou especialidade.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Grupo/Especialidade de Agentes está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Grupo/Especialidade de Agentes são armazenados nas tabelas hagent (intervalo), dagent (diário), wagent e magent (mensal).
- Cada linha no relatório mostra o total para o tempo especificado para um determinado grupo/especialidade ao qual o agente estava conectado. No entanto, a linha Total mostra o total do dia para todas as especialidades ou grupos deste agente.
- Os tempos de conversação são mostrados como totais e não como médias.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo/Especialidade de Agentes

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Os intervalos intra-hora para os quais o relatório apresenta dados. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Grupo/ Especialidade	O nome ou número dos grupos/especialidades em que o agente efetuou login durante o período de tempo especificado e para os quais os dados são apresentados.	syn(SPLIT)
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram atendidas pelo agente. O total também inclui as chamadas DAC de saída (O_ACDCALLS) se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) na ASAI. (O_ACDCALLS é o número de ACDCALLS que foram colocadas por um adjunto [discagem preditiva].	(ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <TOTAL ACDCALLS>
Tempo DAC	O tempo total de conversação do agente em chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes para o grupo/especialidade.	(I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME), <TOTAL I_ACDTIME>
Tempo ACW	O tempo total gasto pelo agente em modo ACW associado a chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agentes e modo ACW não associado a uma chamada durante o intervalo do relatório.	(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), <TOTAL_ACWTIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Entrada	O número de chamadas de ramal de entrada que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas recebidas enquanto o agente estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	ACWINCALLS+ AUXINCALLS, <EXT_CALL_IN>
Tempo Ramal Entrada	O tempo total gasto pelo agente ou agentes conversando em chamadas de ramal de entrada durante o período do relatório.	I_ACWINTIME+ I_AUXINTIME, <EXT_IN_TIME>
Chams Ramal Saída	O número de chamadas de ramal de saída que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas originadas pelo agente enquanto ele estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS, <EXT_CALL_OUT>
Tempo Ramal Saída	O tempo total gasto pelo agente em chamadas de ramal de saída durante o período do relatório.	I_ACWOUTTIME + I_AUXOUTTIME, <EXT_OUT_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Consultas	O número de vezes que o supervisor do grupo/especialidade foi chamado pelo agente que estava em um grupo/especialidade, numa chamada DAC direta ao agente ou em ACW relacionado à chamada.	ASSISTS
Chamadas Retidas	O número de chamadas que o agente colocou em retenção. Isso é todas as chamadas que o agente colocou em retenção.	HOLDCALLS
Tempo Total em Retenção	O tempo total que as chamadas ficaram em retenção para este agente. Isso inclui todos os chamadores.	HOLDTIME
Trans Ext	O número de vezes que um agente concluiu uma transferência (qualquer chamada transferida).	TRANSFERRED

Relatórios de Resumo do Agente

Visão geral

O relatório de Resumo do Agente mostra as atividades e o desempenho de um agente individual para todos os grupos ou especialidades dos quais o agente é membro. Representa os totais sobre o período de tempo especificado para todos os grupos ou especialidades aos quais o agente estava conectado. Esse relatório também inclui informações sobre a ocupação do agente, expressa como porcentagem do tempo total de trabalho, com e sem ACW.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Resumo do Agente está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Resumo do Agente são armazenados nas tabelas hagent (intervalo), dagent (diário), wagent (semanal) e magent (mensal).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Resumo do Agente

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Os intervalos intra-hora para os quais o relatório apresenta dados. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório. A hora é exibida no formato hh:mm:ss (horas/minutos/segundos).	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC e diretas a agentes que foram atendidas pelo agente. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída na ASAI. (O_ACDCALLS é o número de ACDCALLS que foram colocadas por um adjunto [discagem preditiva].	soma(ACDCALLS + DA_ACDCALLS), soma(<TOTAL_ACDCALLS>)
Tempo Méd DAC	A extensão média das chamadas DAC deste agente (incluindo chamadas diretas a agentes) durante o período abrangido.	soma(TOTAL_ACDTIME)/ soma(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_SUM>
Tempo Méd ACW	A extensão média das sessões de Pós-Atendimento (ACW) para este agente. Essa média inclui as atividades de chamada do agente.	soma(TOTAL_ACWTIME)/ soma(TOTAL_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_SUM>
% Ocupação de Agente com ACW	A porcentagem de ocupação do agente na qual o tempo do agente em pós-atendimento é considerado tempo de trabalho.	100 * (soma[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME + I_ACWTIME]) / (soma[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])
% Ocupação do Agente sem ACW	A porcentagem de ocupação do agente na qual o tempo do agente em pós-atendimento é considerado livre.	100 * (soma[I_RINGTIME + I_ACDTIME + I_ACDOTHERTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME]) / (soma[TI_STAFFTIME – TI_AUXTIME + I_ACDAUX_OUTTIME + I_ACDAUXINTIME])

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Entrada	O número de chamadas de ramal de entrada que foram completadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas recebidas enquanto o agente estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWINCALLS + <EXT_CALL_IN>)
Tempo Méd Ramal Entrada	A duração média das chamadas em ramal de saída do agente.	soma(ACWINTIME + AUXINTIME)/ soma(ACWINCALLS + AUXINCALLS), <AVG_TALK_TIME_IN_SUM>
Chams Ramal Saída	O número de chamadas de ramal de saída que foram colocadas por um agente durante o período abrangido. Inclui as chamadas originadas pelo agente enquanto ele estava nos seguintes modos de trabalho: • Operação Automática ou Operação Manual • Modo ACW para chamadas DAC • Modo ACW não associado com a chamada • Modo de trabalho PAUSA	soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS) soma(<EXT_CALL_OUT>)
Tempo Méd Ramal Saída	A duração média das chamadas de ramal de saída do agente.	soma(ACWOUTTIME + AUXOUTTIME)/ soma(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM>

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo DAC	Tempo gasto por este agente em chamadas DAC (incluindo chamadas diretas a agentes) durante o intervalo do relatório.	soma(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME), soma(<TOTAL_I_ACDTIME>)
Tempo ACW	A quantidade de tempo gasto pelo agente trabalhando em atividades relacionadas à chamada (isto é, atividades de ACW). Inclui as atividades de ACW diretas a agentes durante o intervalo do relatório.	soma(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME), soma(<TOTAL_I_ACWTIME>)
Tempo Tocando (Agente)	O tempo que uma chamada ao grupo/especialidade ou chamada DAC direta ao agente ficou tocando. Se o agente atender ou fizer outra chamada, em vez de atender a chamada que está tocando, o I_RINGTIME será interrompido. Aplicável somente às centrais com estado de toque de chamada.	soma(I_RINGTIME)
Outro Tempo	O tempo gasto pelo agente realizando outros trabalhos em todos os grupos/especialidades. Para os servidores de comunicação, os agentes estão fazendo outro trabalho enquanto em Operação Automática ou Manual se: • Colocam qualquer chamada em retenção enquanto não estão realizando qualquer outra atividade • Discam para fazer uma chamada ou ativar um recurso • Têm uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade	soma(TI_OTHERTIME)
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelos agentes em modo de trabalho PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em chamadas AUXIN/AUXOUT para o período de tempo especificado.	soma(TI_AUXTIME)

Campo	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Disponível	O tempo total que os agentes estavam Disponíveis para receber chamadas DAC em qualquer grupo/especialidade para o período de tempo especificado.	soma(TI_AVAILTIME)
% Especial. Disp.	A disponibilidade de um agente em todas as especialidades atribuídas. Este valor é usado principalmente para determinar se o agente está sendo reservado automaticamente através do recurso Service Level Maximizer.	PERCENT_SK_AVAIL
Tempo em Serviço	O tempo total que os agentes ficaram conectados (em serviço) num período de tempo especificado em qualquer grupo/especialidade. Não inclui o tempo que o enlace ficou inativo.	soma(TI_STAFFTIME)
Trans Ext	Quantidade de chamadas transferidas pelo agente para outro destino. Para os servidores de comunicação, registra todas as chamadas que foram transferidas.	soma(TRANSFERRED)
Chamadas Retidas	O número de chamadas que o agente colocou em retenção. Para os servidores de comunicação, corresponde a todas as chamadas que o agente colocou em retenção.	soma(HOLDCALLS)
Tempo Méd Reten	A extensão média de tempo que as chamadas ficaram em retenção.	soma(HOLDTIME) / soma(HOLDCALLS), <AVG_HOLD_TIME_SUM>

Relatório de Rastreamento de Agente por Localidade

O relatório de Rastreamento de Agente por Localidade relaciona a atividade de cada agente e a hora em que ocorreu, por Identificação de localidade. Essas informações podem ser úteis ao avaliar como os agentes estão administrando o tempo.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Consulte Estados do agente, da especialidade e do tronco na página 38 para obter uma lista dos estados do agente.
- Os itens da base de dados para o relatório de Rastreamento de Agente por Localidade são armazenados na tabela ag_actv.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Agentes. Selecione um agente a ser visualizado no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Agentes na página 320 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Rastreamento de Agente por Localidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agente	O nome ou a identificação de login do agente. É possível fazer esta seleção na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Data	O dia em que o evento (mudança de estado) foi registrado.	ROW_DATE
Hora	O horário de início do evento.	EVENT_TIME
Seq	O número seqüencial do evento. Os eventos de agente que ocorrem no mesmo segundo recebem números seqüenciais ascendentes, para que possa ser determinada a ordem em que os eventos ocorrem.	WMODE_SEQ

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Identificação da Localidade	As Identificações da Localidade associadas ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma Identificação da Localidade de rede da porta no servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos.	LOC_ID
Motivo do Logout	O código de motivo que o agente inseriu ao efetuar logout. O código de motivo 0 (zero) indica que o agente forçou um logout sem inserir um código de motivo, ou o sistema desconectou o agente.	syn(LOGOUTREASON)
Motivo de PAUSA	O código de motivo que o agente inseriu ao mudar para o modo de trabalho PAUSA. O código de motivo 0 (zero) indica que o agente não inseriu um código de motivo, ou o sistema colocou o agente no modo de trabalho PAUSA.	syn(AUXREASON)
Estado	O atual estado de trabalho do agente. Um agente pode estar em qualquer um dos seguintes estados: LOGON, LOGOFF, ACDIN, ACDOUT, ACW, ACWIN, ACWOUT, AUX, AUXIN, AUXOUT, AVAILABLE, DACDIN, DACDOUT, DACW, DACWIN, DACWOUT ou UNKNOWN.	WORKMODE e DIRECTION
Grupo/ Especialidade	O nome ou número do grupo/especialidade em que o agente efetuou login ou para o qual o agente manipulou uma chamada.	syn(SPLIT)
Hora	O período de tempo gasto no estado. Mostrado em minutos e segundos (mm:ss).	DURATION

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Retenção	O agente colocou a chamada atual em retenção. Isso é todas as chamadas que o agente colocou em retenção.	CALLER_HOLD
Rec.	Indica se o agente reconectou a chamada (por exemplo: o agente pôs a chamada em espera e, em seguida, recuperou a chamada).	RECONNECT
Chamada Maliciosa	O agente ativou o rastreamento de chamada maliciosa.	MCT
Lib	O agente liberou a chamada DAC. Isto é sempre verdadeiro para chamadas DAC que o agente transferiu ou colocou em conferência.	AGT_RELEASED
Chamador	A identificação do chamador. É o ANI/SID para servidores de comunicação com entrega ISDN ANI. Caso contrário, é o ramal ou a localidade do equipamento tronco que identifica o originador da chamada.	CALLING_PTY
Código de Atividade da Chamada	O Código de Atividade da Chamada digitado pelo agente para a chamada.	WORKCODE
Dígitos Discados	Os dígitos discados pelo agente para originar uma chamada. Os códigos de acesso ao tronco, o código de acesso aos recursos, os códigos de conta e autorização não são incluídos.	DIGITS_DIALED
Consulta	O agente solicitou assistência do supervisor. Isso é ativado pressionando-se o botão CONSULTA.	ASSIST_ACTV
Conf	O agente ativou uma conferência.	CONFERENCE
Trans Ext	O agente transferiu a chamada (todas as chamadas transferidas).	TRANSFERRED

Outros relatórios

Esta seção descreve outros relatórios.

Informações gerais sobre outros relatórios

O que contém um outro relatório

Outros relatórios do Supervisor fornecem acesso a informações específicas sobre registros de chamadas e códigos de atividade da chamada.

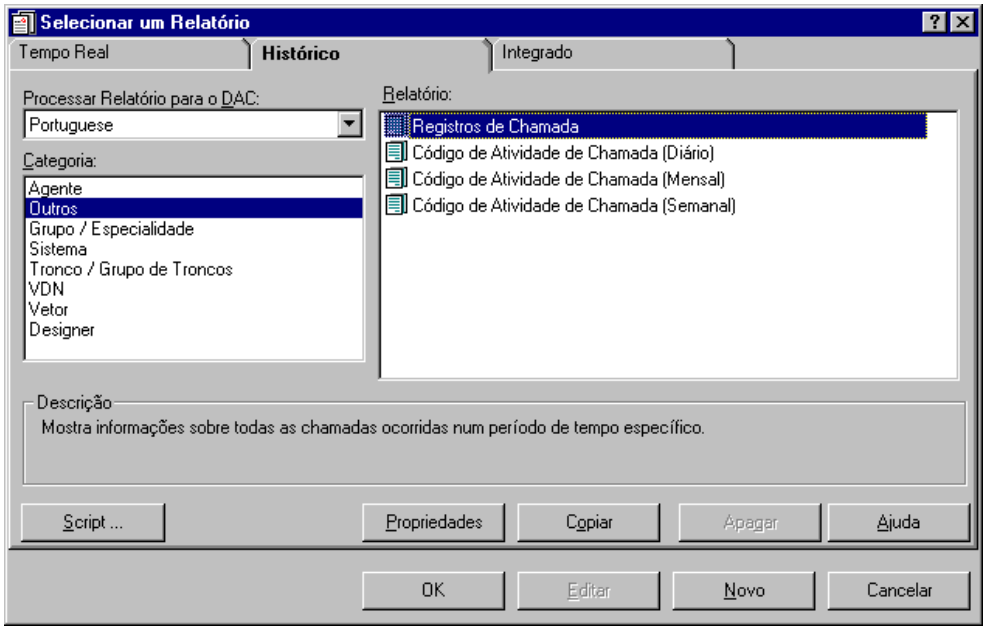
Organização de outros relatórios

A lista a seguir mostra como os relatórios de Registros de Chamadas e Código de Atividade da Chamada estão organizados no Supervisor:

- Relatório de Registros de Chamadas na página 365
- Relatório de Código de Atividade da Chamada na página 372

Janela do seletor de Outros relatórios

A figura a seguir é um exemplo de janela do seletor de Outros relatórios: Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela.



Relatório de Registros de Chamadas

O relatório de Registro de Chamadas permite ver as informações selecionadas sobre cada chamada. Por exemplo, pode-se ter um chamador que reclamou sobre ter sido colocado em retenção três vezes e em seguida ter sido transferido. Este relatório lhe dá este tipo de informação sobre a chamada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Registro de Chamadas permite ver as informações sobre chamadas específicas. Cada chamada é representada por um ou mais registros, pois um novo registro é criado sempre que a chamada passa por conferência ou quando é transferida. Contudo, todos os registros de uma determinada chamada terão a mesma Identificação de chamada, para que você saiba que eles representam a mesma chamada.
- Com os registros de chamadas, a chamada é rastreada até que seja transferida ou colocada em conferência. No ponto de uma conferência ou transferência, um novo registro de chamadas é gerado para a chamada.
- O relatório padrão de Registro de Chamadas é fornecido como um modelo para os relatórios de registro de chamadas customizados. A maioria dos relatórios de registro de chamadas precisará ser feita a partir de um relatório customizado modelado de acordo com suas necessidades.
- Caso esteja customizando o relatório Histórico de Registro de Chamadas com o Designer de Relatórios, o campo de relatório Tratamento exibirá os valores numéricos de DISPOSITION e não os nomes de estados. Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* para obter mais informações.
- Consulte o documento *Avaya Call Management System Database Items and Calculations* para obter uma lista completa de itens da base de dados históricos do registro de chamadas.
- Os registros de chamadas são limitados a 5000 registros.
- Para proteger o processamento em tempo real no CMS, os registros de chamadas internos somente poderão ser coletados se o tráfego da sua central de atendimento for inferior a 400 chamadas em 20 minutos.
- A tabela call_rec inclui diversos itens que não são exibidos no relatório padrão.
- Este relatório fornece informações sobre chamadas específicas. Ele se baseia apenas nas datas de início e término que você digitar.
- Os itens da base de dados para o relatório de Registros de Chamadas são armazenados na tabela call_rec.

Campos de entrada do relatório de Registros de Chamadas

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada. É necessário preencher a janela para processar o relatório.

Campo	Definição
Data de início	Digite a data a partir da qual você deseja que comece o período do relatório. O relatório executa para todas as chamadas atendidas pela DAC a partir da Data de início e Hora de início até a Data de término e Hora de término.
Hora de Início	Digite a hora a partir da qual você deseja que comece o período do relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • AM/PM (por exemplo, 7:30AM ou 5:00PM) • Notação de 24 horas (por exemplo, 7:30 ou 17:00)
Data de Término	Digite a data até a qual deseja que o relatório seja executado. O relatório será executado para todas as chamadas atendidas pela DAC a partir da Data de início e Hora de início até a Data de término e Hora de término.
Hora de Término	Digite a hora em que deseja que o relatório se encerre. Use qualquer um dos seguintes formatos: • AM/PM (por exemplo, 7:30AM ou 5:00PM) • Notação de 24 horas (por exemplo, 7:30 ou 17:00)
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório de Registros de Chamadas

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. Pode-se fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
ACD (DAC)	O número da DAC que manipulou esta chamada.	syn(ACD)
Identificação de chamada	Um número exclusivo atribuído a esta chamada e a todos os seus segmentos. Observe que, no caso de uma conferência ou transferência, quando os dados da operação são registrados, a mesma Identificação de chamada é registrada para todos os segmentos de chamada da conferência/transferência. No caso de conferências **meet-me** (atenda-me), isso pode resultar em segmentos de numeração mais alta da chamada, começando pelo primeiro segmento na chamada. As Identificações de Chamadas não precisam ser estritamente seqüenciais, mas serão únicas para as chamadas durante um dia.	CALLID
Segmento	O número do segmento de chamada. Os números de segmento vão de 1 até o número de segmentos da chamada.	SEGMENT
Data	A data de início para o segmento.	ROW_DATE
Hora de Início	A hora de início do segmento.	ROW_TIME
Chamador	A Identificação Automática de Número (ANI)/Identificação de Estação (SID), o ramal ou a localidade do tronco que identifica o originador da chamada. Esse campo ficará em branco se o tronco não for medido ou, para chamadas internas, se o ramal originador não for medido.	CALLING_PTY

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nº Discado	O número discado pelo chamador. Este será o VDN para chamadas de entrada com vetorização e os dígitos discados para chamadas de saída. Será branco para as chamadas de entrada sem vetorização.	DIALED_NUM

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tratamento	Indica o que ocorreu à chamada no segmento. As possibilidades são: 1=conectada (CONN), 2=atendida (ANS), 3=abandonada (ABAN), 4=interfluxo (IFLOW), 5=ocupado forçado (FBUSY), 6=desconectado forçado (FDISC) e 7=outros (OTHER). Uma chamada conectada é uma chamada não-DAC para um agente medido e para qual o CMS recebe uma indicação de que a chamada foi conectada. Uma chamada atendida é uma chamada DAC ao grupo/especialidade, ou direta ao agente, para a qual o CMS recebe uma indicação de que a chamada foi atendida por um agente. Uma chamada abandonada é qualquer chamada para a qual o CMS recebe notificação de que o chamador a abandonou. Inclui chamadas com tempos de conversação inferiores ao valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas. Uma chamada de interfluxo é aquela que foi redirecionada a um destino fora da central. Chamadas de ocupado forçado são aquelas registradas pelo CMS como BUSYCALLS para o grupo de troncos que as transportou. Para servidores de comunicação com vetorização, são chamadas de VDN que recebem um sinal de ocupado forçado, a partir do comando de vetor ocupado. Para ECS, as chamadas que recebem um indicação de ocupado porque a fila de espera do grupo estava cheia (ou não havia fila) são registradas aqui. As chamadas de desconexão forçada são chamadas VDN desconectadas pelo servidor de comunicação devido à execução de um comando de vetor de desconexão. As chamadas de desconexão forçada também incluem as chamadas desconectadas devido ao temporizador do vetor de desconexão ou porque chegaram ao fim do processamento no vetor sem terem sido colocadas na fila.	DISPOSITION

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo de Tratamento	O tempo que a chamada esperou até seu tratamento (no vetor, em fila de espera e tocando). Para chamadas ao ramal, feitas diretamente a agentes (não através de um VDN), este item sempre será zero.	DISPTIME
Grupo/ Especialidade	O número do grupo ou especialidade associado com a chamada em seu tratamento neste segmento de chamada. Chamadas que não foram enfileiradas em um grupo ou especialidade no momento do tratamento terão este item definindo como em branco. Chamadas que foram enfileiradas em um grupo ou especialidade não-medido no momento do tratamento terão este item definido como zero.	DISPSPLIT
Identificação de Login do Atendimento	Identificação de login do agente que atendeu a chamada neste segmento. Este campo fica vazio para ramais que não foram medidos quando EAS não está ativo.	ANSLOGIN
Tempo de Conversação	O tempo gasto por um agente em uma chamada. Não inclui o tempo gasto em retenção pelo chamador.	TALKTIME
Tempo de Retenção	Total de tempo que a chamada foi colocada em retenção pelo agente de atendimento, em segundos, neste segmento de chamada. Observe que, em chamadas de agente para agente, o Tempo de Retenção é acumulado para o agente de atendimento se o agente colocar a chamada em retenção, mas não para o outro agente (que continua acumulando o tempo de conversação). Para centrais, o Tempo de Retenção inclui todas as chamadas retidas.	ANSHOLDTIME
Tempo ACW	Tempo gasto, em segundos, em Pós-Atendimento (ACW) relacionado a esta chamada pelo agente de atendimento neste segmento.	ACWTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Trans Ext	Indica se o agente que atendeu iniciou ou não uma transferência neste segmento. Os valores válidos para Transferência de Saída são 0=NÃO, 1=SIM. Transferência Externa é definida para qualquer chamada transferida.	TRANSFERRED
Conf	Indica se este segmento de chamada representa ou não uma parte de conferência (0= NÃO, 1 = SIM).	CONFERENCE
Consulta	Indica se o agente de atendimento neste segmento de chamada solicitou ou não consulta à supervisão nesta chamada (1=SIM, 0=NÃO).	ASSIST
Último Código de Atividade da Chamada	O último Código de Atividade da Chamada digitado pelo agente de atendimento neste segmento.	LASTCWC

Relatório de Código de Atividade da Chamada

Use o relatório de Código de Atividade da Chamada para acompanhar certas atividades de chamada de sua central de atendimento, tais como itens especiais de vendas, reclamações, ou quantas vezes um cliente realizou uma compra com base numa campanha especial de vendas. Os agentes digitam um Código de Atividade da Chamada especial que está associado com uma determinada atividade da chamada ao ocorrer a atividade. Estas entradas são rastreadas neste relatório. Para produzir dados neste relatório, você deve ter o recurso Códigos de Atividade da Chamada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Código de Atividade da Chamada está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Código de Atividade da Chamada são armazenados nas tabelas dcwc (diário), wcwc (semanal) e mcwc (mensal).
- A faixa de Códigos de Atividade da Chamada que pode ser relatada não pode ultrapassar 1000.
- Como os códigos de atividade da chamada influenciam diretamente a quantidade de espaço de armazenamento exigido para cada sistema de arquivo e o espaço em disco, é preciso alocar o número de códigos de atividade da chamada a ser salvo pelo CMS na janela Configuração do Sistema - Alocação de Armazenamento de Dados.
- É preciso identificar e especificar onde se quer armazenar os dados de Código de Atividade da Chamada na janela Configuração do Sistema - Alocação de Espaço Disponível.
- É preciso atribuir códigos de atividade da chamada para os quais o CMS coletará dados na janela Códigos de Atividade da Chamada de Administração da Central de Atendimento.
- Os Códigos de Atividade da Chamada podem ter no máximo nove dígitos se você quiser atribuir nomes aos códigos no Dicionário.

Pré-requisitos de administração do sistema

Para processar este relatório, é preciso fazer o seguinte:

- Alocar o número de códigos de atividade da chamada a ser salvo pelo CMS na janela Configuração do Sistema - Alocação de Armazenamento de Dados. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.

- Identificar e especificar o local onde deseja armazenar dados do Código de Atividade da Chamada na janela Configuração do Sistema - Alocação de Espaço Disponível. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.
- Atribuir códigos de atividade da chamada para os quais o CMS coletará dados na janela Códigos de Atividade da Chamada da Administração da Central de Atendimento. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.

Campos de entrada do relatório de Código de Atividade da Chamada

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada. É necessário preencher a janela para processar o relatório.

Campo	Definição
Código(s) de atividade da chamada	Digite os nomes ou números do Código de Atividade da Chamada que deseja ver neste relatório.
Data	Digite a data para o dia ou a data de início para a semana ou mês a ser abrangido pelo relatório. • É possível usar o formato mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02). • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem). Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema- Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem **Nenhum registro encontrado** será exibida na linha de estado. A data de início no mês deve ser o primeiro dia do mês.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório de Código de Atividade da Chamada

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
ACD (DAC)	Nome ou número de DAC associado aos códigos de atividade da chamada.	syn(ACD)
Código de Atividade da Chamada	Números do Código de Atividade da Chamada.	CWC
Nome do Código de Atividade da Chamada	Os nomes associados ao número do Código de Atividade da Chamada.	syn(CWC)
Chamadas DAC	O número de vezes que o Código de Atividade da Chamada foi digitado estando os agentes em chamadas DAC ou em ACW associadas com uma chamada DAC.	ACDCALLS
Tempo DAC	O total do tempo de conversação associado com ACDCALLS com este Código de Atividade da Chamada.	ACDTIME
Tempo ACW	O tempo total em pós-atendimento associado com ACDCALLS para este Código de Atividade da Chamada.	ACWTIME
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação associado com o Código de Atividade da Chamada.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Tempo Méd ACW	O tempo médio de pós-atendimento associado com o Código de Atividade da Chamada.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

Relatórios de Grupo/Especialidade

Esta seção descreve os relatórios de Grupo/Especialidade.

Informações gerais sobre relatórios de Grupo/Especialidade

O que contém um relatório de Grupo/Especialidade

Os relatórios de Grupo/Especialidade do Supervisor fornecem acesso a informações sobre seus grupos ou especialidades. Essas informações incluem a observação da porcentagem de chamadas atendidas dentro dos níveis de serviço definidos por grupo/especialidade, quantas chamadas foram manipuladas por agentes de um grupo/especialidade e o resumo das atividades de todo um grupo/especialidade.

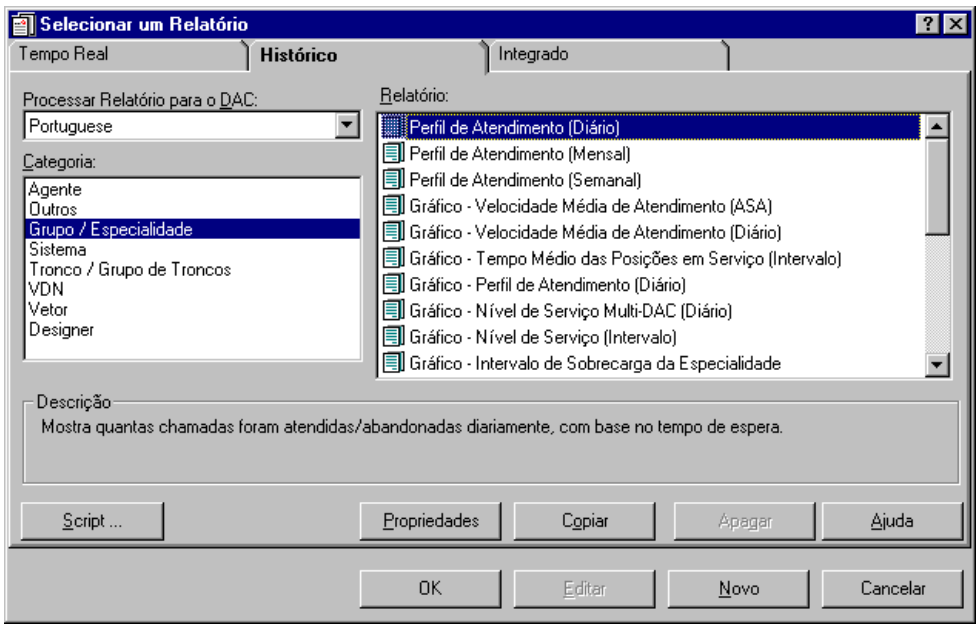
Organização dos relatórios de Grupo/Especialidade

A lista a seguir mostra como estão estruturados os relatórios de Grupo/Especialidade no Supervisor:

- Relatórios Atual em relação ao Objetivo na página 380
- Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade na página 380
- Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade na página 384
- Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade na página 387
- Relatório Gráfico - ASA de Grupo/Especialidade (Diário) na página 388
- Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade na página 390
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade na página 394
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade na página 397
- Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade na página 399
- Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade na página 401
- Relatório de Saída de Grupo/Especialidade na página 404
- Relatório de Grupo/Especialidade na página 407
- Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade na página 413
- Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade na página 419

Janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade

A figura a seguir é um exemplo de janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela.



Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade

Os relatórios desta seção utilizam a janelas do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade. Informações específicas de entrada são incluídas nos relatórios. É preciso preencher a janela de seletor para executar o relatório.

Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Nem todos os relatórios usam todos os campos; consulte as informações do relatório específico que está executando para determinar aquilo que deseja ver. Por exemplo, você pode inserir um grupo de agentes, um nome de agente, uma identificação de localidade ou um grupo/especialidade para executar o relatório.

Todos os campos possíveis nesta janela são descritos aqui:

Campo	Definição
Grupo/ Especialidade	Digite o nome ou o número apropriado do grupo/especialidade que deseja ver neste relatório. Nomes que deseja que sejam exibidos no relatório deverão ter sido previamente definidos e introduzidos no subsistema Dicionário.
Data (intervalo)	Digite a data a ser coberta pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem)

Campo	Definição
Datas (diário, semanal, mensal)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório: • Diário - digite os dias • Semanal - digite a data de início para as semanas Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. • Mensal - digite o primeiro dia dos meses Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa.
Horas (intervalo)	Digite o horário a ser coberto pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • AM/PM (por exemplo, 7:30AM-5:00PM) • Formato de 24 horas (por exemplo, 7:30-17:00) • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem).

Campo	Definição
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.
Localidade	Selecione a DAC para a qual deseja executar o relatório. A ID de localidade é um número de identificação, com 1 – 44 dígitos, que é atribuído à localidade da rede de portas no servidor de comunicação e ao equipamento atribuído a essa localidade de portas.

Relatórios Atual em relação ao Objetivo

Os relatórios históricos ART (Atual em relação ao Objetivo) mostram o desempenho de grupos e especialidades em relação aos objetivos de níveis de serviço durante um período de dias ou entre intervalos.

Relatórios Diários

O relatório diário é usado para exibir o objetivo de desempenho de nível de serviço por um período de dois ou mais dias.

Note:

Se você especificar somente um dia para esse tipo de relatório, nenhuma informação será exibida, já que ele é usado para comparar os objetivos de níveis de serviço diários.

Relatório de Intervalo

O relatório de intervalo é usado para exibir o objetivo de desempenho de nível de serviço por um período de tempo em uma data específica.

Note:

Se o intervalo especificado no campo Horas não for um intervalo completo, esse relatório não exibirá dados precisos

Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade

O resumo de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade mostra o número de chamadas atendidas e abandonadas em incrementos de tempo administrados por você. Este relatório também exibe seu nível de serviço aceitável. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter informações sobre incrementos de tempo e níveis de serviço aceitáveis. Por que este relatório mostra o tempo que leva para uma chamada ser atendida ou abandonada, pode-se determinar o tempo que um chamador esperará por um agente, antes de desligar. Com esta informação, é possível determinar a velocidade de atendimento apropriada e necessária para reduzir as chamadas abandonadas.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- As chamadas são apresentadas em dez colunas, sendo que cada coluna representa um tempo de espera progressivamente mais longo.
- O resumo de Perfil de Atendimento das Atividades está disponível nas versões diário, semanal e mensal.

- Os itens da base de dados para o relatório de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas dsplit (diário), wsplit (semanal) e msplit (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC de grupo/especialidade que foram enfileiradas para este grupo/especialidade e atendidas dentro do nível de serviço administrado.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED), <PERCENT_SERV_LVL_SPL>
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Intervalos de Serviço Alterados	Um SIM é apresentado se você tiver mudado seus incrementos do intervalo de serviço durante o período abrangido pelo relatório. Um NÃO é exibido se você não mudou os incrementos de intervalo de serviço. As palavras exibidas para SIM ou NÃO representam os valores definidos no subsistema Dicionário.	syn(YES_NO)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Serviço Aceitável Alterado	Um SIM é apresentado se você mudou seu nível de serviço aceitável durante o período abrangido pelo relatório. Um NÃO é apresentado se você não mudou seu nível de serviço aceitável. As palavras exibidas para SIM ou NÃO representam os valores definidos no subsistema Dicionário.	syn(YES_NO)
Segundos	Os valores administrados para os incrementos de nível de serviço. Cada incremento de segundos representa um tempo de espera progressivamente mais longo para uma chamada e cada intervalo pode ter um tamanho diferente.	PERIOD1-9
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade atendidas dentro de cada incremento do nível do serviço.	ACDCALLS1-10
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade que abandonaram dentro de cada incremento do nível do serviço.	ABNCALLS1-10
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC, para o grupo/especialidade, que foram colocadas em fila de espera para esse grupo/especialidade e atendidas por um agente desse grupo/especialidade. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) da ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto; também denominadas discagem preditiva.	ACDCALLS
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem atendidas por um agente.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Chamadas Atendidas	A porcentagem de chamadas, colocadas na fila para o grupo/especialidade, que foram atendidas para este grupo/especialidade.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade que foram desconectadas enquanto estavam esperando na fila (se este foi o primeiro grupo/especialidade ao qual a chamada foi enfileirada), ou enquanto estavam tocando. Este total inclui as chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se configurado. Inclui também O_ABNCALLS se você tiver OCM. O O_ABNCALLS é o número de chamadas DAC de saída que foram abandonadas pelo ponto remoto.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem abandonadas.	ABNTIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME>
% Chamadas Abandonadas	A porcentagem de chamadas colocadas na fila de espera para o grupo/especialidade que foram abandonadas antes de serem atendidas por um agente.	100*(ABNCALLS/ (CALLSOFFERED)), <PERCENT_CALL_ABAN>

Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade

O Relatório Gráfico - ASA (Velocidade Média de Atendimento) do Grupo/Especialidade exibe a velocidade média de atendimento de chamadas DAC, para cada intervalo selecionado, em cada grupo/especialidade selecionado.

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Os itens da base de dados para o relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas dsplit (intervalo atual) e hsplit (intervalo intra-hora).
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Campos de entrada do Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade

Todos os campos possíveis nesta janela estão descritos abaixo:

Campo	Definição
Grupo/ Especialidade	Digite o nome ou o número apropriado do grupo/especialidade que deseja ver neste relatório. Nomes que deseja que sejam exibidos no relatório deverão ter sido previamente definidos e introduzidos no subsistema Dicionário.
Data (intervalo)	Digite a data a ser coberta pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem)

Campo	Definição
Datas (diário, semanal, mensal)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório: • Diário - digite os dias • Semanal - digite a data de início para as semanas Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. • Mensal - digite o primeiro dia dos meses Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa.
Horas (intervalo)	Digite o horário a ser coberto pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • AM/PM (por exemplo, 7:30AM-5:00PM). • Formato de 24 horas (por exemplo, 7:30-17:00) • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem).

Campo	Definição
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.
Localidade	Selecione a DAC para a qual deseja executar o relatório. A ID de localidade é um número de identificação, com 1 – 44 dígitos, que é atribuído à localidade da rede de portas no servidor de comunicação e ao equipamento atribuído a essa localidade de portas. Para obter mais informações, consulte Como o CMS rastreia dados de DAC na página 31.

Descrição do Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROWDATE
Hora de Início (Intervalo)	A hora de início do intervalo para o qual os dados foram coletados. (Este campo é exibido apenas para o relatório Intervalo).	STARTTIME
Grupo/ Especialidade	O nome ou número do grupo/especialidade visualizado no momento.	syn(SPLIT)
Velocidade Média de Atendimento - Segundos	O valor em segundos da velocidade média de resposta do grupo/especialidade durante o período de tempo abrangido no relatório.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade

Esse relatório está disponível para clientes que tenham adquirido o Avaya Business Advocate e o sistema MultiVantage™. Este relatório mostra, para uma especialidade especificada, o máximo de posições de agentes alocados para a especialidade, assim como a média das posições designadas. Isso permite que supervisores de centrais de atendimento vejam historicamente quantos agentes foram considerados para uma especialidade em comparação com os que estavam efetivamente disponíveis.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Esse relatório está disponível somente para centrais com EAS. Se o Avaya Business Advocate não estiver ativado, os campos do relatório que se referem ao Avaya Business Advocate não serão preenchidos.
- Esse relatório é acessado a partir da pasta histórica da janela do seletor de relatórios, através da categoria Grupo/Especialidade, sob Gráfico - Média das Posições em Serviço.
- A janela de entrada do relatório permite que o usuário especifique um nome ou número de especialidade, intervalos de tempo e destino do relatório.
- A legenda exibida no relatório é **Média das Posições em Serviço - xxx**, onde xxx é o nome de valor de seqüência de dígitos da especialidade especificado pelo usuário na janela Formato do Nome.
- A data de execução do relatório é exibida na parte superior direita do relatório.
- O componente primário deste relatório é um gráfico de barra vertical 2-D.
- Esse gráfico contém os seguintes componentes:
  - O eixo y do gráfico tem gradientes para o número de agentes.
  - O eixo x do gráfico exibe os intervalos de tempo especificados.
  - A legenda exibe **Máx Pos Designada** e **Méd Pos em Serviço**.
- Os itens da base de dados para o relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas dsplit (intervalo atual) e hsplit (intervalo intra-hora).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROWDATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou número do grupo/especialidade visualizado no momento.	syn(SPLIT)
Máx Posições Designadas	O máximo de posições alocadas para esta especialidade.	MAX_DEDICATED_AGT
Méd Pos em Serviço	A média de posições designadas para esta especialidade.	AVG_EQV_AG_STFD

Relatório Gráfico - ASA de Grupo/Especialidade (Diário)

O Relatório Gráfico - ASA (Velocidade Média de Atendimento) Diário de Grupo/Especialidade exibe a velocidade média de atendimento de chamadas DAC atendidas nos grupos/especialidades selecionados para os dias selecionados.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Os itens da base de dados para o relatório Gráfico - ASA de Grupo/Especialidade (Diário) são armazenados nas tabelas dsplit (intervalo atual).
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- A parte inferior direita do relatório contém uma barra de estado que exibe o nome de DAC escolhido na caixa de diálogo do Seletor de Relatórios. Uma legenda no lado direito do relatório mostra os nomes dos grupos/especialidades selecionados.
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione os grupos/especialidades que você deseja ver no relatórios e os dias para os quais deseja ver ASA. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Datas	Os dias para os quais o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROWDATE
Grupo/ Especialidade	O nome do grupo/especialidade visualizado no momento.	syn(SPLIT)
Velocidade Média de Atendimento - Segundos	O valor em segundos da velocidade média de resposta do grupo/especialidade durante o período de tempo abrangido no relatório.	<AVG_ANSWER_SPEED>

Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade

Este relatório mostra o grau de desempenho do grupo ou especialidade especificado em comparação com os níveis de serviço predefinidos para a central de atendimento na data que você especificou.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Este relatório tem quatro gráficos e exibe, na parte superior do relatório, uma coleção de itens de dados relacionados ao perfil de atendimento do grupo/especialidade. Uma legenda é mostrada à direita de cada gráfico.
- O gráfico “torta” tridimensional, no quadrante superior esquerdo, mostra o percentual de chamadas DAC atendidas no nível de serviço aceitável predefinido e o percentual de chamadas DAC atendidas fora desse nível. O valor numérico representado pelos pedaços individuais da torta é exibido dentro do gráfico de torta, sendo que as caixas apresentadas à direita de cada gráfico são legendas.
- Os gráficos “torta” tridimensionais, no lado direito do relatório, mostram o Percentual de Distribuição de Atendidas (quadrante superior esquerdo) e o Percentual de Distribuição de Abandonadas (quadrante inferior direito) de cada incremento de nível de serviço. O valor numérico, representado em cada pedaço da torta, é mostrado dentro do gráfico “torta”.
- O gráfico de barras horizontal no quadrante superior esquerdo mostra a quantidade real de chamadas DAC atendidas dentro de cada intervalo de serviço. O eixo horizontal representa o número de chamadas atendidas ou abandonadas. O eixo vertical representa os intervalos de serviço do cliente. Para cada um destes intervalos, duas barras horizontais são exibidas. Uma das barras mostra o número de chamadas DAC atendidas e a outra barra mostra o número de chamadas abandonadas.
- O número exibido para cada intervalo de serviço é o limite superior do intervalo. Se os dois primeiros intervalos forem, por exemplo, 5 e 10, o primeiro ponto de dados no gráfico indica a quantidade de chamadas atendidas/abandonadas dentro de 0-5 segundos, o segundo ponto de dados indica a quantidade de chamadas atendidas/abandonadas dentro de 6-10.
- Outros estilos de gráficos estão disponíveis e podem ser alterados.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade são armazenados na tabela dsplit.
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas atendidas no grupo/especialidade para aquele dia.	ACDCALLS
Nível de Serviço	A quantidade de segundos definida pelo cliente como aceitável para o atendimento de chamadas.	SERVICELEVEL
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade.	syn(SPLIT)
Chamadas Abandonadas	A quantidade de chamadas ao grupo/especialidade abandonadas naquele dia.	ABNCALLS
Serviço Aceitável Alterado	Mostra se o nível de serviço aceitável foi alterado ou não. Um SIM será exibido se o nível de serviço aceitável for alterado durante o período abrangido pelo relatório. Caso contrário, um NÃO será exibido.	syn(SVCLEVELCHG)
Intervalos de Serviço Alterados	Um SIM será exibido se os intervalos de serviço tiverem sido alterados durante o período abrangido pelo relatório.	syn(PERIODCHG)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Atendidas no Intervalo de Serviço	Percentual de chamadas DAC de grupo/especialidade que não foram atendidas por um agente no nível de serviço aceitável predefinido. As chamadas ao grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas, chamadas não atendidas e chamadas DAC de saída feitas por um adjunto (por exemplo, discagem preditiva de saída). As chamadas que não foram atendidas podem incluir as chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e as chamadas colocadas na fila para mais de um grupo e atendidas em outro grupo/especialidade. Porcentagem Dentro do Nível de Serviço não inclui chamadas diretas a agentes.	< <PERCENT_ SERV_LVL_SPL>
Atendimentos e Abandonos no Intervalo de Serviço	Percentual de chamadas DAC de grupo/especialidade que não foram atendidas por um agente no nível de serviço aceitável predefinido. As chamadas de grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas, chamadas não atendidas e chamadas DAC de saída originadas por um adjunto. As chamadas que não foram atendidas podem incluir as chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e as chamadas colocadas na fila para mais de um grupo e atendidas em outro grupo/especialidade. Porcentagem Dentro do Nível de Serviço não inclui chamadas diretas a agentes.	< <100-PERCENT_SERV_LVL_SPL>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Distribuição de Atendidas	Exibe em forma de gráfico a distribuição de todas as chamadas de entrada que foram atendidas dentro de cada um dos níveis de serviço definidos.	ACDCALLS1-10
% Distribuição de Abandonadas	Exibe graficamente a distribuição de todas as chamadas de entrada que foram abandonadas em cada um dos níveis de serviço definidos.	ABNCALLS1-10

Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade

O relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade mostra a Porcentagem dentro do Nível de Serviço atingida para uma especialidade selecionada de um ou mais DACs por dia. Você pode comparar um grupo/especialidade em diferentes DACs e usar as informações para:

- Determinar a carga de trabalho
- Rever a Porcentagem dentro do Nível de Serviço para cada DAC
- Avaliar o desempenho no tratamento de chamadas
- Reatribuir agentes
- Executar outras alternativas de configuração de DAC para equilibrar as cargas de trabalho e/ou reduzir o número de chamadas abandonadas

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Você pode especificar um único grupo/especialidade para os DACs.
- O relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade somente está disponível em uma versão diária.
- Os itens da base de dados para o relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas dsplit (diário).
- O relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade pode incluir informações de até oito DACs.
- Consulte Campos de entrada do relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade na página 395 para obter entradas de relatório.

Campos de entrada do relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada.

Campo	Definição
Datas (diário)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02)
Primeira até Oitava DAC	Digite o nome ou número de DAC que corresponde ao campo Grupos/Especialidades a seguir.
Grupo(s)/ Especialidade(s)	Digite os nomes ou os números apropriados do grupo/especialidade que deseja ver neste relatório. Nomes que deseja que sejam exibidos no relatório deverão ter sido previamente definidos e introduzidos no subsistema Dicionário.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Percentual	A Porcentagem Dentro do Nível de Serviço para a DAC.	<100 * ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED>

Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade

Este relatório exibe a porcentagem de chamadas DAC atendidas dentro do nível de serviço aceitável predefinido, e a porcentagem de chamadas DAC abandonadas para a data e o grupo/especialidade especificados.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Cada conjunto de barras verticais é rotulado com a hora de início do intervalo de serviço. A caixa abaixo do gráfico é uma legenda.
- Os itens da base de dados usados para o relatório de Nível de Serviço do Grupo/Especialidade são armazenados na tabela hsplit (intervalo intra-hora).
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Segs.	Mostra o nível de serviço real administrado.	SERVICELEVEL
Grupo/ Especialidade	O nome ou número do grupo/especialidade atualmente visualizado.	syn(SPLIT)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Serviço Aceitável Alterado	Mostra se o nível de serviço foi alterado ou não. Um **SIM** será exibido se o nível de serviço aceitável for alterado durante o período abrangido pelo relatório. Caso contrário, um **NÃO** será exibido.	syn(SVCLEVELCHG)
Dentro do Nível de Serviço	Percentual de chamadas DAC que foram atendidas por um agente no nível de serviço aceitável predefinido para o período de tempo mostrado no relatório.	<PERCENT_SERV_LVL_SPL>
% Chamadas Abandonadas	Percentual de chamadas DAC que foram abandonadas no período de tempo mostrado no relatório.	<PERCENT_ CALL_ABAN>

Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade

O relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade mostra o tempo que cada especialidade gastou em condições normais em comparação com condições de sobrecarga, para intervalos especificados em um determinado dia.

Se o Avaya Business Advocate não estiver ativado, os campos do relatório que se referem ao Avaya Business Advocate não serão preenchidos.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você precisa saber sobre este relatório:

- Você pode acessar este relatório no menu do seletor de Categoria de Grupo/Especialidade Histórico.
- O relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade está disponível na versão diária.
- Este relatório exibe um gráfico de barra horizontal com uma barra horizontal para cada especialidade.
- Se você notar uma tendência para o aumento do tempo no estado de sobrecarga, talvez seja necessário treinar ou contratar agentes adicionais para essa especialidade.
- Os itens da base de dados usados para esse relatório são armazenados na tabela dsplit.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione uma especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para este relatório.	syn(SPLIT)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Normal	O tempo que a especialidade gastou abaixo de todos os limiares.	I_NORMTIME
Sobrecarga1	O tempo que a especialidade gastou acima do limiar 1 e abaixo do limiar 2.	I_OL1TIME
Sobrecarga2	O tempo que a especialidade gastou acima do limiar 2.	I_OL21TIME

Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade

Este relatório exibe o tempo gasto por agentes em Serviço no grupo ou especialidade especificado em cada um dos modos de trabalho. Mostra também o tempo composto despendido no estado de trabalho PAUSA para cada código de motivo definido para esta Central de Atendimento.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Os supervisores da Central de Atendimento podem utilizar este relatório para estimar o tempo gasto por agentes neste grupo/especialidade em chamadas DAC, em estado disponível, em ACW, em PAUSA, etc. para um dia específico. Este relatório dá aos supervisores informações a respeito do tempo gasto pelos agentes no modo de trabalho PAUSA, para cada um dos códigos de motivo definidos para esta Central de Atendimento.
- Este relatório pode exibir um gráfico de torta tridimensional que exibe a quantidade de tempo (em horas e minutos) gasto pelo agente em cada modo de trabalho.
- Por padrão, o percentual é mostrado dentro de cada seção do gráfico “torta”.
- Uma legenda exibe uma cor diferente para cada um dos modos de trabalho do agente (sinônimo definido no dicionário para cada modo de trabalho).
- Este relatório exibe um gráfico de torta 3-D que mostra os códigos de motivo para o tempo gasto pelos agentes em modo de trabalho PAUSA.
- O percentual de tempo (em horas e minutos) que o agente gasta no modo de trabalho PAUSA para cada código de motivo é exibido dentro da fatia do gráfico “torta”.
- Uma legenda à direita do gráfico de torta exibe uma cor diferente para cada um dos códigos de motivo. Esta legenda contém os códigos de motivo definidos no dicionário ou números (caso os códigos de motivo não tenham sido definidos no Dicionário).
- Os itens da base de dados usados para o relatório Gráfico – Tempo Gasto pela Especialidade no Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas hsplit (intra-hora) e dsplit (diário).
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Tempo Gasto pela Especialidade do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou número do grupo/especialidade visualizado no momento.	syn(SPLIT)
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
AVAIL	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que POSITIONS estava disponível para chamadas deste grupo/especialidade.	I_AVAILTIME
ACW	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que POSITIONS estava em PAUSA neste grupo/especialidade. Inclui I_AUXINTIME e I_AUXOUTTIME.	<I_ACWTIME>
RINGING	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que os agentes estavam no estado tocando com chamadas para este grupo/especialidade. Se o agente mudar os modos de trabalho ou atender/realizar outra chamada em vez de atender à chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador em tocando e é independente da atividade do agente.	I_RINGTIME
ACD (DAC)	Tempo durante o intervalo de coleta em que POSITIONS estava em chamadas DAC para este grupo/especialidade.	<I_ACDTIME>
PAUSA	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que POSITIONS estava em PAUSA neste grupo/especialidade.	I_AUXTIME
OTHER	Tempo durante o intervalo de coleta em que POSITIONS estava em outro serviço.	I_OTHERTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Código de Motivo 0	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que POSITIONS estava em PAUSA para o código de motivo 0 neste grupo/especialidade. Inclui o tempo em chamadas do ramal deste modo de trabalho PAUSA. • Para centrais com códigos de motivo PAUSA ativos, representa o tempo gasto por agentes em PAUSA no **sistema**. • Para centrais sem códigos de motivo de PAUSA, I_AUXTIME0 é igual a I_AUXTIME.	I_AUXTIME0
Código de Motivo 1-9	O tempo durante o intervalo de coleta em que POSITIONS estava em PAUSA para cada código de motivo 1-9 nesta especialidade. Isto inclui o tempo em chamadas em ramais em cada estado PAUSA.	I_AUXTIME1-9

Relatório de Saída de Grupo/Especialidade

O relatório de Saída de Grupo/Especialidade apresenta os números e os tempos médios de conversação para cada tipo de chamada de saída para um determinado grupo/especialidade. Isto é bastante útil principalmente para os grupos/especialidades que usam um adjunto para distribuir chamadas DAC ou para discar chamadas em ramais.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Este relatório requer o aplicativo Gerenciamento de Chamada de Saída da ASAI.
- O relatório de Saída do Grupo/Especialidade está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Saída de Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas hsplit (intervalo), dsplit (diário), wsplit (semanal) e msplit (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Saída de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Intervalos intra-hora para os quais o relatório mostra dados (de acordo com a seleção na janela de entrada de relatório).	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC de Saída:	O número de chamadas DAC de saída colocadas por um processador adjunto e colocadas na fila de espera para este grupo/especialidade e atendidas por agentes neste grupo/especialidade.	O_ACDCALLS
Tempo Méd DAC Saída	O tempo médio gasto pelos agentes conversando em chamadas DAC de saída colocadas por um adjunto para este grupo/especialidade.	O_ACDTIME / O_ACDCALLS
Tempo Méd ACW (DAC - Saída)	O tempo médio gasto pelos agentes em tarefas de pós-atendimento associadas com chamadas DAC de saída colocadas por um adjunto para este grupo/especialidade.	O_ACWTIME / O_ACDCALLS
Chams Ramal Saída	O número de chamadas do ramal de saída feitas por agentes conectados a este grupo/especialidade durante o período abrangido. As chamadas de saída ACW diretas a agentes não são incluídas. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, as chamadas de saída PAUSA do ramal são incluídas aqui se o grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd Ramal Saída	O tempo médio gasto pelos agentes deste grupo/especialidade em conversação em chamadas de saída do ramal. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, o tempo gasto em chamadas do ramal PAUSA de saída é incluído aqui se este grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+AUXOUTCALLS)
Chamadas Disc-Adjunto Ramal	O número de chamadas do ramal de saída, para este grupo/especialidade, que foram colocadas por um adjunto a um agente; estas são também referidas como chamadas discadas pelo teclado.	ACWOUTADJCALLS + AUXOUTADJCALLS

Relatório de Grupo/Especialidade

O relatório de Grupo/Especialidade mostra as chamadas atendidas, o tempo do agente em consultas, transferências e retenções para cada agente em um grupo/especialidade. Este relatório mostra somente o tempo que cada agente trabalhou neste grupo/especialidade específico. Um agente poderia ter trabalhado em outros grupos/especialidades durante o dia.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Grupo/Especialidade está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas dagent (diário), wagent (semanal) e magent (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas seleções na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do Agente	Os nomes ou identificações de login dos agentes que efetuaram login no grupo/especialidade selecionado na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram atendidas pelo agente e conectadas durante o intervalo. As chamadas diretas a agentes serão incluídas se esta for a especialidade de agente direto ou se a especialidade de agente direto não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente se conectou. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída na ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto em lugar de um grupo especialidade. Procedimento também denominado discagem preditiva.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelo agente conversando em chamadas DAC para este grupo/especialidade e que foram completadas durante o período abrangido. O tempo de chamadas diretas a agentes também será incluído: • Se essa for a especialidade direta ao agente • Se a especialidade direta ao agente não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente efetuou login • Se a especialidade Direta ao Agente não for atribuída, mas o agente receber chamadas Diretas a Agentes Esta média inclui O_ACDTIME se você possuir Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM).	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelo agente em ACW para DAC e chamada direta a agentes para este grupo/especialidade durante o período de tempo abrangido pelo relatório. As chamadas diretas a agentes são incluídas. • Se essa for a especialidade direta ao agente • Se a especialidade direta ao agente não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente efetuou login • Se a especialidade Direta ao Agente não for atribuída, mas o agente receber chamadas Diretas a Agentes Esta média inclui O_ACWTIME se você possuir Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM).	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>
Tempo DAC	O tempo total gasto pelo agente em chamadas DAC para este grupo/especialidade durante o período. O tempo de chamadas diretas a agentes também será incluído: • Se essa for a especialidade direta ao agente • Se a especialidade direta ao agente não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente efetuou login • Se a especialidade Direta ao Agente não for atribuída, mas o agente receber chamadas Diretas a Agentes	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo ACW	O tempo total gasto pelo agente trabalhando em atividades de pós-atendimento para estas chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes atribuídas a este grupo/especialidade.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Agente Tempo Tocando	O tempo total de chamadas diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram desligadas antes de serem atendidas pelo agente.	I_RINGTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Outro Tempo	O tempo gasto pelo agente fazendo outro trabalho. Para todas os servidores de comunicação, o tempo em **outro** é acumulado quando: • Um agente faz o login no servidor de comunicação pela primeira vez. O CMS rastreia o tempo do agente como **outro** até que o servidor de comunicação notifique o CMS sobre o estado do agente. • O enlace entre o CMS e o servidor de comunicação torna-se operacional. O servidor de comunicação notifica o CMS sobre todos os agentes que efetuaram login. O CMS supõe que esses agentes estejam no estado **outro** até que o servidor de comunicação lhe envie o aviso do estado atual de cada agente. • O tempo **outro** é acumulado quando os agentes estiverem em Operação Automática e Operação Manual. • Colocam qualquer chamada em retenção enquanto não estão realizando qualquer outra atividade. • Discam para fazer uma chamada ou ativar um recurso. • Têm uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade. • Estão disponíveis para outro, para especialidades de tratamento múltiplo de chamadas, mas não para esta especialidade. • Estão conectados a múltiplos grupos/especialidades e estão realizando trabalho para um grupo/especialidade diferente deste grupo/especialidade (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada).	I_OTHERTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelo agente em pausa neste grupo/especialidade.	I_AUXTIME
Tempo Disponível	O tempo total gasto por este agente esperando por chamada DAC no grupo/especialidade.	I_AVAILTIME
Tempo em Serviço	O tempo total que o agente esteve conectado ao grupo/especialidade para o período abrangido.	I_STAFFTIME
Consultas	A quantidade de chamadas para as quais um agente solicitou auxílio do supervisor no grupo/especialidade. Consultas para chamadas diretas a agentes são incluídas aqui.	ASSISTS
Trans Ext	O número de chamadas transferidas por este agente para outro destino durante o período de tempo especificado. Isso é para qualquer chamada transferida.	TRANSFERRED
Chamadas Retidas	O número de chamadas que o agente colocou em retenção. Isso é para qualquer tipo de chamada.	HOLDCALLS
Tempo Méd Reten	O tempo médio gasto pelos chamadores em retenção no agente. Isso é para qualquer tipo de chamada.	HOLDTIME/ HOLDCALLS, <AVG_HOLD_TIME>

Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade

O relatório de Grupo/Especialidade por Localidade mostra as chamadas atendidas, o tempo do agente, a identificação de localidade do terminal do agente e o tempo de trabalho, PAUSA e outros para cada agente em um grupo/especialidade. Este relatório mostra somente o tempo que cada agente trabalhou neste grupo/especialidade específico. Um agente poderia ter trabalhado em outros grupos/especialidades durante o dia. Esse relatório suporta o recurso Rastreamento de Local do Agente, que deve estar ativado para mostrar dados significativos no relatório.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Grupo/Especialidade por Localidade está disponível somente na versão diária.
- Os itens da base de dados para o relatório de Grupo/Especialidade por Localidade são armazenados nas tabelas dagent (diário).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo/Especialidade por Localidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data de Início	O dia para o qual o relatório foi executado. É possível fazer estas seleções na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Identificações de Localidade	As identificações da localidade associada ao agente. Essa Identificação não está associada ao agente pessoalmente, mas sim ao terminal ao qual o agente está conectado. Ela também está associada a uma identificação da localidade de rede da porta no servidor de comunicação. Se o recurso Rastreamento de Local do Agente não estiver disponível no sistema, o campo não irá exibir dados significativos. Para obter mais informações, consulte Como o CMS rastreia dados de DAC na página 31.	LOC_ID
Nome do Agente	Os nomes ou identificações de login dos agentes que efetuaram login no grupo/especialidade selecionado na janela de entrada do relatório.	syn(LOGID)
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram atendidas pelo agente e conectadas durante o intervalo. As chamadas diretas a agentes serão incluídas se esta for a especialidade de agente direto ou se a especialidade de agente direto não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente se conectou. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída na ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto em lugar de um grupo especialidade. Procedimento também denominado discagem preditiva.	ACDCALLS + DA_ACDCALLS, <TOTAL_ACDCALLS>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelo agente conversando em chamadas DAC para este grupo/especialidade e que foram completadas durante o período abrangido. O tempo de chamadas diretas a agentes também será incluído: • Se essa for a especialidade direta ao agente • Se a especialidade direta ao agente não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente efetuou login • Se a especialidade Direta ao Agente não for atribuída, mas o agente receber chamadas Diretas a Agentes Esta média inclui O_ACDTIME se você possuir Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM).	(ACDTIME+ DA_ACDTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_TALK_TIME>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelo agente em ACW para DAC e chamada direta a agentes para este grupo/especialidade durante o período de tempo abrangido pelo relatório. As chamadas diretas a agentes são incluídas. • Se essa for a especialidade direta ao agente • Se a especialidade direta ao agente não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente efetuou login • Se a especialidade Direta ao Agente não for atribuída, mas o agente receber chamadas Diretas a Agentes Esta média inclui O_ACWTIME se você possuir Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM).	(ACWTIME+ DA_ACWTIME)/ (ACDCALLS+ DA_ACDCALLS), <AVG_AGENT_ACW_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo DAC	O tempo total gasto pelo agente em chamadas DAC para este grupo/especialidade durante o período. O tempo de chamadas diretas a agentes também será incluído: • Se essa for a especialidade direta ao agente • Se a especialidade direta ao agente não for medida pelo CMS e esta for a primeira especialidade à qual o agente efetuou login • Se a especialidade Direta ao Agente não for atribuída, mas o agente receber chamadas Diretas a Agentes	I_ACDTIME+ I_DA_ACDTIME, <TOTAL_I_ACDTIME>
Tempo ACW	O tempo total gasto pelo agente trabalhando em atividades de pós-atendimento para estas chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes atribuídas a este grupo/especialidade.	I_ACWTIME+ I_DA_ACWTIME, <TOTAL_I_ACWTIME>
Agente Tempo Tocando	O tempo total de chamadas diretas a agentes e ao grupo/especialidade que foram desligadas antes de serem atendidas pelo agente.	I_RINGTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Outro Tempo	O tempo gasto pelo agente fazendo outro trabalho. Para todos os servidores de comunicação, o tempo em **outro** é acumulado quando: • Um agente faz o login no servidor de comunicação pela primeira vez. O CMS rastreia o tempo do agente como **outro** até que o servidor de comunicação notifique o CMS sobre o estado do agente. • O enlace entre o CMS e o servidor de comunicação torna-se operacional. O servidor notifica o CMS sobre todos os agentes que efetuaram login. O CMS supõe que esses agentes estejam no estado **outro** até que o servidor de comunicação lhe envie o aviso do estado atual de cada agente. • O tempo **outro** é acumulado quando os agentes estiverem em Operação Automática e Operação Manual. • Colocam qualquer chamada em retenção enquanto não estão realizando qualquer outra atividade. • Discam para fazer uma chamada ou ativar um recurso. • Têm uma chamada pessoal tocando sem qualquer outra atividade. • Estão disponíveis para outro, para especialidades de tratamento múltiplo de chamadas, mas não para esta especialidade. • Estão conectados a múltiplos grupos/especialidades e estão realizando trabalho para um grupo/especialidade diferente deste grupo/especialidade (em uma chamada DAC ou em ACW relacionado à chamada).	I_OTHERTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo em PAUSA	O tempo total gasto pelo agente em pausa neste grupo/especialidade.	I_AUXTIME
Tempo Disponível	O tempo total gasto por este agente esperando por chamada DAC no grupo/especialidade.	I_AVAILTIME
Tempo em Serviço	O tempo total que o agente esteve conectado ao grupo/especialidade para o período abrangido.	I_STAFFTIME
Total de Chamadas DAC	O número total de chamadas DAC recebidas na especialidade para a data selecionada.	soma (TOTAL_ACDCALLS)
Tempo Méd DAC Total	O tempo médio DAC total na especialidade para a data selecionada.	AVG_AGENT_TALK_SUM
Tempo Méd ACW Total	O tempo médio ACW total na especialidade para a data selecionada.	AVG_AGENT_ACW_TIME
Tempo DAC Total	O tempo DAC total para a especialidade para a data selecionada.	soma(TOTAL_I_ACD_TIME)
Tempo ACW Total	O tempo ACW total para a especialidade para a data selecionada.	soma(TOTAL_I_ACW_TIME)
Agente Tempo Tocando Total	O agente tempo tocando total para a especialidade para a data selecionada.	soma(I_RINGTIME)
Outro Tempo Total do Agente	O outro tempo total do agente para a especialidade para a data selecionada.	soma(I_OTHERTIME)
Tempo em PAUSA Agente Total	O tempo em PAUSA agente total para a especialidade para a data selecionada.	soma(I_AUXTIME)
Tempo Total Agente Livre	O tempo total para o agente livre para a especialidade para a data selecionada.	soma(I_AVAILTIME)
Tempo Total Agente em Serviço	O tempo total do agente em Serviço para a especialidade para a data selecionada.	soma(I_STAFFTIME)

Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade

O relatório de Resumo do Grupo/Especialidade faz um resumo das atividades para todo um grupo ou especialidade de acordo com a hora. É possível usar este relatório para analisar o desempenho global de um grupo/especialidade ou para comparar dois ou mais grupos/especialidades comparáveis.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Para centrais com vetorização, as chamadas foram colocadas na fila para este grupo ou especialidade como o segundo ou terceiro grupo/especialidade no VDN, porém a disposição da chamada (atendida, abandonada, em fluxo de saída) foi registrada para outro grupo/especialidade.
- Os dados de chamadas diretas a agentes não são incluídos em qualquer dos Relatórios de Grupo/Especialidade. As chamadas diretas a agentes são consideradas chamadas ao agente em vez de chamadas ao grupo/especialidade. Se quiser incluir as chamadas diretas a agentes como chamadas ao grupo/especialidade, você poderá criar um relatório customizado utilizando os dados de tabela de agente.
- O relatório de Resumo do Grupo/Especialidade está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Resumo do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas hsplit (intervalo), dsplit (diário), wsplit (semanal) e msplit (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. Selecione um grupo/especialidade que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 377 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Resumo do Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Intervalos intra-hora para os quais o relatório mostra dados, selecionados na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas DAC completadas de grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem atendidas por um agente.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem abandonadas.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC, para o grupo/especialidade, que foram colocadas em fila de espera para esse grupo/especialidade e atendidas por um agente desse grupo/especialidade. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) na ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto; também denominadas discagem preditiva.	ACDCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelos agentes conversando em chamadas DAC para este grupo/especialidade e que foram completadas durante o intervalo. Esta média inclui O_ACDTIME se você possuir OCM.	ACDTIME/ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelos agentes em tarefas de pós-atendimento associadas com chamadas DAC de saída para este grupo/especialidade. Esta média inclui O_ACWTIME se você possuir OCM.	ACWTIME/ACDCALLS <AVG_ACW_TIME>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade que foram abandonadas enquanto estavam esperando na fila (se este foi o primeiro grupo/especialidade ao qual a chamada foi enfileirada), ou enquanto estavam tocando. Este total inclui as chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se configurado. Inclui também O_ABNCALLS se você tiver OCM. O O_ABNCALLS é o número de chamadas DAC de saída que foram abandonadas pelo ponto remoto.	ABNCALLS
Retdo Máx	O tempo máximo que um chamador esperou na fila e em chamada tocando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirecionado • Receber um sinal de ocupado • Ser desconectado Os valores apresentados na linha de Totais para esta coluna são os valores máximos de Retardo Máximo apresentados nos intervalos individuais.	MAXOCWTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Fluxo de Entrada	O número de chamadas que foram redirecionadas para a fila de espera deste grupo/especialidade a partir de outra fila. As seguintes chamadas são consideradas fluxos de entrada: • Para centrais sem vetorização, as chamadas que fazem um intrafluxo a partir da fila de espera de outro grupo para a fila de espera deste grupo. • Com colocação em fila de espera para múltiplos grupos/especialidades (centrais com vetorização), as chamadas que são colocadas na fila de espera desse grupo/especialidade como um grupo/especialidade não primário e são atendidas por um agente nesse grupo/especialidade ou são abandonadas estando tocando nesse grupo/especialidade. • As chamadas que tocam num agente neste grupo/especialidade e são colocadas na fila para o mesmo grupo/especialidade pelo recurso **Redirecionar quando não houver resposta para um Grupo/Especialidade**. • Quando uma chamada deixa um VDN (por exemplo, por roteamento a um VDN), ou deixa o processamento em vetor (por exemplo, por roteamento a um grupo/especialidade), um fluxo de entrada não é contado para o próximo grupo/especialidade ao qual a chamada é enfileirada.	INFLOWCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Fluxo de Saída	• O número de chamadas, oferecidas a este grupo/especialidade, que foram redirecionadas para outro destino. • Para centrais sem vetorização, os intrafluxos ou interfluxos para outro destino são contados como fluxos de saída. Para centrais com vetorização, um fluxo de saída é contado: • Se a chamada for roteada para outro VDN • Se a chamada for roteada para um número ou dígitos Para centrais com vetorização, um fluxo de saída também é contado: • Se a chamada for colocada na fila para este grupo/especialidade como o grupo/especialidade primário e for redirecionada pelo recurso Redirecionar quando não houver resposta • Se a chamada for colocada na fila de espera para um grupo/especialidade com mensagem de serviço • Se a chamada tocou em um agente neste grupo/especialidade e foi atendida usando captura de chamada • Se a chamada for colocada na fila de espera para este grupo/especialidade como primária e for atendida por um agente em um grupo/especialidade não primário ou abandonada estando tocando em um agente em um grupo/especialidade não primário	OUTFLOWCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Saída	O número de chamadas do ramal de saída feitas por agentes conectados a este grupo/especialidade. As chamadas de saída ACW diretas a agentes não são incluídas. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, as chamadas de saída PAUSA do ramal são incluídas aqui se o grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS <EXT_CALL_OUT>
Tempo Méd Ramal Saída	O tempo médio gasto pelos agentes deste grupo/especialidade em conversação em chamadas de saída do ramal. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, o tempo gasto em chamadas do ramal PAUSA de saída é incluído aqui se este grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	(ACWOUTTIME+AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
Chamadas Removidas da Fila	Para centrais com múltiplas filas para grupo/especialidade, o número de chamadas colocadas na fila de espera para este grupo/especialidade como um grupo/especialidade não primário (isto é, este não foi o primeiro grupo/especialidade para o qual a chamada foi colocada na fila) para o qual o tratamento (atendida, escoada, abandonada, ocupada, desconexão forçada) foi registrado em outro grupo/especialidade.	DEQUECALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Médio para Sair da Fila	Para centrais com fila de grupos/especialidades múltiplos, o tempo médio que as chamadas removidas da fila gastaram na fila para este grupo/especialidade antes de sair da fila.	DEQUETIME/DEQUECALLS
% Tempo DAC	A porcentagem de tempo em serviço que os agentes deste grupo/especialidade gastaram em chamadas DAC e em pós-atendimento para este grupo/especialidade.	100*(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/I_STAFFTIME) <PERCENT_ACD_TIME>
% Chamadas Atendidas	A porcentagem de chamadas, colocadas na fila para o grupo/especialidade, que foram atendidas por agentes para este grupo/especialidade.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED) <PERCENT_CALL_ANS>
Méd Pos Serviço (somente relatório de intervalo)	O número médio de posições designadas (a um grupo ou a um agente *) neste grupo/especialidade durante o intervalo.	I_STAFFTIME/ (INTRVL*60)<AVG_POS_STAFF>
Chams por Pos (somente relatório de intervalo)	O número médio de chamadas atendidas por posição individual, em serviço, durante o intervalo. (Se um agente foi em Serviço durante parte de um intervalo, o cálculo relata o que o agente teria tratado se o agente estivesse em serviço durante o intervalo inteiro.)	(60 * INTRVL * ACDCALLS)/ I_STAFFTIME <CALLS_PER_POS>

Relatórios de Sistema

Esta seção descreve os relatórios de Sistema.

Informações gerais sobre relatórios de Sistema

O que contém um relatório de Sistema

Os relatórios de Sistema permitem acessar os dados de resumo em um conjunto de grupos/especialidades medidos para uma DAC específica, os dados de resumo de todos os grupos/especialidades para uma DAC específica e os dados de chamadas sobre grupos/especialidades semelhantes para DACs diferentes.

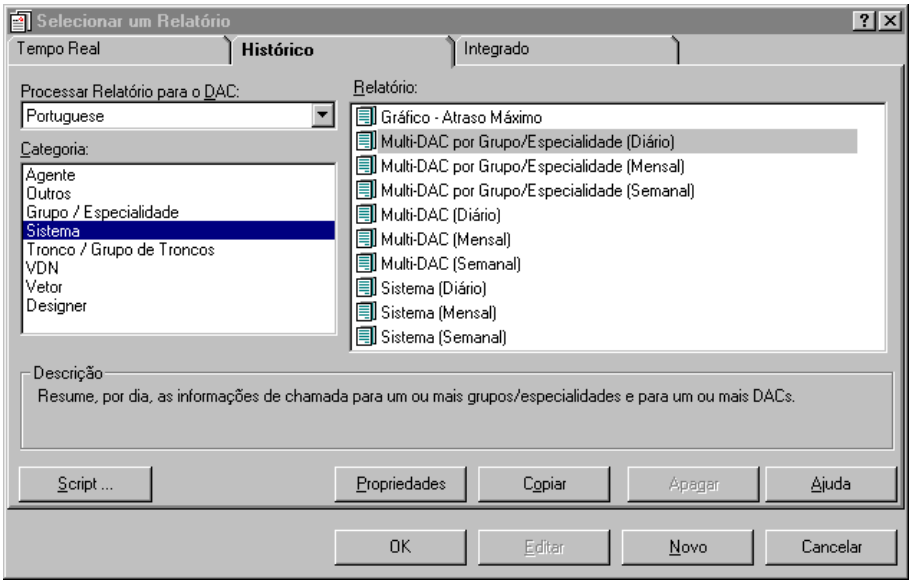
Organização de relatórios de Sistema

A lista a seguir mostra como estão estruturados os relatórios de Sistema no Supervisor.

- Relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema na página 428
- Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade na página 431
- Relatório de Sistema Multi-DAC na página 438
- Relatório de Sistema na página 443

Janela do seletor de relatórios de Sistema

A figura a seguir mostra um exemplo de janela do seletor de relatórios de Sistema: Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela:



Relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema

O relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema mostra o atraso máximo para um grupo/especialidade em uma ou mais DACs para cada dia selecionado. Você pode comparar os grupos/especialidade das DACs e usar as informações para determinar qual DAC tem o maior atraso no atendimento de chamadas.

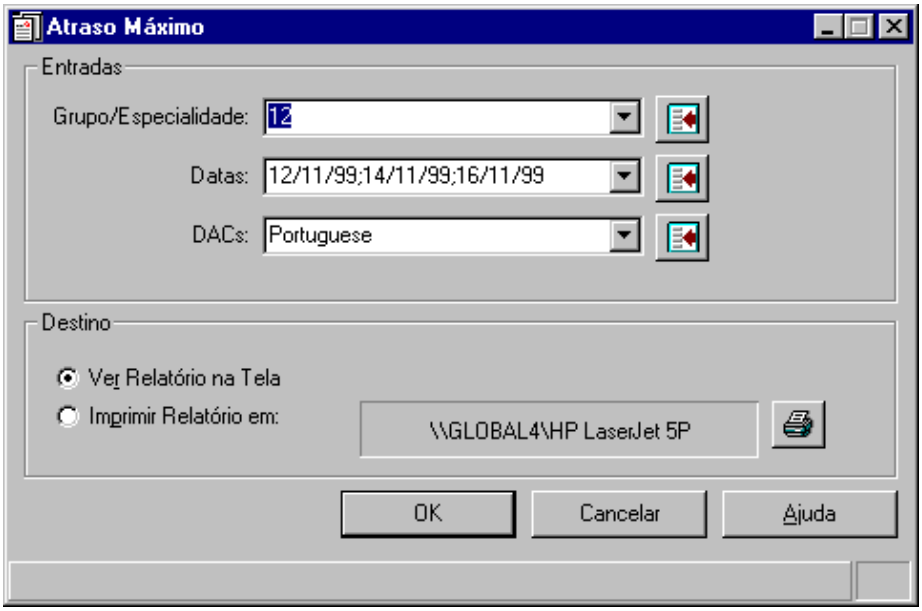
O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Você pode especificar um grupo/especialidade disponível nas DACs.
- O relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema está disponível em uma versão diária.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Gráfico – Atraso Máximo de Sistema são armazenados nas tabelas dsplit (diário).
- Os relatórios de multi-DAC padrão podem incluir informações de até oito DACs.
- Consulte Campos de entrada do relatório de Sistema na página 429 para obter entradas para esse relatório.

Janela de entrada do relatório Gráfico - Atraso Máximo

A figura a seguir mostra um exemplo de janela de entrada Gráfico - Atraso Máximo do Sistema. Para executar o relatório, a janela de entrada do relatório deve estar preenchida.



Campos de entrada do relatório de Sistema

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada.

Campo	Definição
Datas (diário, semanal, mensal)	Digite os dias a serem cobertos pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa
Primeira até Oitava DAC	Digite os nomes ou números de DAC que correspondem ao campo Grupos/Especialidades a seguir.
Grupo/ Especialidade	Digite o nome ou o número apropriado do grupo/especialidade que deseja ver neste relatório. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e introduzido no subsistema Dicionário.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório Gráfico - Atraso Máximo do Sistema

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
Datas	As datas para as quais o relatório será executado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Atraso Máximo – Segundos	O tempo máximo que um chamador esperou na fila e em chamada tocando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirecionado • Receber um sinal de ocupado • Ser desconectado O valor apresentado na linha de Totais é o valor máximo de Retardo Máximo apresentado para os grupos/especialidades individuais.	MAXOCWTIME

Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade

O relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade apresenta as informações de tratamento de chamadas em diferentes grupos/especialidades para diferentes DACs. É possível comparar grupos/especialidades semelhantes em diferentes DACs e usar as informações para:

- Determinar a carga de trabalho
- Avaliar o desempenho no tratamento de chamadas
- Reatribuir agentes
- Executar outras alternativas de configuração de DAC para equilibrar as cargas de trabalho e/ou reduzir o número de chamadas abandonadas

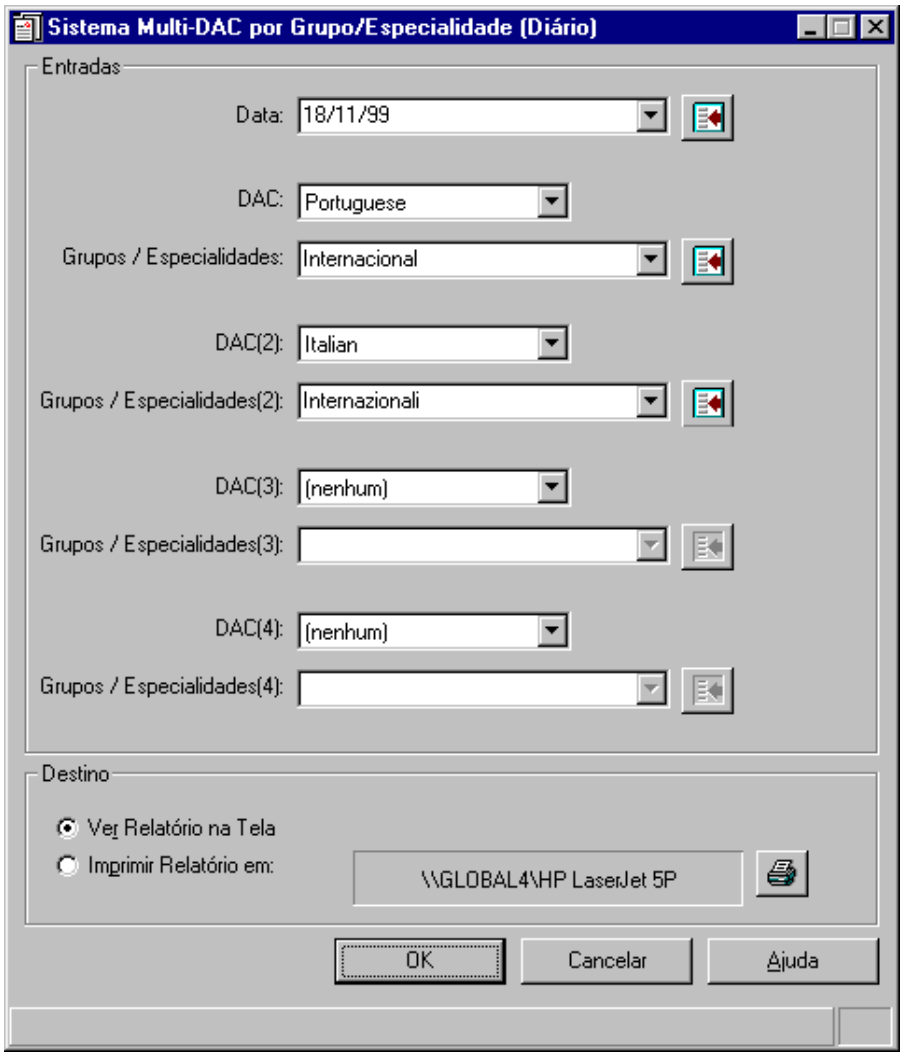
O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- É possível especificar uma lista de grupos/especialidades disponíveis para cada DAC pretendido.
- O relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas dsplit(diário), wsplit (semanal) e msplit (mensal).
- Os relatórios de Multi-DAC Padrão podem incluir informações de até oito DACs.

Janela de entrada do relatório de Multi-DAC por Grupo/Especialidade

A figura a seguir mostra um exemplo de janela de entrada do Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade. Para executar o relatório, a janela de entrada do relatório deve estar preenchida.



Campos de entrada do relatório de Multi-DAC por Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada.

Campo	Definição
Datas (diário, semanal, mensal)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório: • Diário - digite os dias • Semanal - digite a data de início para as semanas Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. • Mensal - digite o primeiro dia dos meses Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa
Primeira até Oitava DAC	Digite o nome ou número de DAC que corresponde ao campo Grupos/Especialidades a seguir.

Campo	Definição
Primeiro até Oitavo Grupos/ Especialidades	Digite os nomes ou os números apropriados do grupo/especialidade que deseja ver neste relatório. Nomes que deseja que apareçam no relatório deverão ter sido previamente definidos e introduzidos no subsistema Dicionário. Você pode digitar mais de um grupo/especialidade usando um ponto-e-vírgula (;) para separar entradas individuais ou usando um hífen para uma faixa de valores.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem atendidas por um agente.	ANSTIME/ ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem abandonadas.	ABNTIME/ ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC, para o grupo/especialidade, que foram colocadas em fila de espera para esse grupo/especialidade e atendidas por um agente desse grupo/especialidade. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) da ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto; também denominadas discagem preditiva.	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelos agentes conversando em chamadas DAC para este grupo/especialidade. Este tempo médio inclui O_ACDTIME se você possuir OCM.	ACDTIME/ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelos agentes em tarefas de pós-atendimento associadas com chamadas DAC de saída para este grupo/especialidade. Este tempo médio inclui O_ACWTIME se você possuir OCM.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade que foram abandonadas enquanto estavam esperando na fila (se este foi o primeiro grupo/especialidade ao qual a chamada foi enfileirada), ou enquanto estavam tocando. Este total inclui as chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se configurado. Inclui também O_ABNCALLS se você tiver OCM. O O_ABNCALLS é o número de chamadas DAC de saída que foram abandonadas pelo ponto remoto.	ABNCALLS
Retdo Máx	O tempo máximo que um chamador esperou na fila e em chamada tocando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirecionado • Receber um sinal de ocupado • Ser desconectado O valor apresentado na linha de Totais é o valor máximo de Retardo Máximo apresentado para os grupos/especialidades individuais.	MAXOCWTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Saída	O número de chamadas do ramal de saída feitas por agentes conectados a este grupo/especialidade. As chamadas de saída ACW diretas a agentes não são incluídas. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, as chamadas de saída PAUSA do ramal são incluídas aqui se o grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <EXT_CALL_OUT>
Tempo Méd Ramal Saída	O tempo médio gasto pelos agentes deste grupo/especialidade em conversação em chamadas de saída do ramal. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, o tempo gasto em chamadas do ramal PAUSA de saída é incluído aqui se este grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/(ACWOUTCALLS + AUXOUTCALLS), <AVG_TALK_TIME_OUT>
% Tempo DAC	A porcentagem de tempo em serviço que os agentes deste grupo/especialidade gastaram em chamadas DAC e em pós-atendimento para este grupo/especialidade.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
% Chamadas Atendidas	A porcentagem de chamadas, colocadas na fila para o grupo/especialidade, que foram atendidas por agentes para este grupo/especialidade.	100*(ACDCALLS/ CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Relatório de Sistema Multi-DAC

O relatório de Sistema Multi-DAC faz um resumo dos dados abrangendo todos os grupos/especialidades na DAC para cada DAC solicitada. Isto permite avaliar e comparar diferentes configurações de DAC para determinar a carga de trabalho e o desempenho no tratamento de chamadas. Após revisar este relatório, é possível selecionar diferentes configurações de DAC para balancear as cargas de trabalho e/ou para reduzir as chamadas abandonadas .

Se você possuir vetorização, poderá criar um relatório customizado contendo o resumo dos dados abrangendo todos os VDNs em vez de todos os grupos/especialidades.

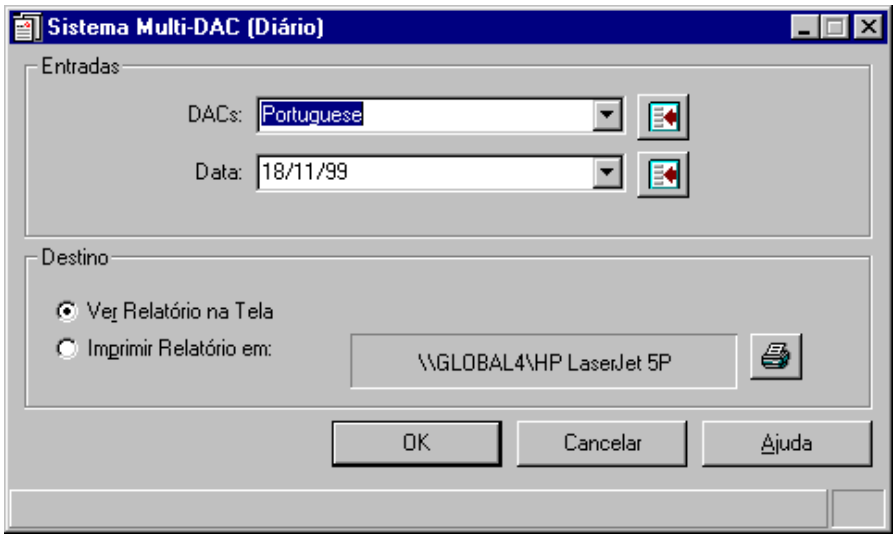
O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Sistema Multi-DAC está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Sistema Multi-DAC são armazenados nas tabelas dsplit(diário), wsplit (semanal) e msplit (mensal).
- Os relatórios de Multi-DAC Padrão podem incluir informações de até oito DACs.

Janela de entrada do relatório de Multi-DAC

A figura a seguir mostra um exemplo de janela de entrada do Sistema Multi-DAC. Para executar o relatório, a janela de entrada do relatório deve estar preenchida.



Campos de entrada do relatório de Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada.

Campo	Definição
Data	Digite a data a ser coberta pelo relatório. • Diário - digite o dia • Semanal - digite a data de início para a semana. Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado • Mensal - digite o primeiro dia do mês
Datas (diário, semanal, mensal)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório: • Diário - digite os dias • Semanal - digite a data de início para as semanas Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado • Mensal - digite o primeiro dia dos meses Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa

Campo	Definição
ACDs (DACs, 1 - 8)	Digite os nomes ou números de DAC apropriadas. Você pode digitar mais de uma DAC usando um ponto-e-vírgula (;) para separar entradas individuais ou usando um hífen para uma faixa de valores.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório de Sistema Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas seleções na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para a qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem atendidas por um agente.	soma(ANSTIME)/ soma(ACDCALLS) <AVG_ANSWER_SPEED_SUM >
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem abandonadas.	soma(ABNTIME)/ soma(ABNCALLS) <AVG_ABANDON_TIME_SUM>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC, do grupo/especialidade, que foram colocadas na fila de espera para grupos/especialidades na DAC e atendidas por um agente para esses grupos/especialidades. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) da ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto; também denominadas discagem preditiva.	soma(ACDCALLS)
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelos agentes conversando em chamadas DAC para este DAC. O tempo médio inclui O_ACDTIME se você possuir OCM.	soma(ACDTIME)/ soma(ACDCALLS) <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelos agentes em tarefas de pós-atendimento para chamadas DAC com esta DAC. Este tempo médio inclui O_ACWTIME se você possuir OCM.	soma(ACWTIME)/soma (ACDCALL S) <AVG_ACW_TIME_SUM>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas DAC colocadas em fila de espera para grupos/especialidades na DAC que abandonaram estando em espera na fila ou tocando. Este total inclui as chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se configurado. Inclui também O_ABNCALLS se você tiver OCM. O O_ABNCALLS é o número de chamadas DAC de saída que foram abandonadas pelo ponto remoto.	soma(ABNCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Retdo Máx	O tempo máximo que um chamador esperou na fila e em chamada tocando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirecionado • Receber um sinal de ocupado • Ser desconectado O valor apresentado na linha de Totais é o valor máximo de Retardo Máximo apresentado para as DACs individuais.	max(MAXOCWTIME)
Chams Ramal Saída	O número de chamadas do ramal de saída feitas por agentes conectados a esta DAC. As chamadas de saída ACW diretas a agentes não são incluídas.	soma(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Tempo Méd Ramal Saída	O tempo médio gasto pelos agentes neste DAC conversando em chamadas de saída do ramal.	soma(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ soma(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT_SUM >
% Tempo DAC	A porcentagem de tempo em serviço que os agentes para os grupos/especialidades deste DAC gastaram em chamadas DAC e em pós-atendimento.	100*(soma(I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ soma(I_STAFFTIME)) <PERCENT_ACD_TIME_SUM>
% Chamadas Atendidas	A porcentagem de chamadas, colocadas na fila para o grupo/especialidade deste DAC, que foram atendidas para estes grupos/especialidades.	100*(soma(ACDCALLS)/ soma(CALLSOFFERED)) <PERCENT_CALL_ANS_SUM>

Relatório de Sistema

O relatório de Sistema faz um resumo das atividades de um conjunto de grupos/especialidades para o mesmo DAC. É possível usar este relatório para comparar o desempenho de grupo/especialidade para os grupos/especialidades que executam funções semelhantes para o mesmo DAC.

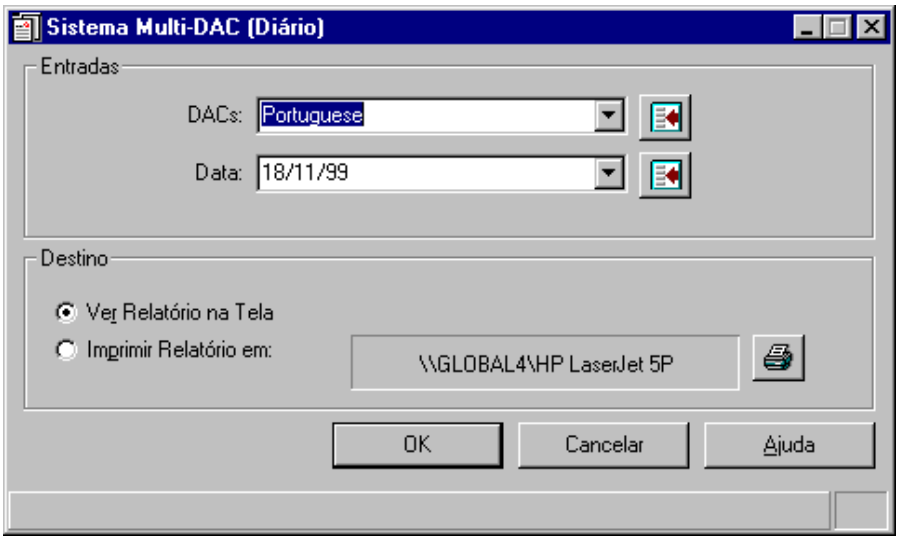
O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Se você tiver um servidor de comunicação sem vetorização, o Fluxo de Saída representa o número de chamadas redirecionadas (por transferência de chamada ou cobertura de chamada) deste grupo para outro destino. Em qualquer caso, os números de resumo para Fluxo de Saída de um grupo podem não corresponder aos números de Fluxo de Entrada de outro grupo. Estes números podem não ter correspondência porque as chamadas podem ter sido colocadas em intrafluxo em grupos sem medida, em ramais na DAC ou em qualquer outro local. Igualmente, o Fluxo de Entrada e o Fluxo de Saída para um determinado grupo tipicamente não são iguais.
- As estatísticas no relatório, tais como % PAUSA (percentual PAUSA), e o número de chamadas de saída nos ramais são indicadores de atividades não diretamente relacionadas ao tráfego de DAC.
- O relatório de Sistema está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Sistema são armazenados nas tabelas dsplit(diário), wsplit (semanal) e msplit (mensal).

Janela de entrada do relatório de Sistema

A figura a seguir mostra um exemplo de janela de entrada do relatório de Sistema. Para executar o relatório, a janela de entrada do relatório deve estar preenchida.



Campos de entrada do relatório de Sistema

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada:

Campo	Definição
Data	Digite a data a ser coberta pelo relatório. • Diário — digite o dia • Semanal - digite a data de início para a semana. Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. • Mensal — digite o primeiro dia do mês Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02)
Grupo/ Especialidade	Digite o nome ou o número apropriado do grupo/especialidade que deseja ver neste relatório. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e introduzido no subsistema Dicionário.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Descrição do relatório de Sistema

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi processado. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	ROW_DATE
ACD (DAC)	O nome ou número da DAC para o qual os dados foram coletados.	syn(ACD)
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número do grupo/especialidade selecionado para esse relatório. É possível fazer estas alterações na janela de entrada de relatório.	syn(SPLIT)
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem atendidas por um agente.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>
Tempo Méd Aban	O tempo médio que as chamadas DAC ao grupo/especialidade ficaram esperando em fila e tocando antes de serem abandonadas.	ABNTIME/ ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME>
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC, para o grupo/especialidade, que foram colocadas em fila de espera para esse grupo/especialidade e atendidas por um agente desse grupo/especialidade. Este total inclui também O_ACDCALLS se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM) da ASAI. O O_ACDCALLS é a quantidade de ACDCALLS que foram realizadas por um adjunto; também denominadas discagem preditiva.	ACDCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelos agentes conversando em chamadas DAC para o grupo/especialidade. Este tempo médio inclui O_ACDTIME se você possuir OCM.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>
Tempo Méd ACW	O tempo médio gasto pelos agentes em tarefas de pós-atendimento associadas com chamadas DAC para o grupo/especialidade. Este tempo médio inclui O_ACWTIME se você possuir OCM.	ACWTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACW_TIME>
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade que foram abandonadas enquanto estavam esperando na fila (se este foi o primeiro grupo/especialidade ao qual a chamada foi enfileirada), ou enquanto estavam tocando. Este total inclui as chamadas com tempos de conversação menores que o valor do temporizador de chamadas virtuais abandonadas, se configurado. Inclui também O_ABNCALLS se você tiver OCM. O O_ABNCALLS é o número de chamadas DAC de saída que foram abandonadas pelo ponto remoto.	ABNCALLS
Retdo Máx	O tempo máximo que um chamador esperou na fila e em chamada tocando antes de: • Ser atendido • Abandonar • Ser redirecionado • Receber um sinal de ocupado • Ser desconectado O valor apresentado na linha de Totais é o valor máximo de Retardo Máximo apresentado nos intervalos individuais.	MAXOCWTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Fluxo de Entrada	O número de chamadas que foram redirecionadas para a fila de espera deste grupo/especialidade a partir de outra fila. As seguintes chamadas são consideradas fluxos de entrada: • Para centrais sem vetorização, as chamadas que fazem um intrafluxo a partir da fila de espera de outro grupo para a fila de espera deste grupo • Com colocação em fila de espera para múltiplos grupos/especialidades, as chamadas que são colocadas na fila de espera desse grupo/especialidade como um grupo/especialidade não primário e são atendidas por um agente nesse grupo/especialidade ou são abandonadas estando tocando para esse grupo/especialidade • As chamadas que tocam num agente neste grupo/especialidade e são colocadas na fila para o mesmo grupo/especialidade pelo recurso **Redirecionar quando não houver resposta para um grupo/especialidade** • Quando uma chamada deixa um VDN (por exemplo, por roteamento a um VDN) ou deixa o processamento em vetor (por exemplo, por roteamento a um grupo/especialidade), um fluxo de entrada não é contado para o próximo grupo/especialidade no qual a chamada é colocada em fila	INFLOWCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Fluxo de Saída	O número de chamadas, oferecidas a este grupo/especialidade, que foram redirecionadas para outro destino. Para centrais sem vetorização, os intrafluxos ou interfluxos para outro destino são contados como fluxos de saída. Para centrais com vetorização, um fluxo de saída é contado: • Se a chamada for roteada para outro VDN • Se a chamada for roteada para um número ou dígitos Um fluxo de saída também é contado: • Se a chamada for colocada na fila para este grupo/especialidade como o grupo/especialidade primário e for redirecionada pelo recurso Redirecionar quando não houver resposta • Se a chamada for colocada na fila de espera para um grupo/especialidade com mensagem de serviço • Se a chamada tocou em um agente neste grupo/especialidade e foi atendida usando captura de chamada • Se a chamada for colocada na fila de espera para este grupo/especialidade como primária e for atendida por um agente em um grupo/especialidade não primário ou abandonada estando tocando em um agente em um grupo/especialidade não primário	OUTFLOWCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Ramal Saída	O número de chamadas do ramal de saída feitas por agentes conectados a este grupo/especialidade. As chamadas de saída ACW diretas a agentes não são incluídas. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, as chamadas de saída PAUSA do ramal são incluídas aqui se o grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	(ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <EXT_CALL_OUT>
Tempo Méd Ramal Saída	O tempo médio gasto pelos agentes deste grupo/especialidade em conversação em chamadas de saída do ramal. Para agentes em múltiplos grupos/especialidades, o tempo gasto em chamadas do ramal PAUSA de saída é incluído aqui se este grupo/especialidade for o primeiro ao qual o agente se conectou, a menos que o agente tenha uma chamada DAC em espera. Neste caso, a chamada de saída é registrada para o grupo/especialidade associado com a chamada DAC.	(ACWOUTTIME+ AUXOUTTIME)/ (ACWOUTCALLS+ AUXOUTCALLS) <AVG_TALK_TIME_OUT>
% Tempo DAC	A porcentagem de tempo em serviço que os agentes deste grupo/especialidade gastaram em chamadas DAC e em pós-atendimento para este grupo/especialidade.	100*((I_ACDTIME+ I_ACWTIME)/ I_STAFFTIME), <PERCENT_ACD_TIME>
% Chamadas Atendidas	A porcentagem de chamadas, colocadas na fila para o grupo/especialidade, que foram atendidas por agentes para este grupo/especialidade.	100*(ACDCALLS / CALLSOFFERED), <PERCENT_CALL_ANS>

Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos

Esta seção descreve os relatórios de tronco e grupo de troncos.

Informações gerais sobre relatórios de Troncos/Grupos de Troncos

O que Contém um Relatório de Tronco/Grupo de Troncos

Os relatórios de Tronco e Grupo de Troncos apresentam dados de tráfego de chamada para um só tronco, fazem o resumo do tráfego de entrada e de saída de cada um dos troncos em um grupo de troncos para o período de tempo especificado, mostram o nível do tráfego de chamadas de entrada e de saída para um grupo de troncos individual ou apresentam a hora de maior movimento do dia para cada grupo de troncos selecionado.

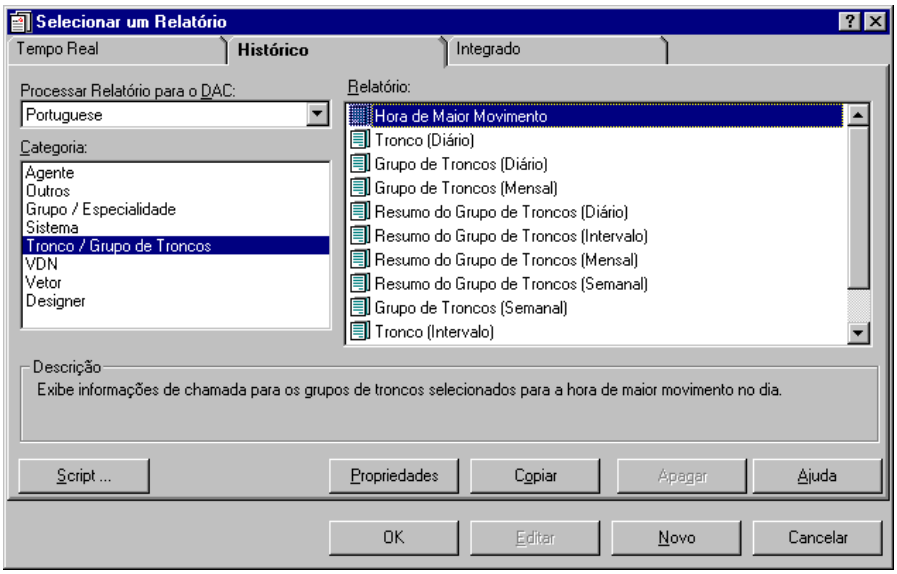
Organização dos Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos

A lista a seguir mostra como os relatórios de Tronco e Grupo de Troncos estão estruturados no Supervisor.

- Relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento na página 457
- Relatório de Tronco na página 460
- Relatório de Grupo de Troncos na página 463
- Relatório de Resumo do Grupo de Troncos na página 466

Janela do seletor de relatórios de Tronco/Grupo de Troncos

A figura a seguir mostra um exemplo de janela do seletor de Relatório de Tronco/Grupo de Troncos. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela:



Campos de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos

Os relatórios desta seção utilizam as janelas de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. Informações específicas de entrada são incluídas nos relatórios. A figura a seguir mostra um exemplo de janela de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. É preciso preencher a janela de entrada do relatório para se executar o relatório.

Campos de entrada do relatório de Grupo de Troncos

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada de relatório histórico de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. Nem todos os relatórios usam todos os campos; consulte as informações do relatório específico que está executando para determinar aquilo que deseja ver. Por exemplo, é possível digitar um tronco ou grupo de troncos para processar o relatório.

Todos os campos possíveis nesta janela são descritos aqui:

Campo	Definição
Grupo de troncos (diário, semanal e mensal)	Digite o nome ou número adequado do grupo de troncos. Consulte a ajuda on-line quanto às entradas numéricas válidas para seu servidor de comunicação em particular.
Data	Digite a data a ser coberta pelo relatório. • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem)

Campo	Definição
Datas (diário, semanal, mensal)	Digite as datas para os dias ou as datas de início para as semanas ou meses a serem abrangidos pelo relatório. • Diário - digite os dias • Semanal - digite a data de início para as semanas Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. • Mensal - digite o primeiro dia dos meses Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa. Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado. A data de início no mês deve ser o primeiro dia do mês.

Campo	Definição
Horas (intervalo)	Digite o horário a ser coberto pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • AM/PM (por exemplo, 7:30AM-5:00PM). • Formato de 24 horas (por exemplo, 7:30-17:00) • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem).
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento

O relatório de Hora de Maior Movimento para o Grupo de Troncos apresenta a hora de pico do dia para cada grupo de troncos selecionado. A hora de pico é calculada como um conjunto de intervalos imediatos perfazendo uma hora (um intervalo de 60 minutos, dois intervalos de 30 minutos ou quatro intervalos de 15 minutos) nos quais o tempo total de retenção para os troncos no grupo de troncos foi o máximo para o dia.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- A Hora de Maior Movimento para o Tronco/Grupo de Troncos encontra-se disponível somente na versão diária.
- A hora de pico é calculada como um conjunto de intervalos imediatos perfazendo uma hora (um intervalo de 60 minutos, dois intervalos de 30 minutos ou quatro intervalos de 15 minutos) nos quais o tempo total de retenção para os troncos no grupo de troncos foi o máximo para o dia.
- Os itens da base de dados para o relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento são armazenados na tabela dtkgrp (diário).
- Não se pode customizar este relatório.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. Selecione um grupo de troncos a ser visto no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos na página 453 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Hora de Maior Movimento do Tronco/Grupo de Troncos

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Nome do Grupo de Troncos	O nome ou número do grupo de troncos para o qual o relatório foi solicitado.	syn(TKGRP)
Hora de Maior Movimento	A hora de início da hora em que o grupo de tronco esteve mais ocupado.	BH_STARTTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd Reten Tronco	O tempo médio de retenção para todas as chamadas de entrada e de saída, que foram completadas durante a hora de maior movimento, no grupo de troncos.	(BH_INTIME+BH_OUTTIME)/ (BH_INCALLS+BH_OUTCALLS)
Chamadas Trafegadas	O total de todas as chamadas de entrada e saída transportadas por este grupo de troncos e completadas durante a hora de maior movimento.	BH_INCALLS+BH_OUTCALLS
Chamadas de Entrada	O número total de chamadas de entrada transportadas por este grupo de troncos que foram completadas durante a hora de maior movimento.	BH_INCALLS
Chams Saída	O número total de chamadas de saída transportadas por este grupo de troncos que foram completadas durante a hora de maior movimento.	BH_OUTCALLS
Chamadas DAC	A quantidade total de chamadas DAC transportadas por esse grupo de troncos, que foram atendidas por um agente e que foram completadas durante a hora de maior movimento.	BH_ACDCALLS + BH_OACDCALLS
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas abandonadas pelos chamadores, neste grupo de troncos, durante a hora de maior movimento. Com vetorização, inclui as chamadas que foram abandonadas no processamento do vetor. Com centrais, inclui todas as chamadas trafegadas pelo grupo de troncos que foram abandonadas, exceto as chamadas diretamente para estações não medidas, que não passaram por um VDN ou grupo/especialidade medido.	BH_ABNCALLS + BH_OABNCALLS
Outras Chams	O número de chamadas que receberam sinal de ocupado, chamadas desconectadas, chamadas de ramais, chamadas curtas e chamadas com tratamento desconhecido.	BH_OTHERCALLS + BH_OOTHERCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Todos os Troncos Ocupados	Porcentagem de tempo durante a hora em que todos os troncos estavam ocupados.	BH_ALLINUSETIME/36
% Ocupação	A porcentagem de tempo durante a hora que os troncos foram ocupados por chamadas de entrada e de saída.	(BH_INTIME + BH_OUTTIME)/100

Relatório de Tronco

O relatório de Tronco apresenta dados de tráfego de chamada para um só tronco. Com este relatório, pode-se revisar os troncos em qualquer grupo de troncos não medido.

É possível usar este relatório para verificar se os níveis de tráfego para um tronco são apropriados para todo o período de tempo especificado. Pode-se também monitorar as chamadas de saída realizadas durante todo o dia.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Tronco está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Tronco são armazenados nas tabelas htrunk (intervalo), dtrunk (diário), wtrunk (semanal) e mtrunk (mensal).
- O item CCS (tráfego) do relatório é o número de incrementos de 100 segundos nos quais o tronco estava ocupado durante o intervalo intra-hora. Um tronco é tomado enquanto a chamada está na fila de espera e conectada a um agente. Portanto, o tempo de espera para chamadas abandonadas é representado nas cifras de CCS. Por exemplo, como meia-hora tem 1800 segundos, o CCS máximo para cada tronco em um grupo de troncos é 18 CCS. Multiplicando 18 CCS pelo número de troncos, em um grupo de troncos, lhe dá a ocupação máxima, para o grupo de troncos, que poderá ser comparado com o seu CCS real. Se o seu intervalo intra-hora for 15 ou 60 minutos, o número será diferente.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. Selecione um grupo de troncos a ser visto no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos na página 453 para obter mais informações.

Descrição do relatório do Tronco

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Nome do Grupo de Troncos	O nome ou número do grupo de troncos para o qual o relatório foi solicitado.	syn(TKGRP)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tronco	O número do tronco (localidade física do equipamento).	EQLOC
ACD (DAC)	Nome ou número de DAC associado ao grupo de troncos.	syn(ACD)
Hora (somente intervalo)	Intervalos intra-hora para os quais o relatório mostra dados, selecionados na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Chamadas de Entrada	O número total de chamadas de entrada transportadas por este tronco que foram completadas durante o período de tempo especificado.	INCALLS
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas de entrada abandonadas pelo chamador durante o período de tempo especificado.	ABNCALLS
Tempo Médio de Retenção do Tronco de Entrada	O tempo médio de retenção para todas as chamadas de entrada completadas durante o período de tempo especificado. O tempo médio de retenção inclui o tempo de processamento no vetor, na fila de espera, em toque de chamada, em conversa e em retenção.	INTIME / INCALLS; <AVG_TRK_HOLD_TIME_IN>
CCS - Entrada	A ocupação total do tronco por chamadas de entrada durante o período de tempo especificado.	I_INOCC / 100
Chams Saída	O número total de chamadas de saída transportadas por este tronco que foram completadas durante o período de tempo especificado.	OUTCALLS
Chams Aban Saída	O número de chamadas DAC - saída (se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída no ASAI) abandonadas no ponto remoto (centrais com ASAI).	O_ABNCALLS
Tempo Médio de Retenção - Tronco Saída	O tempo médio de retenção para todas as chamadas de saída completadas durante o período de tempo especificado.	OUTTIME / OUTCALLS; <AVG_TRK_HOLD_TIM_OUT>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
CCS - Saída	A ocupação total do tronco para chamadas de saída durante o período de tempo especificado.	I_OUTOCC/100
Tempo Ocup Manut	O tempo total de todos os períodos ocupados em manutenção para este tronco, para o período de tempo.	MBUSYTIME

Relatório de Grupo de Troncos

O relatório do Grupo de Troncos faz o resumo do tráfego de entrada e de saída de cada um dos troncos em um grupo de troncos para o período de tempo especificado. É possível usar este relatório para verificar se o número de troncos disponíveis em seus grupos/especialidades é apropriado e para monitorar o número de chamadas de saída.

Também, como ele lista os troncos por localidade física no servidor de comunicação e os totais de falhas de tronco, o relatório do Grupo de Troncos pode ser útil para a localidade e correção de problemas nos troncos.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Grupo de Troncos está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Grupo de Troncos são armazenados nas tabelas dtrunk (diário), wtrunk (semanal) e mtrunk (mensal).
- O item CCS (tráfego) do relatório é o número de incrementos de 100 segundos nos quais o tronco estava ocupado durante o intervalo intra-hora. Um tronco é tomado enquanto a chamada está na fila de espera e conectada a um agente. Portanto, o tempo de espera para chamadas abandonadas é representado nas cifras de CCS. Por exemplo, como meia-hora tem 1800 segundos, o CCS máximo para cada tronco em um grupo de troncos é 18 CCS. Multiplicando 18 CCS pelo número de troncos, em um grupo de troncos, lhe dá a ocupação máxima, para o grupo de troncos, que poderá ser comparado com o seu CCS real. Se o seu intervalo intra-hora for 15 ou 60 minutos, o número será diferente.
- Os troncos que falham são imediatamente colocados no Estado Ocupado em Manutenção.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. Selecione um grupo de troncos a ser visto no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos na página 453 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Grupo de Troncos

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Nome do Grupo de Troncos	O nome ou número do grupo de troncos para o qual o relatório foi solicitado.	syn(TKGRP)
ACD (DAC)	Nome ou número de DAC associado ao grupo de troncos.	syn(ACD)
Tronco	O número do tronco (localidade física do equipamento).	EQLOC
Chamadas de Entrada	O número total de chamadas de entrada transportadas por este tronco que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(INCALLS)
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas de entrada abandonadas pelo chamador durante o período de tempo especificado.	soma(ABNCALLS)
Tempo Médio de Retenção do Tronco de Entrada	O tempo médio de retenção para todas as chamadas de entrada completadas durante o período de tempo. O tempo médio de retenção inclui o tempo de processamento no vetor, na fila de espera, em toque de chamada, em conversa e em retenção.	soma(INTIME)/soma(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
CCS - Entrada	A ocupação total do tronco por chamadas de entrada durante o período de tempo especificado.	soma(I_INOCC)/100
Chams Saída	O número de chamadas de saída transportadas por este tronco e que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(OUTCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams Aban Saída	O número de chamadas DAC - saída (se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída no ASAI) abandonadas no ponto remoto.	soma(O_ABNCALLS)
Tempo Médio de Retenção - Tronco Saída	O tempo médio de retenção para todas as chamadas de saída nesse tronco e que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(OUTTIME)/ soma(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>
CCS - Saída	A ocupação total do tronco para chamadas de saída durante o período de tempo especificado.	soma(I_OUTOCC) / 100
Falhas de Tronco	Número de falhas neste tronco ou número total para o grupo de troncos. Podem ser falhas de hardware ou falhas devido a erros internos do servidor de comunicação.	soma(FAILURES)

Relatório de Resumo do Grupo de Troncos

Os Resumos de Grupo de Troncos mostram o nível do tráfego de chamadas de entrada e de saída para um grupo de troncos individual. É possível usar este relatório para verificar se o número de troncos disponíveis em seus grupos é apropriado e para monitorar o número de chamadas de saída.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O Resumo do Grupo de Troncos está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Resumo do Grupo de Troncos são armazenados nas tabelas htkgrp (intervalo), dtkgrp (diário), wtkgrp (semanal) e mtkgrp (mensal).
- Para as chamadas de entrada e de saída, Chamadas Trafegadas = Chamadas Atendidas + Chamadas Abandonadas + Outras Chamadas. Também, Outras Chamadas = Chamadas que Receberam Sinal de Ocupado + Chamadas Desconectadas pelo servidor de comunicação + Chamadas Atendidas por um Agente Não Medido.
- O item CCS (tráfego) do relatório é o número de incrementos de 100 segundos nos quais o tronco estava ocupado durante o intervalo intra-hora. Um tronco é tomado enquanto a chamada está na fila de espera e conectada a um agente. Portanto, o tempo de espera para chamadas abandonadas é representado nas cifras de CCS. Por exemplo, como meia-hora tem 1800 segundos, o CCS máximo para cada tronco em um grupo de troncos é 18 CCS. Multiplicando 18 CCS pelo número de troncos, em um grupo de troncos, lhe dá a ocupação máxima, para o grupo de troncos, que poderá ser comparado com o seu CCS real. Se o seu intervalo intra-hora for 15 ou 60 minutos, o número será diferente.
- Um Resumo do Grupo de Troncos pode ter duas entradas para um intervalo se a terminação do grupo de troncos mudou durante aquele intervalo. Por exemplo: no início do intervalo, o grupo de troncos 2 termina em VDN58803. Durante o intervalo, a terminação é alterada para VDN58804. O sistema mostra dois registros de grupos de troncos para relatórios (intervalo, diário, semanal e mensal) contendo o intervalo em que foi alterada a terminação.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento. Selecione um grupo de troncos a ser visto no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de Tronco/Grupo de Troncos na página 453 para obter mais informações.

Descrição do Resumo do Grupo de Troncos

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Nome do Grupo de Troncos	O nome ou número do grupo de troncos para o qual o relatório foi solicitado.	syn(TKGRP)
Número de troncos	O número de troncos no grupo de troncos.	TRUNKS
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Intervalos intra-hora para os quais o relatório mostra dados, selecionados na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Chamadas de Entrada	O número total de chamadas de entrada transportadas por este grupo de troncos que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(INCALLS)
Chamadas DAC	O número total de chamadas de entrada ao grupo/especialidade ou diretas a agentes, atendidas pelos agentes, que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(ACDCALLS)
Chamadas de Entrada Abandonadas	O número total de chamadas de entrada abandonadas pelo chamador durante o período de tempo especificado.	soma(ABNCALLS)
Outras Chams	O número de chamadas de entrada que não foram atendidas como chamadas DAC ou que foram abandonadas. Isto inclui chamadas que foram forçadas ocupado, desconectadas, atendidas e chamadas de entrada no ramal (ExtIn), chamadas de fluxo de saída do servidor de comunicação, chamadas de entrada curtas e chamadas com tratamentos desconhecidos.	soma(OTHERCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Médio de Retenção do Tronco de Entrada	O tempo médio de retenção de tronco para todas as chamadas de entrada completadas durante o período. Este é o período de tempo médio em que uma chamada de entrada típica utilizou um tronco (o tronco não pôde ser usado para outra chamada durante esse tempo).	soma(INTIME)/soma(INCALLS) <AVG_TRK_HOLD_IN_SUM>
CCS - Entrada	A ocupação total do tronco por chamadas de entrada durante o período de tempo especificado.	soma(I_INOCC) (em segundos)/100
Chams Saída	O número de chamadas de saída transportadas por este grupo de troncos e que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(OUTCALLS)
Chamadas DAC de Saída	O número total de chamadas de saída (se você tiver o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída no ASAI) que foram oferecidas a um ou mais grupos/especialidades e tratadas por um agente em um desses grupos/especialidades.	soma(O_ACDCALLS)
Chams Aban Saída	O número de chamadas DAC - saída (se você possuir o aplicativo Gerenciamento de Chamadas de Saída no ASAI) abandonadas no ponto remoto.	soma(O_ABNCALLS)
Outras Chams Saída	O número de chamadas de saída que foram atendidas ou abandonadas como chamadas DAC. Isto inclui as chamadas que receberam tom de ocupado ou foram desconectadas pelo servidor de comunicação, chamadas de saída no ramal (ExtOut), chamadas de saída curtas e chamadas com tratamento desconhecido.	soma(O_OTHERCALLS)
Tempo Médio de Retenção - Tronco Saída	O tempo médio de retenção do tronco para as chamadas de saída transportadas por este tronco e que foram completadas durante o período de tempo especificado.	soma(OUTTIME)/ soma(OUTCALLS) <AVG_TRK_HOLD_OUT_SUM>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
CCS - Saída	A ocupação total do tronco para chamadas de saída durante o período de tempo especificado.	soma(I_OUTOCC)/100
Comp Pto Remoto Saída	Número de chamadas de saída que foram atendidas no ponto remoto.	soma(COMPLETED)
Chamadas de Saída Bloqueadas	O número de tentativas de chamadas de saída que foram bloqueadas porque todos os troncos estavam ocupados.	soma(BLOCKAGE)
% Todos os Troncos Ocupados	A porcentagem de tempo que todos os troncos estavam ocupados durante o período de tempo especificado.	Para intervalo 100*soma(ALLINUSETIME) / soma(INTRVL*60) Para diário: <PERCENT_AL_BSY_SUM_D> Para semanal: <PERCENT_AL_BSY_SUM_W> Para mensal: <PERCENT_AL_BSY_SUM_M>
% Ocup Manut	A porcentagem de tempo que os troncos estavam fora de serviço para manutenção durante o período de tempo especificado.	para intervalo: 100*soma(MBUSYTIME) / (avg(INTRVL*60)*soma(TRUNKS) Para diário: <PERCENT_MBUSY_SUM_D> Para semanal: <PERCENT_MBUSY_SUM_W> Para mensal: <PERCENT_MBUSY_SUM_M>

Relatórios de VDN

Esta seção descreve os relatórios de VDN.

Informações gerais sobre relatórios de VDN

O que contém um relatório de VDN

Os relatórios de VDN fornecem as seguintes informações, específicas sobre VDNs e vetores:

- Um resumo do desempenho do tratamento de chamadas DAC de entrada para um VDN específico
- Dados específicos para um único VDN
- O número de chamadas atendidas por um agente medido ou chamadas conectadas a um destino não-DAC (como um terminal atendedor) e chamadas abandonadas que foram processadas por um VDN em um período de tempo selecionado
- Para a hora de maior movimento no dia selecionado, os dados de tratamento de chamada para os VDNs selecionados
- Dados de tratamento de chamada para vários VDNs e DACs

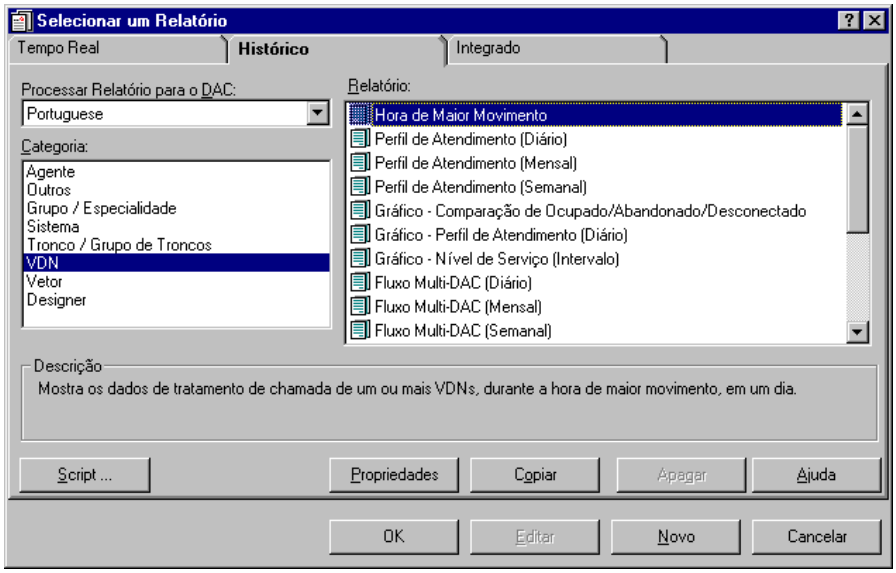
Organização dos relatórios de VDN

A lista a seguir mostra como estão estruturados os relatórios de VDN no Supervisor:

- Relatório de VDN - Hora de Maior Movimento na página 473
- Relatório do Perfil de Atendimento do VDN na página 475
- Relatório Gráfico - VDN Ocupado/Abandonado/Desconectado na página 479
- Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN na página 481
- Relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN na página 485
- Relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC na página 487
- Relatório de VDN na página 491
- Relatório de Preferências de Especialidades de VDN na página 496

Janela do seletor de relatórios de VDN

A figura a seguir mostra um exemplo de janela do seletor de relatórios de VDN. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela.



Campos de entrada do relatório de VDN

Campos de entrada do relatório de VDN

A tabela a seguir descreve os campos de entrada nas janelas de entrada de relatório de VDN. Nem todos os relatórios usam todos os campos; consulte as informações do relatório específico que está executando para determinar aquilo que deseja ver. Geralmente, seleciona-se um VDN para processar o relatório.

Todos os campos possíveis nesta janela são descritos aqui:

Campo	Definição
VDN	Digite o nome ou número do VDN que quer que seja incluído no relatório.
Data	Digite a data a ser coberta pelo relatório. • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem)
Horas (intervalo)	Digite o horário a ser coberto pelo relatório. Use qualquer um dos seguintes formatos: • AM/PM (por exemplo, 7:30AM-5:00PM) • Formato de 24 horas (por exemplo, 7:30-17:00) • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) Selecione as informações na lista suspensa de itens anteriormente utilizados. Durante cada sessão do CMS, o Supervisor menciona os itens selecionados para cada campo de entrada. É possível usar a lista suspensa para selecionar um item para o campo de entrada.
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Relatório de VDN - Hora de Maior Movimento

O relatório de Hora de Maior Movimento por VDN mostra dados de tratamento de chamada da hora de maior movimento no dia selecionado, para cada VDN selecionado.

A hora de maior movimento é o conjunto de intervalos adjacentes, totalizando uma hora, que apresentou a quantidade mais elevada de chamadas de entrada para o VDN. Por exemplo, se o seu sistema armazenar dados em intervalos de 15 minutos, a hora de maior movimento poderia ser os quatro intervalos de 10:15 a.m. a 11:15 a.m. ou os quatro intervalos de 4:30 p.m. a 5:30 p.m.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O item de relatório Chamadas Oferecidas inclui todas as chamadas que entraram no VDN.
- O relatório de Hora de Maior Movimento por VDN está disponível somente na versão de intervalo.
- Os itens da base de dados utilizados no relatório de VDN - Hora de Maior Movimento são armazenados na tabela hvdn (intervalo).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do relatório de VDN - Hora de Maior Movimento

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
ACD (DAC)	DAC associada aos VDNs do relatório. Esta DAC é sempre a DAC atual.	syn(ACD)
Nome do VDN	O número ou nome de cada VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada de relatório).	syn(VDN)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Maior Movimento	A hora de maior movimento é o conjunto de intervalos adjacentes, totalizando uma hora, que apresentou a quantidade mais elevada de chamadas de entrada completadas para o VDN associado.	BH_STARTTIME
Chamadas de Entrada	Quantidade de chamadas ao VDN que completaram durante a hora de maior movimento.	BH_VDNCALLS
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas ao VDN completadas na hora de maior movimento e que foram atendidas por um agente como chamadas DAC ao grupo/especialidade ou diretas a agentes.	BH_ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio gasto pelos agentes conversando com chamadores em chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes completadas durante a hora de maior movimento para o VDN. Não inclui HOLDTIME.	BH_ACDTIME/ BH_ACDCALLS
Chamadas Abandonadas	Quantidade de chamadas ao VDN que foram abandonadas durante a hora de maior movimento.	BH_ABNCALLS
Chamadas com Ocupado Forçado	A quantidade de chamadas que receberam sinal de ocupado forçado enquanto estavam sendo processadas pelo VDN (na hora de maior movimento).	BH_BUSYCALLS
Chams Desc Forçada	A quantidade de chamadas que receberam uma desconexão forçada enquanto estavam sendo processadas pelo VDN (na hora de maior movimento).	BH_DISCCALLS
Outras Chams	A quantidade de chamadas que se conectaram a um destino não-DAC enquanto estavam sendo processadas pelo VDN (na hora de maior movimento).	BH_OTHERCALLS - BH_BUSYCALLS - BH_DISCCALLS

Relatório do Perfil de Atendimento do VDN

O relatório de Perfil de Atendimento VDN mostra as quantidades de chamadas atendidas/conectadas e abandonadas dentro de cada um dos incrementos do nível do serviço administrados para o VDN durante o período de tempo selecionado. O relatório de Perfil de Atendimento VDN mostra também o nível aceitável de serviço administrado para o VDN e a porcentagem de chamadas completadas durante o período de relatório que foram atendidas/desconectadas dentro daquele nível do serviço.

Por que este relatório mostra o tempo que leva para uma chamada ser atendida ou abandonada, pode-se determinar o tempo que os chamadores esperarão pelos agentes, antes de desligar. Com esta informação, é possível determinar a velocidade de atendimento necessária para reduzir o número de chamadas abandonadas.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Perfil de Atendimento VDN estará disponível somente se o recurso Vetorização tiver sido adquirido e autorizado para seu uso.
- Cada uma das dez colunas representa um tempo de espera progressivamente mais longo. Por exemplo, a primeira coluna mostra as chamadas atendidas/conectadas em segundos, maior ou igual a PERIOD1, a segunda coluna mostra as chamadas atendidas/conectadas em segundos, maior ou igual a PERIOD2, porém maior do que os segundos de PERIOD1 e assim por diante.
- As chamadas que recebem um sinal de ocupado forçado ou de desconexão e as chamadas escoadas (por exemplo, roteadas para outro VDN) não são consideradas no relatório de Perfil de Atendimento VDN.
- O relatório de Perfil de Atendimento do VDN está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Perfil de Atendimento do VDN são armazenados nas tabelas dvdn (diário), wvdn (semanal) e mvdn (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Pré-requisitos de administração do sistema

É preciso definir o nível de serviço aceitável e os incrementos do nível do serviço para esse VDN na janela Configuração do Perfil de Atendimento por VDN. Se você não definir o nível de serviço e os incrementos, zero (0) será usado para todos os incrementos e todas as chamadas aparecerão no primeiro incremento. Consulte o documento *Avaya Call Management System Administration* para obter mais informações.

Descrição do relatório de Perfil de Atendimento do VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
VDN	O número ou nome da VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada de relatório).	syn(VDN)
ACD (DAC)	Nome ou número da DAC para a qual o relatório foi processado.	syn(ACD)
Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas de entrada ao VDN atendidas por um agente medido ou conectadas a um destino não-DAC dentro do nível do serviço (como especificado na janela Configuração de Perfil de Atendimento VDN).	100*(soma(ACCEPTABLE)/ soma(INCALLS)), <PERCENT_SERV_LVL_VDN >
Intervalos de Serviço Alterados	Indicação (SIM/NÃO) se os incrementos do perfil de atendimento (na janela Perfil de Atendimento VDN) foram alterados dentro do período abrangido pelo relatório.	syn(YES_NO)
Serviço Aceitável Alterado	Indicação (SIM/NÃO) se o nível de serviço aceitável (na janela Configuração de Perfil de Atendimento VDN) foi alterado dentro do período abrangido pelo relatório.	syn(YES_NO)
Segundos	Os limites superior e inferior em segundos de cada incremento do nível do serviço (como definido na janela Configuração de Perfil de Atendimento VDN). Esses incrementos representam segmentos de tempo de espera progressivamente mais longos, nos quais as chamadas podem ser atendidas por um agente medido, conectadas a um destino não-DAC ou abandonadas.	PERIOD1-9

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACD (DAC)+ Chamadas Conectadas	A quantidade de chamadas que, enquanto trafegadas por este VDN, foram atendidas por um agente medido ou foram conectadas a um destino não-DAC dentro de cada um dos incrementos de nível de serviço. **Conectadas** significa as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	soma(ANSCONNCALLS1), soma(ANSCONNCALLS2) até soma(ANSCONNCALLS10)
Chamadas Abandonadas	Quantidade de chamadas de entrada ao VDN que foram desconectadas antes de serem atendidas dentro de cada um dos incrementos de nível de serviço.	soma(ABNCALLS1), soma(ABNCALLS2) até soma(ABNCALLS10)
ACD (DAC)+ Chamadas Conectadas (total)	A quantidade de chamadas que, enquanto trafegadas por este VDN, foram atendidas por um agente ou foram conectadas (a um destino não-DAC). **Conectadas** significa as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	soma(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
Vel Méd Atend+Con	O tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas completadas durante esse intervalo esperaram antes que fossem atendidas por um agente ou conectadas (a um destino não-DAC). Essa média Inclui as chamadas diretas a agentes. **Conectadas** significa as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	soma(ANSTIME + CONNECTTIME) / soma(ACDCALLS + CONNECTCALLS)
% Atendidas+ Con	Porcentagem de chamadas ao VDN atendidas por um agente medido ou conectadas a um destino não-DAC dentro do nível do serviço. **Conectadas** significa as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	100*(soma(ACDCALLS + CONNECTCALLS) / soma(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ANSCONN >
Chamadas Abandonadas	Quantidade de chamadas que foram abandonadas enquanto eram trafegadas pelo VDN.	soma(ABNCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd Aban	Tempo médio que as chamadas esperaram antes de serem abandonadas pelos chamadores.	soma(ABNTIME)/ soma(ABNCALLS), <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
% Aban	Porcentagem de chamadas abandonadas enquanto trafegadas por este VDN.	100*(soma(ABNCALLS) / soma(INCALLS)), <PERCENT_VDN_ABAN>

Relatório Gráfico - VDN Ocupado/Abandonado/Desconectado

Este relatório mostra a porcentagem de ocupado, abandonado e desconectado para VDNs resumidos em uma DAC para a data especificada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- A DAC selecionada é exibida na parte inferior direita do relatório.
- Uma legenda no lado direito do relatório mostra um esquema de cor para % Ocupado, % Abandonado e % Desconectado.
- % Ocupado refere-se à porcentagem do total de chamadas que estão ocupadas para todos os VDNs na DAC.
- % Abandonado refere-se à porcentagem do total de chamadas que foram abandonadas para todos os VDNs na DAC.
- % Desconectado refere-se à porcentagem do total de chamadas que foram desconectadas para todos os VDNs na DAC.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados são armazenados na tabela dvdn (diário).
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
VDN	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada do relatório).	VDN ou syn(VDN)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACD (DAC)	Nome ou número da DAC que está enviando chamadas ao VDN.	syn(ACD)
Abandonar	A porcentagem do número total de chamadas em todos os VDNs na DAC selecionada que foram abandonadas na data selecionada.	100 * (soma(ABNCALLS/ soma(INCALLS)). Observe que esse cálculo não é um cálculo padrão do CMS – ele só está disponível via relatórios.
Ocupado	A porcentagem do número total de chamadas em todos os VDNs na DAC selecionada que ficaram ocupadas na data selecionada.	100 * (soma(BUSYCALLS)/ soma(INCALLS)). Observe que esse cálculo não é um cálculo padrão do CMS – ele só está disponível via relatórios.
Desconectar	A porcentagem do número total de chamadas em todos os VDNs na DAC selecionada que foram desconectadas na data selecionada.	100 * (soma(DISCCALLS)/ soma(INCALLS)). Observe que esse cálculo não é um cálculo padrão do CMS – ele só está disponível via relatórios.

Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN

Este relatório mostra como as chamadas que você especifica para o VDN estão sendo tratadas em comparação com o nível de serviço aceitável predefinido para a data especificada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Este relatório tem quatro gráficos e exibe, no topo do relatório, uma coleção de itens de dados relacionados ao perfil de atendimento do VDN. A caixa à direita de cada gráfico é uma legenda.
- O gráfico “torta” tridimensional, no quadrante superior esquerdo, mostra o percentual de chamadas DAC atendidas no nível de serviço aceitável predefinido e o percentual de chamadas DAC atendidas fora desse nível. O valor numérico, representado em cada pedaço da torta, é mostrado dentro do gráfico “torta”.
- A área empilhada no quadrante inferior esquerdo do gráfico exibe a quantidade de chamadas DAC atendidas e abandonadas dentro de cada nível de serviço. Observe que o número exibido para cada intervalo de serviço é o limite superior do intervalo. (Se os primeiros dois intervalos forem, por exemplo 5 e 10, o primeiro ponto de dados exibirá os atendimentos/abandonos dentro de 0-5 segundos e o segundo ponto de dados exibirá os atendimentos/abandonos dentro de 6-10 segundos.)
- Os gráficos “torta” tridimensionais, no lado direito do relatório, mostram o Percentual de Distribuição de Atendidas e o Percentual de Distribuição de Abandonadas. O valor numérico, representado em cada pedaço da torta, é mostrado dentro do gráfico “torta”.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados são armazenados na tabela dvdn (diário).
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
VDN	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada do relatório).	VDN ou syn(VDN)
Chamadas DAC	A quantidade total de chamadas atendidas no VDN para aquele dia.	ACDCALLS
Chamadas Abandonadas	A quantidade total de chamadas VDN abandonadas para aquele dia.	ABNCALLS
Nível de Serviço	Mostra o nível de serviço aceitável administrado.	SERVICELEVEL
Intervalos de Serviço Alterados	Mostra se o nível de serviço foi alterado ou não. Um SIM será exibido se o nível de serviço aceitável for alterado durante o período abrangido pelo relatório. Caso contrário, um NÃO será exibido.	syn(SVCLEVELCHG)
Chamadas Atendidas no Intervalo de Serviço	A quantidade de chamadas que, enquanto conectadas a este VDN, foram atendidas por um agente ou foram conectadas a um destino não-DAC dentro de cada um dos incrementos de nível de serviço. **Conectadas** significam as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	soma (ANSCONNCALLS1), soma (ANSCONNCALLS2 até 10)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Atendidas no Intervalo de Serviço	Percentual de chamadas DAC de grupo/especialidade que não foram atendidas por um agente no nível de serviço aceitável predefinido. As chamadas ao grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas, chamadas não atendidas e chamadas DAC de saída feitas por um adjunto (por exemplo, discagem preditiva de saída). As chamadas que não foram atendidas podem incluir as chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e as chamadas colocadas na fila para mais de um grupo e atendidas em outro grupo/especialidade. Porcentagem Dentro do Nível de Serviço não inclui chamadas diretas a agentes.	<PERCENT_ SERV_LVL_SPL>
Atendimentos e Abandonos no Intervalo de Serviço	Percentual de chamadas DAC de grupo/especialidade que não foram atendidas por um agente no nível de serviço aceitável predefinido. As chamadas de grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas, chamadas não atendidas e chamadas DAC de saída originadas por um adjunto. As chamadas que não foram atendidas podem incluir as chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e as chamadas colocadas na fila para mais de um grupo e atendidas em outro grupo/especialidade. Porcentagem Dentro do Nível de Serviço não inclui chamadas diretas a agentes.	< <100-PERCENT_SERV_LVL_SPL>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Intervalo de Serviço – segundos	Os limites superior e inferior em segundos de cada incremento do nível do serviço (como definido na janela Configuração do Perfil de Atendimento do VDN). Estes incrementos representam os segmentos de tempo de espera progressivamente maiores, nos quais as chamadas podem ser atendidas ou abandonadas.	PERIOD1-9
% Distribuição de Atendidas	Um gráfico exibindo a distribuição do percentual de chamadas atendidas no dia durante todos os intervalos.	Nenhum
% Distribuição de Abandonadas	Um gráfico exibindo a distribuição do percentual de chamadas abandonadas no dia durante todos os intervalos.	Nenhum

Relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN

Este relatório exibe a porcentagem de chamadas DAC atendidas no nível de serviço aceitável predefinido, e o percentual de chamadas DAC abandonadas para a data e o VDN especificados.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Cada conjunto de barras verticais é rotulado com a hora de início do intervalo de serviço. A caixa abaixo do gráfico é uma legenda.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados para este relatório são armazenados na tabela hvdn (intervalo intra-hora).
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Esse relatório só fica disponível através da interface do Supervisor.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data	O dia para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
VDN	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada do relatório).	VDN
Segundos	Mostra o nível de serviço real administrado.	SERVICELEVEL

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Serviço Aceitável Alterado	Mostra se o nível de serviço foi alterado ou não. Um SIM será exibido se o nível de serviço aceitável for alterado durante o período abrangido pelo relatório. Caso contrário, um NÃO será exibido.	syn(SVCLEVELCHG)
% Dentro do Nível de Serviço	O percentual de chamadas de entrada ao VDN atendidas por um agente medido ou conectadas a um destino não-DAC no nível do serviço (como especificado na janela Configuração do Perfil de Atendimento do VDN). Os dados são de cada Intervalo intra-hora ou dia especificado (selecionados na janela de entrada de relatório).	<PERCENT_ SERV_LVL_ VDN>
% Chamadas Abandonadas	O percentual de chamadas de entrada que foram abandonadas no VDN.	<PERCENT_ VDN_ABAN>
Horas	Intervalos intra-hora para os quais o relatório exibe os dados (como selecionados na janela de entrada de relatório).	STARTTIME ou STARTTIME + INTRVL

Relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC

O relatório de Fluxo Multi-DAC por VDN mostra dados de tratamento de chamada para os VDNs e DACs selecionados. Este relatório pode apresentar informações de até oito DACs.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Esse relatório somente estará disponível caso o recurso Vetorização tenha sido adquirido e autorizado para seu uso.
- Você deve ter o recurso Interfluxo com Consulta ativa em seu DAC para obter dados de Tentativas e Completamentos de Consulta.
- O item de relatório de Fluxo Externo do VDN inclui apenas as chamadas que fazem roteamento para outro VDN ou para um destino externo (fora da central).
- O item de relatório Interfluxo do Fluxo de VDN inclui as chamadas completadas tanto de Interfluxo com Consulta quanto de Interfluxo não de Consulta.
- O VDN - Fluxo de Chamada Multi-DAC está disponível nas versões diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC são armazenados nas tabelas dvdn (diário), wvdn (semanal) e mvdn (mensal).
- Não se pode customizar este relatório.
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Este relatório pode apresentar informações de até oito DACs. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	O dia, semana ou mês para o qual o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Nome do VDN	O número ou nome de cada VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada de relatório). Se o mesmo nome ou número de VDN for usado em duas ou mais DACs, será repetido para cada DAC.	syn(VDN)
ACD (DAC)	DAC que contém o VDN associado no relatório.	syn(ACD)
Chamadas de Entrada	A quantidade de chamadas ao VDN que foram completadas no período de tempo especificado.	INCALLS soma(INCALLS) (para a linha Totais)
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes para o VDN, completadas durante o período de tempo especificado, que foram atendidas por um agente.	ACDCALLS soma(ACDCALLS) (para a linha Totais)
Chamadas Abandonadas	Número de chamadas DAC ao VDN que foram desligadas antes de serem atendidas durante o período de tempo especificado.	ABNCALLS soma(ABNCALLS) (para a linha Totais)
Chamadas Ocupadas+ Discadas	A quantidade de chamadas ao VDN que, durante o período especificado, receberam um sinal de ocupado forçado ou de desconexão.	BUSYCALLS+ DISCCALLS, <BUSY_DISCONNECT> soma(BUSY+DISCCALLS) (para a linha Totais)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas que, no período de tempo especificado, foram atendidas por um agente em um grupo/especialidade de backup (outro grupo/especialidade diferente do grupo/especialidade principal) enquanto foram trafegadas pelo VDN. Esse item de relatório inclui chamadas de grupo/especialidade de mensagem, chamadas para verificar o backup, chamadas roteadas para grupo/especialidade e chamadas diretas a agentes.	BACKUPCALLS soma(BACKUPCALLS) (para a linha Totais)
Fluxo de Entrada	Número de chamadas que, no período de tempo especificado, foram redirecionadas a este VDN através de um comando **rotear para VDN**. As chamadas são contadas independente de terem permanecido conectadas ao VDN, terem sido abandonadas ou subseqüentemente roteadas para algum outro destino.	INFLOWCALLS soma(INFLOWCALLS) (para a linha Totais)
Fluxo de Saída	Número de chamadas que, no período de tempo especificado, foram roteadas a outro destino através de um comando **rotear para VDN** ou destino externo. Não inclui chamadas roteadas para outro vetor via um passo de **vetor de Go To**.	OUTFLOWCALLS soma(OUTFLOWCALLS) (para a linha Totais)
Interfluxo VDN	A quantidade de chamadas que, no período de tempo especificado, foram roteadas desse VDN para um destino fora do servidor de comunicação. Esse relatório inclui chamadas de Interfluxo com Consulta.	INTERFLOWCALLS soma(INTERFLOWCALLS) (para a linha Totais)
Tentativas de Interfluxo com Consulta	O número de vezes que, no período de tempo especificado, o servidor de comunicação tentou rotear a partir desse VDN utilizando o recurso Interfluxo com Consulta.	LOOKATTEMPTS soma(LOOKATTEMPTS) (para a linha Totais)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Interfluxos com Consulta Completados	A quantidade de chamadas que, no período de tempo especificado, foram roteadas deste VDN com sucesso utilizando o recurso Interfluxo com Consulta.	LOOKFLOWCALLS soma(LOOKFLOWCALLS) (para a linha Totais)
Tentativas de Roteamento por Adjunto	O número de vezes que, no período de tempo especificado, um VDN tentou solicitar roteamento por um adjunto. Esse relatório inclui as tentativas ineficazes de roteamento por adjunto, o que significa que não foi possível ao adjunto, dentro do tempo determinado estabelecido no vetor, rotear a chamada.	ADJATTEMPTS soma(ADJATTEMPTS) (para a linha Totais)
Roteamentos por Adjunto Completados	A quantidade de chamadas que, no período de tempo especificado, foram roteadas satisfatoriamente por um adjunto por um comando **roteamento por adjunto** em um vetor. Esse item de relatório inclui as chamadas diretas a agentes completadas pelo adjunto.	ADJROUTED soma(ADJROUTED) (para a linha Totais)

Relatório de VDN

O relatório de VDN fornece informações históricas para um VDN e um período de tempo especificado. Os relatórios de VDN de intervalo, diário, semanal e mensal apresentam, para um VDN específico, vários tipos de dados que mostram como as chamadas para aquele VDN foram tratadas.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Esse relatório somente estará disponível caso o recurso Vetorização tenha sido adquirido e autorizado para seu uso.
- Se você possuir Seleção de Agentes Especializados (EAS), o relatório de VDN incluirá três colunas de Preferências de Especialidades de VDN no lado direito do relatório.
- O comando **vetor de Go To** permite que DAC processe as chamadas usando mais de um vetor, mesmo que essas chamadas permaneçam conectadas ao VDN original. Assim, para um item de relatório como Chamadas Atend no Principal, os grupos principais nos quais as chamadas são atendidas podem ser citados em um vetor que não seja o primeiro vetor ao qual o VDN foi atribuído.
- O relatório de VDN está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de VDN são armazenados nas tabelas hvdn (intervalo) dvdn (diário), wvdn (semanal) e mvdn (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do relatório de VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Data, Início da Semana ou Início do Mês	Dias, semanas ou meses nos quais o relatório foi executado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Nome do VDN	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada de relatório).	syn(VDN)
ACD (DAC)	Nome ou número da DAC que está enviando chamadas ao VDN.	syn(ACD)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Intervalos intra-hora para os quais o relatório mostra dados, selecionados na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Vetor	O número do vetor ao qual o VDN está atribuído. Se a associação VDN-vetor tiver sido alterada durante o período de relatório, duas linhas serão apresentadas no relatório para o período em questão, uma para cada vetor associado com o VDN.	VECTOR
Chamadas de Entrada	A quantidade de chamadas ao VDN dentro do período de tempo especificado. As chamadas serão contadas independente de terem sido atendidas no VDN, terem sido abandonadas ou terem sido roteadas para algum outro destino.	INCALLS soma(INCALLS)
Fluxo de Entrada	Número de chamadas que, no período de tempo especificado, foram redirecionadas a este VDN através do comando de vetor **rotear para VDN**. As chamadas serão contadas independente de terem sido atendidas no VDN, terem sido abandonadas ou terem sido roteadas para algum outro destino.	INFLOWCALLS soma(INFLOWCALLS)
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC, ao grupo/especialidade e diretas a agentes, completadas durante o período do relatório, e que foram atendidas enquanto transportadas pelo VDN. Inclui as chamadas provenientes de **fila**, **verificar**, **rotear para** grupo/especialidade e **roteamento por adjunto** para um grupo/especialidade ou agente direto.	ACDCALLS soma(ACDCALLS)
Vel Méd Atend	Tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas DAC a grupo/especialidade e diretas a agentes esperaram antes de serem atendidas por um agente.	ANSTIME/ ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd DAC	Tempo médio de conversa, em minutos e segundos, para chamadas DAC a grupo/especialidade e diretas a agentes para este VDN. Não inclui HOLDTIME.	ACDTIME/ ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>
Tempo Méd ACW	Período de tempo médio, no período especificado, gasto pelos agentes em pós-atendimento para chamadas DAC a grupo/especialidade e diretas a agentes neste VDN.	ACWTIME/ ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
Chamadas DAC Principal	A quantidade de chamadas ao VDN completadas durante o período de tempo especificado, que foram atendidas por um agente em um grupo/especialidade principal. As chamadas são direcionadas ao grupo/especialidade principal pelo comando de vetor **fila**. Esse item não inclui chamadas diretas a agentes.	ACDCALLS- BACKUPCALLS soma(ACDCALLS) - soma(BACKUPCALLS)
Chamadas DAC Backup	A quantidade de chamadas ao VDN completadas durante o período de tempo especificado, que foram atendidas por um agente em um grupo/especialidade de backup (outro grupo/especialidade diferente do grupo/especialidade principal). As chamadas podem ser direcionadas a um grupo/especialidade de backup por um comando de vetor **verificar backup**, **grupo/especialidade de mensagens**, **rotear para grupo/especialidade** ou direto a agente. Esse item não inclui chamadas diretas a agentes.	BACKUPCALLS soma(BACKUPCALLS)
Chamadas Conectadas	A quantidade de chamadas para o VDN que foram conectadas a um destino não-DAC. **Conectadas** significa as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	CONNECTCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Médio de Conexão	O tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas ao VDN esperaram antes da conexão a um destino não-DAC. O CMS rastreia a hora de início do momento em que a chamada é conectada ao VDN e de término no momento em que a chamada é conectada a um destino. **Conectadas** significa as chamadas que foram atendidas em um destino não-DAC.	CONNECTTIME / CONNECTCALLS, <AVG_CONNECT_TIME> <AVG_CONNECT_TIME_SUM>
Chamadas Abandonadas	A quantidade de chamadas para a DAC que desligaram enquanto estavam sendo transportadas para este VDN. A quantidade de chamadas aplica-se ao período de tempo especificado.	ABNCALLS soma(ABNCALLS) (para a linha Totais)
Tempo Méd Aban	Tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas abandonadas esperaram neste VDN antes de serem abandonadas. Essa média, que se aplica ao período de tempo especificado, inclui chamadas diretas a agentes.	ABN TIME/ ABNCALLS, <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (para a linha Totais)
% Aban	A porcentagem de chamadas ao VDN que foram abandonadas.	100 * ABNCALLS/INCALLS
Chamadas com Ocupado Forçado	A quantidade de chamadas que, durante o período especificado, receberam um sinal de ocupado forçado enquanto estavam sendo trafegadas pelo VDN.	BUSYCALLS soma(BUSYCALLS) (para a linha Totais)
Chams Desc Forçada	A quantidade de chamadas que, durante o período especificado, receberam uma desconexão forçada enquanto estavam sendo trafegadas pelo VDN.	DISCCALLS soma(DISCCALLS) (para a linha Totais)
% Ocupado	A porcentagem do total de chamadas ao VDN que entraram em ocupado forçado por um passo de vetor.	100 * BUSYCALLS/INCALLS

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Fluxo de Saída	Número de chamadas que, no período de tempo especificado, foram roteadas para outro VDN ou destino externo através de um passo **rotear para** ou de um comando **roteamento por adjunto**. Não inclui chamadas roteadas para um novo vetor via um comando **vetor de Go To**.	OUTFLOWCALLS soma(OUTFLOWCALLS) (para a linha Totais)
% Fluxo de Saída	A porcentagem do total de chamadas ao VDN que foram direcionadas para outro VDN.	100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS
Tempo Méd VDN	Tempo médio, em minutos e segundos, em que as chamadas foram trafegadas pelo VDN, inclusive o tempo de conversação. Essa média, que se aplica ao período de tempo especificado, é para todas as chamadas, inclusive chamadas diretas a agentes, chamadas abandonadas, chamada desconectadas, chamadas de interfluxo e assim por diante.	INTIME/INCALLS, <AVG_VDN_TIME> <AVG_VDN_TIME_SUM> (para a linha Totais)
1ª Espec Pref	Somente para servidores de comunicação com EAS, a primeira especialidade atribuída a este VDN.	SKILL1
2ª Espec Pref	Somente para servidores de comunicação com EAS, a segunda especialidade atribuída a este VDN.	SKILL2
3ª Espec Pref	Somente para servidores de comunicação com EAS, a terceira especialidade atribuída a este VDN.	SKILL3

Relatório de Preferências de Especialidades de VDN

O relatório de Preferências de Especialidades de VDN mostra a quantidade de chamadas atendidas, o tempo médio de conversação e o tempo médio em pós-atendimento de chamadas ao VDN, por preferência de especialidade para as quais foram atendidas. O relatório lista informações para a primeira, segunda e terceira preferências de especialidades de VDN.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Se as preferências de especialidade do VDN forem referenciadas explicitamente no vetor (por exemplo, **fila em especialidade xx** em vez de **fila na 1ª especialidade**), as chamadas atendidas para esta especialidade serão incluídas no relatório.
- O relatório de Preferências de Especialidades de VDN está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para o relatório de Preferências de Especialidades de VDN são armazenados nas tabelas hvdn (intervalo), dvdn (diário), wvdn (semanal) e mvdn (mensal).
- Este relatório utiliza a janela de entrada do relatório de VDN. Selecione um VDN que deseja ver no relatório. Consulte Campos de entrada do relatório de VDN na página 472 para obter mais informações.

Descrição do relatório de Preferências de Especialidades de VDN

A tabela a seguir descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
VDN	Nome ou número do VDN para o qual o relatório foi processado.	syn(VDN)
ACD (DAC)	Nome ou número da DAC para a qual o relatório foi processado.	syn(ACD)
Data, Início da Semana ou Início do Mês	Datas para as quais o relatório foi executado. Para relatórios semanais e mensais, são as datas de início das semanas ou meses.	ROW_DATE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Intervalos abrangidos pelo relatório.	STARTTIME, STARTTIME + INTRVL
Vetor	O número do vetor ao qual o VDN está atribuído. Se a associação VDN-vetor for alterada durante o período de relatório, duas linhas serão apresentadas no relatório para o período em questão, uma para cada vetor associado com o VDN.	VECTOR
Chamadas de Entrada	Quantidade de chamadas de entrada que foram direcionadas ao VDN.	INCALLS soma(INCALLS)
Vel Méd Atend	Velocidade média de atendimento para chamadas DAC a grupo/especialidade ou diretas a agentes que foram completadas durante o período do relatório.	ANSTIME / ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM>
Chamadas Abandonadas	Quantidade de chamadas ao VDN durante o período do relatório que foram desligadas antes de serem atendidas.	ABNCALLS soma(ABNCALLS)
Tempo Méd Aban	Tempo médio que os chamadores ao VDN esperaram antes de serem abandonados.	ABNTIME / ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM>
Chamadas DAC	A quantidade de chamadas DAC à especialidade e diretas a agentes para o VDN, completadas durante o período do relatório, que foram atendidas por um agente. Inclui chamadas vindas de **fila**, **verificar**, **especialidade com mensagem**, **rotear para** especialidade e **roteamento por adjunto** para uma especialidade ou diretas a agentes.	ACDCALLS soma(ACDCALLS)
Tempo Méd DAC	Tempo médio gasto pelos agentes conversando em chamadas DAC a especialidade ou diretas a agentes para este VDN que foram completadas durante o período do relatório. Não inclui HOLDTIME.	ACDTIME / ACDCALLS <AVG_ACD_TALK_TIME> <AVG_ACD_TALK_TIM_SUM>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACW Médio	Tempo médio gasto pelos agentes em pós-atendimento com chamadas DAC a especialidade ou diretas a agentes para este VDN que foram completadas durante o período do relatório.	ACWTIME / ACDCALLS <AVG_ACW_TIME> <AVG_ACW_TIME_SUM>
1ª Espec Pref	A primeira especialidade VDN atribuída a esse VDN.	SKILL1
Chams DAC 1ª Espec	A quantidade de chamadas DAC ao VDN que foram completadas durante o período de relatório e que foram atendidas por um agente na primeira especialidade VDN.	SKILLCALLS1 soma(SKILLCALLS1)
Tempo Méd DAC 1ª Espec	O tempo médio de conversação das chamadas para esse VDN atendidas por agentes na primeira preferência de especialidade de VDN. Não inclui HOLDTIME.	SKILLTIME1 / SKILLCALLS1 soma(SKILLTIME1) / soma(SKILLCALLS1)
Tempo Méd ACW 1ª Espec	O tempo médio em pós-atendimento de chamadas para esse VDN atendidas por agentes na primeira preferência de especialidade de VDN.	SKILLACWTIME1/SKILLCALLS1 soma(SKILLACWTIME1) / soma(SKILLCALLS1)
2ª Espec Pref	A segunda especialidade VDN atribuída a esse VDN.	SKILL2
Chams DAC 2ª Espec	A quantidade de chamadas DAC ao VDN que foram completadas durante o período de relatório e que foram atendidas por um agente na segunda preferência de especialidade de VDN.	SKILLCALLS2 soma(SKILLCALLS2)
Tempo Méd DAC 2ª Espec	O tempo médio de conversação das chamadas para esse VDN atendidas por agentes na segunda especialidade VDN. Não inclui HOLDTIME.	SKILLTIME2 / SKILLCALLS2 soma(SKILLTIME2) / soma(SKILLCALLS2)
Tempo Méd ACW 2ª Espec	O tempo médio em pós-atendimento de chamadas para esse VDN atendidas por agentes na segunda especialidade VDN.	SKILLACWTIME2/SKILLCALLS2 soma(SKILLACWTIME2) / soma(SKILLCALLS2)
3ª Espec Pref	A terceira especialidade VDN atribuída a esse VDN.	SKILL3

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chams DAC 3ª Espec	A quantidade de chamadas DAC ao VDN que foram completadas durante o período de relatório e que foram atendidas por um agente na terceira especialidade VDN.	SKILLCALLS3 soma(SKILLCALLS3)
Tempo Méd DAC 3ª Espec	O tempo médio de conversação das chamadas para esse VDN atendidas por agentes na terceira especialidade VDN. Não inclui HOLDTIME.	SKILLTIME3 / SKILLCALLS3 soma(SKILLTIME3) / soma(SKILLCALLS3) (para a linha Totais)
Tempo Méd ACW 3ª Espec	O tempo médio em pós-atendimento de chamadas para esse VDN atendidas por agentes na terceira especialidade VDN.	SKILLACWTIME3/SKILLCALLS3 soma(SKILLACWTIME3)/ soma(SKILLCALLS3) (para a linha Totais)

Relatório de Vetor

Esta seção descreve o relatório de vetor.

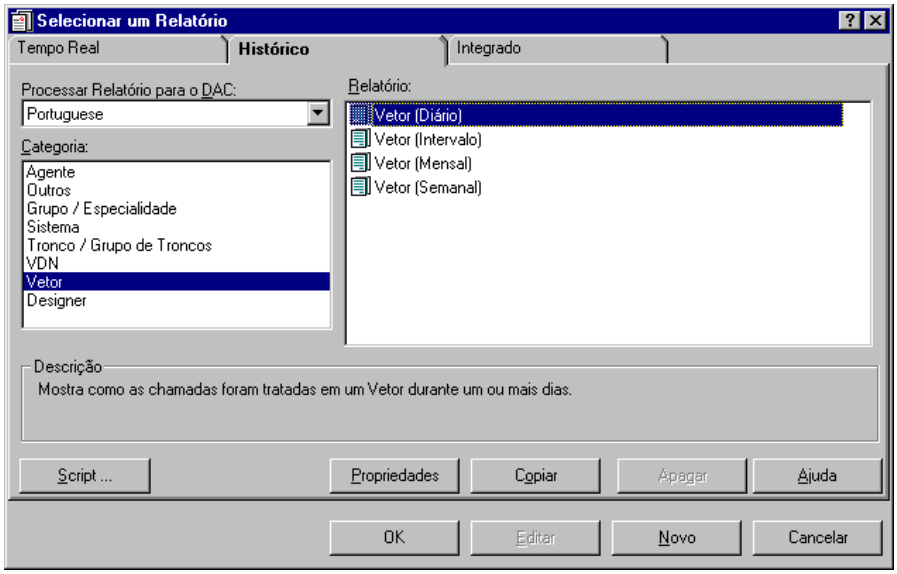
Informações gerais sobre o relatório de Vetor

Organização do relatório de Vetor

O relatório de Vetor está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.

Janela do seletor de relatórios de Vetor

A figura a seguir é um exemplo da janela do seletor de relatórios de Vetor:



Campos de entrada do relatório de Vetor

Campos de entrada do relatório de Vetor

A tabela a seguir descreve os campos da janela de entrada.

Campo	Definição
Vetor	Digite o nome ou número do vetor que quer que seja incluído no relatório.
Data (somente para relatório de intervalo)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório: • É possível usar o formato mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02). • É possível usar uma ordenada menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem).
Data (para relatórios diário, semanal e mensal)	Digite as datas a serem cobertas pelo relatório: • Diário - digite os dias • Semanal - digite a data de início para as semanas. Ao especificar uma data para um relatório semanal, a data deve corresponder ao dia de início da semana selecionado na janela Configuração do Sistema-Intervalos de Armazenamento. Se a data e o dia não corresponderem, a mensagem Nenhum registro encontrado será exibida na linha de estado • Mensal - digite o primeiro dia dos meses Use qualquer um dos seguintes formatos: • O mês/dia/ano (por exemplo, 3/21/02) • Um sinal de ordenada de menos (-) com base na data de hoje (por exemplo, -1 para ontem) • Um ponto-e-vírgula (;) para separar itens de entrada de dados individuais (por exemplo, 3/21/02;3/23/02;3/25/02) • Um hífen para representar uma faixa de datas (por exemplo, 3/21/02-3/25/02). Para as versões semanal e mensal, o relatório inclui as semanas e meses que se iniciam dentro da faixa

Campo	Definição
Horas	Digite o horário a ser coberto pelo relatório. • É possível usar o formato AM/PM (por exemplo, 7:30AM-5:00PM). • É possível usar o formato de 24 horas (por exemplo, 7:30-17:00).
Destino	Escolha um destino do relatório. É possível selecionar **Ver Relatório na Tela** ou **Imprimir Relatório em** e, em seguida, usar o botão Selecionar Impressora para imprimir o relatório em qualquer impressora do Windows. A impressora padrão é apresentada.

Relatório de Vetor

O relatório de Vetor apresenta, para um só vetor, vários tipos de dados que mostram como as chamadas foram tratadas pelo vetor.

Este item de menu só fica disponível se você tiver adquirido o recurso de Vetorização do CMS e se estiver autorizado a usá-lo.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório de Vetor está disponível nas versões de intervalo, diário, semanal e mensal.
- Os itens da base de dados para os relatórios de Vetor são armazenados nas tabelas hvector (intervalo), dvector (diário), wvector (semanal) e mvector (mensal).

Descrição do relatório de Vetor

A tabela a seguir descreve os campos do relatório para o período de tempo abrangido pelo relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Vetor	Número ou nome do vetor para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada de relatório).	syn(VECTOR)
Data, Início da Semana ou Início do Mês	Dia (para relatório de intervalo) ou datas (para relatórios diários, semanais e mensais) para o qual o relatório foi processado (selecionado na janela de entrada de relatório).	ROW_DATE
Hora (somente para relatórios de intervalo)	Intervalos intra-hora para os quais o relatório mostra dados, selecionados na janela de entrada de relatório.	STARTTIME, STARTTIME+INTRVL
Chamadas de Entrada	A quantidade de chamadas processadas pelo vetor, que foram completadas no período de tempo especificado.	INCALLS soma(INCALLS) (para a linha Totais)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Vel Méd Atend	Tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas DAC a grupo/especialidade e diretas a agentes esperaram antes de serem atendidas por um agente. Este item só inclui chamadas que foram atendidas como resultado do processamento por este vetor.	ANSTIME/ACDCALLS <AVG_ANSWER_SPEED> <AVG_ANSWER_SPEED_SUM> (para a linha Totais)
Chamadas DAC Principal	Quantidade de chamadas completadas durante o período de tempo especificado, que foram atendidas por um agente em um grupo/especialidade principal em virtude de processamento por esse vetor. As chamadas são direcionadas ao grupo/especialidade principal pelo comando de vetor **fila**. Esse item não inclui chamadas diretas a agentes.	ACDCALLS-BACKUPCALLS soma(ACDCALLS) - soma(BACKUPCALLS) (para a linha Totais)
Chamadas DAC Backup	A quantidade de chamadas completadas durante o período de tempo especificado, que foram atendidas por um agente em um grupo/especialidade de backup utilizando um comando de vetor diferente de **fila**. Esse item de relatório inclui chamadas de grupo/especialidade de mensagem, chamadas para verificar o backup, chamadas roteadas para grupo/especialidade e chamadas diretas a agentes.	BACKUPCALLS soma(BACKUPCALLS) (para a linha Totais)
Chamadas Abandonadas	A quantidade de chamadas abandonadas pelo chamador enquanto em processamento do vetor. Esse item inclui as chamadas que abandonaram enquanto na fila a um grupo/especialidade ou diretas a agentes ou enquanto estavam tocando em terminais de voz de agentes ou durante processamento em vetor (a chamada não precisa ter sido colocada na fila ainda). A quantidade de chamadas aplica-se ao período de tempo especificado.	ABNCALLS soma(ABNCALLS) (para a linha Totais)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo Méd Aban	Tempo médio, em minutos e segundos, que as chamadas esperaram no vetor antes de serem abandonadas.	ABNTIME/ABNCALLS <AVG_ABANDON_TIME> <AVG_ABANDON_TIME_SUM> (para a linha Totais)
Chamadas com Ocupado Forçado	A quantidade de chamadas que, durante o período de tempo especificado, receberam um sinal de ocupado forçado em conseqüência de processamento por esse vetor.	BUSYCALLS soma(BUSYCALLS) (para a linha Totais)
Chams Desc Forçada	A quantidade de chamadas que, durante o período de tempo especificado, receberam uma desconexão forçada em conseqüência de processamento por esse vetor.	DISCCALLS soma(DISCCALLS) (para a linha Totais)
Fluxo de Entrada	A quantidade de chamadas que, no período de tempo especificado, foram redirecionadas a este vetor de dentro da central através dos comandos **rotear para VDN** e **vetor de Go To**.	INFLOWCALLS soma(INFLOWCALLS) (para a linha Totais)
Fluxo de Saída	Quantidade de chamadas que, no período de tempo especificado, foram redirecionadas a outro destino através de um comando **vetor de Go To**, **rotear para** ou **roteamento por adjunto** para um destino diferente de um grupo/especialidade ou agente direto. (As chamadas roteadas para um grupo/especialidade ou agente direto por meio de um comando **rotear para**, **roteamento por adjunto** ou **grupo/especialidade de mensagem** ainda são rastreadas no vetor.)	OUTFLOWCALLS soma(OUTFLOWCALLS) (para a linha Totais)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Outras Chams	Inclui chamadas com ocupado forçado, desconexão forçada e de fluxo de saída. OTHERCALLS = INCALLS - ACDCALLS -ABNCALLS.	OTHERCALLS
Tempo Médio de Vetor	Tempo médio, em minutos e segundos, de processamento das chamadas pelo vetor. Essa média, que se aplica ao período de tempo especificado do relatório, é para todas as chamadas para o vetor. O item inclui chamadas que foram abandonadas, desconectadas, colocadas em interfluxo e assim por diante. O tempo de conversação não está incluído porque as chamadas são removidas do vetor quando fazem conexão com terminais de voz do agente. O processamento em vetor é interrompido quando os passos **parar** ou **vetor de Go To** é processado, ou o passo **rotear para** é completado satisfatoriamente, ou na conclusão do último passo no vetor, quando um sinal de ocupado ou de desconexão é enviado, quando a chamada abandona ou quando um grupo/especialidade de mensagem ou um comando de roteamento por ajunto é executado com sucesso.	INTIME/INCALLS <AVG_VEC_TIME> <AVG_VEC_TIME_SUM> (para a linha Totais)

Relatórios integrados

Este capítulo apresenta uma rápida descrição de cada relatório integrado disponível e definições dos campos de entrada. Fornece as informações necessárias para se completar qualquer tela de entrada de relatório integrado.

Como este capítulo foi organizado

Cada seção do relatório contém os seguintes cabeçalhos:

- Sobre relatórios integrados na página 508
- Relatórios de Agentes na página 510
- Relatórios de Grupo/Especialidade na página 525
- Relatório de VDN na página 536

Sobre relatórios integrados

Definição de relatórios integrados

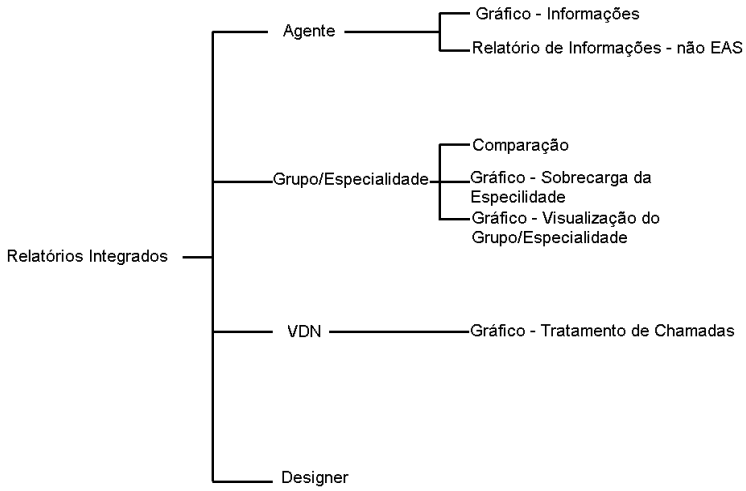
Na guia Relatórios Integrados, é possível selecionar relatórios que se atualizam em tempo real para exibir informações acumuladas a partir de qualquer intervalo iniciado nas últimas 24 horas até o momento em que o relatório estiver sendo gerado. Os relatórios integrados padrão exibem dados das atividades de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), agente, grupo/especialidade, troncos/grupo de troncos, vetor e Número de Diretório do Vetor (VDN). Os relatórios que você vê dependerão do tipo do servidor de comunicação, permissões e desempenho do sistema.

Dados dos relatórios integrados

Após a base de dados históricos ser consultada quanto a um relatório integrado, esses dados não serão atualizados automaticamente. Os dados em tempo real contidos no relatório continuarão a ser atualizados ao final de cada intervalo, mas o relatório deve ser solicitado novamente para obter os dados históricos atualizados. Os dados para o período de tempo solicitado ainda estarão disponíveis.

Diagrama do sistema de relatórios integrados

O diagrama a seguir mostra como está estruturado o sistema de relatórios integrados. Esta seção segue a estrutura de relatórios delineada no diagrama - relatórios de agente são descritos inicialmente, seguidos por relatórios de Grupo/Especialidade e, em seguida, os relatórios de VDN. Os relatórios customizados são descritos no *Avaya Call Management System Supervisor Report Designer User Guide*.



Apresentação de informações do relatório

Os relatórios integrados estarão disponíveis apenas quando você estiver utilizando o aplicativo Supervisor. Eles não estarão disponíveis pelo Terminal ou Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya padrão.

Este capítulo descreve somente os relatórios que estão disponíveis exclusivamente através do Supervisor. Um relatório integrado combina dados históricos e em tempo real para fornecer uma visualização atual do dia. Para obter informações gerais sobre relatórios integrados, consulte Como usar relatórios na página 43, neste documento.

Relatórios de Agentes

Os relatórios de Agentes permitem acessar informações e estatísticas para cada agente a partir de horas de início especificadas.

Informações gerais sobre relatórios de Agentes

Organização de relatórios de Agentes

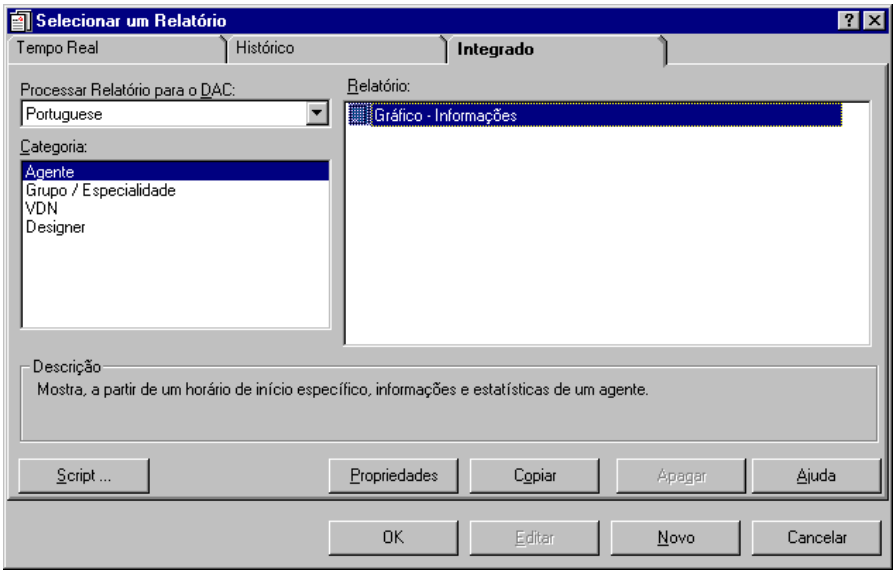
A lista a seguir mostra como os relatórios Integrados de Agentes estão organizados no Supervisor. Dependendo do tipo do servidor de comunicação, você verá o relatório Informações ou o relatório Gráfico - Informações.

- Relatório Gráfico - Informações do Agente na página 513
- Relatório de Informações do Agente na página 520

Janela do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada

Janela do seletor de relatórios de Agentes

Esta figura é o exemplo de uma janela do seletor de relatórios de Agentes. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela:



Campos de entrada do relatório de Agentes

A seção seguinte descreve os campos de entrada nas janelas de entrada de relatório de Agente Integrado. Para executar o relatório, a janela de entrada de relatório deve estar preenchida. Estes campos são os mesmos para todas as janelas de entrada de relatório de Agente.

Campo	Descrição
Agente	Digite o nome do agente. O nome do agente deve estar definido no subsistema Dicionário; caso contrário, as Identificações de Login de agente serão apresentadas.
Hora de Início de Dados de Relatório	Digite o dia e hora (em horário militar ou com a designação de manhã, tarde e noite) que você quer que o relatório inicie a coleta de dados. A hora digitada (ou a hora ajustada para a hora de início do intervalo anterior mais próximo à hora digitada) é utilizada para preencher o campo do relatório Horário de Início de Dados de Relatório. **Nota:** Se nenhuma hora de início de relatório estiver disponível, a hora de início será meia-noite do dia atual. A hora de início do relatório deve ser menos de 24 horas antes do horário atual.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O valor padrão para o campo **Taxa de atualização em segundos** nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Marque esta caixa para ativar os limiares para o relatório.
Executar Minimizado	Marque esta caixa para minimizar o relatório.

Relatório Gráfico - Informações do Agente

O relatório Gráfico - Informações do Agente mostra informações e estatísticas para um agente a partir de uma hora de início de intervalo especificada, nas últimas 24 horas.

Maneiras de acessar o relatório

Este relatório pode ser acessado das seguintes maneiras:

- No menu do seletor de Categoria de Agente Integrado
- Pesquisando-se a fundo a partir dos campos Nome do Agente ou Identificação de Login em outros relatórios (por exemplo, relatórios de Modo de Trabalho, Gráfico - Agente em PAUSA ou janelas de Administração da Central de Atendimento) até se chegar a este relatório

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Se o sistema for um servidor de comunicação que não tenha o recurso Distribuição Automática de Chamadas (DAC), consulte Relatório de Informações do Agente na página 520, neste capítulo para obter detalhes.
- Este relatório está disponível para todas as versões do servidor de comunicação. O conteúdo deste relatório irá variar, dependendo da emissão da central para a qual estiver sendo processado.
- Supervisores podem usar este relatório para acessar informações adicionais sobre um determinado agente, sem ter de executar várias etapas e diferentes relatórios para obter a informação pertinente. Este relatório dá aos supervisores a capacidade de avaliar rapidamente o desempenho de um agente e decidir se este deverá ser adicionado ou removido de uma especialidade.
- Se um agente se desconecta enquanto um relatório Integrado de Agentes está sendo exibido, o tempo designado e o tempo em PAUSA para esse agente podem ser reduzidos, pois o componente em tempo real dos tempos não está mais presente. Reiniciar o relatório fará com que os tempos integrados sejam exibidos mais uma vez.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Gráfico - Informações do Agente são armazenados nas tabelas cagent (intervalo atual) e hagent (intervalo intra-hora).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório Gráfico - Informações do Agente. Consulte Janela do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 511 para obter definições dos campos de entrada.

Informações do servidor de comunicação

A lista a seguir descreve as informações que esse relatório irá conter para o servidor de comunicação:

- Um gráfico bidimensional de barras mostra o tempo gasto pelo agente em cada um dos modos de trabalho desde a hora de início de dados do relatório. Acima do gráfico de barras, encontra-se o texto Tempo Gasto pelo Agente.
- Uma tabela mostra as especialidades atribuídas ao agente e o nível de especialidade, correspondente. Uma barra de rolagem será fornecida se o número de especialidades às quais o agente estiver atribuído exceder o tamanho padrão desta tabela.

Descrição do relatório Gráfico - Informações do Agente

Esta tabela descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Início de Dados de Relatório	O dia e hora em que o relatório começou a coletar dados.	Nenhum item da base de dados.
Agente	Os nomes (ou Identificações de agentes, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos e conectados neste grupo/especialidade.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RINGING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(AWORKMODE) e syn(DIRECTION)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME
Grupo/ Especialidade Ativo	Quando um agente está em uma chamada DAC direta ao agente ou ao grupo/especialidade ou em ACW, este é o grupo/especialidade relacionado com a chamada ou com o ACW. Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, este é nulo (em branco). Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT, este é o grupo/especialidade conectado há mais tempo (OLDEST_LOGON). Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT, a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção, este é o grupo/especialidade conectado há mais tempo (OLDEST_LOGON). Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade com o OLDEST_LOGON. Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo/especialidade relacionado à chamada DAC.	syn(WORKSKILL)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Motivo PAUSA	O código de motivo associado ao estado atual do agente. Este ficará com espaço se o agente não estiver no estado PAUSA. Para agentes em PAUSA, em emissões de servidores de comunicação anteriores ao ECS ou que não possuam o EAS e códigos de motivo ativos, será somente 0 (zero).	syn(AUXREASON)
Especialidade Superior	A primeira especialidade medida, de nível mais alto, administrada de agente, em que o nível da especialidade 1 é o mais alto, e o nível da especialidade 16 é o mais baixo.	syn(TOPSKILL)
Preferência de Tratamento de Chamada	A preferência de tratamento de chamadas do agente. Os valores são em branco, nível de especialidade (LVL), percentual (PCNT) ou maior necessidade (NEED).	syn(PREFERENCE)
Chamadas DAC	As chamadas DAC enfileiradas para o grupo/especialidade que foram atendidas por um agente do grupo/especialidade. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, mas inclui chamadas DAC feitas por um adjunto (discagem preditiva de saída — somente servidores de comunicação com ASAI).	soma(ACDCALLS)
Hora de Login	A hora do dia em que o agente efetuou o login neste SPLIT. Este campo não será definido a menos que o agente tenha efetuado login. Os valores incluem NULL e hora do dia.	LOGONSTART
Mover Pendente?	Uma movimentação para um novo grupo ou especialidade, ou uma mudança de especialidade está pendente para este agente. Esse recurso está disponível somente para edições do servidor de comunicação com o recurso Mover Agente em Serviço.	MOVEPENDING

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Especialidade Direta ao Agente	A especialidade atualmente atribuída como a especialidade direta ao agente. As chamadas diretas a agentes são enfileiradas para essa especialidade.	syn(DA_SKILL)
Chamadas Diretas a Agentes	O número de chamadas DAC diretas a agentes atendidas por ele.	DA_ACDCALLS
Grupo/ Especialidade	O número do grupo/especialidade para o qual os dados foram coletados.	syn(SPLIT)
Nível	O nível de especialidade (1-16) ou nível de reserva (1 ou 2) associado ao SPLIT.	syn(LEVEL)
Percentual	A alocação percentual do agente para este SPLIT. Requer o Avaya Business Advocate.	PERCENT
AVAIL	O tempo desde a hora de início do relatório em que o agente esteve no estado disponível para chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade em qualquer grupo/especialidade. TI_AVAILTIME é gravado para o grupo/especialidade ligado há mais tempo (OLDEST_LOGON). Para operação não-EAS, se um agente efetuou login em múltiplos grupos, e está em modo PAUSA em um grupo e disponível para chamadas DAC em outro grupo. O agente acumula I_AVAILTIME para o grupo em que está disponível e TI_AVAILABLE para o grupo em que está conectado há mais tempo.	soma(TI_AVAILTIME)
ACD (DAC)	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve conversando em chamadas DAC para o SPLIT.	soma(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	O tempo total durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em pós-atendimento (ACW). Este item inclui ACW para chamadas DAC ao grupo/especialidade e ACW não associado à chamada.	soma (I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
PAUSA	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS. TI__ representa o tempo armazenado para o grupo/especialidade conectado há mais tempo.	soma(TI_AUXTIME)
RINGING	O tempo durante o intervalo de coleta em que existiam chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade tocando. Se o agente mudar os modos de trabalho ou atender/realizar outra chamada em vez de atender à chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador ao tocar e é independente das atividades do agente.	soma(I_RINGTIME)
OTHER	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve realizando outro trabalho em todos os grupos/especialidades. Para todos os servidores de comunicação, enquanto em Operação automática ou Operação manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. Para todos os servidores de comunicação, TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com a central ou após o agente efetuar login e antes do CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o estado do agente.	soma(TI_OTHERTIME)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo em Serviço	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em serviço em qualquer grupo/especialidade. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou a especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo.	soma(TI_STAFFTIME)
Tempo PAUSA	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou a especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo.	soma(TI_AUXTIME)
Código de Motivo	O tempo gasto pelo agente em códigos de motivo de PAUSA ativos. É o mesmo que TI_AUXTIME para servidores de comunicação sem códigos de motivo de PAUSA ativos. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para a especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo.	soma(TI_AUXTIME0)

Relatório de Informações do Agente

O relatório de Informações do Agente mostra informações e estatísticas de um agente a partir de uma hora de início especificada.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Este relatório não está disponível com o recurso EAS.
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório Gráfico - Informações do Agente. Consulte Janela do seletor de relatórios de Agentes e campos de entrada na página 511 para obter definições dos campos de entrada.
- Quando um usuário pesquisa a fundo a partir de um nome de agente até um relatório de Informações do Agente e seleciona um relatório integrado, a hora de início de dados do relatório toma como padrão a hora de início especificada na última janela de entrada do relatório integrado. Se um relatório integrado nunca foi digitado, o padrão será definido como meia-noite. Os usuários podem reiniciar esse relatório da mesma forma como pode ser reiniciado qualquer outro relatório e uma outra hora de início de relatório poderá ser especificada quando o relatório for reiniciado.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Informações do Agente são armazenados nas tabelas cagent (intervalo atual) e hagent (intervalo intra-hora).

Este relatório pode ser acessado das seguintes maneiras:

- No menu do seletor de Categoria de Agente Integrado
- Pesquisando-se a fundo a partir dos campos Nome do Agente ou Identificação de Login em outros relatórios (por exemplo, relatórios de Informações do Agente, Modo de Trabalho, Gráfico - Agente em PAUSA ou janelas Administração da Central de Atendimento) até se chegar neste relatório
- Se um agente se desconecta enquanto um relatório Integrado de Agentes está sendo exibido, o tempo designado e o tempo em PAUSA para esse agente podem ser reduzidos, pois o componente em tempo real dos tempos não está mais presente. Reiniciar o relatório fará com que os tempos integrados sejam exibidos mais uma vez.

Descrição do relatório de Informações do Agente

Esta tabela descreve os campos do relatório.

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Início de Dados de Relatório	O dia e hora em que o relatório começou a coletar dados.	Nenhum item da base de dados.
Agente	Os nomes (ou Identificações de agentes, se os nomes não tiverem sido atribuídos no Dicionário) dos agentes atribuídos e conectados neste grupo/especialidade.	syn(LOGID)
Identificação de Login	A identificação de login do agente.	LOGID
Ramal	O ramal do qual o agente efetuou login.	EXTENSION
Estado	O modo de trabalho (estado) atual em que o agente se encontra (AVAIL, ACD (DAC), ACW, AUX, DACD, DACW, RING, UNKNOWN, OTHER, UNSTAFF) e a direção da chamada (em branco, ENTRADA ou SAÍDA).	syn(AWORKMODE) e syn(DIRECTION)
Hora	Tempo decorrido desde a última alteração de WORKMODE do agente para qualquer grupo/especialidade. Este item não será reinicializado se ocorrer uma alteração em DIRECTION, porém o WORKMODE continuará o mesmo. Por exemplo, se o agente passar de PAUSA para AUXOUT para PAUSA, o AGTIME continuará sem reinicialização.	AGTIME

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo Ativo	Quando um agente está em uma chamada DAC direta ao agente ou ao grupo ou em ACW, este é o grupo associado à chamada ou ao ACW. Quando um agente está disponível, em PAUSA ou em OTHER, este é nulo (em branco). Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT, este é o grupo conectado há mais tempo (OLDEST_LOGON). Quando um agente está em uma chamada AUXIN/AUXOUT, a partir do estado disponível, enquanto em PAUSA ou com uma chamada AUXIN/AUXOUT em retenção, este é o grupo/especialidade conectado há mais tempo (OLDEST_LOGON). Quando um agente está em uma chamada AUXIN com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo com o OLDEST_LOGON. Quando um agente está em uma chamada AUXOUT com uma chamada DAC em retenção, este é o grupo relacionado à chamada DAC.	syn(WORKSKILL)
Chamadas DAC	As chamadas DAC enfileiradas para o grupo/especialidade que foram atendidas por um agente do grupo/especialidade. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, mas inclui chamadas DAC feitas por um adjunto (discagem preditiva de saída — somente servidores de comunicação com ASAI).	soma(ACDCALLS)
Mover Pendente?	Uma movimentação para um novo grupo ou especialidade, ou uma mudança de especialidade está pendente para este agente. Esse recurso está disponível somente para edições do servidor de comunicação com o recurso Mover Agente em Serviço.	MOVEPENDING
Chamadas Diretas a Agentes	O número de chamadas DAC diretas a agentes atendidas pelo agente.	soma(DA_ACDCALLS)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Tempo em Serviço	O número atual de agentes especialistas em serviço na especialidade.	soma(TI_STAFFTIME)
AVAIL	O tempo desde a hora de início do relatório em que o agente esteve no estado disponível para chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade em qualquer grupo/especialidade. Para operação não-EAS, se um agente efetuou login em múltiplos grupos, e está em modo PAUSA em um grupo e disponível para chamadas DAC em outro grupo. O agente acumulará I_AVAILTIME para o grupo em que está disponível e TI_AVAILABLE para o grupo conectado há mais tempo.	soma(TI_AVAILTIME)
ACD (DAC)	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve conversando em chamadas DAC para o SPLIT.	soma(I_ACDTIME + I_DA_ACDTIME)
ACW	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve em pós-atendimento (ACW). Este item inclui ACW para chamadas DAC ao grupo/especialidade e ACW não associado à chamada.	soma(I_ACWTIME + I_DA_ACWTIME)
PAUSA	O tempo, durante o intervalo de coleta, em que o agente esteve em PAUSA em todos os grupos/especialidades ou em AUXINCALLS ou AUXOUTCALLS. O TI_ representa o tempo que é armazenado somente para o grupo ou a especialidade em que o agente esteve conectado durante mais tempo.	soma(TI_AUXTIME)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
RINGING	O tempo durante o intervalo de coleta em que existiam chamadas DAC diretas a agentes ou ao grupo/especialidade tocando. Se o agente mudar os modos de trabalho ou atender/realizar outra chamada em vez de atender à chamada que está tocando, I_RINGTIME interromperá a acumulação. RINGTIME é o tempo gasto pelo chamador ao tocar e é independente das atividades do agente.	soma(I_RINGTIME)
OTHER	O tempo durante o intervalo de coleta em que o agente esteve realizando outro trabalho em todos os grupos/especialidades. Enquanto em Operação automática ou Operação manual, o agente colocou qualquer chamada em retenção e não realizou qualquer outra ação, o agente discou para realizar uma chamada ou para ativar um recurso, ou uma chamada a ramal tocou sem nenhuma outra atividade. Para todos os servidores de comunicação, TI_OTHERTIME é coletado para o período de tempo após a ativação do enlace com o servidor de comunicação ou após o agente efetuar login e antes do CMS receber notificação do servidor de comunicação sobre o estado do agente.	soma(TI_OTHERTIME)
Grupo(s) em Serviço	O número do Grupo/Especialidade para o qual os dados foram coletados.	syn(SPLIT)

Relatórios de Grupo/Especialidade

Os relatórios de Grupo/Especialidade do Supervisor permitem acesso às seguintes informações específicas sobre grupos e especialidades:

- O estado atual e os dados acumulados para um ou mais grupos ou especialidades
- O estado de agentes de um grupo/especialidade e as estatísticas acumuladas do grupo/especialidade
- O tempo que cada especialidade especificada gastou em condições normais versus condições de sobrecarga

Informações gerais sobre relatórios de Grupo/Especialidade

Organização dos relatórios de Grupo/Especialidade

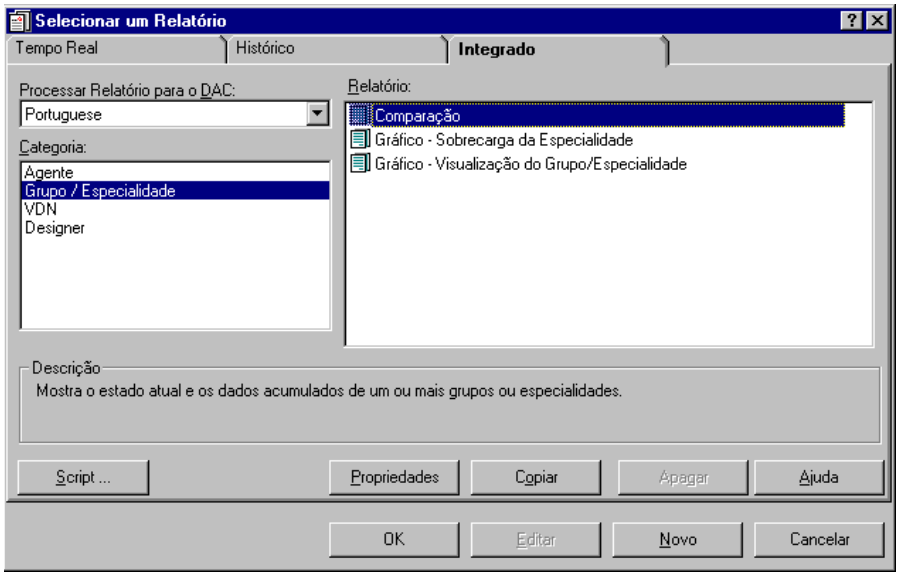
A lista a seguir mostra como os relatórios integrados de Grupo/Especialidade estão organizados:

- Relatório Atual em relação ao Objetivo na página 527
- Relatório Atual em relação ao Objetivo na página 527
- Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade na página 531
- Relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade na página 532

Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade

Janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade

A figura a seguir é o exemplo de uma janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade. Os relatórios são explicados na ordem em que estão relacionados na janela:



Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade

A seção seguinte descreve os campos de entrada nas janelas de entrada do relatório integrado de Grupo/Especialidade. Para executar o relatório, a janela de entrada de relatório deve estar preenchida. Estes campos são os mesmos para todos os relatórios integrados de Grupo/Especialidade:

Campo	Descrição
Grupos/Especialidades	Digite os nomes dos grupos/especialidades apropriados. Qualquer nome que quiser que apareça no relatório deverá ter sido previamente definido e introduzido no subsistema Dicionário.
Hora de Início de Dados de Relatório	Digite o dia e hora (em horário militar ou com a designação de manhã, tarde e noite)que você quer que o relatório inicie a coleta de dados. A hora digitada (ou a hora ajustada para a hora de início do intervalo anterior mais próximo à hora digitada) é utilizada para preencher o campo do relatório Horário de Início de Dados de Relatório. **Nota:** Se nenhuma hora de início de relatório estiver disponível, a hora de início será meia-noite do dia atual. A hora de início do relatório deve ser menos de 24 horas antes do horário atual.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O valor padrão para o campo **Taxa de atualização em segundos** nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Marque esta caixa para ativar os limiares para o relatório.
Executar Minimizado	Marque esta caixa para minimizar o relatório.

Relatório Atual em relação ao Objetivo

O relatório integrado ART (Atual em relação ao Objetivo) exibe as mesmas informações que o relatório em tempo real, exceto pelo fato de que você pode especificar a hora de

início do lado esquerdo do relatório, que indica o andamento da tarefa. O lado esquerdo do relatório em tempo real somente exibe informações sobre o intervalo atual.

Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade

Este relatório mostra o estado atual e os dados acumulados para um ou mais grupos ou especialidades.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Os supervisores ou administradores da central de atendimento, responsáveis por vários grupos/especialidades, podem utilizar este relatório para ver se os grupos/especialidades apresentam dados de tempos de conversação, taxas de abandono e velocidade média de atendimento que sejam comparáveis até um determinado ponto no dia.
- Os itens da base de dados para o relatório Comparação de Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas csplit (intervalo atual) e hsplit (intervalo intra-hora).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Comparação de Grupo/Especialidade. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 526 para obter definições dos campos de entrada.

Descrição do relatório de Comparação de Grupo/Especialidade

Esta tabela descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Início de Dados de Relatório	O dia e hora em que o relatório começou a coletar dados.	Nenhum item da base de dados.
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para o relatório.	syn(SPLIT)
Estado da Especialidade	Estado atual desta especialidade, comparado com os limiares administrados. Requer o Avaya Business Advocate.	SKSTATE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Agentes em Serviço	A identificação de login do agente.	STAFFED
Chamadas em Espera	A número total de chamadas DAC em espera para serem atendidas para cada grupo/especialidade no relatório. Este item inclui chamadas que estão na fila de espera e tocando no terminal de voz de um agente. Também inclui as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE + INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O número de segundos que a chamada mais antiga esperou na fila ou tocando no terminal de voz de um agente para cada grupo/especialidade no relatório. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Chamadas DAC	As chamadas DAC que foram enfileiradas para o grupo/especialidade e atendidas por um agente. Isso não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC originadas por um adjunto (também chamadas de discagem preditiva de saída).	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação para todas as chamadas DAC para o grupo. Não inclui o tempo de retenção em chamadas diretas a agentes, mas inclui o tempo de conversação de todas as chamadas DAC de saída feitas por um adjunto (também chamadas discagem preditiva de saída).	ACDTIME / ACDCALLS, <AVG_ACD_TALK_TIME>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas enfileiradas para cada grupo/especialidade que foram abandonadas antes do atendimento por um agente. Este item inclui as chamadas que estão tocando no terminal de voz, mas não inclui chamadas diretas a agentes. Inclui também o número de chamadas de saída de cada grupo/especialidade abandonadas no ponto remoto antes do atendimento por um agente.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que um chamador esperou antes de desligar.	ABNTIME / ABNCALLS
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila e tocando antes de serem atendidas por um agente. Não inclui chamadas diretas a agentes, porém inclui chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (também denominada discagem preditiva de saída).	ANSTIME / ACDCALLS, <AVG_ANSWER_SPEED>

Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade

Este relatório mostra o período de tempo que cada especialidade específica gastou em condições normais em comparação com condições de sobrecarga, desde a hora de início do relatório até a hora da geração do relatório, a partir de uma hora inicial especificada, nas últimas 24 horas.

Este relatório está disponível somente se você tiver adquirido o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- O relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade é um gráfico de barras verticais.
- Os itens da base de dados para o relatório são armazenados nas tabelas csplit (intervalo atual) e hsplit (intervalo intra-hora).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do relatório de Comparação de Grupo/Especialidade. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 526 para obter definições dos campos de entrada.

Descrição do relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade

Esta tabela descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Grupo/ Especialidade	O nome ou o número dos grupos/especialidades selecionados para o relatório.	syn(SPLIT)
Normal	O tempo que a especialidade gastou abaixo de todos os limiares.	I_NORMTIME
Sobrecarga1	O tempo que a especialidade gastou acima do limiar 1 e abaixo do limiar 2.	I_OL1TIME
Sobrecarga2	O tempo que a especialidade gastou acima do limiar 2.	I_OL2TIME

Relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade

Este relatório mostra o estado de agentes no grupo/especialidade e estatísticas acumuladas do grupo/especialidade.

O que você deve saber sobre este relatório

Aqui estão algumas coisas que você deve saber sobre este relatório:

- Os gerentes da central de atendimento podem utilizar este relatório para um grande número de agentes em um grupo ou em uma especialidade pois, neste caso, precisam de estados de grupo/especialidade, mas não desejam consumir recursos do PC necessários para exibir estado de agente individual de muitos agentes. Os gerentes da central de atendimento podem utilizar este relatório para ver os totais e as médias de um dado grupo ou especialidade até um certo ponto no dia.
- Os itens da base de dados para o relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade são armazenados nas tabelas csplit (intervalo atual) e hsplit (intervalo intra-hora).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada Visualização do Grupo/Especialidade. Consulte Campos de entrada e janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade na página 526 para obter definições dos campos de entrada.

Descrição do relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade

Esta tabela descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Início de Dados de Relatório	O dia e hora em que o relatório começou a coletar dados.	Nenhum item da base de dados.
Estado da Especialidade	Estado atual desta especialidade, comparado com os limiares administrados. Requer o Avaya Business Advocate.	syn(SKSTATE)
AVAIL	O número atual de agentes que estão disponíveis para receber chamadas DAC neste grupo/especialidade.	AVAILABLE

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ACD (DAC)	O número total de agentes conectados a chamadas DAC de entrada e de saída em cada grupo/especialidade. Não inclui chamadas diretas a agentes.	ONACD
ACW	O número atual de POSITIONS em pós-atendimento para este grupo/especialidade. Este item inclui os agentes em chamadas ACWIN/ACWOUT, assim como os agentes em ACW não associados a uma chamada DAC. Não inclui os agentes em ACW para chamadas DAC diretas a agentes.	INACW
PAUSA	O número atual de POSITIONS em modo de trabalho PAUSA para todos os grupos/especialidades, ou em chamadas AUXIN/AUXOUT.	INAUX
RINGING	O número atual de POSITIONS no estado tocando para este grupo/especialidade. Por exemplo, as posições que têm uma chamada DAC ao grupo/especialidade ou direta ao agente tocando para este grupo/especialidade e não estão fazendo qualquer outra coisa. **Nota:** Quando um agente faz ou atende uma chamada do ramal enquanto uma chamada DAC está tocando, essa posição não é mais contada em AGINRING (porque o agente está então em uma chamada AUXIN/OUT). Os agentes em conversação em chamadas DAC que recebem uma chamada forçada de Tratamento de Múltiplas Chamadas (MCH) (para servidores de comunicação posteriores) não são contados em AGINRING (são contados em ONACD).	AGINRING
OTHER	O número atual de POSITIONS realizando outro trabalho.	OTHER
Agentes em Serviço	O número de agentes conectados no grupo/especialidade.	STAFFED

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
% Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas DAC de grupo/especialidade que foram atendidas por um agente dentro do nível de serviço aceitável predefinido. As chamadas ao grupo/especialidade incluem chamadas abandonadas, chamadas não atendidas e chamadas DAC de saída feitas por um adjunto (por exemplo, discagem preditiva de saída). As chamadas que não foram atendidas podem incluir as chamadas com ocupado forçado, chamadas com desconexão forçada, chamadas redirecionadas para outro destino e as chamadas colocadas na fila para mais de um grupo e atendidas em outro grupo/especialidade. Porcentagem Dentro do Nível de Serviço não inclui chamadas diretas a agentes.	100*(ACCEPTABLE/ CALLSOFFERED); soma(PERCENT_SERV_LVL_SPL); <PERCENT_SERV_LVL>
Chamadas em Espera	O número total de chamadas DAC ao grupo/especialidade em espera para serem atendidas. Inclui as chamadas que estão na fila e tocando no terminal de voz de um agente e as chamadas DAC de saída originadas por um adjunto (por exemplo, discagem preditiva de saída). Não inclui chamadas diretas a agentes.	INQUEUE + INRING
Chamadas Há Mais Tempo em Espera	O número de segundos que a chamada DAC mais antiga esperou na fila ou tocando antes de ser atendida. Não inclui chamadas diretas a agentes.	OLDESTCALL
Vel Méd Atend	O tempo médio que as chamadas esperaram na fila ou tocando antes do atendimento por um agente. Não inclui as chamadas diretas a agentes, mas inclui as chamadas de DAC de saída originadas por um adjunto (discagem preditiva de saída).	ANSTIME / ACDCALLS; <AVG_ANSWER_SPEED>

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Chamadas DAC	As chamadas DAC enfileiradas ao grupo/especialidade que foram atendidas por um agente. Não inclui as chamadas diretas a agentes, mas inclui as chamadas DAC feitas por um adjunto (discagem preditiva de saída).	ACDCALLS
Tempo Méd DAC	O tempo médio de conversação (não inclui o tempo em retenção) de todas as chamadas DAC a este grupo/especialidade. Não inclui as chamadas diretas a agentes, mas inclui o tempo de conversação de todas as chamadas DAC feitas por um adjunto (discagem preditiva de saída).	<AVG_ACD_TALK_TIME>
Chamadas Abandonadas	O número total de chamadas enfileiradas para cada grupo/especialidade que foram abandonadas antes do atendimento por um agente. Este item inclui as chamadas que estão tocando no terminal de voz, mas não inclui chamadas diretas a agentes. Inclui também o número de chamadas de saída de cada grupo/especialidade abandonadas no ponto remoto antes do atendimento por um agente.	ABNCALLS
Tempo Méd Aban	O tempo médio que um chamador esperou antes de desligar.	ABNTIME / ABNCALLS; <AVG_ABANDON_TIME>

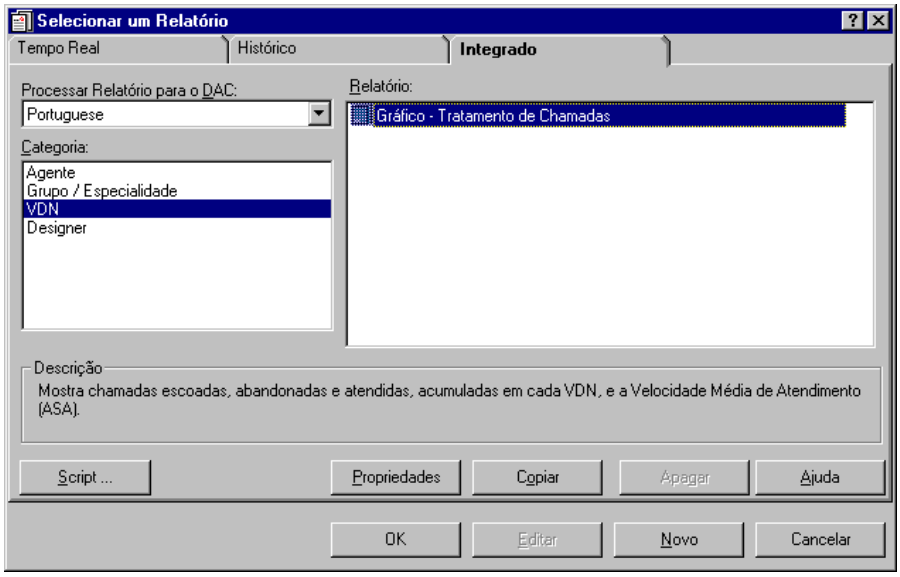
Relatório de VDN

Um relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN permite o acesso a informações específicas sobre chamadas atendidas, abandonadas e de fluxo de saída.

Informações gerais sobre o relatório de VDN

Janela do seletor do relatório de VDN

A figura a seguir é o exemplo de uma janela do seletor de relatórios de VDN:



Campos de entrada do relatório de VDN

Esta tabela descreve os campos de entrada nas janelas de entrada de relatórios integrados de VDN. É preciso preencher a janela de entrada do relatório para se executar o relatório.

Campo	Descrição
VDNs	Digite os números ou nomes (se foram definidos no Dicionário) dos VDNs a serem incluídos no relatório. Pode-se digitar um nome somente se ele tiver sido previamente definido no subsistema Dicionário. Para preencher o campo de entrada, faça o seguinte: 1. Digite as informações solicitadas. 2. Selecione as informações na lista suspensa de itens anteriormente utilizados. Durante cada sessão do CMS, o Supervisor menciona os itens selecionados para cada campo de entrada. Pode-se usar a lista suspensa para selecionar um item para o campo de entrada. 3. Use o botão Procurar para ver todos os itens disponíveis para o campo de entrada e, em seguida, selecione os itens para o campo de entrada. Ao clicar no botão Procurar, é aberta uma janela que permite selecionar itens para o campo de entrada.
Hora de Início de Dados de Relatório	Digite o dia e hora (em horário militar ou com a designação de manhã, tarde e noite)que você quer que o relatório inicie a coleta de dados. A hora digitada (ou a hora ajustada para a hora de início do intervalo anterior mais próximo à hora digitada) é utilizada para preencher o campo do relatório Horário de Início de Dados de Relatório. **Nota:** Se nenhuma hora de início de relatório estiver disponível, a hora de início será meia-noite do dia atual. A hora de início do relatório deve ser menos de 24 horas antes do horário atual.
Atualizar a Cada <#> Segundos	Digite a quantidade de segundos (3 a 600) para especificar a velocidade com que o CMS deve atualizar os dados do relatório. O valor padrão para o campo **Taxa de atualização em segundos** nesta janela é a taxa de atualização mínima atribuída mais 15 segundos. Para descobrir qual é a sua taxa mínima de atualização ou para alterá-la, verifique com o administrador do CMS.
Ativar Limiares de Relatório	Marque esta caixa para ativar os limiares para o relatório.
Executar Minimizado	Marque esta caixa para minimizar o relatório.

Relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN

Este relatório mostra, para cada VDN, o número acumulado de chamadas que foram atendidas, abandonadas e consideradas escoadas. O relatório inclui também a velocidade média de atendimento.

O que você deve saber sobre este relatório

Este relatório mostra em forma de gráfico quantas chamadas DAC, para cada VDN especificado, foram atendidas, abandonadas ou escoadas.

Este relatório consiste em dois gráficos, com uma legenda à direita de cada um.

- O gráfico na parte superior é um gráfico tridimensional de barras coloridos horizontais que exibem os números de chamadas DAC atendidas, abandonadas e escoadas.
- O gráfico na parte inferior é um gráfico linear, onde a Velocidade Média de Atendimento (ASA) Rolante para cada VDN especificado é representada por linhas coloridas.
- Se o sistema for um servidor de comunicação que não tenha o recurso EAS, consulte Relatório de Informações do Agente na página 520 para obter detalhes.
- O tipo de gráfico pode ser alterado. Consulte Como usar relatórios na página 43 para obter mais informações.
- Os itens da base de dados usados para o relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN são armazenados nas tabelas cvdn (intervalo atual) e hvdn (intervalo intra-hora).
- Esse relatório utiliza a janela de entrada do Relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN. Consulte Informações gerais sobre o relatório de VDN na página 536 para obter definições dos campos de entrada.

Descrição do relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN

Esta tabela descreve os campos do relatório:

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
Hora de Início de Dados de Relatório	O dia e hora em que o relatório começou a coletar dados.	Nenhum item da base de dados.
VDN	O número ou nome do VDN para o qual o relatório mostra dados (selecionado na janela de entrada do relatório).	syn(VDN)

Cabeçalho do relatório	Descrição	Item da base de dados, cálculo ou <nome do cálculo>
ASA Rolante	A velocidade média de atendimento fornecida pelo servidor de comunicação para este VDN. Esse valor é enviado ao CMS sempre que é alterado (por exemplo, quando uma chamada é atendida) em um servidor de comunicação com aprimoramentos de vetorização de chamadas.	Velocidade Média de Atendimento (ASA)
Fluxo de Saída	O número de chamadas que foram redirecionadas para outro VDN ou para um destino fora do servidor de comunicação através de um passo **rotear para** ou comando **roteamento por adjunto**, ou que foram redirecionadas para um VDN por intermédio do redirecionamento quando não houver resposta. As chamadas no VDN, roteadas para outros destinos no servidor de comunicação, como grupos/especialidades ou ramais, não são contadas como fluxos de saída do VDN.	OUTFLOWCALLS
Chamadas Abandonadas	O número de chamadas para a DAC, durante o período de relatório, que desligaram enquanto estavam sendo transportadas por este VDN.	ABNCALLS
Chamadas DAC	O número de chamadas DAC ao grupo/especialidade e diretas a agentes completadas durante o período do relatório e que foram atendidas enquanto transportadas pelo VDN. Inclui as chamadas provenientes de **colocar na fila de espera principal**, **verificar backup**, **rotear para** grupo/especialidade e **roteamento por adjunto** para um grupo/especialidade ou agente direto.	ACDCALLS

Glossário

% Fluxo de Saída	A porcentagem de chamadas de entrada no Número de Diretório do Vetor (VDN) que são direcionadas (escoam) para outros VDNs.
% Ocupação de Agente com ACW	Ocupação de agente, exibida como porcentagem, incluindo o tempo de pós-atendimento do agente (ACW) como tempo de trabalho.
% Ocupação de Agente sem ACW	Ocupação de agentes, exibida como porcentagem, *não* incluindo o tempo de ACW do agente como tempo de trabalho.
% Ocupação de Grupo de Agentes com ACW	Ocupação de grupo de agentes, exibida como porcentagem, incluindo o tempo de ACW do agente como tempo de trabalho.
% Ocupação de Grupo de Agentes sem ACW	Ocupação de grupo de agentes, exibida como porcentagem, *não* incluindo o tempo de ACW do agente como tempo de trabalho.
Abandono Direto (DABN)	O estado de um tronco. O chamador abandonou a chamada e o tronco fica disponível rapidamente.
ACD (DAC)	Veja Distribuição Automática de Chamadas.
ACW	Veja Pós-Atendimento.
Agenda	Uma tarefa de atividade ou um grupo de tarefas (como relatórios) de atividades agendado para ser realizado em um horário conveniente e que não atrapalhe a operação da central de atendimento.
Agente	Uma pessoa que atende chamadas a um ramal em um grupo/especialidade DAC. O agente é conhecido pelo Avaya CMS por uma identificação de login digitada em um terminal de voz.
Agente em Serviço	Um Agente que está atualmente logado ao servidor de comunicação.
Agente Há Mais Tempo Livre (MIA)	Um método de distribuição da DAC que mantém uma fila de agentes livres. Um agente é colocado no fim da lista de um determinado grupo quando ele completa uma chamada DAC para esse grupo. O agente continua a avançar na lista desde que permaneça designado e em ACW, Disponível ou em chamadas AUXIN/OUT em ramal a partir do estado Disponível. Se o agente estiver em ACW ou em uma chamada AUXIN/AUXOUT em ramal a partir do estado disponível, ele será marcado como indisponível para receber uma chamada DAC, mas permanecerá na lista, movendo-se para cima. Um agente no modo PAUSA (seja pressionando o botão PAUSA ou efetuando login) não está na lista de agentes elegíveis.

Agente Lógico Um recurso EAS que associa a identificação de login do agente com o ramal físico quando o agente efetua o login. Propriedades como especialidades atribuídas, classe de restrição e rota de cobertura estão associadas à identificação de login, e não ao ramal físico. Isto permite que agentes efetuem login em qualquer aparelho disponível.

Agentes Flexíveis Agentes que têm uma função de Pensando, Backup ou Alocado. Agentes Superiores e de Reserva não são agentes Flexíveis. Consulte o Avaya Business Advocate User Guide.

AI Veja Operação Automática.

Algoritmo Um conjunto de regras ou instruções bem definidas para a solução de um problema. Por exemplo, a execução de um cálculo em um número finito de passos. A expressão de um algoritmo em notação formal é uma das principais etapas de um programa de software.

ANI Veja Identificação Automática de Número.

Anúncio Uma mensagem gravada que, em geral, informa o chamador sobre o destino a que chegou a chamada. O anúncio também tenta muitas vezes persuadir o chamador a permanecer na linha. Com a Vetorização de Chamada, os anúncios podem ser parte do processamento de chamada de um vetor. Um anúncio é atribuído a um vetor quando seu número é digitado.

Anúncio de Origem do VDN (VOA) Um anúncio curto que é atribuído a um Número de Diretório do Vetor (VDN) através de administração do servidor de comunicação. O VOA define a origem ou o objetivo de uma chamada para o agente da central de atendimento que atende a chamada.

Apagar Uma ação do CMS que remove da base de dados a entrada na janela.

ASA Veja Velocidade Média de Atendimento.

ASA Rolante Veja Velocidade Média de Atendimento (ASA).

ASAI Veja Interface da Aplicação Central/Adjunto.

Ativar Rastreamento de Agente Nessa janela, pode-se iniciar o rastreamento das atividades de um agente do Avaya CMS. Estas atividades incluem todas as mudanças de estado do agente até que o rastreamento seja desligado. Deve-se ativar um rastreamento de agente para se obter um relatório de Rastreamento de Agente.

Atual Uma ação do Avaya CMS que exibe dados do intervalo atual.

Atual em relação ao Objetivo
Um recurso que compara o desempenho da especialidade em seus limites administrados. Se o desempenho da especialidade for inferior ao limite administrado, os agentes podem ser reservados automaticamente para aceitarem chamadas nessa especialidade até que o desempenho da mesma atinja aos resultados esperados.

AVAIL
Veja Disponível.

Avaya Business Advocate
Um conjunto de recursos projetados para melhorar a seleção de chamadas e de agentes em uma central de atendimento. O Avaya Business Advocate requer o Avaya CMS Supervisor, um sistema MultiVantage™ e a Seleção de Agentes Especializados (EAS). Consulte o Avaya Business Advocate User Guide para obter mais informações.

Avaya CMS
Consulte o Sistema de Gerenciamento de Chamadas Avaya.

Avaya CMS Supervisor
O aplicativo do Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) para o ambiente operacional Microsoft(R) Windows(R).

Base de Dados
Um grupo de tabelas que armazena dados de DAC de acordo com uma dada estrutura de tempo: dados em tempo real do intervalo intra-hora atual e anterior; e dados históricos diários, semanais, mensais e de intra-hora.

Base de Dados em Tempo Real
Consiste em dados intra-hora do intervalo atual e anterior sobre cada agente, grupo, tronco, grupo de troncos, vetor e Número de Diretório de Vetor (VDN) medido pelo Avaya CMS.

Base de Dados Históricos
Contém registros intra-hora para até 62 dias, registros diários para até 5 anos e registros semanais/mensais para até 10 anos para cada agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor e Número de Diretório do Vetor (VDN) medidos pelo Avaya CMS.

Cálculo
Uma opção de menu no subsistema Dicionário do Avaya CMS, que dá o nome abreviado (nome do cálculo) para o cálculo que gera os dados para um campo de um relatório.

Campos de Nome (Sinônimo)
Campos nos quais é possível digitar um nome ou sinônimo que foi inserido no subsistema Dicionário. Exemplos: nomes de agentes, grupos/especialidades, grupos de agentes, grupos de troncos, vetores, Números de Diretório do Vetor (VDNs).

Chamada Abandonada
Uma chamada na qual um chamador desliga antes de ser atendido por um agente. A chamada pode ser colocada em fila para um grupo ou em um vetor ou Número de Diretório do Vetor (VDN) antes de ser abandonada.

Chamada Conectada
Considera-se que uma chamada não-DAC esteja conectada a um ramal (não a um VDN ou agente direto) quando a chamada toca na estação e o chamador não abandona.

Chamada DAC	Uma chamada enfileirada a um grupo/especialidade e que foi atendida por um agente nesse grupo/especialidade, ou uma chamada enfileirada como chamada direta ao agente e que foi atendida pelo agente para o qual foi enfileirada.
Chamada DAC Direta ao Agente (DACD)	Um estado do agente. O agente está em uma chamada DAC direta ao agente.
Chamada Direta ao Agente	Uma capacidade EAS que torna possível ao chamador alcançar sempre o mesmo agente e ainda assim incluir a chamada no rastreamento de gerenciamento da central de atendimento. Isto é ideal para processamento de reclamações, onde o cliente precisa falar com o agente que está cuidando da reclamação. Esta flexibilidade garante um alto nível de serviço ao cliente sem reduzir o controle de gerenciamento.
Chamada em Ramal	As chamadas em ramais são quaisquer chamadas originadas por agentes e chamadas não-DAC recebidas por agentes.
Chamada Interativa	Um recurso do servidor de comunicação que encaminha chamadas de entrada com base em informações digitadas pelo chamador, como um número de conta. O chamador recebe um anúncio e é solicitado a selecionar uma opção entre aquelas relacionadas no anúncio.
Chamadas com VDN Ativo	O número de chamadas atualmente ativas em um Número de Diretório do Vetor (VDN). O aperfeiçoamento de vetor **Roteamento de Chamadas de VDN** refere-se à capacidade de se programar um passo de vetor de acordo com o número de chamadas com VDN ativo. O número de chamadas ativas é conhecido como **chamadas contadas** no passo de vetor.
Chamadas Contadas a VDN	Também conhecido como chamadas contadas para Número de Diretório do Vetor (VDN) e chamadas do VDN ativo. É uma capacidade de Vetorização de Chamadas. Chamadas contadas para VDN é um parâmetro dos comandos **passo de Go To** e **vetor de Go To** que fornecem a ramificação condicional (para um passo diferente no mesmo vetor ou para um vetor diferente) com base no número de chamadas de entrada do tronco que um VDN está processando atualmente.
Chamadas Trafegadas	Dados do tronco. O número de chamadas de entrada ou saída transportadas.
Código de Atividade da Chamada (CTC)	Uma capacidade DAC que garante que, durante ou após a chamada, o agente possa digitar um valor de seqüência de dígitos e enviar esses dígitos ao Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya para emitir relatórios de gerenciamento.
Coleta de Dados Desligada	O Avaya CMS não está coletando dados de DAC. Ao se desligar a coleta de dados, o Avaya CMS não invalida os dados na atividade da chamada atual.
Coleta de Dados Ligada	O Avaya CMS está coletando dados de DAC.

Conectado (CONN)	O estado de um tronco. Um chamador e um agente estão conectados em uma chamada DAC.
CONN	Veja Conectado.
CWC	Veja Código de Atividade da Chamada.
DABN	Veja Abandono Direto.
DACD	Veja DAC Direta ao Agente.
DACW	Veja Pós-Atendimento Direto ao Agente.
Dados Diários	Dados do intervalo que foram convertidos em um resumo de um dia.
Dados Mensais	Dados diários que foram convertidos em um resumo Mensal.
Dados Semanais	Dados diários que foram convertidos em um resumo semanal.
Desconexão Forçada (FDISC)	O estado de um tronco. O chamador recebe uma desconexão forçada.
Dicionário	Um subsistema do CMS que pode ser usado para atribuir nomes a vários elementos da central de atendimento, como identificações de login, grupos/especialidades, grupos de troncos, Números de Diretório do Vetor (VDNs) e vetores. Estes nomes são apresentados em relatórios, tornando-os fáceis de interpretar.
Disponível (AVAIL)	Um estado do agente. O ramal é capaz de aceitar uma chamada DAC.
Distribuição Automática de Chamadas (DAC)	Um recurso do servidor de comunicação. A Distribuição Automática de Chamadas (DAC) é um software que canaliza o tráfego de grande volume de chamadas de entrada para os grupos de agentes (grupos ou especialidades). Também um estado de agente onde o ramal está comprometido em uma chamada DAC (com o agente conversando com o chamador ou com a chamada em espera em retenção). Veja também Redirecionar Quando não Houver Resposta e Grupo automaticamente disponível.
Distribuição por Especialidade de Agente (EAD)	Uma chamada enfileirada para uma especialidade irá para o agente há mais tempo livre (agente de especialidade principal). Agentes que estão disponíveis e têm especialidades secundárias receberão a chamada enfileirada para uma especialidade se não houver agentes principais disponíveis.
Distribuição Uniforme das Chamadas (UCD)	O agente há mais tempo livre para a especialidade receberá a chamada (se o agente estiver disponível).

EAD Veja Distribuição por especialidade de agente.

EAS Veja Seleção de Agentes Especializados.

Enfileiramento de Grupos Múltiplos Com a Vetorização de Chamada, uma chamada pode ser direcionada a até quatro grupos ao mesmo tempo, com o primeiro agente que estiver disponível atendendo a chamada.

Entidade Um termo genérico que se refere a um dos seguintes: Agente, Grupo de Agentes, Grupo/Especialidade, Tronco, Grupo de Troncos, Número de Diretório do Vetor (VDN), Vetor ou Código de Atividade da Chamada.

Especialidade Um atributo que é conferido a um agente DAC. Podemos pensar nas Especialidades de Agente como a capacidade de um agente com um determinado conjunto de especialidades em tratar uma chamada que exija uma dessas especialidades. Em relação à central de atendimento, pense numa especialidade como uma necessidade/exigência específica do cliente ou, talvez, uma necessidade comercial da central de atendimento. Você estará definindo suas especialidades com base nas necessidades de seus clientes e da sua central de atendimento.

Especialidade do Agente Um atributo que está associado a um agente DAC. As Especialidades de Agente podem ser imaginadas como a capacidade de um agente com um conjunto definido de especialidades em tratar uma chamada que exija uma especialidade, entre várias. A um agente podem ser atribuídas até 20 especialidades. O significado de cada Especialidade de Agente é definido pelo cliente. Os exemplos incluem a capacidade de falar um dado idioma ou a qualificação para lidar com um determinado produto.

Veja também Especialidade Principal e Especialidade Secundária.

Especialidade Principal Especialidades atribuídas a um agente. Especialidades principais são áreas nas quais o agente é mais especializado.

Veja também Especialidade do Agente.

Especialidade Secundária Especialidades atribuídas a um agente. Especialidades secundárias são áreas nas quais o agente não tem ampla especialização. (Usado até G3V4 com EAS.)

Veja também Especialidade do Agente, Nível da Especialidade.

Estação Um ramal não medido. Um ramal que não está atualmente designado por um agente ou que é membro de um grupo de busca ou um grupo/especialidade não medido.

Estado do Agente Um recurso de tratamento de chamada pelo agente. Estados de agente são os diferentes modos de atividade da chamada em que o agente pode se encontrar (ACD (DAC), ACW, AVAIL, AUX, UNSTAFF, DACD, DACW, OTHER, UNKNOWN, RINGING). Os dados sobre esses estados são mostrados em relatórios históricos e em tempo real.

Veja a definição de cada estado para obter informações adicionais.

EWT Veja Tempo de Espera Estimado.

Exceção Um tipo de atividade na DAC que se situa fora dos limites definidos. Uma condição excepcional é definida no subsistema Exceções do Avaya CMS e normalmente indica desempenho anormal ou inaceitável na DAC [por agentes, grupos/especialidades, Número de Diretório do Vetor (VDNs), vetores, troncos ou grupo de troncos].

FBUSY Veja Ocupado Forçado.

FDISC Veja Desconexão Forçada.

Fila Uma área de retenção para chamadas esperando para serem atendidas na ordem em que foram recebidas. As chamadas em uma fila de espera podem ter diferentes níveis de prioridade e, neste caso, as chamadas com prioridade mais alta são atendidas antes.

Fluxo de Saída Número de chamadas que, no período de tempo especificado, foram roteadas a outro destino através de um Número de Diretório do Vetor (VDN) **rotear para** ou de um destino externo. Não inclui chamadas roteadas a outro vetor através de um passo de vetor **Go To**.

FMCH Veja tratamento forçado de múltiplas chamadas.

Formato da Hora O formato padrão para digitação de horas nos relatórios do Avaya CMS.

Formato de Data O formato padrão para digitação de datas nos relatórios do Supervisor.

Função do Agente Uma descrição do tipo de serviço que um agente em múltiplas especialidades fornece a uma de suas especialidades. É a combinação da preferência de tratamento de chamadas e dos níveis de especialidade/reserva.

Grupo Um grupo de ramais que recebe chamadas com objetivos especiais de maneira eficiente e econômica. Normalmente, as chamadas para um grupo chegam principalmente através de um ou alguns grupos de troncos.

Grupo Automaticamente Disponível Uma capacidade DAC que garante que, após uma falha de energia ou uma reinicialização do sistema, as Unidades de Resposta Audível (por exemplo, o Sistema de Informações por Voz CONVERSANT™) sejam reativadas imediatamente, sem a necessidade de se perder tempo em reprogramação.

Grupo de Troncos Um grupo de troncos ao qual são atribuídos os mesmos dígitos de discagem - um número de telefone ou um prefixo de Discagem Direta a Ramal (DID).

Grupo/Especialidade Não Principal Quando uma chamada é colocada em fila para múltiplos grupos/especialidades, o segundo e o terceiro grupos/especialidades para os quais a chamada é colocada em fila em um Número de Diretório do Vetor (VDN) são denominados grupos/especialidades não principais. São também chamados de grupos/especialidades secundários e terciários, respectivamente.

Grupo/Especialidade Terciário Generic 3 e ECS com vetorização. Quando uma chamada é colocada em fila para múltiplos grupos/especialidades, o terceiro grupo/especialidade ao qual a chamada é colocada em fila num Número de Diretório do Vetor (VDN) é chamado de grupo/especialidade terciário.

HOLD O estado de um tronco. O agente colocou uma chamada neste tronco em retenção.

Identificação Automática de Número (ANI) Um termo geral da indústria referente ao conhecimento do número do chamador (CPN). Quando o chamador está ligando de um servidor de comunicação, o número fornecido tanto pode ser um número de faturamento para esse servidor quanto o número de identificação da estação.

Identificação da Localidade para Agentes Uma identificação da localidade de um agente é a identificação do terminal de agente ao qual o agente está conectado. Ela está associada à identificação da porta de rede do servidor de comunicação ao qual o terminal do agente está conectado. Um agente não pode ser atribuído a uma identificação de localidade para fins de relatórios até efetuar login na DAC.

Identificação da Localidade para Troncos A identificação de localidade da rede do servidor de comunicação (1-44) associada a um tronco. Uma Identificação da Localidade não é diretamente atribuída a um tronco, mas sim a uma rede de porta (por meio do formulário chcabinetx). Portanto, cada tronco cuja localidade de equipamento pertencer a essa rede de porta estará associado à identificação da localidade dessa rede de porta.

Identificação do Login de Agente Um número de 1 a 9 dígitos digitado por um agente DAC a partir de um terminal de voz para ativar a posição do agente. Logins de agente são obrigatórios para todos os agentes DAC medidos pelo Avaya CMS.

Identificação do Usuário A identificação de login de um usuário do Avaya CMS.

Identificador Universal de Chamadas (UCID) Um número que identifica com exclusividade uma chamada numa rede de nós que suportam o UCID. Esse número fará parte dos registros no recurso Histórico de Chamadas do Avaya CMS.

IDLE O estado de um tronco. O tronco não está em uso e está esperando por uma chamada.

II Veja Indicador de Informações.

Indicador de Informações (II) Um código de dois dígitos que identifica o tipo de linha de origem (por exemplo: hotel ou telefone público) para chamadas ISDN PRI.

INFORMIX SQL A interface interativa tipicamente utilizada para se ver a base de dados INFORMIX. Para fins do Avaya CMS, o Avaya CMS QL é usado em vez do INFORMIX SQL.

INFORMIX(R) Um sistema de gerenciamento de base de dados relacional utilizado para organizar dados do Avaya CMS.

Interface da Aplicação Central/Adjunto (ASAI) Uma recomendação da Avaya para sistemas adjuntos e de comunicação com interface, com base na especificação CCITT Q.932 para a camada 3. O ASAI suporta atividades como notificação de eventos e controle de chamadas.

Intervalo Anterior Representa um intervalo intra-hora e faz parte da base de dados em tempo real. No final de cada intervalo intra-hora, o conteúdo do intervalo intra-hora atual é copiado na parte anterior de intervalo intra-hora da base de dados em tempo real.

Intervalo Atual Representa o intervalo intra-hora atual, que pode ser de 15, 30 ou 60 minutos. O intervalo atual é parte da base de dados em tempo real.

Intervalo Intra-hora Um segmento de tempo de 15, 30 ou 60 minutos que inicia nas horas redondas. Um intervalo intra-hora é a unidade básica de tempo de relatório do Avaya CMS.

Item da Base de Dados Um nome para um tipo específico de dados armazenado em uma das bases de dados do Avaya CMS. Um item da base de dados pode armazenar identificadores de DAC (números ou nomes de grupos, identificações de login, VDNs, etc.) ou dados estatísticos de desempenho de DAC (quantidade de chamadas DAC, tempo de espera para chamadas enfileiradas, estados atuais de agentes individuais, etc.).

Itens Baseados no Intervalo Uma categoria de itens da base de dados. Estes itens representam o tempo durante um intervalo de coleta de dados gasto realizando-se uma determinada atividade. Os itens baseados no intervalo são atualizados durante todo o intervalo de coleta e a medição de tempo é reiniciada no final do intervalo. Os itens baseados no intervalo devem ser utilizados somente para mostrar o tempo durante um intervalo para uma atividade ou para calcular porcentagens de tempo gasto em um intervalo. Os itens baseados no intervalo não devem ser utilizados para calcular médias (como o tempo médio de retenção).

Itens com Base em Chamadas A categoria dos itens da base de dados no Avaya CMS que estão comprometidos com a base de dados depois que a chamada se completa. Se uma chamada iniciar e terminar em intervalos intra-hora diferentes, todos os dados com base na chamada serão registrados no intervalo em que a chamada se completou. A maioria dos itens da base de dados tem chamadas como base.

Limiares Os limiares do Avaya CMS Supervisor são definidos como Advertência ou Aviso. As definições de realces de limiares aplicam-se somente a alguns itens de dados em tempo real nos relatórios em tempo real e integrados. Para obter mais informações sobre a configuração de realces de limiares, consulte o documento *Avaya Call Management System Administration*.

Localidade Uma localidade ou local refere-se a uma localidade física. Pode ser um edifício, uma seção de um edifício ou o que foi uma DAC separada antes da capacidade ATM WAN ser usada para intercalar DACs separadas com outras DACs em uma central de maior. Uma localidade geralmente será atribuída a uma (ou mais) Identificações da localidade. Uma localidade, apesar de ser parte de uma central de maior, pode continuar a ser a única responsável por atender determinados 800 números. Uma localidade também pode compartilhar a responsabilidade tratamento de números 800 tendo alguns de seus agentes como parte de um grupo/especialidade maior que inclui agentes de outras localidades.

Localidade do Dicionário A identificação da localidade é um número associado a uma ou mais redes de porta em um servidor de comunicação. Todo hardware residente em uma rede de porta recebe uma atribuição de Identificação da localidade da rede de porta e é identificado por esse número de Identificação. O hardware rastreado com esse número inclui o terminal de voz usado pelos agentes e os troncos.

Localizar Uma ação do Avaya CMS que pesquisa a base de dados para localizar entradas que correspondam ao valor de entrada.

LOGOFF Um modo de rastreamento de agente. Um agente efetuou logout e não está disponível para receber chamadas DAC.

LOGON Um modo de rastreamento de agente. Um agente efetuou login e está disponível para receber chamadas DAC.

MBUSY Veja Ocupado em Manutenção.

Medido Um termo que significa que um elemento da DAC (agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor, VDN) foi identificado ao Avaya CMS para coleta de dados. Se o elemento da DAC não for medido, nenhum dado será coletado.

Mensagem de Erro Uma resposta de um programa indicando que ocorreu um problema ou algo inesperado que requer sua atenção.

MI Veja Operação Manual.

MIA Veja Agente Há Mais Tempo Livre.

Modificar Uma ação do Avaya CMS que altera a entrada da base de dados para refletir novos valores digitados na atual janela principal.

Modo Mono-usuário

Somente uma pessoa pode efetuar login no Avaya CMS. Os dados continuarão a ser coletados se a coleta de dados estiver ativada. Esse modo é obrigatório para se alterar parte da administração do Avaya CMS.

Modo Multiusuário

Qualquer usuário administrado do Avaya CMS pode efetuar login no Avaya CMS. Os dados continuarão a ser coletados se a coleta de dados estiver ativada.

Monitoração (de agente) - VDNs

Um recurso que dá a um usuário do terminal de voz a capacidade de monitorar o tratamento que uma chamada recebe quando está sendo processada por um Número de Diretório do Vetor (VDN).

Mudar Especialidades do Agente

As especialidades de um agente podem ser mudadas a partir do Avaya CMS, utilizando-se a janela Mudar Especialidades de Agente. A janela Mudar Especialidades de Agente permite que o usuário mude as atribuições de especialidade para um agente. Através desta janela, um usuário pode ver rapidamente quais especialidades estão atualmente atribuídas a um agente e o usuário pode mudar facilmente a atribuição de especialidade do agente ou aplicar uma template em até 50 agentes.

Nível da Especialidade

Um nível de prioridade, de 1 (maior) a 16 (menor) indicando o nível de especialização do agente para tratamento de chamadas na especialidade específica.

Nível de Serviço

Um tempo especificado em segundos dentro do qual todas as chamadas devem ser atendidas. Normalmente definido como um objetivo pela gerência. Geralmente chamado de Nível de Serviço Aceitável (ASA).

Nível de Serviço Aceitável

Um valor almejado configurado para definir o tempo aceitável para um agente atender uma chamada. Valores almejados são normalmente definidos como objetivos pela gerência.

Uma porcentagem de chamadas atendidas em um determinado tempo (por exemplo, 80% das chamadas atendidas em 20 segundos).

Número de Diretório do Vetor (VDN)

Um número de ramal que permite que as chamadas se conectem a um vetor para processamento. Um local de equipamento não é atribuído a um VDN. O VDN é atribuído a um vetor. Um VDN pode conectar chamadas a um vetor quando as chamadas chegam através de um grupo de troncos atribuído em operação automática ou quando as chamadas chegam através de um grupo de troncos em repetição de discagem (DID) e os dígitos finais correspondem ao VDN. O próprio VDN pode ser discado para se acessar o vetor a partir de qualquer ramal conectado ao servidor de comunicação.

Ocupação de Agente

A porcentagem média de tempo que se espera, ou que se tem como meta, que seja gasto por um agente do grupo/especialidade, enquanto logado, em chamadas DAC e em pós-atendimento.

Ocupado em Manutenção (MBUSY)	O estado de um tronco. O tronco está ocupado em manutenção ou fora de serviço para fins de manutenção.
Ocupado Forçado (FBUSY)	O estado de um tronco. O chamador recebe um sinal de ocupado forçado.
Operação Automática (AI)	Um modo de trabalho DAC que torna o agente disponível ou livre para receber chamadas e permite ao agente receber uma nova chamada DAC imediatamente após desconectar-se da chamada anterior.
Operação Manual (MI)	Um modo de trabalho da DAC. A MI torna o agente disponível para receber chamadas DAC e coloca o agente automaticamente no estado ACW na liberação da chamada.
OTHER	Um estado do agente. O agente está trabalhando numa chamada direta ao agente, trabalhando numa chamada para outro grupo ou especialidade ou colocou uma chamada em retenção e não escolheu outro modo de trabalho.
PAUSA	Veja Trabalho em PAUSA.
PAUSA (AUX)	Um estado do agente. Por exemplo, o agente está envolvido em trabalho não-DAC, em pausa para café, numa reunião ou em horário de almoço. O agente pode entrar nesse estado ao pressionar o botão AUX WORK ou ao discar o código de acesso apropriado no terminal de voz. O agente também pode entrar nesse estado ao colocar o fone no gancho para fazer ou atender uma chamada ao ramal enquanto estiver AVAIL ou com uma chamada em retenção.
Porcentagem (%) Dentro do Nível de Serviço	A porcentagem de chamadas que se prevê, ou que se tem como meta, que sejam atendidas por um agente num determinado número de segundos.
Perfil de Tratamento de Chamadas	Um conjunto de objetivos que descreve como se deseja que as chamadas sejam tratadas por um grupo/especialidade.
Permissão de Gravação	O usuário do Avaya CMS pode adicionar, modificar ou apagar dados e executar processos. A permissão de gravação é concedida a partir do subsistema Permissões do Usuário.
Permissão de Leitura	O usuário do Avaya CMS pode acessar e visualizar os dados. Exemplo: processar os relatórios ou visualizar o subsistema Dicionário. A permissão de leitura é concedida a partir do subsistema Permissões do Usuário.

Permissões de Acesso Permissões atribuídas a um usuário do Avaya CMS para que o usuário possa acessar diferentes subsistemas no Avaya CMS ou administrar elementos específicos (grupos/especialidades, troncos, vetores, etc.) de DAC. Permissões de acesso são especificadas como permissão de leitura ou de gravação. Permissão de leitura significa que o usuário do Avaya CMS pode acessar e ver dados (por exemplo, processar relatórios ou visualizar o subsistema Dicionário). Permissão de gravação significa que o usuário do Avaya CMS pode adicionar, modificar ou apagar dados e executar processos.

Permissões do Usuário Um subsistema do Avaya CMS que permite ao administrador do Avaya CMS definir as permissões de acesso do usuário.

Pesquisa sobre Chamadas Abandonadas Uma capacidade DAC que permite ao sistema certificar-se de que o chamador continua na linha, antes de passar a chamada para um agente.

Pontos de Dados Pontos de dados históricos. Um ponto de dados deve incluir dados para cada intervalo do dia de trabalho.

Pós-Atendimento (ACW) Um estado de agente, geralmente representando trabalho relacionado à chamada DAC anterior. Colocar o fone no gancho depois de uma chamada DAC, durante uma MANUAL-IN, coloca o agente em ACW. O ACW pode ser acessado por uma tecla no aparelho do agente e não pode estar relacionado a uma chamada DAC.

Pós-Atendimento Direto ao Agente (DACW) Um estado do agente. O agente está no pós-atendimento para uma chamada DAC direta ao agente.

Posição de Agente (EAS) A combinação da identificação de login do agente e as especialidades às quais o agente está atribuído. Os dados são coletados para o agente, por especialidade, de maneira que o total do trabalho do agente deve ser somado em todas as especialidades nas quais o agente trabalhou.

Posição de Agente (Não-EAS) A combinação da identificação de login do agente e do grupo no qual o agente efetuou login. Agentes conectados em múltiplos grupos têm múltiplas posições associadas a eles. Dados de chamada são coletados separadamente para cada combinação de agente/grupo.

Preferência de Especialidade do VDN Uma lista por prioridades de especialidades de agente administradas para um Número de Diretório do Vetor (VDN), que são exigidas ou preferidas para o agente de atendimento. As Preferências de Especialidade do VDN representam a exigência de que uma chamada seja roteada para um agente DAC com uma determinada habilidade ou conjunto de habilidades.

Preferência de Tratamento de Chamada Um parâmetro da administração de agentes no ambiente EAS que especifica como as chamadas são selecionadas para o agente.

QUEUED O estado de um tronco. Uma chamada DAC tomou um tronco e foi enfileirada para um grupo/especialidade esperando para ser atendida por um agente.

Rastreamento de Agente Deve-se iniciar um rastreamento de agente para se poder processar um relatório de Rastreamento de Agente. Pode-se ativar rastreamentos para um máximo de 400 agentes em qualquer dado momento. É possível selecionar as datas nas quais o rastreamento receberá as informações. Este relatório lista cada uma das atividades do agente e o horário da ocorrência. O relatório de Rastreamento de Agente pode ajudá-lo a avaliar se os agentes estão utilizando bem seus horários, individualmente.

Reconhecimento Uma janela que pede para o usuário confirmar uma ação ou para confirmar uma mensagem do sistema (por exemplo, sistema sendo desativado, aviso ou erro irrecuperável na janela do usuário). Esta janela não pode ser movida, dimensionada ou rolada e desaparece somente quando a mensagem é confirmada.

Rede Digital de Serviços Integrados (ISDN) Um padrão digital para telefonia que fornece uma ampla gama de serviços nas mesmas linhas. Exemplo: sinais telefônicos, televisivos e computacionais.

Redirecionar Quando Não Houver Resposta Uma capacidade DAC que ajudará o usuário se uma chamada não for atendida em um número especificado de toques (predefinido pelo Gerente da central de atendimento). O ramal do terminal, inclusive portas com VRUs, está ocupado e a chamada volta à fila de espera em prioridade superior.

Relatório Privado Um relatório customizado que só o criador e os administradores do Avaya CMS podem acessar.

Relatórios Customizados Relatórios em tempo real ou históricos que foram customizados a partir de relatórios padrão ou criados a partir do zero.

Relatórios Designer Relatórios customizados que podem ser criados utilizando-se o recurso Designer de Relatórios do Supervisor e que são executados pelo Supervisor.

Relatórios de Exceções Exibem ocorrências de eventos incomuns de tratamento de chamadas.

Relatórios em Tempo Real Exibem a atividade atual de chamada DAC para agentes, grupos/especialidades, troncos, grupos de troncos, vetores e Números de Diretório do Vetor (VDNs) no intervalo intra-hora atual ou anterior. Os relatórios atuais em tempo real de intervalos intra-hora são constantemente atualizados à medida que os dados vão sendo alterados durante o intervalo. Os relatórios em tempo real do intervalo intra-hora anterior mostram os totais de dados da atividade que ocorreu no intervalo intra-hora anterior.

Relatórios Históricos Exibem dados passados de DAC para várias atividades de agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor ou Número de Diretório do Vetor (VDN). Um relatório resumido de dados de chamada em totais diários, semanais e mensais.

Relatórios Padrão O conjunto de relatórios entregue com o software Avaya CMS ou Avaya CMS Supervisor.

RINGING

Um estado do agente. O tempo em que uma chamada toca no terminal de voz de um agente após deixar a fila de espera e antes do agente atender a chamada.

O estado de um tronco. Uma chamada está tocando no terminal de voz do agente.

Roteamento Flexível

Uma capacidade da DAC que permite aos clientes selecionar como as chamadas de entrada devem ser roteadas aos agentes dentro de um grupo. Os clientes podem rotear as chamadas para o primeiro agente disponível ou para o agente há mais tempo livre.

Scripting

O recurso Scripting permite que você crie um script para executar um relatório especificado ou execute um relatório e exporte os dados segundo o cronograma. Os scripts exigem que um programa agendador fornecido pelo cliente seja executado posteriormente.

SEIZED

O estado de um tronco. Uma chamada está usando o tronco, seja de entrada ou de saída.

Seleção de Agentes Especializados (EAS)

A Seleção de Agentes Especializados (EAS) é um recurso opcional do servidor de comunicação que se apóia no poder dos recursos Vetorização de Chamada e DAC do servidor de comunicação para fazer uma correspondência entre as especialidades necessárias para tratar de uma determinada chamada e um agente que tem no mínimo uma das especialidades exigidas por um chamador.

Sistema AUX (PAUSA)

Os servidores de comunicação usam o código de motivo 0 como padrão para situações em que esse servidor coloca o agente no modo PAUSA automaticamente (por exemplo, no login, quando os agentes fazem ou recebem chamadas em ramal a partir do modo AI/MI, quando o agente está fora de serviço por não ter conseguido atender uma chamada que tocava) ou efetua o logout do agente (por exemplo, durante uma operação Mover Agente Em Serviço). Aplicativos ASAI que mudam o modo de trabalho do agente para PAUSA ou efetuam logout do agente sem especificar um código de motivo resultarão numa mudança para PAUSA ou logout com o código de motivo padrão.

Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS)

Um software utilizado por clientes comerciais que têm centrais de telecomunicações Avaya e recebem um grande volume de chamadas telefônicas, que são processadas pelo recurso Distribuição Automática de Chamadas (DAC) do servidor de comunicação.

O Avaya CMS coleta dados de tráfego de chamada, formata relatórios de gerenciamento e fornece uma interface administrativa para o recurso DAC no servidor de comunicação.

Subsistema

Neste documento, cada seleção do Avaya CMS Controller (por exemplo, Relatórios, Dicionário, Configuração do Sistema, Exceções, etc.), juntamente com a Agenda e Atalho, é chamada de um subsistema do Sistema de Gerenciamento de Chamadas.

Tabelas da Base de Dados

O CMS usa estas tabelas para coletar, armazenar e recuperar dados de DAC. Os itens padrão da base de dados do CMS são nomes de colunas nas tabelas da base de dados do CMS.

Taxa de Atualização

O número de segundos que o Avaya CMS deve esperar para cada atualização dos dados de relatório em tempo real. A taxa de atualização mais rápida permissível de um usuário é definida na janela Permissões do Usuário — Dados de Usuário como uma taxa mínima de atualização. A taxa de atualização padrão, quando o usuário abre a janela de entrada de relatório, é a taxa mínima de atualização administrada mais 15 segundos.

O R3V6 pode se referir a uma versão de software Avaya CMS.

Tempo de Espera Atual

O tempo que uma chamada esperou por serviço numa fila de chamadas ajustada para prioridade de fila.

Tempo de Espera Estimado (TEE)

Uma estimativa do tempo que o chamador terá que esperar para ser atendido pela central de atendimento enquanto estiver na fila, considerando o tráfego atual e passado, o tempo de tratamento e as condições de designação. O tempo gasto em processamento no vetor antes de se ser colocado na fila e o tempo gasto tocando para um agente com operação manual de atendimento não são incluídos na previsão de EWT. Com o servidor de comunicação da Avaya e o CMS, o Tempo de Espera Estimado (EWT) é um cálculo baseado no servidor de comunicação.

Tempo Médio de Serviço do Agente

O tempo médio esperado ou que se tem como meta para que cada agente gaste em uma chamada DAC, inclusive o tempo de conversação e o tempo em pós-atendimento.

Temporizador de Chamada Virtual Abandonada

Uma capacidade do Avaya CMS que rastreia informações sobre chamadas abandonadas. Quando a capacidade está ativada, as chamadas com uma duração menor que o valor administrado (zero a dez segundos) são contadas como chamadas virtuais abandonadas. Definir como zero desativa o temporizador.

Terminal de Agente

O terminal de voz usado por um agente da central de atendimento.

Terminal de Voz

Um aparelho telefônico, normalmente com botões, que dá ao agente um certo controle sobre a maneira como as chamadas são tratadas.

Tratamento de Múltiplas Chamadas (MCH)

Permite que um agente receba chamadas DAC enquanto outras chamadas estiverem ativas na estação do agente. Para receber outra chamada DAC, o agente deve colocar a chamada atual em retenção e pressionar AI/MI.

Tratamento Forçado de Múltiplas Chamadas (FMCH)

Um recurso que, quando ativado para um grupo/especialidade, permite que as chamadas sejam automaticamente distribuídas a uma apresentação de linha disponível, se o agente estiver no modo de trabalho Operação Automática/Operação Manual e uma apresentação de linha não-restrita estiver disponível no terminal de voz.

Tronco

Um circuito telefônico que transporta chamadas entre dois servidores de comunicação, entre uma Central Pública (CO) e um servidor de comunicação, ou entre uma CO e um telefone.

UNKNOWN

Um estado do agente. O Avaya CMS não reconhece o modo de trabalho atual. Estado de um tronco. O Avaya CMS não reconhece o estado do tronco.

UNSTAF (não-EAS)

Não designado é um estado do agente. O agente não está logado e, portanto, não está sendo rastreado pelo Avaya CMS.

VDN

Veja Número de Diretório do Vetor.

Velocidade Média de Atendimento (ASA)

O tempo médio que um chamador espera na fila antes de se conectar a um agente. Normalmente, a velocidade média de atendimento é um objetivo definido pela gerência da central de atendimento.

Vetor

Uma lista de passos que processam chamadas de uma maneira definida pelo usuário. Os passos em um vetor podem enviar chamadas para grupos, reproduzir anúncios e música, desconectar chamadas, dar às chamadas um sinal de ocupado ou rotear chamadas para outros destinos. As chamadas entram no processamento de vetor via Números de Diretório do Vetor (VDNs), que podem ter recebido chamadas provenientes de grupos de troncos atribuídos, de outros vetores ou de ramais conectados ao servidor de comunicação.

Vetorização de Chamadas

Um recurso do servidor de comunicação que fornece um método altamente flexível para o processamento de chamadas DAC utilizando Números de Diretório do Vetor (VDNs) e vetores como pontos de processamento entre grupos de troncos e grupos. A vetorização de chamadas permite o tratamento de chamadas que é independente de grupos.

Semelhante a um programa de computador, um vetor de chamada é um conjunto de instruções que controlam o roteamento de chamadas de entrada com base nas condições que ocorrem num ambiente de central de atendimento. Exemplos de condições de vetor de chamada incluem a hora do dia e o número de chamadas na fila de espera.

Índice

Símbolos

% Aban 478, 494
% Atendidas+Con 477
% Chamadas Abandonadas 383, 398, 486
% Chamadas Atendidas 383, 437, 442, 450
% Distribuição de Abandonadas 393, 484
% Distribuição de Atendidas 393, 484
% Flow Out 495
% Fluxo de Saída 541
% Fora do Nível de Serviço
  Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 211
  Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 291
% no Nível de Serviço
  Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 189, 381
  Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . . . 287
  Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade 225
  Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade 398
  Relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN . . . 486
  Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 210
  Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 291
% Ocupação de Agente (Grupo) com ACW 541
% Ocupação de Agente (Grupo) sem ACW 541
% Ocupação de Agente c/ACW 340, 356
% Ocupação de Agente com ACW 541
% Ocupação de Agente sem ACW 541
% Ocupação do Agente sem ACW 340, 356
% Ocupado 494
% Tempo DAC 437, 442, 450

Numérico

100 * (soma(ABNCALLS/soma(INCALLS)) 480
100 * (soma(BUSYCALLS) / soma(INCALLS)). . . . 480
100 * (soma(DISCCALLS) / soma(INCALLS)) 480
100 * BUSYCALLS / INCALLS 494
100 * OUTFLOWCALLS/INCALLS 495
100- PERCENT_ SERV_LVL_VDN> 291
100* ABNCALLS / INCALLS 494
100-PERCENT_SERV_LVL_SPL> 211, 392, 483
1ª Espec Pref 498
1ª Preferência de Especialidade 495
2ª Espec Pref 498
2ª Preferência de Especialidade 495
3ª Espec Pref 498
3ª Preferência de Especialidade. 495

A

Aban 292
Abandonadas 190
Abandonar. 480
Abandono Direto (DABN) 541
ABNCALLS 153, 191, 227, 253, 263, 289, 295, 297, 302, 383, 391, 435, 436, 446, 447, 464, 477, 478, 488, 494, 497, 528, 532, 538
ABNCALLS1. . . . . 211, 477
ABNCALLS1-10 . . . . 190, 288, 292, 382, 393, 482
ABNCALLS2-10 477
ABNTIME . 153, 191, 227, 253, 263, 289, 295, 297, 302, 383, 435, 446, 478, 494, 497, 528, 532
ACCEPTABLE . . 189, 225, 287, 381, 396, 476, 532
ACD (DAC) 131, 139, 150, 158, 230, 323, 325, 328, 330, 334, 337, 339, 344, 350, 352, 361, 374, 381, 396, 402, 407, 430, 434, 446, 464, 473, 476, 480, 488, 491, 496, 541
ACD (DAC)+Chamadas Conectadas 477
ACD (DAC)+Chamadas Conectadas (total) 477
ACDCALLS 150, 152, 190, 191, 226, 252, 262, 263, 288, 294, 295, 296, 297, 301, 302, 325, 328, 334, 340, 345, 353, 374, 382, 383, 391, 408, 409, 415, 434, 435, 437, 446, 447, 450, 477, 488, 492, 493, 497, 514, 521, 528, 532, 538
  Relatórios de Multi-DAC. 152
ACDCALLS + DA_ACDCALLS 408, 414
ACDCALLS1. 211
ACDCALLS1-10 . . . . . 190, 382, 393, 482
ACDs (DACs) 150
ACDTIME . 152, 226, 252, 263, 294, 297, 345, 374, 408, 415, 435, 447, 493, 497, 528
ACTIVECALLS. 298
ACW 131, 139, 230, 330, 402, 541
ACW Médio 498
ACWINCALLS 325, 334, 341, 346, 354
ACWINTIME. 341, 346
ACWOUTCALLS. . . . 334, 341, 346, 354, 437, 450
ACWOUTOFFCALLS 347
ACWOUTOFFTIME 347
ACWOUTTIME 341, 346, 437, 450
ACWTIME 295, 345, 374, 409, 415, 435, 447, 493, 498
ADJATTEMPTS 490
ADJROUTED 490
Agenda 541
Agente . . 136, 248, 260, 325, 330, 344, 352, 356, 361, 541
Agente em Serviço 541
Agente Há Mais Tempo Livre (MIA) 541
Agente Lógico 542

Agente Tempo Tocando Total 418
Agentes em ACW 275
Agentes em Chamadas DAC 275
Agentes em Outro 276
Agentes em PAUSA 202, 275
Agentes em Serviço 146, 224, 242, 277
Agentes Especialistas (Ativos) 221
Agentes Especialistas (Outro) 221
Agentes Especialistas (PAUSA) 220
Agentes Especialistas em ACW 160
Agentes Especialistas em Chamadas DAC 160
Agentes Especialistas em Outro 161
Agentes Especialistas em PAUSA 160, 205
Agentes Especialistas em Serviço . . . 161, 193, 229
Agentes Especialistas Livres 159
Agentes Especialistas Tocando 160
Agentes Flexíveis 542
Agentes Flexíveis (Ativos) 222
Agentes Flexíveis (Outros) 222
Agentes Flexíveis (PAUSA) 222
Agentes Flexíveis em Serviço 161, 168, 193
Agentes Livres 277
Agentes Padrão (ativos) 198
Agentes Padrão (em serviço) 198
Agentes Reserva1 (Ativos) 222
Agentes Reserva1 (ativos) 198
Agentes Reserva1 (Outros) 222
Agentes Reserva1 (PAUSA) 222
Agentes Reserva1 em PAUSA 234, 235
Agentes Reserva1 em Serviço . . . 162, 169, 193, 198
Agentes Reserva2 (Ativos) 222
Agentes Reserva2 (ativos) 199
Agentes Reserva2 (Outros) 222
Agentes Reserva2 (PAUSA) 222
Agentes Reserva2 em PAUSA 238, 239
Agentes Reserva2 em Serviço . . . 162, 169, 193, 199
Agentes Tocando 277
AGINRING 153, 253, 263, 532
AGRING 197
AGTIME 203, 207, 225, 232, 250, 260, 278, 514, 521
Agts em Serviço (Equiv a Período Integral) 197
AI 542
Algoritmo 542
Alta 213
ANI 542
ANSCONNCALLS1 . . . . . 477, 482
ANSCONNCALLS10 482
ANSCONNCALLS1-10 . . . . . 287, 292
ANSCONNCALLS2 482
ANSCONNCALLS2-10 477
ANSTIME . . 150, 190, 226, 252, 262, 288, 294, 296, 301, 382, 434, 446, 477, 492, 497, 528, 532
Anúncio 542
Anúncio de Origem do VDN (VOA) 542
Apagar 542
ASA Rolante 542
ASAI 542
ASSISTS 347, 355, 412
Atend/Con 292
Atendimentos e Abandonos no Intervalo de Serviço 392, 483
Ativar Rastreamento de Agente 542
Atraso Máximo - Segundos 430
Atual 542
AUXINCALLS 325, 334, 341, 346, 354
AUXINTIME 341, 346
AUXOUTCALLS 325, 341, 346, 354, 437, 450
AUXOUTOFFCALLS 347
AUXOUTOFFTIME 347
AUXOUTTIME 334, 341, 346, 437, 450
AUXREASON 203, 207, 232, 277, 514
AVAIL 131, 139, 230, 330, 402, 543
AVAILABLE 153, 253, 263, 532
Avaya Business Advocate 543
Avaya CMS 543
Avaya CMS Supervisor 543
AVG_ABANDON_TIME 532
AVG_ACD_TALK_TIME 226, 528, 532
AVG_AGENT_ACW_TIME 418
AVG_AGENT_TALK_SUM 418
AVG_ANSWER_SPEED . . . 226, 386, 389, 528, 532
AVG_EQV_AG_STFD 388
AWORKMODE 231, 277, 514, 521

B

BACKUPCALLS 489, 493
Baixa 214
Barra de Menu Relatório 53
Barra de Menu Relatório, menu relatório 53
Barra de Menu Relatório, Salvar como HTML 56
Base de Dados 543
Base de Dados em Tempo Real 543
Base de Dados em Tempo Real, Definição 33
Base de Dados Históricos 543
Base de Dados Históricos, Definição 33
BH_ABNCALLS 474
BH_ACDCALLS 474
BH_ACDTIME 474
BH_BUSYCALLS 474
BH_DISCCALLS 474
BH_OTHERCALLS 474
BH_STARTTIME 474
BH_VDNCALLS 474
BUSYCALLS 297, 302, 488, 494

C

Caixa de diálogo Procurar Data 46
Caixa de diálogo Procurar Datas 46

Caixa de diálogo Procurar Hora 51
Caixa de diálogo Procurar Meses 48, 49
Cálculo 543
CALLSOFFERED . . . 189, 191, 225, 381, 383, 396, 437, 450, 532
Campos de entrada de Relatórios de Fila/Agente . . 164
Campos de Entrada do Relatório de Agentes 320
Campos de entrada do relatório de agentes 512
Campos de Entrada do Relatório de Código de Atividade da Chamada 373
Campos de Entrada do relatório de Grupo/Especialidade. 377
Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade. 527
Campos de Entrada do Relatório de Registros de Chamadas 366
Campos de Entrada do Relatório de Sistema Multi-DAC 439
Campos de Entrada do Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade 433
Campos de Entrada do Relatório de VDN 472
Campos de entrada do relatório de VDN 537
Campos de Entrada do Relatório de Vetor 501
Campos de Entrada do Relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema 429
Campos de Entrada do Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade 395
Campos de Entrada dos Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos 453
Campos de Nome (Sinônimo) 543
CCS - Entrada. 464
CCS - Saída 465
Chamada Abandonada 543
Chamada Conectada 543
Chamada DAC 541
Chamada DAC Direta ao Agente (DACD) 544
Chamada Direta ao Agente 544
Chamada em Ramal. 544
Chamada Interativa 544
Chamada Maliciosa 363
Chamadas 345
Chamadas Abandonadas . . 153, 227, 253, 263, 302
Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC. . 159
Relatório de Comparação de Grupo/Especialidade 530
Relatório de Estado da Fila/Agente 174
Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila . 166
Relatório de Fluxo VDN-Multi-DAC 488
Relatório de Grupo de Troncos 464
Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 382, 383
Relatório de Preferência de Especialidade de VDN 295
Relatório de Preferências de Especialidades de VDN 497
Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade . . 421
Relatório de Sistema 447
Relatório de Sistema Multi-DAC 441
Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade 436
Relatório de Tronco 461
Relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento 458
Relatório de VDN 297, 494
Relatório de VDN - Hora de Maior Movimento . 474
Relatório de Vetor. 504
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . 288, 477
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 211, 391
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 482
Relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN 539
Relatório Gráfico - Visualização do Grupo/Especialidade 535
Chamadas Atendidas no Intervalo de Serviço 392, 482, 483
Chamadas com Ocupado Forçado 474, 494
Chamadas com VDN Ativo 298, 544
Chamadas Conectadas. 493
Chamadas Contadas a VDN 544
Chamadas DAC . 131, 136, 152, 153, 159, 211, 226, 252, 253, 262, 264, 297, 302, 325, 328, 334, 340, 353, 356, 374, 382, 391, 408, 414, 435, 446, 474, 482, 488, 489, 492, 497
Relatórios de Multi-DAC. 152
Chamadas DAC Atendidas 294
Chamadas DAC Backup 493
Chamadas DAC de Saída 345
Chamadas DAC Principal. 493
Chamadas de Entrada 464, 474, 488, 492, 497
Chamadas Diretas a Agentes 131, 136
Chamadas em Espera . . . 150, 158, 166, 180, 216, 226, 242, 246, 252, 258, 262, 269, 296, 301
Chamadas Há Mais Tempo em Espera . 150, 158, 180, 216, 226, 246, 252, 258, 262, 296
Chamadas Ocupadas+Discadas 488
Chamadas Retidas 355, 356, 412
Chamadas Trafegadas 544
Chamador 363
Chams Aban Saída. 465
Chams DAC 1ª Espec 498
Chams DAC 2ª Espec 498
Chams DAC 3ª Espec 499
Chams Desc Forçada 474, 494
Chams Ramal Entrada . 325, 334, 341, 346, 354, 356
Chams Ramal Ext Saída 347
Chams Ramal Saída . . 325, 334, 341, 346, 354, 356, 437, 442, 450
Chams Saída 464
Código de Atividade da Chamada 373, 374
Código de Atividade da Chamada (CTC). 544
Código de Motivo 0. . . . . 202, 205, 232, 330, 403
Código de Motivo 1 I 9 233
Código de Motivo 1-9. . . . . 202, 205, 403

Códigos de Motivo 1-9 330
Coleta de Dados Desligada 544
Coleta de Dados Ligada 544
Como Acessar Relatórios 43
Como Copiar Relatórios Gráficos 88
Como Executar Relatórios 45
Como Redimensionar Janelas e Colunas de Relatório 89
Como Reiniciar Relatórios, procedimento 52
Como Sair de Relatórios, procedimento 52
Como Sair e Reiniciar Relatórios 52
Como Selecionar Relatórios 45
Conectado (CONN) 545
Conf 363
Configuração do Sistema 555
CONNECTCALLS 288, 477, 493, 494
CONNECTTIME 288, 477, 494
Consulta 363
Consultas 347, 355, 412
Contagem de Eventos 146
Contagem de Eventos 1-9 328
Contagem de Incidência 328
Contagens de eventos 143
Contagens de incidências 143
CWC 374, 545

D

DA_ACDCALLS . 325, 328, 334, 340, 345, 353, 408, 409, 415, 514, 521
DA_ACDTIME 345, 408, 415
DA_ACWTIME 345, 409, 415
DA_SKILL 514
DABN 545
DACD 545
DACW 545
Dados Diários 545
Dados Diários, Definição 33
Dados Mensais 545
Dados Mensais, Definição 33
Dados Semanais 545
Dados Semanais, Definição 33
Data . 323, 325, 328, 330, 334, 339, 344, 350, 352, 356, 361, 373, 381, 386, 388, 391, 396, 397, 399, 402, 407, 413, 434, 446, 464, 473, 476, 479, 482, 485, 488, 491, 496
Data de Logout 349, 350
Data, Início da Semana ou Início do Mês 374
Datas 389, 430
Datas de Execução de Relatório, Como Selecionar . 45
Datas de Execução de Relatório, Procurar Data . . . 46
Datas de Execução de Relatório, Procurar Datas . . 46
Datas de Execução de Relatório, Procurar Meses 48, 49
Desconectar 480
Desconexão Forçada (FDISC) 545
Dicionário 545
Dígitos Discados 363
Direção 277
DIRECTION . . . 224, 231, 260, 277, 362, 514, 521
DISCCALLS 302, 488, 494
Disponíveis 153, 253, 263
Disponível (AVAIL) 545
Distribuição Automática de Chamadas (DAC) . . . 545
Distribuição por Especialidade de Agente (EAD) . . 545
Distribuição Uniforme das Chamadas (UCD) 545
DURATION 362

E

EAD 546
EAS 546
Em Serviço 154, 255, 265, 267
Enfileiramento de Grupos Múltiplos 546
Entidade 546
EQLOC 464
Especialidade . . 136, 158, 197, 202, 205, 209, 229, 232, 235, 239, 246, 306, 348, 546
Especialidade Ativa 136
Especialidade do Agente 546
Especialidade Principal 546
Especialidade Secundária 546
Especialidade Superior 136
Especialidades 251
Especialidades 1-15 349
Especialidades de Login 249
Especialidades Diretas a Agentes 136
Estação 546
Estado. . . 124, 127, 131, 136, 176, 224, 231, 249, 260, 277, 362
Estado da Especialidade . . 150, 158, 165, 179, 193, 197, 216, 218, 220, 224, 229, 246, 262, 269, 306, 311
Estado do Agente 547
Estado do agente 306
EVENT_TIME 361
EVENT1-9 146
EWT 547
EWT Alto 151
EWT Baixo 152
EWT Médio 151
EWT Superior 151
EWTHIGH 151, 213, 247, 259, 270
EWTLOW 152, 214, 248, 259, 271
EWTMEDIUM 151, 214, 248, 259, 270
EWTTOP 151, 213, 247, 258, 269
Exceção 547
Exceções
  Problema de áudio 143
Exportar Dados de Relatório 86
  Formato de Relatório 86
  Padrões 86
  Procedimento 86
EXT_CALL_IN 325

EXT_CALL_IN> 334
EXT_CALL_OUT 325
EXT_CALL_OUT> 334
EXT_IN_TIME 325
EXT_OUT_TIME 325
EXT_OUT_TIME> 334
EXTENSION 277, 514, 521
EXTN 348, 350
EXTN_IN_TIME> 334

F

FAGINRING 195, 222
FAILURES 465
Falhas de Tronco 465
FBUSY 547
FDISC 547
Fila 547
FINACW 195, 222
FINAUX 222
Fluxo de Entrada 448, 489, 492
Fluxo de Entrada (Vetor) 302
Fluxo de Saída 449, 489, 495, 547
Fluxo de Saída (Vetor) 302
Fluxo VDN-Multi-DAC 487
FMCH 547
FONACD 195, 222
Formato da Hora 547
Formato de Data 547
FOTHER 222
FSTAFFED 161, 193, 229
FTE_AGENTS 197
Função 176, 235, 239, 277
Função do Agente 547

G

Gráfico - Informações de Agente 135
Gráfico 3D
  Girar 85
Gráfico de Agentes Ativos - Agentes Especialistas . . 195
Gráfico de Agentes Ativos - Agentes Flexíveis 195
Gráfico de Agentes Ativos - Agentes Reserva1 . . . 195
Gráfico de Agentes Ativos - Agentes Reserva2 . . . 195
Gráfico de Agentes Especialistas Ativos - Esta Especialidade 194
Gráfico de Agentes Especialistas Ativos - Outras Especialidades 194
Gráficos de Relatório 68
Grupo 131, 213, 258, 350, 547
Grupo Ativo 131
Grupo Automaticamente Disponível 547
Grupo de Agentes 124, 334, 337, 339
Grupo de Troncos 548
Grupo/Especialidade . . 124, 127, 146, 177, 179, 189, 193, 216, 218, 220, 224, 225, 242, 275, 353, 362, 381, 386, 388, 389, 391, 396, 397, 399, 402, 407, 413, 430, 434, 440, 446
Grupo/Especialidade Ativo 235, 239
Grupo/Especialidade Não Principal 548
Grupo/Especialidade Terciário 548
Grupos 260
Grupos/Especialidades 150, 262

H

HOLD 548
HOLDCALLS 355, 412
HOLDTIME 355, 412
Hora . . 124, 127, 131, 136, 178, 203, 207, 225, 232, 235, 239, 250, 260, 278, 323, 325, 328, 344, 353, 361, 362, 492, 497
Hora de Início (Intervalo) 386
Hora de Login 349, 350
Hora de Logout 349, 350
Hora de Maior Movimento 474
Horas 486
Horas de Processamento de Relatório, Procurar Hora 51
Horas de Processamento do Relatório, Selecionar . . 50

I

I_ACDTIME 325, 334, 342, 353, 409, 416, 437, 450, 514, 521, 538
I_ACWINTIME 325, 334, 354
I_ACWOUTTIME 325, 334, 354
I_ACWTIME 325, 334, 342, 353, 410, 416, 437, 450, 514, 521
I_AUXINTIME 325, 334, 354
I_AUXOUTTIME 325, 334, 354
I_AUXTIME 402, 418
I_AUXTIME0 403
I_AUXTIME1-9 403
I_AVAILTIME 402, 412, 418
I_DA_ACDTIME 325, 334, 342, 353, 409, 416, 514, 521
I_DA_ACWTIME 325, 334, 342, 353, 410, 416, 514, 521
I_INOCC 464
I_NORMTIME 400, 531
I_OL1TIME 400, 531
I_OL2TIME 400, 531
I_OTHERTIME 402, 411, 417
I_OUTOCC 465
I_RINGTIME . . . 139, 325, 330, 334, 342, 402, 410, 416, 521
100 * (soma 340
I_STAFFTIME 412, 418, 437, 450
Identificação Automática de Número (ANI) 548
Identificação da Localidade 203, 206, 235, 239, 267, 275, 307, 311, 362

Identificação da Localidade para Agentes 548
Identificação da Localidade para Troncos 548
Identificação de Login 124, 127, 131, 136, 169, 175, 202, 206, 235, 239, 267, 277, 306
Identificação do Agente 334
Identificação do Login de Agente 548
Identificação do Usuário 548
Identificações de Localidade 414
Identificações de localidade da central 31
Identificações de localidade na central e no Supervisor 31
Identificador Universal de Chamadas (UCID) 548
IDLE 548
II 548
INACW 153, 197, 253, 264, 532
INAUX 154, 202, 255, 265, 532
INAUX_REMAINING. 243
INAUX0. 202
INAUX1-9 202
INCALLS . . 287, 288, 289, 294, 464, 476, 477, 478, 488, 492, 497
Indicador de Informações (II) 549
INFLOWCALLS 297, 302, 448, 489, 492
INFORMIX 549
INFORMIX SQL 549
Iniciar. 366
Início da Semana . . . 325, 328, 334, 344, 352, 356, 381, 407, 446, 464, 476, 488, 491, 496
Início do Mês . . 325, 328, 334, 344, 352, 356, 381, 407, 446, 464, 476, 488, 491, 496
INPROGRESS 301
INQUEUE. 528, 532
INRING 528, 532
Interface da Aplicação Central/Adjunto (ASAI). . . . 549
INTERFLOWCALLS 489
Interfluxo VDN. 489
Interfluxos com Consulta Completados 490
Intervalo Anterior 549
Intervalo Anterior, Definição 33
Intervalo Atual. 549
Intervalo Atual, Definição. 33
Intervalo de Serviço Segundos 484
Intervalo Intra-hora 549
Intervalos de Relatórios 317
Intervalos de Serviço Alterados. . . 381, 391, 476, 482
INTIME 464, 495
INTRVL 328, 497
Item da Base de Dados 549
Itens Baseados no Intervalo 549
Itens com Base em Chamadas 549

J

Janela de entrada do relatório de Agentes 122
Janela de Entrada do Relatório de Sistema Multi-DAC 438
janela Definições de Limiares 92
Janela do Seletor de Outros Relatórios 364
Janela do seletor de Relatório de VDN 536
Janela do Seletor de Relatórios de Agentes 319
Janela do seletor de relatórios de agentes 511
Janela do Seletor de Relatórios de Agentes e Campos de Entrada. 320
Janela do seletor de Relatórios de Fila/Agente . . . 164
Janela do seletor de Relatórios de Grupo/Especialidade 184
Janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade 526
Janela do seletor dos relatórios de Grupo de Troncos 279
Janelas de Relatório
  Alterar Larguras de Coluna 89
  Como Redimensionar 89
  Janela de Relatório Gráfico 89
  Janelas Padrão 89

L

LEVEL. 514
Lib 363
Limiares 550
Linha de ajuda 25
LOC_ID . . .203, 206, 235, 239, 267, 275, 307, 311, 362, 414
Localidade. 550
Localidade do Dicionário 550
Localizar. 550
LOGID. . . . 146, 202, 206, 224, 231, 248, 260, 267, 277, 325, 328, 330, 334, 339, 344, 352, 356, 361, 408, 414, 514, 521, 528, 532
LOGIN. 349, 350
LOGOFF 550
LOGON 550
LOGONSTART 514
LOGOUT 349, 350
LOGOUT_DATE 350
LOOKATTEMPTS 489
LOOKFLOWCALLS 490

M

Mapa
  Outros Relatórios em Tempo Real 141
  Relatório Histórico - Vetor 500
  Relatórios de Agentes em Tempo Real. 121
  Relatórios de Fila/Agente em Tempo Real . . . 163
  Relatórios de Grupo/Especialidade em Tempo Real 182
  Relatórios Históricos de Grupo/Especialidade. . 375
  Relatórios Históricos de Tronco/Grupo de Troncos 451
  Relatórios Históricos de VDN 470
  Relatórios Históricos do Sistema. 426
Máx Posições Designadas 388
MAX_DEDICATED_AGT 388

MAXOCWTIME 430, 436, 447
MBUSY 550
Méd Pos em Serviço 388
Média 214
Média de Conversação DAC 152, 252, 263
Medido 550
Mensagem de Erro 550
Menu Opções 64
  Funções de Item de Menu 65
Menus Instantâneos 83
  Menus Exibidos 83
Mês 323
MI 550
MIA 550
Modificar 550
Modo Mono-usuário 551
Modo Monousuário, Definição 33
Modo Multiusuário 551
Modo Multiusuário, Definição 33
Monitoração (de agente) - VDNs 551
Motivo de PAUSA 362
Motivo do Logout 362
Motivo PAUSA . 124, 127, 136, 169, 176, 203, 207, 232, 277
MOVEPENDING 514, 521
Mover Pendente? 131, 136
Mudar Especialidades do Agente 551

N

Nível 136, 177, 224, 232, 235, 239, 278
Nível da Especialidade 551
Nível de Serviço 391, 482, 551
Nível de Serviço Aceitável 551
Nome do Agente . . . 124, 127, 131, 146, 169, 175, 202, 206, 224, 231, 235, 239, 267, 277, 306, 328, 334, 339, 350, 408, 414
. . . . . 323, 337
Nome do Código de Atividade da Chamada 374
Nome do Grupo de Troncos 464
Nome do VDN 124, 127, 473, 488, 491
Normal 400
Número de Diretório do Vetor (VDN) 551

O

O_ABNCALLS 465
O_ACDCALLS 345
O_ACDTIME 345
O_ACWTIME 345
OACDCALLS 345
Ocup/Desc 302
Ocupação de Agente 551
Ocupado 480
Ocupado em Manutenção (MBUSY) 552
Ocupado Forçado (FBUSY) 552
OLDESTCALL . . 150, 216, 226, 246, 258, 262, 296, 528, 532
ONACD 153, 197, 253, 264, 532
Operação Automática (AI) 552
Operação Manual (MI) 552
OTHER 140, 154, 231, 254, 265, 330, 402, 532, 552
OUTCALLS 464, 465
OUTFLOWCALLS . . . 298, 302, 449, 489, 495, 538
Outras Chams 474
Outro 131, 154, 254, 265
Outro Tempo 342, 356, 411, 417
Outro Tempo Total do Agente 418
Outros Relatórios 141
  Código de Atividade da Chamada 372
  informações gerais 364
  janela do seletor 142, 364
  Mapa 141
  Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC . 155
  Relatório de Multi-DAC 147
  Relatório de Registros de Chamadas 365
  Relatório de Resumo da Contagem de Eventos . 143
  Visão geral 141
  visão geral 364
Outros Relatórios Históricos, visão geral 364
Outros Relatórios, janela do seletor 142
OUTTIME 465

P

Parar 366
PAUSA 131, 139, 230, 330, 402, 552
PAUSA (AUX) 552
PERCENT 277
PERCENT_ CALL_ABAN 398
PERCENT_ SERV_LVL_ VDN 486
PERCENT_ SERV_LVL_SPL> 392
PERCENT_SERV_LVL_SPL 532
PERCENT_VDN_ABAN 486
Percentagem (%) Dentro do Nível de Serviço . . . 552
Percentual 136, 176, 277, 396
Perfil de Tratamento de Chamadas 552
PERIOD1-9 . . . . . 189, 287, 291, 382, 476, 484
PERIODCHG 381, 391
Permissão de Gravação 552
Permissão de Leitura 552
Permissões de Acesso 553
Permissões do Usuário 553
Pesquisa sobre Chamadas Abandonadas 553
Pontos de Dados 553
Porcentagem Abandonadas 191
Porcentagem Atendidas 191
Pós-atendimento 264

Pós-Atendimento (ACW) 553
Pós-Atendimento Direto ao Agente (DACW) 553
Posição de Agente
EAS 553
Não-EAS 553
PREFERENCE 514
Preferência de Especialidade do VDN 553
Preferência de Tratamento de Chamada . . . 136, 553

Q

QUEUED 553

R

R1AGINRING 195, 222
R1INACW 195, 222
R1INAUX 222
R1ONACD 195
R1OTHER 222
R1STAFFED 162, 193, 198
R21AGINRING 195
R2AGINRING 222
R2INACW 195, 222
R2INAUX 222
R2ONACD 195
R2OTHER 222
R2STAFFED 162, 193, 199
Ramal 124, 127, 131, 136, 169, 176, 277, 348, 350
Rastreamento de Agente 554
Realces de limiares
ativar e desativar 90
definir 92
entidades 90
exemplo 91
janela definições de limiares 92
Reconectar 363
Reconhecimento 554
RECONNECT 363
Rede Digital de Serviços Integrados (ISDN) 554
Redirecionar Quando Não Houver Resposta 554
Relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade 268
Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC . . . 155
Relatório de Agentes 127
Relatório de Agentes em PAUSA 323
Relatório de Código de Atividade da Chamada . . . 372
Relatório de Contagem de Eventos 328
Relatório de Entrada/Saída 344
Relatório de Especialidade - Agente Especialista . . 251
Relatório de Especialidade - PAUSA do Grupo/Especialidade 242
Relatório de Estado da Especialidade do Grupo/Especialidade 244
Relatório de Estado da Fila/Agente 172
Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila . . 165
Relatório de Estado do Grupo 256
Relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade 274
Relatório de Grupo de Agentes 124
Relatório de Grupo de Troncos 279, 463
Relatório de Grupo em PAUSA 337
Relatório de Grupo/Especialidade . 182, 261, 352, 407
Agentes Reserva2 em PAUSA 238
Mapa 182
Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 266, 413
Relatório de Informações 513
Relatório de Informações de Agente 130
Relatório de Informações do Agente 513
Relatório de Login/Logout (Especialidade) 348
Relatório de Login/Logout (Grupo) 350
Relatório de Multi-DAC 147
Relatório de Participação 324
Relatório de Participação do Agente 324
Relatório de Participação do Grupo 334
Relatório de Perfil de Atendimento 188
Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 380
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho 310
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista 305
Relatório de Preferência de Especialidade de VDN . 293
Relatório de Preferências de Especialidades de VDN 496
Relatório de Rastreamento de Agente por Localidade 361
Relatório de Registros de Chamadas 365
Relatório de Resumo da Contagem de Eventos . . 143
Relatório de Resumo de Fila/Agente 179
Relatório de Resumo do Agente 356
Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade . . . 419
Relatório de Saída de Grupo/Especialidade 404
Relatório de Sistema 443
Relatório de Sistema Multi-DAC 438
Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade 431
Relatório de Tronco 460
Relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento 457
Relatório de VDN 296, 491
Relatório de VDN - Hora de Maior Movimento . . . 473
Relatório de Vetor 299, 500, 503
Campos de Entrada 299
Informações gerais 299
informações gerais 500
Janela do Seletor 299
janela do seletor 500
Mapa 299, 303, 500
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . . 286, 475
Cuidado 475
Incrementos do nível de serviço 286

Nível de serviço aceitável 286
Relatório Gráfico - Agentes Ativos 192
Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade 200
Relatório Gráfico - Agentes em Serviço 196
Relatório Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade 204
Relatório Gráfico - ASA de Grupo/Especialidade (Diário) 388
Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade . . . 384
Relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema 428
Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior do Grupo/Especialidade 228
Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade . 223
Relatório Gráfico - Estado do Grupo/Especialidade 224
Relatório Gráfico - EWT do Grupo/Especialidade . . 212
Relatório Gráfico - Fila de Espera do Grupo/Especialidade 215
Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo Especialidade 387
Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade 397
Relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN 485
Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade 394
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade 208, 390
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 290, 481
Relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço . . 219
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade 217, 399
Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade 401
Relatório Gráfico - Tratamento de Chamadas do VDN 538
Relatório Gráfico - VDN Ocupado/Abandonado/Desconectado 479
Relatório Gráfico do Tempo Gasto 330
Relatório Histórico de Vetor, informações gerais . . . 500
Relatório Histórico de Vetor, janela do seletor 500
Relatório PAUSA 323
Relatório Privado 554
Relatório, Editar e Exibir 66
Relatórios Customizados 554
Relatórios Customizados, Definição 33
Relatórios Customizados, Referência 33
Relatórios de Agentes 121, 510
Contagem de Eventos 328
Entrada/Saída 344
Freqüência: 324
Gráfico - Informações de Agente 135
Gráfico - Tempo Gasto 330
Grupo em PAUSA 337
Informações 513
informações gerais 121, 318
janela do seletor 319
Login/Logout (Especialidade) 348
Login/Logout (Grupo) 350
Mapa 121
organização 318
Participação do Grupo 334
PAUSA 323
Relatório de Agentes 127
Relatório de Grupo de Agentes 124
Relatório de Grupo/Especialidade 352
Relatório de Informações de Agente 130
Relatório de Rastreamento por Localidade . . . 361
Resumo 356
Resumo do Grupo 338
Visão geral 121
visão geral 510
Relatórios de Agentes em Tempo Real, visão geral 121
Relatórios de Agentes, informações gerais 121
Relatórios de Exceções 554
Definição 33
Relatórios de Fila/Agente 163
campos de entrada 164
informações gerais 163
janela do seletor 164
Mapa 163
Relatório de Estado da Fila/Agente 172
Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila 165
Relatório de Resumo de Fila/Agente 179
Relatórios de Fila/Agente, informações gerais . . . 163
Relatórios de Grupo de Troncos
Campos de Entrada 279
Informações gerais 279
Janela do Seletor 279
janela do seletor 279
Relatório de Grupo de Troncos 279
Relatórios de Grupo/Especialidade 375, 525
Agentes Reserva1 em PAUSA 234
campos de entrada 187, 377
Especialidade - PAUSA 242
Gráfico - Agentes Ativos 192
Gráfico - Agentes em Serviço 196
Gráfico - Visualização 532
informações gerais 182, 375, 525
janela do seletor 184, 376
Mapa 375
organização 375
Perfil de Atendimento 188
Relatório 407
Relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade 268
Relatório de Especialidade - Agente Especialista 251
Relatório de Estado da Especialidade 244
Relatório de Estado do Grupo 256
Relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade 274

Relatório de Grupo/Especialidade 261
Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 266, 413
Relatório de Perfil de Atendimento 380
Relatório de Saída 404
Relatório de VDN 536
Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade 200
Relatório Gráfico - Estado 223
Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior 228
Relatório Gráfico - EWT 212
Relatório Gráfico - Fila de Espera 215
Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço 387
Relatório Gráfico - Nível de Serviço 397
Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC . . 394
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento. . 208, 390
Relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço 219
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade 217, 399
Relatório Gráfico ASA Diário 388
Relatório Gráfico de Grupo/Especialidade de Agentes Especialistas em PAUSA 204
Relatório Gráfico do ASA 384
Relatório Gráfico do Tempo Gasto 401
Resumo 419
Relatórios de Grupo/Especialidade, campos de entrada 187
Relatórios de Grupo/Especialidade, informações gerais 182
Relatórios de Intervalo 317
Relatórios de Sistema 426
informações gerais 426
janela do seletor 427
Mapa 426
Relatório de Multi-DAC 438
Relatório de Multi-DAC por Grupo/Especialidade . 431
Relatório de Sistema 443
Relatório Gráfico - Atraso Máximo 428
Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos 451
informações gerais 451
janela do seletor 452
Mapa 451
Relatório de Grupo de Troncos 463
Relatório de Hora de Maior Movimento 457
Relatório de Tronco 460
Resumo do Grupo de Troncos 466
Relatórios de VDN. 283, 470
Campos de Entrada 283
Gráfico - Tratamento de Chamadas 538
Informações gerais 283
informações gerais 470
Janela do Seletor 283
janela do seletor 471
Mapa. 283, 470
Relatório 491
Relatório de Fluxo Multi-DAC 487
Relatório de Hora de Maior Movimento 473
Relatório de Perfil de Atendimento 475
Relatório de Preferência de Especialidade de VDN 293
Relatório de Preferências de Especialidades . . 496
Relatório de VDN 296
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . . . 286
Relatório Gráfico - Comparação de Ocupado/Abandonado/Desconectado 479
Relatório Gráfico - Nível de Serviço 485
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento 481
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 290
Relatórios Diários 317
Relatórios em Tempo Real 554
Agentes Reserva1 em PAUSA. 234
Agentes Reserva2 em PAUSA. 238
apresentação 118
Especialidade - PAUSA 242
Gráfico - Agentes Ativos. 192
Gráfico - Agentes em Serviço 196
Gráfico - Informações de Agente. 135
Grupo/Especialidade 187
Janela de entrada do relatório de Agentes . . . 122
Janela do seletor de relatórios de Fila/Agente. . 164
mapa. 119
organização 117
Outros Relatórios 141
Perfil de Atendimento 188
Relatório de Agente Especialista - Estado do Grupo/Especialidade 268
Relatório de Agente Especialista de Multi-DAC . 155
Relatório de Agentes 127
Relatório de Especialidade - Agente Especialista 251
Relatório de Estado da Especialidade 244
Relatório de Estado da Fila/Agente 172
Relatório de Estado do Agente Especialista/Fila 165
Relatório de Estado do Grupo 256
Relatório de Estado dos Agentes - Grupo/Especialidade por Localidade. 274
relatório de Fila/Agente 164
Relatório de Grupo de Agentes 124
Relatório de Grupo de Troncos 279
Relatório de Grupo/Especialidade 261
Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 266
Relatório de Informações de Agente 130
Relatório de Multi-DAC 147

Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho 310
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista 305
Relatório de Preferência de Especialidade de VDN 293
Relatório de Resumo da Contagem de Eventos . 143
Relatório de Resumo de Fila/Agente 179
Relatório de VDN 296
Relatório de Vetor 299
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . . . 286
Relatório Gráfico - Agentes em PAUSA do Grupo/Especialidade 200
Relatório Gráfico - Agentes Especialistas em PAUSA do Grupo/Especialidade 204
Relatório Gráfico - Estado 223
Relatório Gráfico - Estado da Especialidade Superior 228
Relatório Gráfico - EWT 212
Relatório Gráfico - Fila de Espera 215
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento 208
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 290
Relatório Gráfico - Perfil dos Agentes em Serviço 219
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade . 217
Relatórios de Agentes 121
Relatórios de Fila/Agente 163
Relatórios de Grupo/Especialidade 182
Relatórios de VDN 283
Relatórios Pesquisa a Fundo 303
visão geral 117
Relatórios em Tempo Real, apresentação 118
Relatórios em Tempo Real, Definição 33
Relatórios em Tempo Real, mapa 119
Relatórios em Tempo Real, organização 117
Relatórios em Tempo Real, visão geral 117
Relatórios Gráficos
Formatar 71
Guia Efeitos 3D 73
Guia Eixo 74
Guia Geral 72
Guia Legenda 78
Guia Legendas de Dados 79
Guia Tipo 75
Guia Título 77
Introdução 513
Parâmetros da Guia Efeitos 3D 73
Parâmetros da Guia Eixo 75
Parâmetros da Guia Geral 72
Parâmetros da guia Legenda 78
Parâmetros da Guia Legendas de Dados 80
Parâmetros da Guia Tipo 76
Parâmetros da Guia Título 77
Relatórios Históricos 317, 375, 554
Agente em PAUSA 323
apresentação 314
Contagem de Eventos de Agente 328
Fluxo VDN-Multi-DAC 487
Gráfico - Tempo Gasto pelo Agente 330
Grupo de Agentes em PAUSA 337
introdução 314
Login/Logout (Especialidade) 348
Login/Logout (Grupo) 350
mapa 315
organização 313
Participação do Agente 324
Participação do Código de Atividade da Chamada 372
Participação do Grupo de Agentes 334
Relatório de Grupo de Troncos 463
Relatório de Grupo/Especialidade 352, 407
Relatório de Grupo/Especialidade por Localidade 413
Relatório de Perfil de Atendimento de Grupo/Especialidade 380
Relatório de Preferências de Especialidades de VDN 496
Relatório de Rastreamento de Agente por Localidade 361
Relatório de Registros de Chamadas 365
Relatório de Resumo do Agente 356
Relatório de Resumo do Grupo/Especialidade . 419
Relatório de Saída de Grupo/Especialidade . . 404
Relatório de Sistema 443
Relatório de Sistema Multi-DAC 438
Relatório de Sistema Multi-DAC por Grupo/Especialidade 431
Relatório de Tronco 460
Relatório de Tronco/Grupo de Troncos/Hora de Maior Movimento 457
Relatório de VDN 491
Relatório de VDN - Hora de Maior Movimento . 473
Relatório de Vetor 500, 503
Relatório do Perfil de Atendimento do VDN . . . 475
Relatório Gráfico - ASA de Grupo/Especialidade (Diário) 388
Relatório Gráfico - ASA do Grupo/Especialidade 384
Relatório Gráfico - Atraso Máximo de Sistema . 428
Relatório Gráfico - Média das Posições em Serviço de Grupo/Especialidade 387
Relatório Gráfico - Nível de Serviço do Grupo/Especialidade 397
Relatório Gráfico - Nível de Serviço do VDN . . 485
Relatório Gráfico - Nível de Serviço Multi-DAC de Grupo/Especialidade 394

Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade . . . 390
Relatório Gráfico - Perfil de Atendimento do VDN 481
Relatório Gráfico - Sobrecarga da Especialidade . 399
Relatório Gráfico - Tempo Gasto pelo Grupo/Especialidade . . . 401
Relatório Gráfico - VDN Ocupado/Abandonado/Desconectado . . . 479
relatórios de Agentes . . . 318
Relatórios de Sistema . . . 426
Relatórios de Tronco/Grupo de Troncos . . . 451
Relatórios de VDN . . . 470
Resumo de Entrada/Saída . . . 344
Resumo do Grupo de Agentes . . . 338
Resumo do Grupo de Troncos . . . 466
visão geral . . . 313
Relatórios Históricos de Agentes, organização . . . 318
Relatórios Históricos de Agentes, visão geral . . . 318
Relatórios Históricos de Tronco/Grupo de Troncos, informações gerais . . . 451
Relatórios Históricos de Tronco/Grupo de Troncos, janela do seletor . . . 452
Relatórios Históricos de VDN, informações gerais . . 470
Relatórios Históricos de VDN, janela do seletor . . . 471
Relatórios Históricos do Sistema, informações gerais 426
Relatórios Históricos do Sistema, janela do seletor . 427
Relatórios Históricos, apresentação . . . 314
Relatórios Históricos, Definição . . . 33
Relatórios Históricos, introdução . . . 314
Relatórios Históricos, mapa . . . 315
Relatórios Históricos, organização . . . 313
Relatórios Históricos, visão geral . . . 313
Relatórios Integrados
Campos de entrada de Agentes . . . 512
Campos de entrada do relatório de Grupo/Especialidade . . . 527
Campos de entrada do relatório de VDN . . . 537
Gráfico - Tratamento de Chamadas . . . 538
Gráfico - Visualização do Grupo/ Especialidade . 532
Informações do Agente . . . 513
Janela do seletor de Agentes . . . 511
Janela do seletor de Relatório de VDN . . . 536
Janela do seletor de relatórios de Grupo/Especialidade . . . 526
Relatório de VDN . . . 536
Relatórios de Agentes . . . 510
Relatórios de Grupo/Especialidade . . . 525
Relatórios Integrados de Agente, visão geral . . . 510
Relatórios Integrados de Agentes . . . 510
Relatórios integrados de Grupo/Especialidade . . . 525
Relatórios Integrados de Grupo/Especialidade, informações gerais . . . 525
Relatórios Integrados de VDN, informações gerais . 536
Relatórios Integrados, Definição . . . 33, 508
Relatórios Integrados, mapa . . . 508
Relatórios Mensais . . . 317
Relatórios Padrões . . . 554
Relatórios Pesquisa a Fundo . . . 303
Informações gerais . . . 303
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho . . . 310
Relatório de Pesquisa a Fundo do Estado de Trabalho do Agente Especialista . . . 305
Relatórios Semanais . . . 317
Relatórios Tabulares
Como Acessar Janela Opções . . . 69
Formatar . . . 69
Guia Classificação . . . 70
Guia Geral . . . 69
Parâmetros da Guia Geral . . . 69
Usar Guia Classificação . . . 70
Relatórios, Copiar Gráficos . . . 88
Relatórios, Editar . . . 61
Funções de Item de Menu . . . 62
Menu . . . 61
Relatórios, Exportar Dados . . . 86
Relatórios, Ferramentas
Funções de Item de Menu . . . 64
Menu . . . 63
Relatórios, Formatar
Funções de Item de Menu . . . 63
Menu . . . 63
Relatórios, Layouts . . . 66
Relatórios, Minimizados . . . 81
Ícones . . . 81
Ícones de Limiares . . . 82
Relatórios, Opções . . . 64
Relatórios, Redimensionar Janelas e Colunas . . . 89
Resumo do Grupo . . . 338
Resumo do Grupo de Troncos . . . 466
Retdo Máx . . . 436, 447
Retenção . . . 363
RINGING . . . 131, 139, 230, 330, 402, 555
ROLE . . . 277
Roteamento Flexível . . . 555
Roteamentos por Adjunto Completados . . . 490
ROW_DATE . . . 323, 325, 328, 330, 334, 339, 344, 348, 350, 352, 356, 361, 374, 381, 386, 388, 389, 391, 396, 397, 399, 402, 407, 413, 430, 434, 446, 464, 473, 476, 479, 482, 485, 488, 491, 496

S

Salvar como HTML . . . 56
Arquivos de Saída . . . 58
Como Usar Templates Existentes . . . 59
Fontes . . . 60
Não Usar Templates . . . 59

Navegadores 56
Salvar como localização 56
Tags de Template 59
Templates 58
Usar 57
Scripting 555
Scripting, Como Usar 44
Segs 189, 209, 292, 397
Segs. 287, 291
Segundos 382, 476, 485
SEIZED 555
Seleção de Agentes Especializados (EAS) 555
Semana 323
Seq 361
SERVICELEVEL 209, 292, 391, 397
Serviço Aceitável Alterado . . 382, 391, 398, 476, 486
Serviço de Identificação de Número Discado (DNIS) . 545
SERVLEVEL 482, 485
Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS) Avaya 555
SKILL1 . . . . . 495, 498
SKILL2 . . . . . 495, 498
SKILL3 . . . . . 495, 498
SKILLACWTIME1 498
SKILLACWTIME2 498
SKILLACWTIME3 499
SKILLCALLS1 . . . . . 295, 498
SKILLCALLS2 . . . . . 295, 498
SKILLCALLS3 . . . . . 295, 499
SKILLTIME1 498
SKILLTIME2 498
SKILLTIME3 499
SKSTATE . . 150, 158, 165, 179, 193, 197, 216, 218, 220, 224, 229, 246, 262, 269, 306, 311, 528, 532
Sobre Relatórios Gráficos 513
Sobrecarga1 400
Sobrecarga2 400
soma (TOTAL_ACDCALLS) 418
soma(I_AUXTIME) 418
soma(I_AVAILTIME) 418
soma(I_OTHERTIME) 418
soma(I_RINGTIME) 418
soma(I_STAFFTIME) 418
soma(TOTAL_I_ACD_TIME) 418
soma(TOTAL_I_ACW_TIME) 418
SPLIT 146, 150, 189, 193, 197, 202, 205, 209, 213, 216, 218, 220, 224, 229, 242, 246, 258, 262, 275, 306, 311, 348, 353, 362, 381, 386, 388, 389, 391, 396, 397, 399, 402, 407, 413, 430, 434, 440, 446, 514, 521, 528, 531, 532
STAFFED 146, 154, 255, 265, 528, 532
STARTTIME . . . 323, 325, 328, 344, 353, 492, 497
Subsistema 555
Subsistema, Definição 33
Superior 213
SVCLEVELCHG 382, 391, 398, 476, 482, 486
syn(SPLIT) 350

T

Tabelas da Base de Dados 556
Tabelas de Relatório 66
TAGINRING 194, 195, 221, 230
TAVAILABLE 230
Taxa de Atualização 556
Tempo ACW . 325, 334, 342, 353, 356, 374, 410, 416
Tempo ACW Total 418
Tempo DAC . 325, 334, 342, 353, 356, 374, 409, 416
Tempo DAC Total 418
Tempo de Conversação DAC 226
Tempo de Espera Atual 556
Tempo de Espera Estimado - Alta 247, 259, 270
Tempo de Espera Estimado - Baixa . . . 248, 259, 271
Tempo de Espera Estimado - Média . . . 248, 259, 270
Tempo de Espera Estimado - Superior . 247, 258, 269
Tempo de Espera Estimado (EWT) 556
Tempo de PAUSA Total 323
Tempo Disponível . . . 325, 334, 343, 356, 412, 418
Tempo em PAUSA 325, 334, 337, 342, 356, 412, 418
Tempo em PAUSA 0 . . . . . 323, 337
Tempo em PAUSA 1 I 9 . . . . . 323, 337
Tempo em PAUSA Agente Total 418
Tempo em Serviço . . . 140, 323, 325, 334, 337, 343, 356, 412, 418
Tempo Méd Aban . . . 159, 295, 297, 435, 446, 478, 494, 497
Tempo Méd ACW . . . 356, 374, 435, 441, 447, 493
Tempo Méd ACW (DAC - Saída) 345
Tempo Méd ACW 1ª Espec 498
Tempo Méd ACW 2ª Espec 498
Tempo Méd ACW 3ª Espec 499
Tempo Méd ACW Total 418
Tempo Méd Atend 226
Tempo Méd DAC 159, 297, 356, 374, 408, 415, 435, 441, 447, 474, 493, 497
Tempo Méd DAC 1ª Espec 498
Tempo Méd DAC 2ª Espec 498
Tempo Méd DAC 3ª Espec 499
Tempo Méd DAC Entrada 345
Tempo Méd DAC Saída 345
Tempo Méd DAC Total 418
Tempo Méd em Pós-Atendimento 295, 409, 415
Tempo Méd Ramal Entrada 341, 356
Tempo Méd Ramal Ext Saída 347
Tempo Méd Ramal Saída 341, 346, 356, 437, 442, 450
Tempo Méd Reten 356, 412
Tempo Méd VDN 495
Tempo Médio da Chamada em ACW 340
Tempo Médio de Conexão 494
Tempo Médio de Conversação 294, 340, 346
Tempo Médio de Retenção - Tronco Saída 465
Tempo Médio de Retenção do Tronco de Entrada . 464

Tempo Médio de Serviço do Agente 556
Tempo Médio em ACW (DAC - Entrada) 345
Tempo Médio para Abandono . . 153, 191, 227, 253, 263, 302, 383
Tempo Ramal Entrada 325, 334, 354
Tempo Ramal Saída 325, 334, 354
Tempo Tocando (Agente)325, 334, 342, 356, 410, 416
Tempo Total Agente em Serviço 418
Tempo Total Agente Livre 418
Tempo Total em Retenção 355
Temporizador de Chamada Virtual Abandonada . . . 556
Tentativas de Interfluxo com Consulta 489
Tentativas de Roteamento por Adjunto 490
Terminal de Agente 556
Terminal de Voz 556
TI_AUXTIME 139, 325, 330, 334, 342, 412, 514, 521
TI_AUXTIME0 . . . . . 330, 514
TI_AUXTIME19 330
TI_AVAILTIME . . 139, 325, 330, 334, 343, 514, 521
TI_OTHERTIME 140, 330, 514, 521
TI_STAFFTIME 140, 325, 334, 343, 514, 521
100 * (soma 340
TINACW 194, 195, 221, 230
TINAUX 205, 220, 230
TINAUX0 205
TINAUX1-9 . . . . . 205, 233
Tipos de Relatório 66
TKGRP 464
Tocando 153, 253, 263
TONACD 194, 195, 221, 230
TOPSKILL 514
Total de Agentes Ativos 197
Total de Chamadas Abandonadas 191
Total de Chamadas Atendidas 190
Total de Chamadas DAC 418
TOTAL_ACDCALLS 146, 325, 340
TOTAL_ACDCALLS> 334
TOTAL_ACDTIME 340
TOTAL_ACWTIME 340
TOTAL_I_ACDTIME 325, 328, 334
TOTAL_I_ACDTIME> 330
TOTAL_I_ACWTIME 325, 330, 334
TOTHER 194, 221, 231
Trabalho PAUSA 154, 255, 265
Trans Ext 347, 355, 356, 363, 412
TRANSFERRED 347, 355, 412
Tratamento de Múltiplas Chamadas (MCH) 556
Tratamento forçado de múltiplas chamadas (FMCH) . 556
Tronco 464, 557
TSTAFFED 193, 229

U

UNKNOWN 557
UNSTAF 557

V

VDN . . 250, 260, 287, 291, 294, 296, 473, 476, 479, 482, 485, 488, 491, 496, 538, 557
VECTOR 301, 492, 497
Vel Méd Atend . . 150, 158, 252, 262, 294, 296, 301, 382, 434, 446, 492, 497
Vel Méd Atend+Con 477
Velocidade Média de Atendimento - Segundos . 386, 389
Velocidade Média de Atendimento (ASA) 538, 542, 557
Velocidade Média de Atendimento. 190
Vetor 301, 492, 497, 557
Vetorização de Chamadas 557

W

WMODE_SEQ 361
WORKMODE . . 224, 249, 260, 275, 276, 277, 362
WORKSKILL 232, 277, 514, 521
WORKSKLEVEL 278
WORKSPLIT 260
WORKSPLIT2 260
WORKSPLIT3 260
WORKSPLIT4 260