# Avaya Sistema de Gerenciamento de Chamadas

Administração

Versão 16.2
Novembro de 2010

**© 2010 Avaya Inc. Todos os direitos reservados.**

**Aviso**

Apesar dos esforços empenhados para garantir a abrangência e a fidedignidade das informações presentes neste documento por ocasião da impressão, a Avaya Inc. não se responsabiliza por eventuais erros. Alterações e correções poderão ser incorporadas às informações neste documento em versões futuras.

**Isenção de responsabilidade quanto à documentação**

A Avaya Inc. não se responsabiliza por qualquer modificação, adição ou exclusão efetuadas na versão original publicada deste documento, a menos que as modificações, adições ou exclusões tenham sido realizadas pela Avaya. Clientes e/ou Usuários finais concordam em indenizar e preservar a Avaya e seus agentes, empregados e funcionários contra todas as queixas, ações judiciais, processos e sentenças decorrentes de ou relacionados a modificações, adições e exclusões subsequentes feitas nessa documentação pelo Cliente ou Usuário final.

**Isenção de responsabilidade quanto a links**

A Avaya Inc. não é responsável pelo conteúdo ou confiabilidade de quaisquer links para sites incluídos nesta documentação, tampouco endossa produtos, serviços ou informações descritos ou oferecidos nesses sites. A Avaya Inc. não pode garantir o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas. A Avaya Inc. não pode garantir o funcionamento constante desses links e não tem controle sobre a disponibilidade das páginas vinculadas.

**Garantia**

A Avaya Inc. oferece garantia limitada para este produto. Consulte o contrato de venda para conhecer os termos da garantia limitada. Além disso, a garantia da Avaya no idioma padrão e as informações referentes ao suporte para este produto durante a vigência da garantia estão disponíveis no seguinte endereço Web de suporte da Avaya:

http://www.avaya.com/support

**Licença**

O USO OU A INSTALAÇÃO DO PRODUTO IMPLICA A ACEITAÇÃO, POR PARTE DO USUÁRIO FINAL, DOS TERMOS ESTIPULADOS NESTE DOCUMENTO E DOS TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO DISPONÍVEIS NO SITE DA AVAYA NO ENDEREÇO http://www.avaya.com/support/LicenseInfo ("TERMOS GERAIS DE LICENCIAMENTO"). SE NÃO CONCORDAR COM QUAISQUER DESSES TERMOS, VOCÊ DEVERÁ DEVOLVER O PRODUTO (OU PRODUTOS) AO PONTO DE VENDA NO PRAZO DE 10 (DEZ) DIAS CONTADOS DA DATA DE ENTREGA PARA PODER RECEBER UM REEMBOLSO OU CRÉDITO.

A Avaya concede ao Usuário final uma licença no âmbito dos tipos de licença descritos abaixo. O número aplicável de licenças e unidades de capacidade em que a licença é concedida será 1 (um), salvo se um número diferente de licenças ou de unidades de capacidade estiver especificado na documentação ou em outros materiais disponíveis para o Usuário final. "Processador designado" refere-se a um dispositivo de informática único e independente. "Servidor" refere-se a um Processador designado que possui um aplicativo de software que pode ser acessado por vários usuários. "Software" refere-se a programas de computador em código-objeto, originalmente licenciados pela Avaya e utilizados pelo Usuário final como Produtos independentes ou pré-instalados em um Hardware. "Hardware" refere-se a Produtos padrão de hardware, originalmente vendidos pela Avaya e utilizados pelo Usuário final.

**Tipo(s) de licença**

**Direitos autorais**

Salvo quando expressamente declarado em contrário, o Produto está protegido pelas leis de copyright (direitos autorais) e por outras relativas aos direitos de propriedade. A reprodução, a transferência e/ou o uso não autorizado pode ser considerado crime e delito civil nos termos da legislação aplicável.

**Componentes de terceiros**

Determinados programas ou partes deles incluídos no Produto podem conter software distribuído de acordo com contratos de terceiros ("Componentes de terceiros") e esses contratos podem conter condições que ampliam ou limitam os direitos de uso de determinadas partes do Produto ("Condições de terceiros"). As informações que identificam os Componentes de terceiros e as Condições de terceiros que a eles se aplicam estão disponíveis no site de suporte da Avaya no endereço:

http://www.avaya.com/support/ThirdPartyLicense

**Como evitar fraudes tarifárias**

"Fraude tarifária" é o uso não autorizado do sistema de telecomunicações por um usuário não autorizado (por exemplo, uma pessoa que não seja funcionário, agente, prestador de serviços ou que não trabalhe em nome de sua empresa). Esteja ciente de que pode haver risco de fraude tarifária associado ao sistema e, se isso ocorrer, pode resultar em encargos substanciais adicionais nos serviços de telecomunicações.

**Intervenção da Avaya contra fraudes**

Se você suspeita estar sendo vítima de fraude tarifária e precisa de suporte ou de assistência técnica, entre em contato com a Linha Direta de Denúncia de Fraude Tarifária do Centro de Serviços Técnicos pelo telefone +1-800-643-2353 nos Estados Unidos e Canadá. Para números de telefone de suporte adicionais, visite o site de suporte da Avaya na Web:

http://www.avaya.com/support

**Marcas comerciais**

A Avaya e o logotipo da Avaya são marcas registradas ou marcas comerciais da Avaya Inc. nos Estados Unidos da América e/ou em outras jurisdições.

Todas as outras marcas comerciais pertencem a seus respectivos proprietários.

**Download de documentos**

Para obter as versões mais recentes da documentação, visite o site de suporte da Avaya:

http://www.avaya.com/support

**Suporte Avaya**

A Avaya fornece um número de telefone que pode ser usado para relatar problemas e fazer perguntas sobre seu produto. O número de suporte telefônico nos Estados Unidos é 1-800-242-2121. Para números de telefone de suporte adicionais, visite o site de suporte da Avaya na Web:

http://www.avaya.com/support

# Índice


Prefácio . . . . . 19
Objetivo. . . . . 19
Usuários a que se destina. . . . . 19
Visão geral . . . . . 20
Convenções e terminologia. . . . . 21
Motivos para reedição. . . . . 21
Sites de documentação na Web . . . . . 22
Suporte . . . . . 22

Capítulo 1: Introdução à Administração do CMS . . . . . 23
O que é o Avaya CMS? . . . . . 23
Sistema operacional. . . . . 23
Como o Avaya CMS armazena dados da ACD. . . . . 24
Como o Avaya CMS armazena de forma lógica os dados da ACD. . . . . 24
Bancos de dados em tempo real . . . . . 24
Bancos de dados de históricos. . . . . 24
Sumarização de dados . . . . . 25
Armazenamento de dados do CMS. . . . . 25
Como o Avaya CMS armazena fisicamente dados da ACD. . . . . 27
Dbspace . . . . . 27
Blocos . . . . . 28
Administração de ACD . . . . . 29
Como o Avaya CMS rastreia dados de ACD . . . . . 29
Como o CMS rastreia uma chamada . . . . . 29
Eventos que iniciam ou interrompem a coleta de dados . . . . . 30

Capítulo 2: Como configurar o Avaya CMS Supervisor. . . . . 33
Antes de começar . . . . . 33
Recursos do Controlador . . . . . 34
Visão geral do Controlador . . . . . 34
Barra de ferramentas . . . . . 34
Indicadores de status . . . . . 34
Mensagens de status . . . . . 35
Barra de menu . . . . . 36
Guia Geral . . . . . 36
Guia Criação de Script . . . . . 37
Guia Cores do Relatório. . . . . 38
Como criar um novo esquema de cores para relatórios . . . . . 38
Guia Cores do Limiar . . . . . 39

Como criar um novo esquema de cores de limiar . . . . . 40
Guia Formato do Nome . . . . . 41
Como definir formatos de entidades . . . . . 41

Capítulo 3: Como utilizar o Dicionário para nomear entidades do centro de contatos . . . 43
Sobre o Dicionário . . . . . 44
Antes de começar . . . . . 45
Regras do dicionário . . . . . 45
Como pesquisar no Dicionário . . . . . 46
Grupos de ACDs . . . . . 47
Antes de começar . . . . . 48
Permissões . . . . . 48
Como listar todos os Grupos de ACDs . . . . . 48
Como visualizar o conteúdo de um Grupo de ACDs . . . . . 49
ACDs . . . . . 49
Permissões . . . . . 50
Como adicionar um nome de ACD . . . . . 50
Como modificar um nome de ACD . . . . . 51
Como excluir um nome de ACD . . . . . 51
Grupos de agentes . . . . . 52
Permissões . . . . . 52
Considerações sobre tamanhos e relatórios de grupos de agentes . . . . . 52
Como adicionar um grupo de agentes . . . . . 53
Como listar agentes em um grupo de agentes . . . . . 53
Como copiar um grupo de agentes existente para um novo nome . . . . . 54
Como copiar agentes para um grupo de agentes existente . . . . . 54
Como excluir agentes em um grupo de agentes existente . . . . . 55
Para excluir um grupo de agentes . . . . . 55
Valores sequenciais do agente . . . . . 56
Permissões . . . . . 56
Como alterar as descrições dos valores sequenciais do agente . . . . . 56
Descrições dos campos de valores sequenciais do agente . . . . . 57
Anúncios . . . . . 59
Permissões . . . . . 60
Antes de começar . . . . . 60
Como adicionar um nome de anúncio . . . . . 60
Como visualizar um nome de anúncio . . . . . 61
Como listar todos os nomes de anúncios para uma ACD . . . . . 61
Como modificar um nome de anúncio . . . . . 62

Como excluir um nome de anúncio . . . . . 62
Nomes de códigos de motivo de pausa . . . . . 63
Permissões . . . . . 64
Antes de começar . . . . . 64
Como adicionar um nome de código de motivo de pausa . . . . . 64
Como exibir o nome de um código de motivo de pausa . . . . . 65
Como listar todos os nomes de códigos de motivo de pausa . . . . . 65
Como modificar um nome de código de motivo de pausa . . . . . 66
Como excluir um código de motivo de pausa . . . . . 67
Cálculos . . . . . 67
Permissões . . . . . 68
Antes de começar . . . . . 68
Como visualizar um cálculo . . . . . 69
Como listar todos os cálculos . . . . . 69
Como adicionar um cálculo . . . . . 70
Como modificar um cálculo personalizado . . . . . 71
Como excluir um cálculo personalizado . . . . . 71
Códigos de atividade de chamada . . . . . 72
Permissões . . . . . 72
Antes de começar . . . . . 73
Como adicionar um nome a um código de atividade de chamada . . . . . 73
Como visualizar o nome de um código de atividade de chamada . . . . . 74
Como listar todos os nomes de códigos de atividade de chamada . . . . . 74
Como modificar o nome de um código de atividade de chamada . . . . . 75
Como excluir o nome de um código de atividade de chamada . . . . . 75
Constantes . . . . . 76
Permissões . . . . . 76
Como adicionar uma constante . . . . . 77
Como visualizar uma constante . . . . . 77
Como listar todas as constantes . . . . . 78
Como modificar uma constante . . . . . 78
Como excluir uma constante . . . . . 79
Itens personalizados do banco de dados . . . . . 79
Permissões . . . . . 80
Antes de começar . . . . . 80
Como adicionar um item personalizado do banco de dados . . . . . 80
Como visualizar um item personalizado do banco de dados . . . . . 81
Como listar todos os itens personalizados do banco de dados . . . . . 81
Como modificar um item personalizado do banco de dados . . . . . 81
Como excluir um item personalizado do banco de dados . . . . . 82

Sinônimos dos valores sequenciais genéricos . . . . . 83
Permissões . . . . . 83
Como visualizar valores sequenciais genéricos . . . . . 83
Como modificar valores sequenciais genéricos . . . . . 84
Identificações de Localidade . . . . . 84
Permissões . . . . . 85
Como adicionar uma ID do local . . . . . 85
Como visualizar uma ID do local . . . . . 85
Como listar todas as IDs do local . . . . . 86
Como modificar uma ID do local . . . . . 86
Como excluir uma ID do Local . . . . . 87
Nomes de IDs de Logon . . . . . 87
Permissões . . . . . 88
Antes de começar . . . . . 88
Como adicionar um nome a uma ID de logon . . . . . 89
Como visualizar um nome de ID de logon . . . . . 89
Como listar todos os nomes de IDs de logon . . . . . 90
Como modificar um nome de ID de logon . . . . . 90
Como excluir um nome de ID de logon . . . . . 91
Nomes de códigos do motivo do logoff . . . . . 91
Permissões . . . . . 92
Antes de começar . . . . . 92
Como adicionar um nome de código do motivo do logoff . . . . . 92
Como visualizar o nome de um código do motivo do logoff . . . . . 93
Como listar todos os nomes de códigos do motivo do logoff . . . . . 93
Como modificar o nome de um código do motivo do logoff . . . . . 94
Como excluir o nome de um código do motivo do logoff . . . . . 95
Valores sequenciais do grupo/especialidade . . . . . 95
Permissões . . . . . 96
Antes de começar . . . . . 96
Como visualizar valores sequenciais do grupo/especialidade . . . . . 96
Como modificar valores sequenciais do grupo/especialidade . . . . . 97
Descrições dos campos de valores sequenciais do grupo/especialidade . . . . . 98
Nomes de Grupos/Especialidades . . . . . 100
Permissões . . . . . 100
Antes de começar . . . . . 101
Como adicionar um nome de grupo/especialidade . . . . . 101
Como visualizar um nome de grupo/especialidade . . . . . 101
Como listar todos os nomes de grupos/especialidades . . . . . 102
Como modificar o nome de um grupo/especialidade . . . . . 102

Como excluir o nome de um grupo/especialidade . . . . . 103
Itens padrão do banco de dados . . . . . 104
Permissões . . . . . 104
Como visualizar um item padrão do banco de dados . . . . . 105
Como visualizar todos os itens padrão do banco de dados em ordem alfabética . . . . . 105
Nomes de grupos de troncos . . . . . 106
Permissões . . . . . 106
Antes de começar . . . . . 107
Como adicionar um nome de grupo de troncos . . . . . 107
Como visualizar o nome de um grupo de troncos . . . . . 107
Como listar todos os nomes do grupo de troncos . . . . . 108
Como modificar o nome de um grupo de troncos . . . . . 108
Como excluir o nome de um grupo de troncos . . . . . 109
Valores sequenciais do tronco . . . . . 110
Permissões . . . . . 110
Como visualizar e modificar valores sequenciais do tronco . . . . . 110
Descrições do campo de valores sequenciais do tronco . . . . . 111
Nomes do VDN . . . . . 113
Permissões . . . . . 113
Antes de começar . . . . . 113
Como adicionar um nome a um VDN . . . . . 114
Como visualizar o nome de um VDN . . . . . 114
Como listar todos os nomes de VDNs . . . . . 115
Como modificar o nome de um VDN . . . . . 115
Como excluir o nome de um VDN . . . . . 116
Nomes de vetores . . . . . 116
Permissões . . . . . 117
Antes de começar . . . . . 117
Como adicionar um nome a um vetor . . . . . 118
Como visualizar o nome de um vetor . . . . . 118
Como listar todos os nomes de vetores . . . . . 119
Como modificar o nome de um vetor . . . . . 119
Como excluir o nome de um vetor . . . . . 120
Relatórios de dicionário . . . . . 120
Permissões . . . . . 120
Tipos de relatórios do Dicionário . . . . . 121
Relatório das ACDs do Dicionário . . . . . 121
Relatórios dos Grupos de Agentes do Dicionário . . . . . 121
Relatório de Códigos de Atividade da Chamada do Dicionário . . . . . 121

Relatório de Itens Personalizados do Dicionário . . . . . 121
Relatório de Identificações de Login do Dicionário . . . . . 121
Relatório de Grupos/Especialidades do Dicionário . . . . . 122
Relatórios de Itens Padrão do CMS do Dicionário . . . . . 122
Relatório de Grupos de Troncos do Dicionário . . . . . 122
Relatório de VDNs do Dicionário . . . . . 122
Relatório de Vetores do Dicionário . . . . . 122
Impressão de relatórios do Dicionário . . . . . 123
Como executar um relatório dos membros do grupo de agentes . . . . . 123

Capítulo 4: Como usar relatórios . . . . . 125
Plano de fundo . . . . . 125
Interfaces de relatórios . . . . . 126
Tipos de relatórios . . . . . 126
O que os relatórios resumem . . . . . 127
Como escolher um relatório . . . . . 127
Como gerar um relatório . . . . . 128
Como imprimir um relatório . . . . . 129
Como imprimir um relatório histórico . . . . . 129
Como alterar a configuração da impressora . . . . . 130
Como reiniciar um relatório . . . . . 130

Capítulo 5: Criação de script de operações do CMS . . . . . 131
Antes de começar . . . . . 131
As tarefas de scripts podem ser automatizadas . . . . . 132
Scripts interativos e automáticos . . . . . 132
Criação de scripts . . . . . 133
Como acessar scripts . . . . . 133
Como acessar opções de script . . . . . 134
Como configurar uma ID de usuário e senha . . . . . 135
Configurar procedimentos de usuários . . . . . 135
Como criar um script de relatório interativo . . . . . 135
Como criar um script de relatório automático . . . . . 136
Como criar um script para exportar dados do relatório . . . . . 136
Como criar um script para exportar dados de relatórios como HTML . . . . . 137
Criação de script de outras operações do Supervisor . . . . . 138
Ações não associadas a relatórios . . . . . 138
Criação de script para uma janela de entrada . . . . . 139
Criação de script para uma ação . . . . . 140
Organização de scripts . . . . . 141

Mensagens de erro e de aviso . . . . . 141

Capítulo 6: Como administrar agentes do centro de contatos . . . . . 143
Como iniciar ou interromper um rastreamento de agente . . . . . 143
Como visualizar estados do rastreamento de agentes . . . . . 145
Como listar agentes rastreados . . . . . 146
Como mudar especialidades do agente . . . . . 148
Como mudar especialidades para vários agentes . . . . . 154
Como mudar atribuições de um grupo de ramais . . . . . 157
Como mover ramais entre grupos . . . . . 159
Como gerar um relatório dos membros de um grupo . . . . . 160

Capítulo 7: Como administrar o centro de contatos . . . . . 163
Antes de começar . . . . . 163
Grupos de ACDs . . . . . 163
Antes de começar . . . . . 164
Recursos do Grupo de ACDs . . . . . 165
Interfaces do recurso Grupos de ACDs . . . . . 166
Permissões . . . . . 166
Como adicionar um grupo de ACDs . . . . . 167
Como listar todos os grupos de ACDs . . . . . 167
Como adicionar um ACD a um grupo de ACDs . . . . . 168
Como visualizar o conteúdo de um grupo de ACDs . . . . . 169
Como excluir uma ACD de um grupo de ACDs . . . . . 170
Como modificar um grupo de ACDs . . . . . 171
Como excluir um grupo de ACDs . . . . . 172
Códigos de atividade da chamada . . . . . 173
Antes de começar . . . . . 174
Permissões . . . . . 174
Como adicionar códigos de atividade da chamada . . . . . 175
Como visualizar códigos de atividade da chamada . . . . . 175
Como listar todos os códigos de atividade da chamada . . . . . 176
Como excluir códigos de atividade da chamada . . . . . 176
Preferências de especialidades do VDN . . . . . 177
Antes de começar . . . . . 178
Permissões . . . . . 178
Como mudar as preferências de especialidade do VDN . . . . . 178
Como visualizar as preferências de especialidade do VDN . . . . . 179
Como listar preferências de especialidade do VDN . . . . . 180
Perfis de atendimento do grupo/especialidade . . . . . 181

Antes de começar . . . . . 181
Permissões . . . . . 182
Como adicionar perfis de atendimento do grupo/especialidade . . . . . 182
Como visualizar um perfil de atendimento existente do grupo/especialidade . . . 184
Como modificar um perfil de atendimento do grupo/especialidade . . . . . 184
Como excluir um perfil de atendimento do grupo/especialidade . . . . . 185
Atribuições do grupo de troncos . . . . . 186
Antes de começar . . . . . 186
Permissões . . . . . 187
Como visualizar todas as atribuições do grupo de troncos . . . . . 187
Como visualizar uma única atribuição de grupo de troncos . . . . . 187
Como visualizar uma atribuição do grupo de troncos pelo VDN ou grupo . . . . . 188
Relatório dos membros do grupo de troncos . . . . . 189
Antes de começar . . . . . 189
Permissões . . . . . 190
Como gerar um relatório dos membros do grupo de troncos . . . . . 190
Atribuições do VDN para um vetor . . . . . 191
Antes de começar . . . . . 191
Permissões . . . . . 192
Como visualizar todas as atribuições do VDN para um vetor . . . . . 192
Como listar os VDNs associados a um vetor . . . . . 192
Como modificar atribuições do VDN para um vetor . . . . . 193
Perfis de atendimento do VDN . . . . . 194
Antes de começar . . . . . 194
Permissões . . . . . 195
Como adicionar um perfil de atendimento do VDN . . . . . 195
Como visualizar um perfil de atendimento existente do VDN . . . . . 196
Como modificar um perfil de atendimento do VDN . . . . . 197
Como excluir um perfil de atendimento do VDN . . . . . 198
Relatório de configuração do vetor . . . . . 198
Antes de começar . . . . . 199
Permissões . . . . . 199
Como gerar relatórios de configuração do vetor . . . . . 199

Capítulo 8: Como administrar exceções . . . . . 201
Sobre as exceções . . . . . 202
Tipos de Exceções . . . . . 202
Notificação . . . . . 203
Capacidades das exceções . . . . . 204
Antes de começar . . . . . 204

Permissões . . . . . 205
Notificação de exceção . . . . . 206
Como alterar a notificação de exceção . . . . . 206
Exceções de agente . . . . . 207
Antes de começar . . . . . 207
Permissões . . . . . 208
Como adicionar exceções de agente . . . . . 208
Como modificar exceções de agente . . . . . 209
Como excluir exceções de agente . . . . . 211
Definições das exceções do agente . . . . . 212
Exceções de grupo/especialidade . . . . . 214
Antes de começar . . . . . 215
Permissões . . . . . 215
Como adicionar exceções de grupo/especialidade . . . . . 216
Como modificar as exceções do grupo/especialidade . . . . . 217
Como excluir as exceções do grupo/especialidade . . . . . 218
Definições das exceções de grupo/especialidade . . . . . 219
Exceções do grupo de troncos . . . . . 220
Antes de começar . . . . . 221
Permissões . . . . . 221
Como adicionar exceções a grupos de troncos . . . . . 221
Como modificar exceções de grupos de troncos . . . . . 222
Como excluir exceções de grupos de troncos . . . . . 224
Definições da exceção do grupo de troncos . . . . . 225
Exceções de VDN . . . . . 225
Antes de começar . . . . . 226
Permissões . . . . . 227
Como adicionar exceções do VDN . . . . . 227
Como modificar exceções do VDN . . . . . 228
Como excluir exceções do VDN . . . . . 229
Definições das exceções do VDN . . . . . 230
Exceções de vetor . . . . . 232
Antes de começar . . . . . 233
Permissões . . . . . 233
Como adicionar exceções do vetor . . . . . 233
Como modificar exceções do vetor . . . . . 234
Como excluir exceções do vetor . . . . . 235
Definições das exceções do vetor . . . . . 237
Registro de exceções em tempo real . . . . . 238
Antes de começar . . . . . 238

Como executar registros de exceções em tempo real . . . . . 239
Relatórios de exceções . . . . . 239
Relatório de exceções de agente por localidade . . . . . 239
Relatório de exceções de coleta de dados. . . . . 241
Antes de começar . . . . . 241
Como executar o relatório de exceções de coleta de dados . . . . . 242
Relatório de rastreamento de chamadas mal-intencionadas. . . . . 243
Antes de começar . . . . . 243
Como executar o relatório de rastreamento de chamada mal-intencionada . . . . 243
Relatório de exceções de grupo/especialidade . . . . . 244
Relatório de exceções de grupo de troncos . . . . . 246
Relatório de exceções do VDN . . . . . 248
Relatório de exceções de vetores . . . . . 249

Capítulo 9: Como administrar permissões do usuário . . . . . 253
Antes de começar . . . . . 253
Exemplo de permissões do usuário . . . . . 254
Dados do usuário . . . . . 254
Como adicionar um usuário ao CMS . . . . . 255
Como visualizar usuários do CMS . . . . . 257
Como modificar usuários do CMS . . . . . 259
Como excluir usuários do CMS. . . . . 260
Acesso à ACD . . . . . 262
Antes de começar . . . . . 262
Permissões. . . . . 263
Como adicionar acesso à ACD . . . . . 263
Como visualizar o acesso à ACD . . . . . 264
Como listar todos os acessos à ACD . . . . . 265
Como modificar o acesso à ACD . . . . . 265
Como excluir o acesso à ACD . . . . . 266
Acesso ao recurso. . . . . 268
Conteúdo . . . . . 268
Antes de começar . . . . . 269
Permissões. . . . . 269
Como visualizar permissões do usuário de Acesso ao Recurso . . . . . 270
Como listar todas as permissões do usuário de Acesso ao Recurso . . . . . 270
Como modificar as permissões do usuário de Acesso ao Recurso . . . . . 271
Acesso ao Complemento do Menu Principal . . . . . 272
Conteúdo . . . . . 272
Antes de começar . . . . . 272

Permissões . . . . . 273
Como visualizar as configurações de Acesso ao Complemento do Menu Principal . . . . . 273
Como listar todas as configurações de Acesso ao Complemento do Menu Principal . . . . . 274
Como atribuir ou modificar o Acesso ao Complemento do Menu Principal . . . . . 274
Acesso ao Grupo/Especialidade . . . . . 275
Antes de começar . . . . . 276
Permissões . . . . . 276
Como adicionar permissões ao usuário do grupo/especialidade . . . . . 277
Como visualizar permissões do usuário do grupo/especialidade . . . . . 278
Como listar todas as permissões do usuário do grupo/especialidade . . . . . 279
Como modificar permissões do usuário do grupo/especialidade . . . . . 280
Como excluir permissões do usuário do grupo/especialidade . . . . . 282
Acesso ao grupo de troncos . . . . . 283
Antes de começar . . . . . 283
Permissões . . . . . 284
Como adicionar permissões ao usuário do grupo de troncos . . . . . 284
Como visualizar permissões do usuário do grupo de troncos . . . . . 285
Como listar todas as permissões do usuário do grupo de troncos . . . . . 286
Como modificar permissões do usuário do grupo de troncos . . . . . 287
Como excluir permissões do usuário do grupo de troncos . . . . . 289
Acesso ao vetor . . . . . 290
Antes de começar . . . . . 290
Permissões . . . . . 291
Como adicionar permissões ao usuário do vetor . . . . . 291
Como visualizar permissões do usuário do vetor . . . . . 292
Como listar todas as permissões do usuário do vetor . . . . . 293
Como modificar permissões do usuário do vetor . . . . . 294
Como excluir permissões do usuário do vetor . . . . . 295
Acesso ao VDN . . . . . 296
Antes de começar . . . . . 297
Permissões . . . . . 298
Como adicionar permissões ao usuário do VDN . . . . . 298
Como visualizar permissões do usuário do VDN . . . . . 299
Como listar todas as permissões do usuário do VDN . . . . . 300
Como modificar permissões do usuário do VDN . . . . . 301
Como excluir permissões do usuário do VDN . . . . . 303

Capítulo 10: Como configurar as definições do sistema CMS . . . . . 305
Antes de começar . . . . . 305
Estado do CMS. . . . . 306
Antes de começar . . . . . 306
Permissões. . . . . 307
Como alterar o estado do CMS . . . . . 307
Como alterar a ACD principal. . . . . 308
Coleta de dados . . . . . 308
Antes de começar . . . . . 309
Permissões. . . . . 309
Como alterar o estado da coleta de dados. . . . . 310
Alocação de Armazenamento de Dados . . . . . 310
Antes de começar . . . . . 311
Permissões. . . . . 312
Como visualizar a Alocação de Armazenamento de Dados . . . . . 312
Como modificar a Alocação de Armazenamento de Dados . . . . . 313
Sumarização de dados . . . . . 317
Antes de começar . . . . . 317
Permissões. . . . . 318
Arquivamento de dados. . . . . 318
Status do Aplicativo Externo . . . . . 319
Antes de começar . . . . . 320
Permissões. . . . . 320
Como ativar ou desativar o recurso Status do Aplicativo Externo. . . . . 321
Como visualizar os estados dos aplicativos externos . . . . . 321
Como iniciar ou interromper aplicativos externos . . . . . 322
Alocação de Espaço Livre . . . . . 323
Antes de começar . . . . . 323
Permissões. . . . . 324
Como visualizar a Alocação de Espaço Livre . . . . . 324
Como visualizar o conteúdo da Alocação de Espaço Livre . . . . . 325
Como migrar dados CMS . . . . . 325
Antes de começar . . . . . 326
Permissões. . . . . 326
Como migrar dados R3 . . . . . 326
Pseudo-ACDs . . . . . 329
Antes de começar . . . . . 330
Permissões. . . . . 331
Como criar uma pseudo-ACD. . . . . 332

Como visualizar pseudo-ACDs . . . . . 332
Como excluir uma pseudo-ACD . . . . . 333
Como carregar dados da pseudo-ACD . . . . . 333
intervalos de armazenamento . . . . . 335
Antes de começar . . . . . 336
Permissões . . . . . 336
Como visualizar as configurações do intervalo de armazenamento . . . . . 336
Como alterar o intervalo intra-hora . . . . . 337
Como alterar o fuso horário da central . . . . . 338
Como modificar as configurações da sumarização de dados . . . . . 340
Configuração da central . . . . . 342
Antes de começar . . . . . 343
Permissões . . . . . 343
Como visualizar dados da configuração da central . . . . . 343
Como listar todos os dados de configuração da central . . . . . 344

Capítulo 11: Manutenção do CMS . . . . . 345
Antes de começar . . . . . 346
Status da ACD . . . . . 346
Antes de começar . . . . . 346
Permissões . . . . . 347
Como visualizar o status da ACD . . . . . 347
Como listar o status da ACD . . . . . 348
Descrição da janela Status da ACD - com EAS . . . . . 348
Descrição da janela Status da ACD - sem EAS . . . . . 349
Como solicitar programações da ACD . . . . . 349
Status do arquivamento . . . . . 350
Antes de começar . . . . . 350
Permissões . . . . . 350
Como visualizar o status do arquivamento de uma única ACD . . . . . 351
Como visualizar o status do arquivamento de todas as ACDs . . . . . 351
Descrição da janela Status do Arquivamento- Listar Tudo . . . . . 352
Dispositivos de backup/restauração . . . . . 353
Permissões . . . . . 353
Como visualizar um dispositivo de backup/restauração . . . . . 353
Como listar todos os dispositivos de backup/restauração . . . . . 354
Como adicionar um dispositivo de backup/restauração . . . . . 354
Como modificar um dispositivo de backup/restauração . . . . . 355
Como excluir um dispositivo de backup/restauração . . . . . 356

Backup de Dados . . . . . 356
backup da CMSADM . . . . . 357
Backup de manutenção . . . . . 358
Unidades de fita e cartuchos . . . . . 358
Dispositivos USB/network de backup/restauração . . . . . 358
Fatores a serem considerados aos efetuar backup ou restauração dos dados . . . . 359
Fatores que causam impacto no tempo de backup e restauração . . . . . 359
Como reduzir o tempo de backup e restauração de fitas . . . . . 360
Alternar métodos de backup e restauração de dados . . . . . 361
Como determinar o tempo de duração de um Backup de Manutenção completo do CMS R16 padrão para uma fita . . . . . 362
Como restaurar ou migrar de um dispositivo que não seja uma fita. . . . . 362
Como adicionar uma Tabela Horária de Backup de Manutenção Completo a uma ACD . . . . . 364
Como executar um backup da CMSADM. . . . . 366
Como executar um backup de manutenção . . . . . 369
Descrição da janela Efetuar Backup de Dados . . . . . 371
A janela Efetuar Backup de Dados . . . . . 372
Descrição dos campos . . . . . 372
Descrição dos dados para backup . . . . . 372
Mensagens de erros de backup comuns. . . . . 374
Como classificar o volume de backup . . . . . 374
Kit de recuperação. . . . . 375
Backup binário do banco de dados . . . . . 376
Backup binário do banco de dados para uma fita. . . . . 376
Backup binário do banco de dados para um dispositivo de armazenamento USB . . . . . 377
Backup binário do banco de dados para um dispositivo de rede . . . . . 378
Como restaurar dados. . . . . 379
Antes de começar . . . . . 379
Permissões. . . . . 380
Restauração automática . . . . . 380
Restauração manual. . . . . 381
Restauração do banco de dados a partir de um backup binário . . . . . 383
Recomendação para reiniciar o servidor CMS . . . . . 383
Status da conexão . . . . . 384
Permissões. . . . . 384
Como visualizar o status da conexão de uma única ACD . . . . . 384
Como listar o status da conexão de todas as ACDs . . . . . 385
Descrição da janela Status da Conexão . . . . . 386

Como administrar uma impressora . . . . . 387
Antes de começar . . . . . 388
Permissões . . . . . 388
Como adicionar uma nova impressora . . . . . 388
Como listar todas as impressoras . . . . . 389
Como modificar as opções de impressora . . . . . 390
Como excluir uma impressora . . . . . 390
Relatórios de manutenção . . . . . 391
Registro de Erros da Manutenção . . . . . 392
Antes de começar . . . . . 392
Como executar um Registro de Erros da Manutenção . . . . . 392
Gravidade dos erros . . . . . 393
Mensagens do Registro de Erros da Manutenção . . . . . 394
Registro de Administração da ACD . . . . . 422
Antes de começar . . . . . 423
Permissões . . . . . 423
Como executar o relatório Registro de Administração da ACD . . . . . 423
Descrições dos campos da janela Registro de Administração da ACD . . . . . 424
Como administrar as Propriedades do Relatório . . . . . 425
Antes de começar . . . . . 426
Permissões . . . . . 426
Como modificar as Propriedades do Relatório . . . . . 426
Janela Depuração Avançada . . . . . 426

Capítulo 12: Como utilizar o Solaris . . . . . 427
Antes de começar . . . . . 427
Como efetuar logon no CMS . . . . . 427
Como efetuar logon no CMS a partir de um console remoto . . . . . 427
Como efetuar logon no CMS a partir de um console do servidor . . . . . 428
Como administrar senhas . . . . . 429
Antes de começar . . . . . 429
Como alterar a senha de um usuário . . . . . 430
Como administrar a duração da senha . . . . . 431

Capítulo 13: Como utilizar tabelas horárias e atalhos . . . . . 433
Tabelas horárias . . . . . 433
Antes de começar . . . . . 434
Permissões . . . . . 435
Como criar e agendar uma tabela horária . . . . . 436
Como adicionar tarefas a uma tabela horária . . . . . 439

Como listar todas as tabelas horárias . . . . . 441
Como copiar uma tabela horária . . . . . 443
Como copiar tarefas da tabela horária . . . . . 444
Como modificar tarefas da tabela horária . . . . . 446
Como editar tabelas horárias globalmente . . . . . 448
Como editar tarefas globalmente em uma tabela horária . . . . . 451
Como excluir tarefas de uma tabela horária . . . . . 454
Como excluir uma tabela horária . . . . . 456
Atalhos . . . . . 458
Antes de começar . . . . . 458
Permissões . . . . . 459
Como criar um atalho . . . . . 459
Como adicionar tarefas a um atalho . . . . . 461
Como executar um atalho . . . . . 462
Como modificar a descrição de um atalho . . . . . 463
Como copiar um atalho . . . . . 464
Como copiar tarefas do atalho . . . . . 465
Como modificar tarefas do atalho . . . . . 467
Como excluir tarefas do atalho . . . . . 468
Como excluir um atalho . . . . . 469

Glossário . . . . . 471

Índice . . . . . 485

# Prefácio

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

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

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Objetivo na página 19
- Usuários a que se destina na página 19
- Visão geral na página 20
- Convenções e terminologia na página 21
- Motivos para reedição na página 21
- Sites de documentação na Web na página 22
- Suporte na página 22


## Objetivo

O objetivo desse documento é fornecer instruções sobre a administração de um centro de contatos através do *Avaya CMS Supervisor*.

Este produto de informações destina-se especificamente à funcionalidade do *CMS*.

## Usuários a que se destina

Este capítulo foi escrito para:

- Administradores do *Avaya Call Management System* (CMS) que possuem acesso a todas as partes do *CMS*
- Supervisores do Grupo/Especialidade com acesso limitado ao CMS

# Visão geral

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Capítulo 1: Introdução à Administração do CMS na página 23

  Este capítulo fornece uma visão geral desse documento, informações sobre senhas e referências cruzadas para uso do *Avaya CMS Supervisor*

- Capítulo 2: Como configurar o Avaya CMS Supervisor na página 33

  Este capítulo descreve as opções de configuração do *Supervisor*

- Capítulo 3: Como utilizar o Dicionário para nomear entidades do centro de contatos na página 43

  Este capítulo descreve como criar sinônimos no Dicionário

- Capítulo 4: Como usar relatórios na página 125

  Este capítulo descreve o uso básico do subsistema Relatórios

- Capítulo 5: Criação de script de operações do CMS na página 131

  Este capítulo descreve como criar scripts de ações comuns

- Capítulo 6: Como administrar agentes do centro de contatos na página 143

  Este capítulo descreve como alterar grupos/especialidades do agente, criar modelos de agente, mover ramais entre grupos e utilizar o rastreamento de agentes

- Capítulo 7: Como administrar o centro de contatos na página 163

  Este capítulo descreve como adicionar ou excluir códigos de atividade da chamada e perfis de atendimento do grupo/especialidade, alterar as preferências de especialidade do VDN, visualizar atribuições do grupo de troncos, alterar os perfis de atendimento do VDN e outras atividades do centro de contatos

- Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201

  Este capítulo descreve como definir exceções e gerar relatórios de exceção para agentes, grupos/especialidades, grupos de troncos, VDNs e vetores

- Capítulo 9: Como administrar permissões do usuário na página 253

  Este capítulo descreve como criar usuários e definir, alterar ou modificar permissões associadas ao *CMS*

- Capítulo 10: Como configurar as definições do sistema CMS na página 305

  Este capítulo descreve como alterar o estado do *CMS*, alocar espaço de armazenamento, especificar intervalos de armazenamento e outras atividade de configuração do sistema

- Capítulo 11: Manutenção do CMS na página 345

  Este capítulo descreve os backups, as restaurações, as estratégias de backup, os relatórios de manutenção, os volumes de backup e classificação

- Capítulo 12: Como utilizar o Solaris na página 427

  Este capítulo descreve o sistema operacional Solaris da Sun Microsystems, Inc. e como utilizá-lo com o *CMS*

- Capítulo 13: Como utilizar tabelas horárias e atalhos na página 433

  Este capítulo descreve como utilizar tabelas horárias e atalhos para simplificar atividades

# Convenções e terminologia

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

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

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

**PERIGO:**
As notificações de perigo chamam a atenção para situações que podem resultar em danos para a equipe.

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

**Nota:**
Em alguns casos, o seu servidor de comunicação e o software associado a ele poderão ser chamados de "central". A menos que especificado de outra forma, o termo *Communication Manager* inclui versões anteriores de servidores de comunicação Avaya como o MultiVantage e DEFINITY®.

# Motivos para reedição

Este documento inclui as seguintes atualizações:

- Diretório montado em NFS e USB stick como dispositivos adicionados para operações de backup/restauração

- Limites administráveis do cliente para relatórios com objetivo de melhorar o desempenho do sistema

A Oracle Corporation agora é detentora da Sun Microsystems. Em vez de reinventar as referências da marca para a Sun Microsystems com o nome Oracle, todas as ocorrências de Sun e Sun Microsystems permanecerão conforme estão neste documento.

# Sites de documentação na Web

Toda a documentação do CMS pode ser encontrada em http://www.avaya.com/support. Novas edições da documentação do CMS serão colocadas nesse site da Web, quando disponíveis.

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

- Informações sobre produtos e serviços da Avaya

  http://www.avaya.com

- Documentação do hardware Sun

  http://docs.sun.com

# Suporte

### Como entrar em contato com o suporte técnico da Avaya

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

Para suporte nos Estados Unidos:

1-800-242-2121

Para suporte internacional:

Consulte as listagens do Diretório de suporte no site da Avaya na Web.

### Como escalar um problema para o suporte técnico

O Gerenciamento de Escalonamento de Serviços Globais da Avaya oferece os meios para se escalar problemas urgentes de serviço.

# Capítulo 1: Introdução à Administração do CMS

Esta seção fornece informações introdutórias sobre o *Avaya CMS Supervisor* e produtos complementares. Informações básicas referentes às interfaces e ao uso do *Supervisor* podem ser encontradas no documento Instalação e Introdução ao Supervisor do Avaya CMS.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- O que é o Avaya CMS? na página 23
- Como o Avaya CMS armazena dados da ACD na página 24
- Administração de ACD na página 29


## O que é o Avaya CMS?

O *Avaya CMS* é um software utilizado por empresas e organizações que possuem um sistema Avaya Communication Manager e que recebem um grande volume de chamadas telefônicas, as quais são processadas por meio do recurso Distribuição Automática de Chamadas (ACD). O *Avaya CMS* coleta dados do tráfego de chamadas, formata relatórios de gerenciamento e fornece uma interface administrativa para o recurso ACD no sistema Communication Manager.

Um administrador do *CMS* acessa o banco de dados do *CMS*, gera relatórios, administra os parâmetros da ACD e monitora as atividades da chamada para determinar o serviço mais eficiente aos clientes que efetuam as chamadas.

### Sistema operacional

O *Avaya CMS* reside no sistema operacional Solaris da Sun Microsystems, Inc. e usa vários utilitários do sistema Solaris para se comunicar com terminais e impressoras, registrar erros e executar processos. O *CMS* utiliza o sistema de gerenciamento de banco de dados INFORMIX da Informix Software, Inc., que oferece uma interface para o banco de dados de históricos do *CMS*.

# Como o Avaya CMS armazena dados da ACD

Existem duas maneiras de descrever como o Avaya Call Management System (CMS) armazena os dados da ACD:

- Logicamente - Como o sistema CMS organiza os dados para processamento
- Fisicamente - Como o sistema CMS armazena mecanicamente os dados na unidade de disco

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Como o Avaya CMS armazena de forma lógica os dados da ACD na página 24
- Como o Avaya CMS armazena fisicamente dados da ACD na página 27


# Como o Avaya CMS armazena de forma lógica os dados da ACD

O armazenamento lógico dos dados da ACD possui mais impacto no usuário do CMS do que o armazenamento físico. O armazenamento lógico de dados controla como um usuário do CMS acessa e manipula os dados da ACD. O CMS armazena os dados da ACD recebidos do servidor de comunicação nos bancos de dados de históricos e em tempo real.

## Bancos de dados em tempo real

Os bancos de dados em tempo real incluem tabelas dos dados do intervalo intrahora atual e dos dados do intervalo intra-hora anterior. O intervalo de armazenamento pode ser de 15, 30 ou 60 minutos.

## Bancos de dados de históricos

Os bancos de dados de históricos incluem tabelas dos dados intrahora, diários, semanais e mensais. A tabela a seguir mostra todas as tabelas de bancos de dados de históricos e a quantidade máxima de tempo que os dados podem ser armazenados em uma determinada tabela:

| Tabelas de banco de dados de históricos | Tempo máximo para armazenamento de dados |
|---|---|
| Dados históricos de intrahora | 62 dias |
| Dados históricos diários | 5 anos (1825 dias) |
| Dados históricos semanais | 10 anos (520 semanas) |
| Dados históricos mensais | 10 anos (120 meses) |

**Nota:**
É possível utilizar os dados históricos para se prever o tráfego futuro de chamadas e os requisitos futuros de agentes e de troncos. Para obter mais informações, consulte o *Guia de Previsão do Usuário do Avaya CMS*.

## Sumarização de dados

Quando o CMS coleta dados da ACD, os dados são armazenados no banco de dados em tempo real do intervalo atual. No final do intervalo atual, os seguintes eventos ocorrem:

- Os dados que estavam na tabela do banco de dados do intervalo atual são arquivados na tabela do banco de dados do intervalo anterior.
- Os dados que estavam na tabela do banco de dados do intervalo anterior são arquivados na tabela do banco de dados de históricos como dados históricos intrahora.

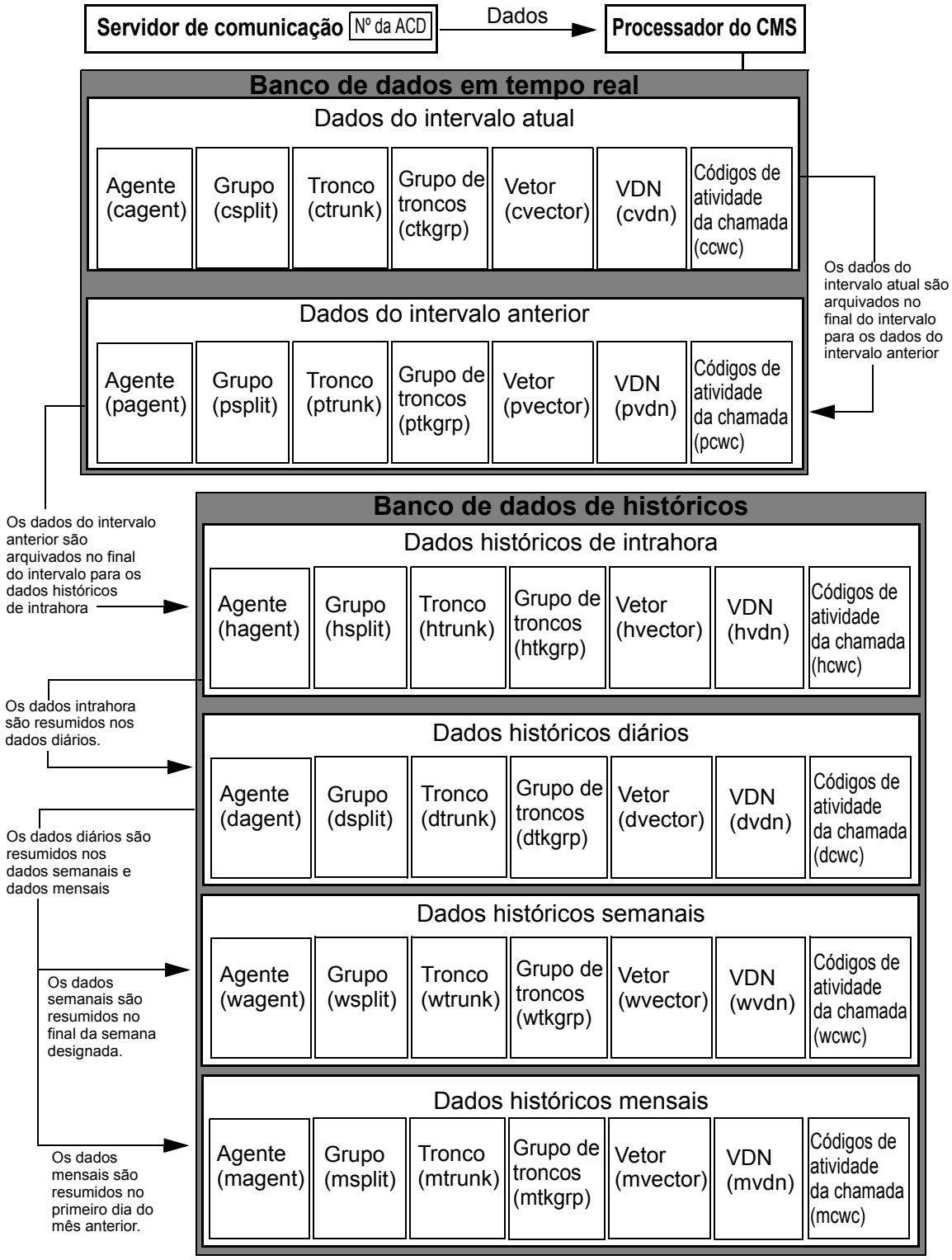
Os dados permanecem no banco de dados de históricos como dados históricos intrahora pelo período máximo de 62 dias. Na hora designada de sumarização de dados, os dados históricos de intrahora são resumidos em dados históricos diários.

Os dados históricos diários são resumidos semanalmente e mensalmente. No final da semana designada, os dados históricos diários são resumidos nos dados históricos semanais. No primeiro dia de um novo mês, os dados históricos diários são resumidos nos dados históricos mensais do mês anterior.

Para obter mais informações, consulte Armazenamento de dados do CMS na página 25.

## Armazenamento de dados do CMS

A figura a seguir ilustra como o CMS armazena dados.

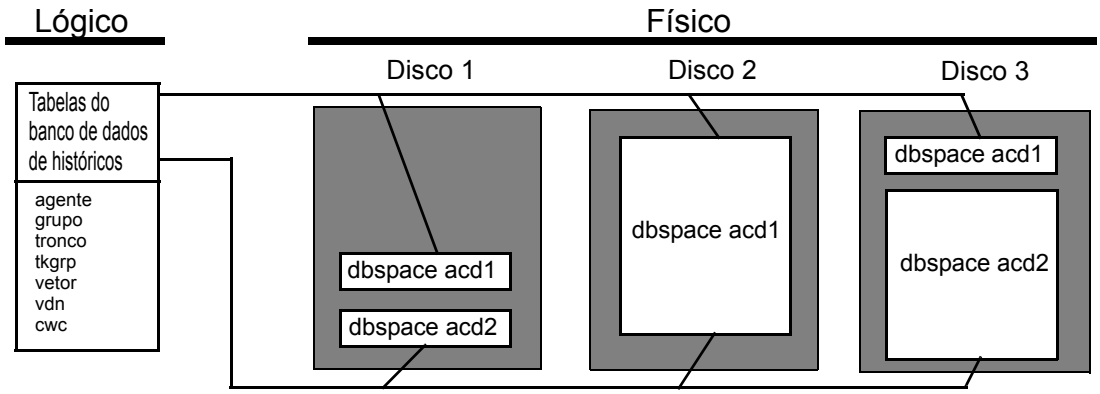

Servidor de comunicação
Nº da ACD
Dados
Processador do CMS
Banco de dados em tempo real
Dados do intervalo atual
Agente (cagent)
Grupo (csplit)
Tronco (ctrunk)
Grupo de troncos (ctkgrp)
Vetor (cvector)
VDN (cvdn)
Códigos de atividade da chamada (ccwc)
Os dados do intervalo atual são arquivados no final do intervalo para os dados do intervalo anterior
Dados do intervalo anterior
Agente (pagent)
Grupo (psplit)
Tronco (ptrunk)
Grupo de troncos (ptkgrp)
Vetor (pvector)
VDN (pvdn)
Códigos de atividade da chamada (pcwc)
Os dados do intervalo anterior são arquivados no final do intervalo para os dados históricos de intrahora
Banco de dados de históricos
Dados históricos de intrahora
Agente (hagent)
Grupo (hsplit)
Tronco (htrunk)
Grupo de troncos (htkgrp)
Vetor (hvector)
VDN (hvdn)
Códigos de atividade da chamada (hcwc)
Os dados intrahora são resumidos nos dados diários.
Dados históricos diários
Agente (dagent)
Grupo (dsplit)
Tronco (dtrunk)
Grupo de troncos (dtkgrp)
Vetor (dvector)
VDN (dvdn)
Códigos de atividade da chamada (dcwc)
Os dados diários são resumidos nos dados semanais e dados mensais
Dados históricos semanais
Agente (wagent)
Grupo (wsplit)
Tronco (wtrunk)
Grupo de troncos (wtkgrp)
Vetor (wvector)
VDN (wvdn)
Códigos de atividade da chamada (wcwc)
Os dados semanais são resumidos no final da semana designada.
Dados históricos mensais
Agente (magent)
Grupo (msplit)
Tronco (mtrunk)
Grupo de troncos (mtkgrp)
Vetor (mvector)
VDN (mvdn)
Códigos de atividade da chamada (mcwc)
Os dados mensais são resumidos no primeiro dia do mês anterior.

# Como o Avaya CMS armazena fisicamente dados da ACD

O banco de dados relacional utilizada pelo CMS é o Servidor Dinâmico Informix (IDS). O IDS gerencia os dados do CMS em dbspaces específicos. O banco de dados de históricos pode abranger vários discos. Cada dbspace da ACD contém a tabela do banco de dados de históricos do CMS de uma única ACD.

No exemplo a seguir:

- O dbspace acd1 contém a tabela do banco de dados de históricos da ACD 1
- O dbspace acd2 contém a tabela do banco de dados de históricos da ACD 2



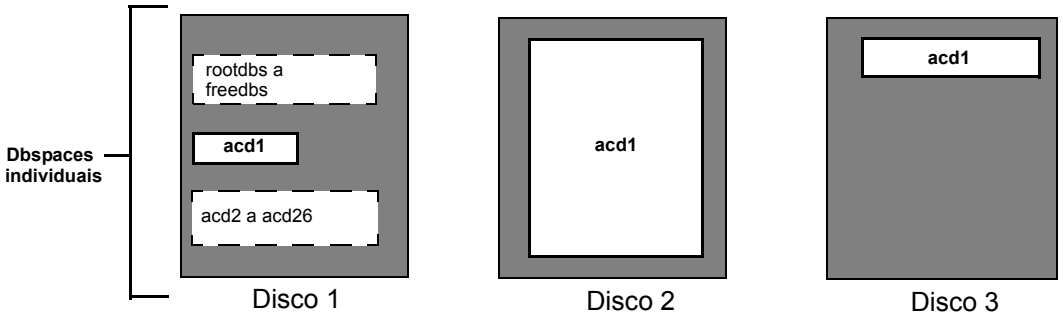

## Dbspace

Um dbspace é uma unidade lógica que consiste em um ou mais blocos. Podem existir dbspaces em vários discos. Um sistema de CMS contém os seguintes dbspaces:

- rootdbs
- physdbs
- logdbs
- dbtemp
- aasdbs
- cmsdbs
- freedbs
- acd1 a acd26

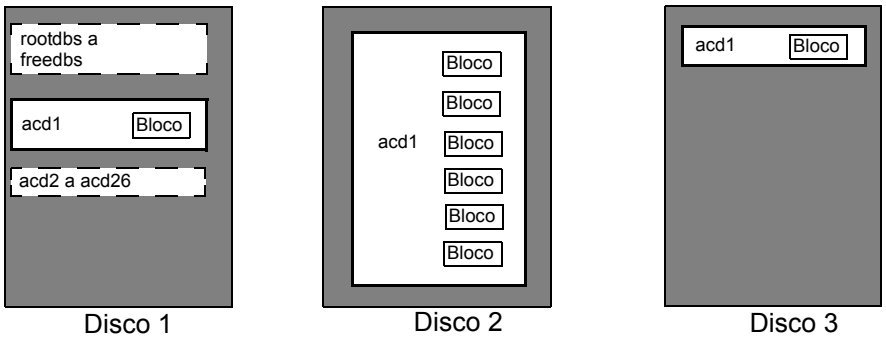
**Importante:**
Não tente modificar os rootdbs, physdbs, logdbs, dbtemp, aasdbs ou cmsdbs. Entre em contato com a equipe de serviços do CMS caso tenha problemas com os dbspaces.

No exemplo a seguir, o dbspace acd1 está presente em vários discos.




## Blocos

Um bloco é uma unidade de espaço físico do disco utilizada para armazenar os dados do banco de dados que são gerenciados pelo IDS. Cada bloco contém 256 MB de espaço em disco. No exemplo a seguir, o dbspace acd1 contém vários blocos.



# Administração de ACD

O *CMS* fornece uma interface administrativa ao servidor de comunicação. Da interface da ACD, é possível visualizar ou modificar os parâmetros do servidor de comunicação relacionados às ACDs, Vetorização de Chamadas e Seleção de Agentes Especializados (EAS). Um administrador também pode executar relatórios que descrevem a sua configuração do centro de contatos.

Por exemplo, um administrador pode:

- Adicionar ou remover agentes dos grupos ou especialidades
- Mover ramais entre grupos
- Alterar atribuições de especialidade
- Modificar grupo de troncos para grupo
- Modificar grupo de troncos para VDN
- Modificar atribuições do VDN para vetor
- Iniciar o rastreamento de um agente
- Listar os agentes rastreados
- Criar, copiar e editar vetores de chamadas

## Como o Avaya CMS rastreia dados de ACD

O CMS usa os dados nos bancos de dados de históricos e em tempo real para gerar relatórios padrão que o ajudam a monitorar as atividades do centro de contatos. Várias atividades de agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, vetor e VDN são rastreadas em pontos diferentes no processo de chamada.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Como o CMS rastreia uma chamada na página 29
- Eventos que iniciam ou interrompem a coleta de dados na página 30

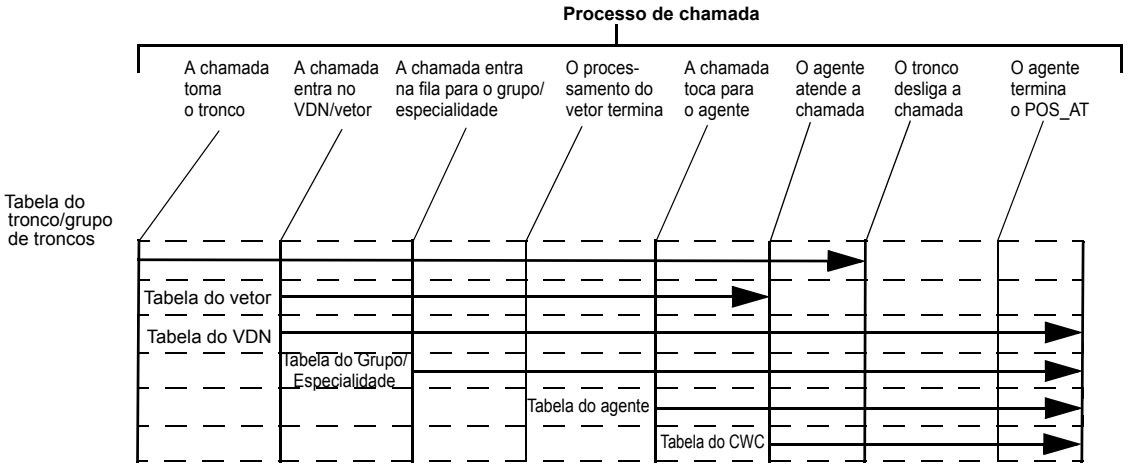

### Como o CMS rastreia uma chamada

O diagrama a seguir mostra como o CMS rastreia uma chamada a partir da hora em que a chamada toma um tronco até o momento em que um agente finaliza a atividade de pós-atendimento (POS_AT).

A tabela de troncos, tabela de grupo de troncos, tabela de vetor, tabela de VDN, tabela de grupo/especialidade, tabela de agentes e a tabela de código de atividade da chamada (CWC) são as tabelas do banco de dados do CMS que armazenam os dados da chamada. No diagrama a seguir, as posições das tabelas do banco de dados do CMS identificam os pontos onde o CMS começa a coletar os dados da chamada. As pontas de seta identificam os pontos onde a coleta de dados termina. Os dados só serão registrados nas tabelas depois de concluída a chamada e toda a atividade de POS_AT.

**Nota:**

Com a vetorização, o comando **`Parar`** interrompe o processamento de comandos de vetor.




## Eventos que iniciam ou interrompem a coleta de dados

A coleta de dados começa ou para quando ocorre um dos seguintes eventos:

- A tabela de Agente começa a coletar dados em chamadas não-ACD quando o agente atende ou completa a discagem.
- A tabela Grupo/Especialidade interrompe a coleta de dados quando:
  - O POS_AT de uma chamada ACD termina
  - A chamada deixa a fila do grupo e é encaminhada para outro destino (por exemplo, intrafluxo)
  - O chamador abandona a chamada
- A tabela Vetor interrompe a coleta de dados do vetor atual quando a chamada é:
  - Enviada a um agente ACD
  - Conectada a uma estação ou tronco
  - Roteada para um VDN ou vetor
  - Abandonada pelo chamador

**Nota:**
A hora no vetor para, mas o vetor rastreia a disposição de chamadas para determinar se a chamada foi atendida ou abandonada.

- A tabela VDN interrompe a coleta de dados do VDN atual quando:
  - O POS_AT de uma chamada ACD termina
  - A chamada é roteada para um tronco ou VDN
  - A chamada é transferida
  - O chamador abandona a chamada

# Capítulo 2: Como configurar o Avaya CMS Supervisor

Esta seção contém informações referentes à configuração do Avaya CMS Supervisor por meio da janela **Opções**.

A janela **Opções** permite ajustar e controlar os seguintes tipos de configurações:

- A ACD padrão para todas as janelas de operações e de relatórios
- Os padrões de criação de script
- As cores utilizadas nos relatórios do *Supervisor*
- A formatação dos diferentes tipos de campos exibidos nos relatórios do *Supervisor*

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 33
- Recursos do Controlador na página 34
- Guia Geral na página 36
- Guia Criação de Script na página 37
- Guia Cores do Relatório na página 38
- Como criar um novo esquema de cores para relatórios na página 38
- Guia Cores do Limiar na página 39
- Como criar um novo esquema de cores de limiar na página 40
- Guia Formato do Nome na página 41
- Como definir formatos de entidades na página 41


## Antes de começar

Com exceção da guia **Servidores CMS**, todas as outras guias da janela **Opções** ficam disponíveis somente após efetuar logon no servidor *CMS* com êxito. A guia **Servidores CMS** fica desativada após o logon em um servidor *CMS*.

# Recursos do Controlador

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Visão geral do Controlador na página 34
- Barra de ferramentas na página 34
- Indicadores de status na página 34
- Mensagens de status na página 35
- Barra de menu na página 36


## Visão geral do Controlador

Quando você efetuar login no servidor CMS, a barra de ferramentas, a barra de status e a barra de menu terão funções adicionais. As permissões do usuário CMS determinam quais itens do menu e botões da barra de ferramentas estarão disponíveis para você.

## Barra de ferramentas

A barra de ferramentas contém botões para acessar rapidamente recursos específicos do aplicativo. Quando você move o cursor sobre um botão da barra de ferramentas, é exibida uma dica com uma breve descrição do comando executado pelo botão. Para obter mais informações, consulte as seções específicas desses recursos.

## Indicadores de status

Esses indicadores na barra de status informam sobre o estado do CMS.

| Indicador | Exibe... |
|---|---|
| Status de logon | Luz verde se você estiver conectado ao servidor CMS e luz cinza se não estiver conectado. |
| Contador de exceções | Contador de exceções de ACDs para o qual você tenha permissões de exceção. A contagem é zerada no início de um intervalo. |

| Indicador | Exibe... |
|---|---|
| Status da ACD | Ícones para as ACDs suportadas pelo CMS. Se o link para uma ACD estiver inativo, o ícone será removido. Se o servidor CMS estiver conectado à ACD por uma conexão TCP/IP e a conexão estiver em um estado transitório, o ícone mudará para uma linha reta. Se o mouse for colocado sobre um indicador, a dica exibirá o nome da ACD. |
| Data e hora | Data e hora atuais do login no servidor CMS. |

## Mensagens de status

A barra de status da janela **Controlador** e as outras janelas do Avaya CMS Supervisor podem exibir uma das seguintes mensagens de status do Avaya CMS.

| Mensagem | É exibida quando... |
|---|---|
| **Em andamento** | Uma ação está incompleta. A janela fica bloqueada durante esse período. |
| **Bem-sucedida** | Ação realizada sem erros. |
| **Erro** | Foi encontrado um erro sintático em um campo. Também é exibida uma mensagem de erro com a ajuda de campo. |
| **Falha** | A ação solicitada não pode ser realizada. A janela **Confirmação** explica por que a ação solicitada falhou. |
| **Não existe** | O registro que você está tentando modificar, excluir ou que está buscando não foi encontrado no banco de dados. |
| **Já existe** | O registro que você está tentando adicionar foi encontrado no banco de dados. Esta mensagem também é exibida quando você tenta adicionar uma faixa de itens, na qual alguns itens existem e outros não. Aqueles que não existem são adicionados ao banco de dados; aqueles que já existem permanecem inalterados. |
| **Cancelado** | Você cancela uma ação potencialmente destrutiva na janela **Confirmação**. |
| **Nenhuma ocorrência encontrada** | Uma ação **Localizar** é concluída. |
| **N ocorrências encontradas; as permitidas foram exibidas** | A ação **Listar tudo** é concluída e avisa que você não tem permissão para ver ou modificar todas as ocorrências encontradas. |

| Mensagem | É exibida quando... |
|---|---|
| **Nenhuma permissão** | Você não tem permissão de leitura para a ocorrência ou ocorrências encontradas na busca. É possível que isto aconteça na primeira ocorrência encontrada ao executar o comando **Localizar** ou em qualquer ocorrência ao executar os comandos **Próximo** ou **Anterior**. |
| **Veja a janela de status** | É exibida uma janela de status para fornecer mais explicações sobre a condição. |

## Barra de menu

Esta seção identifica os cinco menus disponíveis após você efetuar logon no servidor CMS: Conectar, Comandos, Ferramentas, Scripts e Ajuda. Para obter mais informações, consulte as seções específicas desses recursos.

# Guia Geral

Utilize a guia **Geral** para definir o primeiro dia do calendário, a ACD padrão e outras opções de uso da interface.

Essa guia da caixa de diálogo **Opções** contém os seguintes controles:

- **Primeiro Dia da Semana** - Essa opção afeta somente a forma como o calendário é exibido. Por exemplo, se você pesquisar uma data, o calendário iniciará a semana com base no dia escolhido. Isso não altera o dia de *Início da Semana* para a coleta de dados semanais configurado na janela **Configuração do Sistema - Intervalos de Armazenamento**.
- **ACD Padrão** - Selecione a ACD que será utilizada como a ACD padrão para as janelas de operações e de relatórios. Observe que um Grupo ACD também pode ser definido como o padrão.
- **Sincronizar Horário do PC e do CMS Durante o Logon** - Marque essa caixa de seleção para modificar o relógio interno do PC para que ele corresponda ao horário atual do servidor *CMS*. Essa opção não afeta o horário no servidor *CMS*.
- **Usar Som** - Marque essa caixa de seleção para receber um alerta audível quando a caixa **Indicador de Exceções** for atualizada. A caixa **Indicador de Exceções** está localizada na barra de status do Controlador. O som que você ouve é o som escolhido para o *evento exclamação* no Windows. Observe que o Realce de Limiares não utiliza som. Ele utiliza cor apenas como uma indicação de que um limiar foi alcançado.

- **Usar Dicas de Ferramentas** - Marque essa caixa de seleção para que as dicas de ferramentas fiquem visíveis para os controles na interface do *Supervisor*. Por exemplo, quando você está trabalhando na janela Controlador do *Supervisor*, você pode colocar o cursor do mouse sobre um botão na barra de ferramentas e o sistema exibirá uma caixa amarela com uma rápida descrição da ação executada pelo botão.
- **Usar o Ícone da Barra de Tarefas** - Marque essa caixa de seleção para que o *Supervisor* coloque um ícone na bandeja do sistema.
- **Ordem de Classificação do Menu da Janela -** Utilize esse grupo de opções para determinar como os itens exibidos no menu do ícone da bandeja do sistema serão classificados:
  - **Ordem de Início** - Selecione essa opção para exibir os itens no menu do ícone da bandeja do sistema onde o último item utilizado aparece na parte superior do menu.
  - **Alfabética** - Selecione essa opção para exibir os itens no menu do ícone da bandeja do sistema em ordem alfabética.

# Guia Criação de Script

Use a guia **Criação de Script** para definir a ID de usuário que executará scripts, ajustará o nível de logon e definirá o arquivo usado para logon.

Essa guia da caixa de diálogo **Opções** contém os seguintes controles:

- **ID do Usuário** - A ID de logon de um usuário do *CMS*.
- **Botão Definir Usuário** - Selecione esse botão para abrir a caixa de diálogo **Salvar como Script - Informações do Usuário**.
- **Nível de Logon** - Esse grupo de opções permite os seguintes níveis de logon na configuração da quantidade de informações registradas durante o uso da criação de script:
  - **Mínimo** - As únicas atividades que ficarão registradas são os erros e as mensagens do *Supervisor* que seriam exibidas na janela se o usuário tivesse realizado a atividade de criação de script manualmente.
  - **Normal** - Todas as atividades acima são registradas, e também a hora de início e de término de cada tarefa do script. O nome do script também é incluído.
  - **Máximo** - Todas as atividades acima são registradas, além de informações adicionais que possam ser úteis para depurar um script. São registradas em log todas as mensagens exibidas quando o script é executado.
- **Caminho do Arquivo de Registros** - Insira o caminho e o nome do arquivo de registros nesse campo. Você também pode usar o botão Procurar à direita desse campo para selecionar um arquivo no PC.

- **Tamanho do Arquivo de Registros** - Esse campo determina o tamanho que o arquivo de registros do script pode atingir antes de começar a substituir os dados mais antigos. O campo assume como padrão o valor de 200 KB.
- **Botão Exibir Registro** - Selecione esse botão para exibir o arquivo de registros do script.

# Guia Cores do Relatório

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

Essa guia da caixa de diálogo **Opções** contém os seguintes controles:

- **Esquema** - Essa caixa de listagem suspensa contém todos os esquemas de cores existentes disponíveis.
- **Salvar como** - A seleção desse botão salva as alterações feitas na janela da barra de cores como um novo esquema. Consulte Como criar um novo esquema de cores para relatórios na página 38 para obter instruções sobre a criação de esquemas de cores dos relatórios.
- **Remover** - A seleção desse botão exclui o esquema atualmente exibido.
- **Janelas de cores** - Essa janela de 16 barras permite que você modifique as cores e os padrões de cada barra pressionando o botão direito do mouse sobre a barra correspondente.
- **Plano de Fundo** - Existem duas opções de cores de plano de fundo para os relatórios:
  - **Branco** - Selecione essa opção para exibir um plano de fundo branco em todos os relatórios.
  - **Automático** - Selecione essa opção para que o plano de fundo de todos os relatórios utilize o esquema de cores configurado no *Windows*.

# Como criar um novo esquema de cores para relatórios

Para criar um novo esquema de cores para relatórios:

1. Na barra de menu da janela Controlador, selecione **Ferramentas** > **Opções**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Opções**.
2. Selecione a guia **Cores do Relatório**.

3. Na lista suspensa **Esquema**, selecione o esquema de cores que deseja utilizar como base para o novo esquema de cores.

   O *Supervisor* exibirá a configuração do esquema na janela da barra de cores.
4. Nas opções de **Plano de Fundo**, selecione **Branco** ou **Automático**.
5. Clique na barra de cores (1 a 16) que deseja modificar.
6. Se desejar modificar a cor, selecione o botão **Modificar Cor** e selecione a cor na caixa de diálogo **Cor** que será exibida.
7. Caso queira modificar o padrão, selecione o botão **Modificar Padrão** e selecione o padrão na lista de resultados.
8. Repita as etapas 5 a 7 até atualizar todas as barras de cores que deseja modificar.
9. Quando terminar de modificar as barras de cores, selecione o botão **Salvar como**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Salvar esquema como**.

   **Nota:**
   Se você não salvar o novo esquema de cores usando o botão **Salvar como**, as alterações feitas substituirão o esquema de cores padrão que você modificou.
10. Insira um nome para esse novo esquema de cores na caixa de texto.
11. Selecione **OK** para salvar o esquema.

    Para visualizar as modificações feitas em um esquema de cores a qualquer momento da modificação, selecione o botão **Aplicar**. Ao fazer isto, o esquema de cores atual será aplicado aos relatórios em execução.

# Guia Cores do Limiar

Use a guia **Cores do Limiar** para configurar as cores que serão usadas nos relatórios que o notificarão sobre quando os limiares de exceções forem alcançados.

Essa guia da caixa de diálogo **Opções** contém os seguintes controles:

- **Esquema** - Essa caixa de listagem suspensa contém todos os esquemas de cores existentes disponíveis.
- **Salvar como** - A seleção desse botão salva as alterações feitas na janela da barra de cores como um novo esquema. Consulte Como criar um novo esquema de cores de limiar na página 40 para obter instruções sobre como criar novos esquemas de cores.
- **Remover** - A seleção desse botão exclui o esquema atualmente exibido.
- **Exibir/definir cores para os indicadores de limiares de relatório** - Essa caixa de listagem exibe os estados utilizados para os limiares de exceções. Uma representação gráfica do estado selecionado é exibida na área à direita.

- **Cor** - Utilize o botão à direita desse campo para modificar a cor do estado do limite de exceção selecionado.
- **Padrão** - Utilize o botão à direita desse campo para modificar o padrão gráfico aplicado para o estado do limite de exceção selecionado.

# Como criar um novo esquema de cores de limiar

Para criar um novo esquema de cores de limiar para relatórios:

1. Na barra de menu da janela Controlador, selecione **Ferramentas** > **Opções**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Opções**.

2. Selecione a guia **Cores de Limiares**.
3. Na lista suspensa **Esquema**, selecione o esquema de cores que deseja utilizar como base para o novo esquema de cores.

   O *Supervisor* mostra a exibição do esquema.

4. Na lista **Exibir/definir cores para os indicadores de limiares de relatório**, selecione o item que deseja modificar.

   O *Supervisor* exibe a configuração atual do item selecionado na área à direita da caixa de listagem. Os campos **Cor:** e **Padrão:**/**Plano de Fundo:** exibem as respectivas configurações do item atual.

5. Se desejar modificar a cor do item selecionado, selecione o botão **Modificar Cor** localizado à direita do campo **Cor:**.

   O *Supervisor* exibe a janela padrão de **Cor** do Windows, permitindo a seleção de uma nova cor.

6. Se desejar modificar a cor do padrão/plano de fundo do item selecionado, selecione o botão localizado à direita do campo **Padrão:**/**Plano de Fundo:**.

   Dependendo do item selecionado, o *Supervisor* exibirá a lista padrão ou a janela **Cor** que permite selecionar um novo padrão ou cor de plano de fundo.

7. Repita os passos de 4 a 6 até atualizar todas as cores do elemento de limiar que deseja modificar.
8. Quando terminar a modificação das cores do elemento de limiar, selecione o botão **Salvar como**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar esquema como**.

9. Na caixa de texto, insira um nome para o novo esquema de cores de limiar criado.

10. Selecione o botão **OK** para salvar o novo esquema de cores.

    Para visualizar as modificações feitas em um esquema de cores a qualquer momento da modificação, selecione o botão **Aplicar**. Ao fazer isto, o esquema de cores atual será aplicado aos relatórios em execução.

# Guia Formato do Nome

Utilize a guia **Formato do Nome** para escolher ou criar formatos de como as entidades do *CMS* (grupos/especialidades, ACDs, VDNs, vetores, troncos, grupos de troncos, códigos de atividade da chamada e códigos de pausa) serão exibidas 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.

Selecione ou crie um formato de nome usando {nome} para nome da entidade (conforme inserido no Dicionário), {entidade} para o tipo de entidade e {número} para o número da entidade. Esses formatos determinam como os itens serão exibidos nos relatórios. Por exemplo, se você selecionar o formato do nome de {entidade}{número}, todas as entidades que podem ser nomeadas no Dicionário serão exibidas como o tipo de entidade e número em vez do nome definido no Dicionário. Se você selecionou {nome} como o formato do nome, serão exibidos os nomes que foram atribuídos às entidades no Dicionário.

# Como definir formatos de entidades

Para definir o formato do nome para uma entidade:

1. No campo **Entidade**, selecione o item para o qual deseja modificar o formato.
2. No campo **Formato**, utilize um dos seguintes métodos para selecionar um formato para o tipo de entidade especificado:
   - Insira manualmente o formato que deseja utilizando os três tipos possíveis: {nome}, {entidade} e/ou {número}. Não é necessário utilizar um caractere separador entre os formatos, a menos que deseje que o separador apareça no relatório.
     Por exemplo, se desejar exibir os nomes dos agentes e os números de ramais nos relatórios, insira o `{nome} {número}` na caixa **Formato**.
   - Use a lista suspensa para selecionar de um conjunto de opções pré-formatadas.

     O campo **Exemplo** fornece um exemplo de como o formato se parece baseado na definição atual.

   Caso tenha inserido um formato de nome fora do padrão, o mesmo não será salvo na lista **Formato**.
3. Selecione **OK** para salvar as modificações.

# Capítulo 3: Como utilizar o Dicionário para nomear entidades do centro de contatos

Esta seção fornece informações sobre os procedimentos para utilização do Dicionário para administrar nomes associados a entidades do centro de contatos.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Sobre o Dicionário na página 44
- Antes de começar na página 45
- Regras do dicionário na página 45
- Como pesquisar no Dicionário na página 46
- Grupos de ACDs na página 47
- ACDs na página 49
- Grupos de agentes na página 52
- Valores sequenciais do agente na página 56
- Anúncios na página 59
- Nomes de códigos de motivo de pausa na página 63
- Cálculos na página 67
- Códigos de atividade de chamada na página 72
- Constantes na página 76
- Itens personalizados do banco de dados na página 79
- Sinônimos dos valores sequenciais genéricos na página 83
- Identificações de Localidade na página 84
- Nomes de IDs de Logon na página 87
- Nomes de códigos do motivo do logoff na página 91
- Valores sequenciais do grupo/especialidade na página 95
- Nomes de Grupos/Especialidades na página 100
- Itens padrão do banco de dados na página 104
- Nomes de grupos de troncos na página 106
- Valores sequenciais do tronco na página 110

- Nomes do VDN na página 113
- Nomes de vetores na página 116
- Relatórios de dicionário na página 120


# Sobre o Dicionário

O subsistema Dicionário é utilizado para atribuir sinônimos ou nomes às entidades do centro de contatos. A lista a seguir fornece um pequeno exemplo dos itens utilizados no Dicionário:

- IDs de Logon
- Grupos/especialidades
- Códigos de atividade de chamada
- ACDs
- Códigos de motivo AUX
- Códigos do motivo do logoff
- Grupos de troncos
- VDNs
- Vetores

O Dicionário também permite que os usuários trabalhem com itens no banco de dados, como:

- Visualização dos itens padrão do banco de dados
- Visualização dos cálculos padrão
- Criação e administração de cálculos personalizados
- Criação e administração de constantes
- Criação e administração de itens personalizados do banco de dados

Os nomes atribuídos por meio do Dicionário aparecem nos relatórios para ajudar os usuários a entendê-los melhor. O Dicionário também torna possível aos usuários criar grupos de agentes, modificar grupos/especialidades de agentes e valores sequenciais de troncos para geração de relatórios. O Dicionário também fornece uma função de pesquisa global para localização de qualquer item no mesmo.

# Antes de começar

Se um Grupo de ACDs for selecionado como a ACD atual na janela do **Dicionário**, somente as operações válidas para o Grupo de ACDs aparecerão na lista **Operações:**.

# Regras do dicionário

As regras a seguir aplicam-se aos nomes atribuídos no Dicionário:

- Os nomes no dicionário podem ter de 1 a 20 caracteres.
- Os nomes (sinônimos) devem começar com um caractere alfabético.
- Os nomes do Dicionário podem incluir os seguintes caracteres:
  - Qualquer caractere alfanumérico
  - Sublinhado (_)
  - Em branco ( )
  - Vírgula (,)
  - Ponto (.)
  - Apóstrofo (')
  - Sinal de mais (+)
- Os caracteres em branco ( ) são permitidos em todos os nomes do Dicionário *exceto* em:
  - Nomes de cálculos
  - Nomes de constantes
- Os nomes devem ser exclusivos dentro de cada seção do Dicionário para uma ACD.

  Por exemplo, você pode nomear o grupo de troncos 1 como *vendas* e o grupo/especialidade 1 como *vendas*, mas você não pode nomear o grupo/especialidade 1 como *vendas* e o grupo/especialidade 2 como *vendas* na mesma ACD.
- Os campos e as entradas do Dicionário diferenciam letras maiúsculas de minúsculas.

As regras a seguir aplicam-se às descrições atribuídas no Dicionário:

- As descrições no Dicionário podem ter de 1 a 50 caracteres.
- As descrições podem incluir todos os caracteres imprimíveis, *exceto*:
  - Ponto e vírgula (;)
  - Barra invertida (\)
  - Acento grave (`)

- Til (~)
- Aspas duplas (")
- Barra vertical (|)
- Asterisco (*)
- Ponto de interrogação (?)

# Como pesquisar no Dicionário

O Dicionário contém um recurso de pesquisa global que pode ser utilizado para localizar uma grande variedade de informações. Alguns exemplos dos tipos de informações que podem ser pesquisadas no dicionário são:

- Uma ID de logon ou um grupo de IDs de logon
- Um grupo, especialidade ou grupo de troncos
- Nomes de ACDs
- Itens do banco de dados
- Cálculos
- Nomes de agentes

## Permissões

Para fazer uma pesquisa global no dicionário, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Passos

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Pesquisa Global**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Entrada de Pesquisa Global no Dicionário**.

   **Nota:**
   Antes de inserir os critérios de pesquisa, lembre-se de que:
   - É possível pesquisar em qualquer padrão
   - Você pode incluir um asterisco (*) ou ponto de interrogação (?) no seu padrão
   - A pesquisa diferencia letras maiúsculas de minúsculas

3. No campo **Pesquisar por:**, insira o nome do item ou padrão.

4. No menu **Ações**, selecione **Executar**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Resultados da Pesquisa Global no Dicionário**.

| Campo | Conteúdo |
|---|---|
| Valor correspondente | Exibe as correspondências para o seu padrão. |
| Campo correspondente | Exibe o nome do campo no Dicionário que corresponde ao valor correspondente. |
| No submenu | O submenu Dicionário onde o padrão de pesquisa foi encontrado. |
| Nome | O nome relativo ao valor correspondente. |

# Grupos de ACDs

Esta seção fornece informações para exibição dos Grupos de ACDs no Dicionário. Os Grupos de ACDs e membros correspondentes só podem ser exibidos através da janela **Operações do Dicionário**. A administração dos Grupos de ACDs é feita através do subsistema **Administração da Central de Atendimento**. O recurso de exibição dos Grupos de ACDs através do subsistema **Dicionário** permite aos usuários que só executam relatórios no centro de contatos visualizar quais ACDs são definidas em cada Grupo de ACD. Esse recurso pode ajudar esses usuários a determinar quais Grupos de ACDs devem ser utilizados ao executar relatórios.

**Nota:**
Não é possível selecionar Grupos de ACDs para exibir informações através dos relatórios padrão do *CMS*. Para executar relatórios de Grupos de ACDs, será necessário criar relatórios personalizados através da interface ASCII do *CMS* ou tê-los criado para você entrando em contato com a Avaya Professional Services Organization.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 48
- Permissões na página 48
- Como listar todos os Grupos de ACDs na página 48
- Como visualizar o conteúdo de um Grupo de ACDs na página 49


## Tópico relacionado

Para obter mais informações sobre Grupos de ACDs e seu uso, consulte Grupos de ACDs na página 163.

## Antes de começar

As instruções a seguir devem ser lidas e compreendidas antes de começar a trabalhar com Grupos de ACDs no Dicionário:

- Se você adicionar um Grupo de ACDs, será necessário efetuar logoff do *Supervisor* e efetuar logon novamente para ver esse grupo como uma opção nas caixas de diálogos apropriadas.
- Um Grupo de ACDs não pode atuar como a ACD mestre do CMS.
- Sobrepor Grupos de ACDs (grupos com ACDs membros em comum) poderá resultar em conflitos de sinônimos dentro dos membros de um Grupo de ACDs se administrados de forma ineficaz. Devido a essa capacidade, as identificações de entidade nos Grupos de ACDs de sobreposição devem ser mutuamente exclusivas.
- Os sinônimos de entidade devem ser exclusivos para um Grupo de ACDs e por todos os ACDs membros do Grupo de ACDs.
- As permissões de usuário são administradas separadamente para um Grupo de ACDs e seus ACDs membros.
- Os relatórios personalizados em tempo real do CMS serão exibidos apenas se a coleta de dados estiver ativada e o status do link de ACD estiver 'ativo' para pelo menos uma ACD membro no Grupo de ACDs especificado. Uma mensagem de erro será exibida se estas condições não forem atendidas.
- Os relatórios personalizados criados com a opção **Somente uma ACD** ativada não podem ser executados para um Grupo de ACDs e vice-versa.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os nomes dos Grupos de ACDs, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário e para o Grupo de ACDs.

## Como listar todos os Grupos de ACDs

Para visualizar todos os Grupos de ACDs definidos no servidor do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de ACDs**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs do Dicionário**.

4. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Listar todos os Grupos de ACDs do Dicionário** listando todos os Grupos de ACDs definidos no servidor do *CMS*.

## Como visualizar o conteúdo de um Grupo de ACDs

Para visualizar as ACDs atribuídas a um Grupo de ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs do Dicionário**.

4. No campo **Nome do Grupo de ACDs:**, insira o nome do Grupo de ACDs que deseja visualizar.
5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* retorna as informações do Grupo de ACDs especificado, se válido.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Obter conteúdo**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Obter Conteúdo dos Grupos de ACDs do Dicionário** que lista todas as ACDs atribuídas para o Grupo de ACDs.

# ACDs

Esta seção fornece informações sobre como administrar os nomes das ACDs no Dicionário. A janela **Operações do Dicionário** é utilizada para atribuir nomes às ACDs reais e pseudo ACDs. Os relatórios gerados conterão os nomes das ACDs, em vez dos números atribuídos às ACDs.

É possível adicionar, excluir ou alterar um nome de ACD independentemente da ACD à qual você está atualmente conectado. Por exemplo, você pode efetuar logon na ACD 1 e modificar o nome para ACD 3. Essa alteração não aparecerá na borda da janela alterada da ACD até que uma nova janela seja aberta.

**Importante:**
As regras de nomenclatura do Dicionário aplicam-se a esses procedimentos. Consulte Regras do dicionário na página 45 para obter mais informações.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 50
- Como adicionar um nome de ACD na página 50
- Como modificar um nome de ACD na página 51
- Como excluir um nome de ACD na página 51


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para adicionar, excluir ou modificar o nome de uma ACD, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário e para a ACD.
- Para visualizar os nomes das ACDs, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário e para a ACD.

## Como adicionar um nome de ACD

Para adicionar um nome de ACD ao Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **ACDs do Dicionário**.

4. No campo **Nome da ACD:**, insira o nome da ACD ou do Grupo de ACDs que deseja adicionar, excluir ou modificar.

   O nome atribuído a uma ACD, pseudo ACD ou Grupo de ACDs no Dicionário é exibido em todos os relatórios e títulos de janelas associados à ACD correspondente.

5. No campo **Número da ACD:**, insira um número entre 1 e 38 para corresponder ao novo nome de ACD onde os valores de 1 a 8 são reservados para ACDs reais, 9 a 26 reservados para pseudo ACDs e 27 a 38 reservados para os Grupos de ACDs.

   Qualquer informação adicional sobre a ACD pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

6. Para adicionar as suas alterações ao Dicionário, selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.

## Como modificar um nome de ACD

Para modificar o nome de uma ACD no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **ACDs do Dicionário**.

4. No campo **Número da ACD:**, insira o número da ACD, pseudo ACD ou Grupos de ACDs que deseja modificar.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
6. No campo **Nome da ACD:**, insira o novo nome para a ACD selecionada.
7. Para adicionar as suas alterações ao Dicionário, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

## Como excluir um nome de ACD

> ⚠ **Importante:**
> A exclusão de um nome de ACD do Dicionário remove apenas o nome da ACD. A ACD é exibida como **unnamed_acd** *n* onde *n* corresponde ao número da ACD. Nenhum aviso é dado durante o processo de exclusão do nome de uma ACD. Esse procedimento não deve ser executado, a menos que você tenha certeza de que deseja excluir o nome da ACD.

Para excluir o nome de uma ACD no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

4. No campo **Número da ACD:**, insira o número da ACD, pseudo ACD ou Grupo de ACDs do qual deseja excluir o nome.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O nome da ACD é exibido no campo **Nome da ACD:**.

6. Selecione a opção **Ações** > **Excluir** para remover a ACD do Dicionário.

# Grupos de agentes

Esta seção fornece os procedimentos para criar e nomear, copiar e excluir grupos de agentes no Dicionário utilizando a janela **Grupos de Agentes**.

Os agentes podem ser agrupados para geração de relatórios, sem possuir relação com a atribuição de grupo/especialidade para o agente. Por exemplo, você pode criar um grupo de funcionários novos ou um grupo de funcionários com habilidades especiais.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 52
- Considerações sobre tamanhos e relatórios de grupos de agentes na página 52
- Como adicionar um grupo de agentes na página 53
- Como listar agentes em um grupo de agentes na página 53
- Como copiar um grupo de agentes existente para um novo nome na página 54
- Como copiar agentes para um grupo de agentes existente na página 54
- Como excluir agentes em um grupo de agentes existente na página 55
- Para excluir um grupo de agentes na página 55


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para adicionar, excluir ou modificar grupos de agentes, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.
- Para visualizar grupos de agentes, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para obter mais informações sobre considerações de criação de grupos de agentes, consulte Considerações sobre tamanhos e relatórios de grupos de agentes na página 52.

## Considerações sobre tamanhos e relatórios de grupos de agentes

Ao criar grupos de agentes, considere as seguintes recomendações sobre tamanhos e relatórios:

- O tamanho dos grupos de agentes deve ser limitado a aproximadamente 30 agentes. Para não prejudicar o desempenho do sistema, é recomendável evitar a criação de grupos de agentes contendo mais de 30 agentes.

**Nota:**
O novo sistema do CMS possui um sinalizador administrável do cliente para limitação dos relatórios em tempo real e históricos sobre grupos de agentes para grupos de 30 ou menos. Consulte a seção Como administrar as Propriedades do Relatório na página 425 para obter mais informações sobre esse tópico.

- Quando possível, informe a existência de IDs de Agentes consecutivas no mesmo relatório.
- Quando possível, limite os relatórios do grupo de agentes e utilize os relatórios baseados em especialidades.

## Como adicionar um grupo de agentes

Para adicionar um grupo de agentes ao Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Agentes**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual deseja criar o grupo de agentes.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.
5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do novo grupo de agentes.
6. Para adicionar o grupo de agentes ao Dicionário, selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.
7. Para adicionar as IDs de Logon para esse grupo de agentes, selecione a opção **Ações** > **Obter Conteúdo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes - Obter Conteúdo**.
8. Insira as IDs de logon para o novo grupo.
9. Para adicionar as IDs de Logon ao Dicionário para esse grupo de agentes, selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.

## Como listar agentes em um grupo de agentes

Para listar os agentes definidos em um grupo de agentes no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Agentes**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs nos quais está o grupo de agentes.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.
5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do grupo de agentes.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Obter conteúdo**.

   O Supervisor exibirá a janela **Grupos de Agentes - Obter Conteúdo**.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário - Obter Conteúdo - Listar Tudo** listando os agentes no grupo.

## Como copiar um grupo de agentes existente para um novo nome

Para copiar um grupo de agentes existente no Dicionário para um novo nome:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Agentes**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs nos quais está o grupo de agentes.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.
5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do novo grupo de agentes.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Copiar Grupo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário - Grupos de Agentes - Copiar**.
7. No campo **Copiar de:**, insira o nome do grupo de agentes que deseja copiar.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Copiar Grupo**.

   O novo grupo de agentes é automaticamente preenchido com todos os agentes do grupo copiado.

## Como copiar agentes para um grupo de agentes existente

Para adicionar agentes a um grupo já existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Agentes**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs nos quais está o grupo de agentes.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.

5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do grupo de agentes ao qual os agentes serão adicionados.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Obter Conteúdo**.

   O Supervisor exibirá a janela **Dicionário - Grupos de Agentes - Obter Conteúdo**.

7. Digite as IDs de Logon que deseja adicionar a este grupo.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como excluir agentes em um grupo de agentes existente

Para excluir agentes de um grupo existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Agentes**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs nos quais está o grupo de agentes.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.

5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do grupo de agentes do qual os agentes serão excluídos.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Obter conteúdo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes - Obter Conteúdo**.

7. Digite as IDs de Logon para excluir desse grupo.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

## Para excluir um grupo de agentes

Para excluir um grupo de agentes do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Agentes**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs nos quais está o grupo de agentes.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.

5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do grupo de agentes que deseja excluir.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O nome do grupo de agentes selecionado é removido do Dicionário.

# Valores sequenciais do agente

Os valores sequenciais do agente são palavras descritivas localizadas nos relatórios que correspondem aos estados do agente. Essas palavras, como ACD, POS_AT ou AUX, são utilizadas para descrever o valor dos dados. As sequências de valores são modificadas para os valores que você administra quando exibidas como dados em um relatório. O cabeçalho do relatório não é afetado.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 56
- Como alterar as descrições dos valores sequenciais do agente na página 56
- Descrições dos campos de valores sequenciais do agente na página 57


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para modificar os valores sequenciais do agente, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.
- Para visualizar os valores sequenciais do agente, é necessário possuir a permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.

## Como alterar as descrições dos valores sequenciais do agente

Para modificar as descrições dos valores sequenciais do agente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Valores Sequenciais do Agente**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD ou o Grupo de ACDs que deseja modificar.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Valores Sequenciais do Agente do Dicionário**.
4. Insira uma nova palavra descritiva no campo que deseja modificar. Consulte Descrições dos campos de valores sequenciais do agente na página 57 para obter informações sobre as descrições dos campos.

## Descrições dos campos de valores sequenciais do agente

A tabela a seguir descreve os campos dos valores sequenciais do agente:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Modo de trabalho | Para alterar qualquer um dos nomes padrão dos modos de trabalho, digite a nova palavra descritiva no campo apropriado do modo de trabalho. Os agentes podem estar em qualquer um dos seguintes modos de trabalho:<br>• ACD - O agente está em uma chamada ACD.<br>• POS_AT - O agente está no modo de pós-atendimento.<br>• AUX - O agente está no modo de pausa.<br>• DISPON - O agente está disponível para receber uma chamada ACD.<br>• DACD - O agente está em uma chamada ACD direta ao agente.<br>• DACW - O agente está no modo de pós-atendimento para uma chamada ACD direta ao agente.<br>• OUTRO - O agente acabou de efetuar logon e o *CMS* ainda não foi notificado sobre o estado do agente ou está discando para fazer uma chamada ao ramal enquanto estiver em Operação Automática/ Operação Manual (AI/MI), está em AI/MI e há uma chamada tocando no ramal ou colocou uma chamada em retenção e não efetuou nenhuma outra ação relacionada à chamada.<br>• TOCANDO - Uma chamada ACD está tocando no terminal de voz do agente e o agente não está fazendo nada.<br>• DESCONHECIDO - O *CMS* não reconhece o estado atual.<br>• NÃO EM SERVIÇO - O agente não efetuou logon (não está em serviço). |
| Modo de Trabalho de Rastreamento do Agente | Para modificar o rastreamento do agente, os nomes padrão do modo de trabalho, insira a nova palavra descritiva ao lado de LOGON ou LOGOFF.<br>• LOGON - Um agente efetuou logon.<br>• LOGOFF - Um agente efetuou logoff e não está disponível para receber chamadas ACD. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Preferência de Atendimento de Chamada | Para modificar os nomes padrão de preferência de atendimento de chamada, insira a nova palavra descritiva ao lado de NÍVEL, NECESSIDADE ou PERCENTUAL.<br>• NÍVEL - A preferência de atendimento de chamada do agente é feita por nível de especialidade.<br>• NECESSIDADE - A preferência de atendimento de chamada do agente é feita pela maior necessidade.<br>• PERCENTUAL - A preferência de atendimento de chamada do agente baseia-se em uma porcentagem de tempo alocada a cada especialidade. |
| Nível de Reserva | Para modificar os nomes padrão de nível de reserva, digite a nova palavra descritiva ao lado de Rsv1 ou Rsv2.<br>• Rsv1 - O agente começa a atender chamadas quando o primeiro limiar da especialidade é ultrapassado.<br>• Rsv2 - O agente começa a atender chamadas quando o segundo limiar da especialidade é ultrapassado. |
| Direção da Chamada | Para modificar os nomes padrão de direção da chamada, digite a nova palavra descritiva ao lado de ENTRADA ou SAÍDA.<br>• ENTRADA - O agente está em uma chamada de entrada.<br>• SAÍDA - O agente está em uma chamada de saída. |
| Origem da Chamada | Para modificar os nomes padrão de origem da chamada, digite a nova palavra descritiva ao lado de TELEFONE ou TECLADO. Os agentes podem estar em qualquer um dos seguintes tipos de chamadas de saída:<br>• TELEFONE - O agente discou uma chamada de saída usando o teclado de discagem do terminal de voz.<br>• TECLADO - O agente discou uma chamada de saída usando o teclado do computador. |
| Destino da Chamada | Para modificar os nomes padrão de destino da chamada, digite a nova palavra descritiva ao lado de PBX ou DESATIVADO.<br>• PBX - Interno para a central.<br>• DESATIVADO - Externo para a central. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Função do Agente | Para modificar os nomes padrão de função do agente, digite a nova palavra descritiva ao lado de PRINCIPAL, ALOCADO, BACKUP, NÔMADE ou RESERVA.<br>• PRINCIPAL - O agente com certeza atenderá às chamadas da especialidade (a não ser que haja sobrecarga das outras especialidades do agente).<br>• ALOCADO - O agente tem uma porcentagem de seu tempo alocada para atender às chamadas da especialidade.<br>• BACKUP - O agente auxilia, atendendo às chamadas da especialidade quando sua especialidade superior não está ocupada.<br>• NÔMADE - O agente atende às chamadas da especialidade quando a especialidade tem a maior necessidade.<br>• RESERVA - O agente auxilia, atendendo às chamadas da especialidade quando a especialidade está acima do limiar. Essas funções variam de acordo com a preferência de atendimento de chamada. |
| Tipo de Interrupção | Para modificar os nomes padrão de tipo de interrupção, digite a nova palavra descritiva ao lado de NA, OPERAÇÃO AUTOMÁTICA, OPERAÇÃO MANUAL, NOTIFICAR.<br>• NA – Não interruptível quando o agente está no modo de pausa.<br>• OPERAÇÃO AUTOMÁTICA – Interrupção automática.<br>• OPERAÇÃO MANUAL – Interrupção manual.<br>• Notificar – O agente será notificado da interrupção e pode escolher se a aceita ou a rejeita. |
| Status da Interrupção | Para modificar os nomes padrão do status de interrupção, insira a nova palavra descritiva ao lado de NA, NOTIFICAR, INTERROMPIDO, INTERRUPTÍVEL.<br>• NA – O agente não está no estado interruptível de pausa.<br>• NOTIFICAR – O agente está sendo notificado de uma interrupção durante o estado interruptível de pausa.<br>• INTERROMPIDO – O agente é interrompido no estado interruptível de pausa e está atendendo uma chamada.<br>• INTERRUPTÍVEL – O agente está no estado interruptível de pausa. |

# Anúncios

Esta seção fornece informações sobre como trabalhar com os nomes de anúncios no Dicionário. Os anúncios são mensagem registradas exibidas para os chamadores. Os nomes de anúncios são sinônimos atribuídos a essas mensagens registradas no Dicionário.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 60
- Antes de começar na página 60
- Como adicionar um nome de anúncio na página 60
- Como visualizar um nome de anúncio na página 61
- Como listar todos os nomes de anúncios para uma ACD na página 61
- Como modificar um nome de anúncio na página 62
- Como excluir um nome de anúncio na página 62


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os nomes de anúncios, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar os nomes de anúncios, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de anúncios no Dicionário:

- Os nomes dos anúncios devem ser exclusivos.
- Não são permitidos valores múltiplos para nomes ou números de anúncios.

## Como adicionar um nome de anúncio

Para adicionar um nome de anúncio ao Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Anúncios**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o anúncio.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Anúncios do Dicionário**.

5. No campo **Nome do Anúncio:**, insira o nome que deseja atribuir ao anúncio.
6. No campo **Número do Anúncio:**, insira um número que corresponderá ao nome do anúncio.

   Qualquer informação adicional sobre o anúncio pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

7. No menu **Ação**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar um nome de anúncio

Para visualizar um nome de anúncio no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Anúncios**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o anúncio.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Anúncios do Dicionário**.

5. Para localizar um nome de anúncio para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um anúncio. Execute uma das ações a seguir para especificar um anúncio existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Anúncio:**, insira o nome sinônimo do anúncio.
   - No campo **Número do Anúncio:**, insira o número do anúncio.
6. No menu **Ação**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe os dados do anúncio especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de anúncios para uma ACD

Para listar todos os nomes de anúncios definidos no Dicionário para uma ACD:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Anúncios**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o anúncio.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Anúncios do Dicionário**.

5. No menu **Ação**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar um nome de anúncio

Para modificar um nome de anúncio no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Anúncios**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o anúncio.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Anúncios do Dicionário**.

5. Para localizar um nome de anúncio e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um anúncio para que ele seja encontrado. Execute uma das ações a seguir para especificar um anúncio existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Anúncio:**, insira o nome do anúncio.
   - No campo **Número do Anúncio:**, insira o número do anúncio.
6. No menu **Ação**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe os dados do anúncio especificado, se válido.

7. No campo **Nome do Anúncio:**, insira o novo nome do anúncio.
8. No menu **Ação**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir um nome de anúncio

Para excluir um nome de anúncio no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Anúncios**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o anúncio.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Anúncios do Dicionário**.

5. Para localizar um nome de anúncio e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um anúncio para que ele seja encontrado no Dicionário. Execute uma das ações a seguir para especificar um anúncio existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Anúncio:**, insira o nome do anúncio.
   - No campo **Número do Anúncio:**, insira o número do anúncio.
6. No menu **Ação**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe os dados do anúncio especificado, se válido.
7. No menu **Ação**, selecione a opção **Excluir**.

# Nomes de códigos de motivo de pausa

Esta seção fornece informações sobre como trabalhar com os nomes de códigos de motivo de pausa no Dicionário. Os códigos de motivo de pausa possibilitam ao centro de contatos rastrear o tempo de um agente com mais precisão quando o agente está em modo de trabalho de pausa. O agente pode especificar exatamente o motivo de ser usado o estado de pausa, tal como almoço ou reuniões. É possível visualizar, adicionar, excluir ou modificar os nomes do código do motivo do pausa selecionando **Códigos de motivo de pausa** no menu **Dicionário**.

Preencha a janela **Códigos de Motivo de pausa** se desejar que os nomes associados com os seus códigos de motivo de pausa apareçam nos relatórios padrão em tempo real e históricos de Códigos de motivo de pausa.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 64
- Antes de começar na página 64
- Como adicionar um nome de código de motivo de pausa na página 64
- Como exibir o nome de um código de motivo de pausa na página 65
- Como listar todos os nomes de códigos de motivo de pausa na página 65
- Como modificar um nome de código de motivo de pausa na página 66
- Como excluir um código de motivo de pausa na página 67

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para exibir os códigos de motivo de pausa, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar códigos de motivo de pausa, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de código de motivos de pausa no Dicionário:

- Para utilizar os códigos de motivo de pausa, a sua central deve possuir o recurso EAS.
- Os códigos de motivo de pausa têm um só dígito, de 0 a 9.
- Os nomes dos códigos de motivo de pausa podem conter até 20 caracteres.
- O código de motivo de pausa 0 é utilizado nos casos em que a central coloca automaticamente um agente no modo de trabalho de pausa. Esse nome pode ser modificado.
- Os nomes devem ser exclusivos dentro de uma ACD. Dois códigos de motivo de pausa em uma mesma ACD não podem ter o mesmo nome.
- Se você modificar os nomes dos códigos de motivo de pausa, será necessário reiniciar os relatórios que utilizam os códigos de motivo de pausa para ver as alterações.

## Como adicionar um nome de código de motivo de pausa

Para adicionar um nome ao Dicionário para um código de motivo de pausa:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Motivo de Pausa**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os Códigos de Motivo de Pausa.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Motivo de Pausa do Dicionário**.

5. No campo **Nome do Código de Motivo de Pausa:**, insira o nome do código de motivo de pausa.
6. No campo **Código de Motivo de Pausa:**, insira o número do código de motivo de pausa de um dígito, entre 0 e 9.

   Qualquer informação adicional sobre o código de motivo de pausa pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.
7. No menu **Ação**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como exibir o nome de um código de motivo de pausa

Para exibir o nome de um código de motivo de pausa no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Motivo de Pausa**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os Códigos de Motivo de Pausa.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Motivo de Pausa do Dicionário**.
5. Para localizar um código de motivo de pausa para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um código de motivo de pausa. Execute uma das ações a seguir para especificar um código de motivo de pausa existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Código de Motivo de Pausa:**, insira o nome do código de motivo de pausa.
   - No campo **Código de Motivo de Pausa:**, insira o número do código de motivo de pausa de um dígito, entre 0 e 9.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações para o código de motivo de pausa especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de códigos de motivo de pausa

Para listar todos os códigos de motivo de pausa no Dicionário para uma ACD:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Motivo de Pausa**.

3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os Códigos de Motivo de Pausa.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Motivo de Pausa do Dicionário**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Motivo de Pausa do Dicionário - Listar Tudo**.

## Como modificar um nome de código de motivo de pausa

Para modificar um nome de código de motivo de pausa no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Motivo de Pausa**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os códigos de motivo de pausa.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Motivo de Pausa do Dicionário**.
5. Para localizar um código de motivo de pausa e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um código de motivo de pausa. Execute uma das ações a seguir para especificar um nome de código de motivo de pausa existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Código de Motivo de Pausa:**, insira o nome do código de motivo de pausa.
   - No campo **Código de Motivo de Pausa:**, insira o número do código de motivo de pausa de um dígito, entre 0 e 9.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações para o código de motivo de pausa especificado, se válido.
7. No campo **Nome do Código de Motivo de Pausa:**, insira o novo nome para o código de motivo de pausa.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   O *Supervisor* atualizará o nome do código de motivo de pausa no banco de dados.

## Como excluir um código de motivo de pausa

Para excluir um nome de código de motivo de pausa do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Motivo de Pausa**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os códigos de motivo de pausa.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Motivo de Pausa do Dicionário**.

5. Para localizar um nome de código de motivo de pausa e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um código de motivo de pausa. Execute uma das ações a seguir para especificar um código de motivo de pausa existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Código de Motivo de Pausa:**, insira o nome do código de motivo de pausa.
   - No campo **Código de Motivo de Pausa:**, insira o número do código de motivo de pausa de um dígito, entre 0 e 9.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações para o código de motivo de pausa especificado, se válido.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O *Supervisor* remove o código de motivo de pausa especificado do Dicionário.

# Cálculos

Os nomes dos cálculos correspondem aos nomes abreviados dos cálculos no banco de dados que são utilizados pra criar relatórios. Você pode ver os cálculos padrão ou criar seus próprios cálculos personalizados para utilizá-los em relatórios personalizados. Os nomes dos cálculos utilizados nos relatórios padrão já constam no Dicionário.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 68
- Antes de começar na página 68
- Como visualizar um cálculo na página 69
- Como listar todos os cálculos na página 69

- Como adicionar um cálculo na página 70
- Como modificar um cálculo personalizado na página 71
- Como excluir um cálculo personalizado na página 71


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os cálculos, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para criar, excluir ou modificar um cálculo personalizado, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a modificar os cálculos no Dicionário:

- Os cálculos devem conter uma palavra e não podem conter espaços em branco.
- Os relatórios não serão executados se você embutir cálculos para mais de três níveis de profundidade.
- Os cálculos padrão não podem ser excluídos.

  Os cálculos padrão do *CMS* são listados nos seguintes documentos:

  — *Itens e Cálculos do Banco de Dados Avaya CMS*
  — *Avaya CMS Supervisor Report Designer User Guide*
  — *Relatórios do Avaya CMS Supervisor*
  — *Relatórios Personalizados do Avaya CMS*
- É recomendável identificar seus próprios cálculos em letras minúsculas para distingui-los dos cálculos padrão do *CMS*, que estarão em letras maiúsculas.
- Se você excluir um cálculo personalizado do Dicionário, todos os relatórios no qual ele aparecia não serão executados.
- A modificação de um cálculo padrão do *CMS* pode prejudicar os relatórios padrão. Os relatórios provavelmente serão executados, porém os resultados podem ser diferentes do esperado.
- Os relatórios não serão processados se você criar cálculos que consultam uns aos outros de maneira circular. Por exemplo, supondo que o CALC_1 utilize o CALC_2 no seu processamento. Se o CALC_2, por sua vez, utilizar o CALC_1 no seu processamento, isso criará um padrão circular onde o processamento não será concluído.

## Como visualizar um cálculo

Para visualizar um cálculo no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Cálculos**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Cálculos do Dicionário**.

4. Para localizar um cálculo para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um cálculo. Execute uma das ações a seguir para especificar um cálculo do banco de dados existente no Dicionário:
   - Se você souber o nome do cálculo, digite-o no campo **Nome do cálculo:**.
   - Caso você não saiba o nome do cálculo, execute as etapas a seguir para exibir todos os cálculos em ordem alfabética:
     1. Deixe todos os campos da janela **Cálculos do Dicionário** em branco e, no menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
     2. Utilize os botões **Próximo** ou **Anterior** para navegar pela lista de cálculos existentes.

## Como listar todos os cálculos

Para listar todos os cálculos no Dicionário:

1. Na janela **Controlador**, selecione a opção **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Cálculos**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Cálculos do Dicionário**.

4. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como adicionar um cálculo

Para adicionar um cálculo no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O Supervisor exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Cálculos**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Cálculos do Dicionário**.

4. Digite o nome do cálculo no campo **Nome do cálculo:**.

   **Importante:**
   Utilize letras minúsculas no nome para distinguir os cálculos personalizados de um cálculo padrão do *CMS*.

5. No campo **Cálculo:**, insira a fórmula do cálculo.

   As fórmulas podem incluir:

   - Itens do banco de dados
   - Constantes
   - Cálculos (o nível máximo de inclusão é 3)
   - Os operadores aritméticos abaixo:
     - + (adicionar)
     - - (subtrair)
     - * (multiplicar)
     - / (dividir)
     - ( ) (proceda primeiramente, como nas operações matemáticas padrão)

   Qualquer informação adicional sobre o cálculo pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

   O cálculo personalizado é adicionado ao Dicionário.

## Como modificar um cálculo personalizado

**Importante:**
Não é recomendável modificar cálculos padrão do *CMS*. Se um cálculo padrão do *CMS* for modificado, o significado do referente cálculo será modificado em todos os relatórios em que o mesmo aparece.

Para modificar um cálculo personalizado:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Cálculos**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Cálculos do Dicionário**.
4. Digite o nome do cálculo personalizado no campo **Nome do cálculo:**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
6. No campo **Cálculo:**, insira a nova fórmula.

   Qualquer modificação feita nas informações descritivas pode ser inserida no campo **Descrição:**.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir um cálculo personalizado

Para excluir um cálculo personalizado:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Cálculos**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Cálculos do Dicionário**.
4. Digite o nome do cálculo personalizado no campo **Nome do cálculo:**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do cálculo especificado, se válido.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O cálculo especificado é removido do Dicionário.

# Códigos de atividade de chamada

Os códigos de atividade de chamada correspondem a sequências numéricas inseridas pelos agentes para categorizar o tipo de chamada que acabaram de receber ou que estão atendendo no momento. Ao inserir os códigos de atividade de chamada, os agentes podem atribuir uma das muitas categorias definidas para as chamadas que podem ser exibidas posteriormente em detalhes nos relatórios. Os códigos de atividade de chamada são definidos no Dicionário e podem ser utilizados para representar qualquer tipo de chamada na qual haja interesse de rastreamento, como reclamações, vendas especiais, eventos promocionais e assim por diante. É possível atribuir até cinco códigos de atividade de chamada para cada chamada. Você pode exibir, adicionar, excluir ou modificar códigos de atividade de chamada e seus nomes na janela **Códigos de Atividade de Chamada**. Esses nomes serão exibidos no relatório histórico padrão de Códigos de Atividade de Chamada.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 72
- Antes de começar na página 73
- Como adicionar um nome a um código de atividade de chamada na página 73
- Como visualizar o nome de um código de atividade de chamada na página 74
- Como listar todos os nomes de códigos de atividade de chamada na página 74
- Como modificar o nome de um código de atividade de chamada na página 75
- Como excluir o nome de um código de atividade de chamada na página 75


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os nomes dos códigos de atividade de chamada, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar os nomes dos códigos de atividade de chamada, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a modificar os códigos de atividade de chamada no Dicionário:

- Os códigos de atividade de chamada devem ser ativados na ACD antes de os procedimentos de administração e nomeação desses códigos serem executados.
- Os códigos de atividade de chamada necessitam de espaço de armazenamento no sistema de arquivos do CMS. O número de códigos de atividade de chamada disponível em um sistema deve ser configurado na janela **Alocação de Armazenamento de Dados**. Consulte Capítulo 10: Como configurar as definições do sistema CMS na página 305 para obter mais informações.
- O **Código de Atividade da Chamada 0** é reservado para códigos de atividade não administrados, para que os dados de resumo possam ser coletados. O nome padrão do **Código de Atividade da Chamada 0** é **Códigos não administrados**, mas esse nome pode ser modificado.
- Embora os códigos de atividade de chamada possam conter até 16 dígitos, um nome do Dicionário só pode ser atribuído a um código de atividade de chamada que contenha até 9 dígitos.

## Como adicionar um nome a um código de atividade de chamada

Para adicionar um nome a um código de atividade de chamada:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o código de atividade de chamada.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade de Chamada do Dicionário**.

5. No campo **Nome do código de atividade de chamada:**, insira o nome do novo código de atividade de chamada.
6. No campo **Código de atividade de chamada:**, insira o número do novo código de atividade de chamada.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

   O código de atividade de chamada especificado e os nomes associados ao mesmo são adicionados ao Dicionário.

## Como visualizar o nome de um código de atividade de chamada

Para visualizar o nome de um código de atividade de chamada no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o código de atividade de chamada.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade de Chamada do Dicionário**.

5. Para localizar o nome de um código de atividade de chamada para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um código de atividade de chamada. Execute uma das ações a seguir para especificar um código de atividade de chamada existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do código de atividade de chamada:**, insira o nome do código de atividade de chamada.
   - No campo **Código de atividade de chamada:**, insira o número do código de atividade de chamada.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações para o código de atividade de chamada especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de códigos de atividade de chamada

Para listar todos os nomes de códigos de atividade de chamada no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual estão os códigos de atividade de chamada.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade de Chamada do Dicionário**.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar o nome de um código de atividade de chamada

Para modificar o nome de um código de atividade de chamada no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o código de atividade de chamada.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade de Chamada do Dicionário**.

5. Para localizar o nome de um código de atividade de chamada e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um código de atividade de chamada. Execute uma das ações a seguir para especificar um código de atividade de chamada existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do código de atividade de chamada:**, insira o nome do código de atividade de chamada.
   - No campo **Código de atividade de chamada:**, insira o número do código de atividade de chamada.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações para o código de atividade de chamada especificado, se válido.

7. No campo **Nome do código de atividade de chamada:**, insira o novo nome do código de atividade de chamada.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   A entrada do código de atividade da chamada especificado é modificada no Dicionário.

## Como excluir o nome de um código de atividade de chamada

Para excluir o nome de um código de atividade de chamada no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o código de atividade de chamada.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade de Chamada do Dicionário**.

5. Para localizar o nome de um código de atividade de chamada e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um código de atividade de chamada. Execute uma das ações a seguir para especificar um código de atividade de chamada existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do código de atividade de chamada:**, insira o nome do código de atividade de chamada.
   - No campo **Código de atividade de chamada:**, insira o número do código de atividade de chamada.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações para o código de atividade de chamada especificado, se válido.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O código de atividade de chamada especificado é removido do Dicionário.

# Constantes

As constantes são itens com valores numéricos fixos que você pode inserir no Dicionário para usar somente em relatórios personalizados e relatórios de programador. Não existem constantes no sistema do *CMS* quando ele é instalado.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 76
- Como adicionar uma constante na página 77
- Como visualizar uma constante na página 77
- Como listar todas as constantes na página 78
- Como modificar uma constante na página 78
- Como excluir uma constante na página 79


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar uma constante, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou alterar uma constante, você precisa ter permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Como adicionar uma constante

Para adicionar uma constante ao Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Constantes**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Constantes do Dicionário**.

4. No campo **Nome da constante:**, insira o nome da nova constante.
5. No campo **Valor:**, insira o valor numérico da constante. O valor pode variar de -99999 a 999999.

   Qualquer informação adicional sobre a constante pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar uma constante

Para visualizar uma constante no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Constantes**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Constantes do Dicionário**.

4. Para localizar uma constate para exibição, somente um dos campos requer que uma entrada seja especificada. Execute uma das ações a seguir para especificar uma constante existente no Dicionário:
   - No campo **Nome da constante:**, insira o nome da constante.
   - No campo **Valor:**, insira o valor numérico da constante.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da constante especificada, se válido.

## Como listar todas as constantes

Para listar todas as constantes no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Constantes**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Constantes do Dicionário**.

4. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar uma constante

Para modificar uma constante definida no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Constantes**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Constantes do Dicionário**.

4. Para localizar uma constante e modificá-la, somente um dos campos requer a especificação de uma entrada. Execute uma das ações a seguir para especificar uma constante existente no Dicionário:
   - No campo **Nome da constante:**, insira o nome da constante.
   - No campo **Valor:**, insira o valor numérico da constante.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da constante especificada, se válido.

6. No campo **Valor:**, insira o novo valor numérico da constante.

   **Nota:**
   Não é possível modificar o nome da nova constante. Se desejar alterar o nome, será necessário excluir a constante antiga e adicionar uma nova.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir uma constante

Para excluir uma constante do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Constantes**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Constantes do Dicionário**.

4. Para localizar uma constante e excluí-la, somente um dos campos requer a especificação de uma entrada. Execute uma das ações a seguir para especificar uma constante existente no Dicionário:
   - No campo **Nome da constante:**, insira o nome da constante.
   - No campo **Valor:**, insira o valor numérico da constante.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da constante especificada, se válido.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   A constante especificada é removida do Dicionário.

# Itens personalizados do banco de dados

Você pode definir os seus próprios itens personalizados do banco de dados, que estiverem armazenados no banco de dados do *CMS*. Os itens do banco de dados personalizados são inseridos na janela **Itens Personalizados do Dicionário**, e permitem que você combine seus dados com os dados do *CMS* nos relatórios personalizados ou relatórios de programador. Você também pode modificar ou excluir itens personalizados do banco de dados.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 80
- Antes de começar na página 80
- Como adicionar um item personalizado do banco de dados na página 80
- Como visualizar um item personalizado do banco de dados na página 81
- Como listar todos os itens personalizados do banco de dados na página 81
- Como modificar um item personalizado do banco de dados na página 81
- Como excluir um item personalizado do banco de dados na página 82

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar um item personalizado do banco de dados, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar um item personalizado do banco de dados, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com itens personalizados do banco de dados no Dicionário:

- É necessário criar a tabela no banco de dados antes de criar um item personalizado do banco de dados.

## Como adicionar um item personalizado do banco de dados

Para criar um item personalizado o banco de dados no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Personalizados**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Personalizados do Dicionário**.

4. No campo **Item o banco de dados:**, insira o nome do novo item do banco de dados.

   Qualquer informação adicional sobre o item personalizado do banco de dados pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

5. No campo **Tabela:**, insira o nome da tabela que irá conter o novo item personalizado do banco de dados.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar um item personalizado do banco de dados

Para visualizar um item personalizado do banco de dados no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Personalizados**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Personalizados do Dicionário**.

4. No campo **Item do banco de dados:**, insira o nome do item personalizado do banco de dados.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do item personalizado do banco de dados especificado, se válido.

## Como listar todos os itens personalizados do banco de dados

Para listar todos os itens personalizados do banco de dados no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Personalizados**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Personalizados do Dicionário**.

4. No campo **Item do banco de dados:**, insira o nome do item personalizado do banco de dados.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar um item personalizado do banco de dados

Para modificar um item personalizado do banco de dados existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Personalizados**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Personalizados do Dicionário**.

4. No campo **Item do banco de dados:**, insira o novo nome do item personalizado do banco de dados.
5. Nos campos **Tabela:** e **Descrição:**, insira as novas informações para o item personalizado do banco de dados. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos no campo **Descrição:**.

   **Nota:**
   Não é possível modificar o nome de um item personalizado do banco de dados. É necessário excluir o item antigo e adicionar o novo item se desejar um nome diferente.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   O item personalizado do banco de dados especificado e suas modificações serão salvos no Dicionário.

## Como excluir um item personalizado do banco de dados

Para excluir um item personalizado do banco de dados do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Personalizados**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Personalizados do Dicionário**.

4. No campo **Item do banco de dados:**, insira o nome do item do banco de dados que deseja excluir.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do item personalizado do banco de dados especificado, se válido.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O item personalizado do banco de dados especificado é removido do Dicionário.

# Sinônimos dos valores sequenciais genéricos

A modificação dos valores sequenciais genéricos permite inserir uma sequência de valores de substituição para os valores padrão **y** de SIM e **n** de NÃO. Os valores sequenciais podem conter até seis caracteres. Esses valores sequenciais modificados aparecem nos relatórios personalizados ou nos relatórios de programador que utilizam os sinônimos de SIM ou NÃO.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 83
- Como visualizar valores sequenciais genéricos na página 83
- Como modificar valores sequenciais genéricos na página 84


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os valores sequenciais genéricos, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para modificar os valores sequenciais genéricos, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Como visualizar valores sequenciais genéricos

Para visualizar um valor sequencial genérico no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Valores Sequenciais Genéricos**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os valores sequenciais genéricos.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Valores Sequenciais Genéricos do Dicionário**.

## Como modificar valores sequenciais genéricos

Para modificar um valor sequencial genérico existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Valores Sequenciais Genéricos**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual estão os valores sequenciais genéricos.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Valores Sequenciais Genéricos do Dicionário**.

5. No campo **SIM:**, insira até seis caracteres.
6. No campo **NÃO:**, insira até seis caracteres.

   Os caracteres inseridos nos campos **SIM:** e **NÃO:** aparecerão nos relatórios que utilizam os campos SIM e NÃO.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

# Identificações de Localidade

As IDs do local representam o local físico ou o local onde um agente permanece ou a porta de rede para a qual um tronco é atribuído. As IDs do local podem ser nomeadas para facilitar a identificação no momento de informar a existência de ambientes com vários locais. As mesmas IDs do local e seus sinônimos são utilizados para os agentes e para os troncos.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 85
- Como adicionar uma ID do local na página 85
- Como visualizar uma ID do local na página 85
- Como listar todas as IDs do local na página 86
- Como modificar uma ID do local na página 86
- Como excluir uma ID do Local na página 87

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar o nome de uma ID do local, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar o nome de uma ID do local, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Como adicionar uma ID do local

Para adicionar uma ID do local ao Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **IDs do Local**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja adicionar a ID do local.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **IDs do Local do Dicionário**.
5. No campo **Nome do local:**, insira o nome do novo local.
6. No campo **ID do Local:**, insira um número de 1 a 44 para o novo local.

   Qualquer informação adicional sobre a ID do local pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar uma ID do local

Para visualizar as informações associadas a uma ID do local existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O Supervisor exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **IDs do Local**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual se encontra a ID do local.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **IDs do Local do Dicionário**.

5. Para localizar uma ID do local para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar uma ID do local no Dicionário:
   - No campo **Nome do Local:**, insira o nome do local.
   - No campo **ID do Local:**, insira o número do local.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da ID do local especificada, se válido.

## Como listar todas as IDs do local

Para listar todas as IDs do local definidas no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **IDs do Local**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual se encontram as IDs do local.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **IDs do Local do Dicionário**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar uma ID do local

Para modificar uma ID do local existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **IDs do Local**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual se encontra a ID do local.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **IDs do Local do Dicionário**.
5. Para localizar uma ID do local e modificá-la, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar uma ID do local no Dicionário:
   - No campo **Nome do Local:**, insira o nome do local.
   - No campo **ID do Local:**, insira o número do local.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da ID do local especificada, se válido.
7. No campo **Nome do Local:**, insira o novo nome para o local.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como excluir uma ID do Local

Para remover uma ID do local do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **IDs do Local**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual se encontra a ID do local.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **IDs do Local do Dicionário**.
5. Para localizar uma ID do local e excluí-la, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar uma ID do local no Dicionário:
   - No campo **Nome do Local:**, insira o nome do local.
   - No campo **ID do Local:**, insira o número do local.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da ID do local especificada.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   A ID do local especificada é removida do Dicionário.

# Nomes de IDs de Logon

O *CMS* utiliza IDs de logon do agente para identificar agentes de ACD medidos. Depois que um nome de agente é atribuído a uma ID de logon, as janelas e os relatórios do *CMS* exibem o nome da ID de logon do agente em vez do número da ID de logon.

Não é necessário inserir nomes de agentes no Dicionário, mas os relatórios e as janelas de administração do *CMS* são compreendidos mais facilmente com os nomes de agentes em vez das IDs de logon. Dependendo da quantidade de espaço no relatório, os nomes dos agentes podem ficar truncados.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 88
- Antes de começar na página 88
- Como adicionar um nome a uma ID de logon na página 89
- Como visualizar um nome de ID de logon na página 89
- Como listar todos os nomes de IDs de logon na página 90
- Como modificar um nome de ID de logon na página 90
- Como excluir um nome de ID de logon na página 91


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar IDs do logon, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar IDs de logon, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de IDs de logon no Dicionário:

- Os nomes de ID de logon são classificados em ordem alfabética no Dicionário de acordo com o primeiro caractere inserido no campo **Nome do agente:**.
  Por exemplo, se o agente estiver listado como **`Jane Brown`**, o *CMS* o classificará na letra **`J`** de Jane. Se o agente estiver listado como **`Brown, Jane`** o *CMS* o classificará na letra **`B`** de Brown. Os relatórios do *Supervisor* não são classificados automaticamente pelo nome do agente, mas o usuário pode solicitar que o relatório seja classificado dessa forma.
- Você pode atribuir apenas um nome de agente para a mesma ID de logon.
- Não é possível atribuir o mesmo nome de agente para várias IDs de logon.
- Você pode utilizar somente números nas IDs de logon.
- Se você estiver visualizando um relatório em tempo real quando uma alteração for feita na ID de logon que aparece no relatório, será necessário sair do relatório e executá-lo novamente para ver a referida alteração.

## Como adicionar um nome a uma ID de logon

Para adicionar um nome a uma ID de logon no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Identificações do Logon**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual deseja atribuir um nome para a ID de logon.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Identificações de Logon do Dicionário**.

5. No campo **ID de Logon:**, insira o número da ID de logon na qual deseja atribuir um novo nome.
6. No campo **Nome do Agente:**, insira o nome do agente que será associado ao número da ID de Logon.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar um nome de ID de logon

Para visualizar as informações associadas a uma ID de logon existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Identificações do Logon**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual deseja visualizar um nome de ID de logon.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Identificações de Logon do Dicionário**.

5. Para localizar uma ID de logon para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar uma ID de logon no Dicionário:
   - No campo **ID de Logon:**, insira o número da ID de logon.
   - No campo **Nome do Agente:**, insira o nome do agente.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações da ID de logon especificada, se válido.

## Como listar todos os nomes de IDs de logon

Para listar todos os nomes de IDs de logon definidos no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Identificações do Logon**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual deseja listar todos os nomes de IDs de logon.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Identificações de Logon do Dicionário**.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar um nome de ID de logon

Para modificar um nome de ID de logon existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Identificações do Logon**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual deseja modificar um nome de ID de logon.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Identificações de Logon do Dicionário**.

5. Para localizar uma ID de logon e modificá-la, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar uma ID de logon no Dicionário:
   - No campo **ID de Logon:**, insira o número da ID de logon.
   - No campo **Nome do Agente:**, insira o nome do agente.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações associadas ao nome da ID de logon especificada, se válido.

7. No campo **Nome do Agente:**, insira o nome modificado do agente.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   O nome da ID de logon especificada e suas modificações serão salvas no Dicionário.

## Como excluir um nome de ID de logon

Para excluir um nome de ID de logon existente do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Identificações do Logon**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual se encontra o nome da ID de logon que será excluído.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Identificações de Logon do Dicionário**.

5. Para localizar uma ID de logon e excluí-la, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar uma ID de logon no Dicionário:
   - No campo **ID de Logon:**, insira o número da ID de logon.
   - No campo **Nome do Agente:**, insira o nome do agente.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome da ID de logon especificada, se válido.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

# Nomes de códigos do motivo do logoff

Os códigos do motivo do logoff possibilitam ao agente especificar o motivo do logoff, como, por exemplo, o fim de um turno ou a participação em um treinamento. É possível adicionar, excluir, modificar e visualizar códigos do motivo do logoff na janela **Códigos do Motivo do Logoff**. Os nomes atribuídos aos códigos do motivo do logoff aparecem nos relatórios padrão de logon/logoff do agente e nos relatórios históricos de rastreamento de agentes.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 92
- Antes de começar na página 92
- Como adicionar um nome de código do motivo do logoff na página 92
- Como visualizar o nome de um código do motivo do logoff na página 93
- Como listar todos os nomes de códigos do motivo do logoff na página 93

- Como modificar o nome de um código do motivo do logoff na página 94
- Como excluir o nome de um código do motivo do logoff na página 95


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para exibir os códigos do motivo do logoff, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para adicionar, excluir ou modificar códigos do motivo do logoff, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

- Os códigos do motivo do logoff têm um só dígito, de 0 a 9. O valor zero é utilizado quando o sistema desconecta um agente ou se o agente não especificar um código.
- Os nomes dos códigos do motivo do logoff podem conter até 20 caracteres.
- Para utilizar códigos do motivo do logoff, a sua central deve possuir o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

## Como adicionar um nome de código do motivo do logoff

Para adicionar o nome de um código do motivo do logoff no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos do Motivo do Logoff**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupos de ACDs no qual deseja adicionar um código do motivo do logoff.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos do Motivo do Logoff do Dicionário**.
5. No campo **Nome do Código do Motivo do Logoff:**, insira o nome do novo código do motivo do logoff.

6. No campo **Código do Motivo do Logoff:**, insira um número de 0 a 9 para ser associado ao nome do código do motivo do logoff.

   Qualquer informação adicional sobre o código do motivo do logoff pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar o nome de um código do motivo do logoff

Para visualizar o nome de um código do motivo do logoff existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos do Motivo do Logoff**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja visualizar o nome do código do motivo do logoff.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos do Motivo do Logoff do Dicionário**.

5. Para localizar um código do motivo do logoff para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar um código do motivo do logoff no Dicionário:
   - No campo **Nome do Código do Motivo do Logoff:**, insira o nome do código do motivo do logoff.
   - No campo **Código do Motivo do Logoff:**, insira o número de 0 a 9 associado ao nome do código do motivo do logoff.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome do código do motivo do logoff especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de códigos do motivo do logoff

Para listar todos os nomes de códigos do motivo do logoff existentes no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos do Motivo do Logoff**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja visualizar todos os nomes de códigos do motivo do logoff.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos do Motivo do Logoff do Dicionário**.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos do Motivo do Logoff do Dicionário - Listar Tudo**.

## Como modificar o nome de um código do motivo do logoff

Para modificar o nome de um código do motivo do logoff existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos do Motivo do Logoff**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja modificar o nome de um código do motivo do logoff.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos do Motivo do Logoff do Dicionário**.

5. Para localizar um código do motivo do logoff e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar um código do motivo do logoff no Dicionário:
   - No campo **Nome do Código do Motivo do Logoff:**, insira o nome do código do motivo do logoff.
   - No campo **Código do Motivo do Logoff:**, insira o número de 0 a 9 associado ao código do motivo do logoff.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome do código do motivo do logoff especificado, se válido.

7. No campo **Nome do Código do Motivo do Logoff:**, insira o novo nome do código do motivo do logoff.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   O nome do código do motivo do logoff especificado e suas modificações serão salvos no Dicionário.

## Como excluir o nome de um código do motivo do logoff

Para excluir o nome de um código do motivo do logoff existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Códigos do Motivo do Logoff**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual se encontra o nome do código do motivo do logoff que será excluído.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos do Motivo do Logoff do Dicionário**.

5. Para localizar um código do motivo do logoff e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um valor. Execute uma das ações a seguir para especificar um código do motivo do logoff no Dicionário:
   - No campo **Nome do Código do Motivo do Logoff:**, insira o nome do código do motivo do logoff.
   - No campo **Código do Motivo do Logoff:**, insira o número de 0 a 9 associado ao código do motivo do logoff.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome do código do motivo do logoff especificado, se válido.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O nome do código do motivo do logoff especificado é removido do Dicionário.

# Valores sequenciais do grupo/especialidade

Os valores sequenciais do grupo/especialidade são palavras descritivas utilizadas nos relatórios de perfil de atendimento do grupo/especialidade em vez de valores numéricos do grupo/especialidade. Na janela **Valores Sequenciais do Grupo/Especialidade**, é possível alterar os valores sequenciais padrão para que correspondam aos seus requisitos.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 96
- Antes de começar na página 96
- Como visualizar valores sequenciais do grupo/especialidade na página 96
- Como modificar valores sequenciais do grupo/especialidade na página 97
- Descrições dos campos de valores sequenciais do grupo/especialidade na página 98

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os valores sequenciais do grupo/especialidade, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para modificar os valores sequenciais do grupo/especialidade, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Antes de começar

- Se você atribuir valores mais extensos do que os comprimentos permitidos para os campos nos relatórios padrão, os valores serão truncados para que se ajustem aos respectivos relatórios. Você pode criar relatórios personalizados similares para acomodar os valores sequenciais excedentes.
- Se você não atribuir valores diferentes aos valores sequenciais do grupo/especialidade, os valores padrão serão utilizados.

## Como visualizar valores sequenciais do grupo/especialidade

Para visualizar o valor sequencial dos grupos ou especialidades no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Valores Sequenciais do Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja visualizar os valores sequenciais do grupo/especialidade.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Valores Sequenciais do Grupo/Especialidade do Dicionário**.

# Como modificar valores sequenciais do grupo/especialidade

Para modificar os valores sequenciais existentes dos grupos ou especialidades no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Valores Sequenciais do Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja modificar os valores sequenciais do grupo/especialidade.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Valores Sequenciais do Grupo/Especialidade do Dicionário**.

5. Insira um novo valor sequencial do grupo/especialidade em cada campo que deseja modificar.

   Consulte Descrições dos campos de valores sequenciais do grupo/especialidade na página 98 para obter mais informações.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   Os valores sequenciais do grupo/especialidade e suas alterações são salvos no Dicionário.

# Descrições dos campos de valores sequenciais do grupo/ especialidade

A tabela a seguir descreve os campos da janela **Valores Sequenciais do Grupo/Especialidade**:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Nível de Serviço Alterado | O nível de serviço corresponde ao limite de tempo em segundos para as chamadas aguardarem na fila antes de serem atendidas. Os relatórios de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade podem ser utilizados para ver quantas chamadas foram atendidas ou abandonadas em cada incremento de nível de serviço.<br>Os valores sequenciais nos campos a seguir são exibidos no Relatório de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade:<br>• **SIM** - O valor sequencial desse campo aparecerá no Relatório de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade se o nível de serviço do perfil de atendimento do grupo/especialidade tiver sido modificado.<br>• **NÃO** - O valor sequencial desse campo aparecerá no Relatório de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade se o nível de serviço do perfil de atendimento do grupo/especialidade não for modificado. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Período Alterado | Existem dez incrementos de tempo de comprimento administráveis nos Relatórios de Perfil de Atendimento de Grupos/Especialidades em tempo real e históricos.<br>Os valores sequenciais nos campos a seguir são exibidos no Relatório de Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade:<br>• **SIM** - O valor sequencial desse campo aparecerá no Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade se o período de tempo do perfil de atendimento do grupo/especialidade tiver sido modificado.<br>• **NÃO** - O valor sequencial desse campo aparecerá no Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade se o período de tempo do perfil de atendimento do grupo/especialidade não for modificado. |
| Estado da Especialidade | Os estados da especialidade são utilizados para especificar os estados das diferentes especialidades.<br>Os valores sequenciais dos campos a seguir representam os seguintes estados das especialidades:<br>• **DESCONHECIDO** - Mantenha o valor padrão. O valor padrão é DESCONHECIDO.<br>• **NORMAL** - Digite a palavra descritiva para o estado de uma especialidade usando o recurso Supervisor do Nível de Serviço, quando estiver abaixo de todos os limiares de sobrecarga. O valor padrão é NORMAL.<br>• **SOBRECARGA1** - Digite a palavra descritiva para o estado de uma especialidade usando o recurso Supervisor do Nível de Serviço, quando ultrapassar o primeiro limiar de sobrecarga. O valor padrão é SOBRECARGA1.<br>• **SOBRECARGA2** - Digite a palavra descritiva para o estado de uma especialidade usando o recurso Supervisor do Nível de Serviço, quando ultrapassar o primeiro e o segundo limiares de sobrecarga. O valor padrão é SOBRECARGA2.<br>• **ATRASADO** - Esta sequência de valores indica que um grupo ou especialidade está próximo ou deixando de cumprir o nível de serviço desejado administrado e os agentes não estão sendo reservados automaticamente para compensar essa situação. O valor padrão desta sequência é ATRASADO.<br>• **RESERVA AUTOMÁTICA** - Esta sequência indica que um grupo ou especialidade está próximo ou deixando de cumprir o nível de serviço desejado administrado e os agentes estão sendo reservados automaticamente para obter o nível necessário. O valor padrão desta sequência é RESERVA AUTOMÁTICA. |

# Nomes de Grupos/Especialidades

Você pode atribuir nomes aos seus grupos ou especialidades de ACD. Esses nomes de grupos/especialidades aparecem nos relatórios de grupo/especialidade, fazendo com que seus relatórios sejam identificados e lidos mais facilmente.

Os nomes de grupos/especialidades devem refletir a configuração dos seus grupos/especialidades e ACDs.

Por exemplo, se você quiser que os grupos em seu sistema sejam divididos de acordo com Vendas, Serviço ao Cliente e Vendas por Atacado, atribua esses nomes às especialidades que cuidam dessas áreas da empresa. Se você quiser que as especialidades em seu sistema sejam divididas por idioma, como francês, espanhol e alemão, atribua esses nomes às especialidades que atendem chamadas nesses idiomas.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 100
- Antes de começar na página 101
- Como adicionar um nome de grupo/especialidade na página 101
- Como visualizar um nome de grupo/especialidade na página 101
- Como listar todos os nomes de grupos/especialidades na página 102
- Como modificar o nome de um grupo/especialidade na página 102
- Como excluir o nome de um grupo/especialidade na página 103


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar o nome atribuído a um grupo/especialidade, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário e para o grupo/especialidade.
- Para adicionar, excluir ou modificar o nome atribuído a um grupo/especialidade, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário e para o grupo/especialidade.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de grupos/especialidades no Dicionário:

- É aconselhável que haja consistência entre os nomes fornecidos pelo administrador da central.
- Se um nome for atribuído, o número do grupo/especialidade não aparecerá mais nos relatórios ou nas janelas do grupo/especialidade. Em vez disso, aparecerá o nome do grupo ou especialidade.
- Se você modificar os nomes dos grupos/especialidades ao visualizar um relatório que inclua esses grupos/especialidades, será necessário sair do relatório e executá-lo novamente para poder ver as alterações feitas.

## Como adicionar um nome de grupo/especialidade

Para adicionar um nome a um grupo ou especialidade no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos/Especialidades**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja nomear um grupo/especialidade.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos/Especialidades do Dicionário**.

5. No campo **Nome do Grupo/Especialidade:**, insira o nome do grupo/especialidade.
6. No campo **Número do Grupo/Especialidade:**, insira o número do grupo/especialidade.

   Qualquer informação adicional sobre o grupo/especialidade pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar um nome de grupo/especialidade

Para visualizar o nome de um grupo ou especialidade existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos/Especialidades**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja visualizar um grupo/especialidade.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos/Especialidades do Dicionário**.
5. Para localizar um grupo/especialidade para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um grupo/especialidade. Execute uma das ações a seguir para especificar um grupo/especialidade existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Grupo/Especialidade:**, insira o nome do grupo/especialidade.
   - No campo **Número do Grupo/Especialidade:**, insira o número do grupo/especialidade.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome do grupo/especialidade especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de grupos/especialidades

Para listar os nomes de todos os grupos ou especialidades no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos/Especialidades**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja visualizar todos os nomes de grupos/especialidades.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos/Especialidades do Dicionário**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar o nome de um grupo/especialidade

Para modificar o nome de um grupo ou especialidade existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos/Especialidades**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja modificar o nome do grupo/especialidade.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos/Especialidades do Dicionário**.

5. Para localizar um grupo/especialidade e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um grupo/especialidade. Execute uma das ações a seguir para especificar um grupo/especialidade existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Grupo/Especialidade:**, insira o nome do grupo/especialidade.
   - No campo **Número do Grupo/Especialidade:**, insira o número do grupo/especialidade.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome do grupo/especialidade especificado, se válido.

7. No campo **Nome do Grupo/Especialidade:**, insira o novo nome do grupo/especialidade.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   O nome do grupo/especialidade e suas alterações são salvos no Dicionário.

## Como excluir o nome de um grupo/especialidade

Para excluir o nome de um grupo ou especialidade do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos/Especialidades**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD ou Grupo de ACDs no qual se encontra o nome do grupo/especialidade que será excluído.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos/Especialidades do Dicionário**.

5. Para localizar um grupo/especialidade e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um grupo/especialidade. Execute uma das ações a seguir para especificar um grupo/especialidade existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do Grupo/Especialidade:**, insira o nome do grupo/especialidade.
   - No campo **Número do Grupo/Especialidade:**, insira o número do grupo/especialidade.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do nome do grupo/especialidade especificado, se válido.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O nome do grupo/especialidade é removido do Dicionário.

# Itens padrão do banco de dados

Os itens padrão do banco de dados armazenam dados da ACD e são utilizados pelo *CMS* em seus relatórios padrão.

Não é possível modificar ou excluir os itens padrão do banco de dados porque eles fazem parte de uma seção *somente leitura* do Dicionário. Você pode visualizar as informações padrão sobre cada item do banco de dados, a descrição desse item e as tabelas nas quais o item aparece.

O exemplo a seguir mostra uma tabela de agente em tempo real com títulos de colunas contendo o item do banco de dados padrão do *CMS*:

| Ramal | Grupo | ID de log | Início do logon | Modo de trabalho | Iniciado | Direção | Alterado | >* |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1000 | 1 | 4000 | 8:00 | DISPON | 8:00 | NULO | 8:00 | > |
| 1001 | 1 | 5966 | 7:58 | ACD | 8:04 | ENTRADA | 8:04 | > |
| 1002 | 1 | 2200 | 7:59 | ACD | 8:03 | ENTRADA | 8:03 | > |
| . | . | . | . | . | . | . | . | > |

**Nota:**
**>*** indica a existência de mais títulos de colunas de itens do banco de dados. Um ponto (**.**) indica que existem mais dados abaixo, na tabela.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 104
- Como visualizar um item padrão do banco de dados na página 105
- Como visualizar todos os itens padrão do banco de dados em ordem alfabética na página 105


## Permissões

Para visualizar os itens padrão do banco de dados, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.

## Como visualizar um item padrão do banco de dados

Para visualizar um item padrão do banco de dados no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Padrão do CMS**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Padrão do CMS do Dicionário**.

4. No campo **Item do banco de dados:**, insira o nome do item do banco de dados totalmente em letras maiúsculas.

   **Importante:**
   Se você não souber o nome inteiro do item do banco de dados, insira parte do nome correspondente junto com um asterisco (*) para localizar o item. Você pode utilizar a pesquisa de padrões em qualquer campo na janela.

   Você também pode inserir informações no campo **Tabela:** para limitar a pesquisa de um item do banco de dados para uma única tabela.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do item padrão do banco de dados especificado, se válido.

**Nota:**
Se você tiver utilizado a correspondência de padrões na sua pesquisa para um item padrão do banco de dados, é possível que mais de uma ocorrência seja encontrada. Para visualizar o próximo item do banco de dados que corresponde ao parâmetro da pesquisa, selecione a opção **Próximo** no menu **Ações**. Continue selecionando a opção **Próximo** até que o item apropriado do banco de dados seja encontrado.

## Como visualizar todos os itens padrão do banco de dados em ordem alfabética

Para visualizar todos os itens padrão do banco de dados no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Itens Padrão do CMS**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Itens Padrão do CMS do Dicionário**.

4. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

# Nomes de grupos de troncos

A janela **Grupos de Troncos** é utilizada para atribuir nomes aos grupos de troncos da ACD. Os nomes dos grupos de troncos aparecem nos relatórios, fazendo com que estes sejam compreendidos mais facilmente.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 106
- Antes de começar na página 107
- Como adicionar um nome de grupo de troncos na página 107
- Como visualizar o nome de um grupo de troncos na página 107
- Como listar todos os nomes do grupo de troncos na página 108
- Como modificar o nome de um grupo de troncos na página 108
- Como excluir o nome de um grupo de troncos na página 109


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar o nome atribuído a um grupo de troncos, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário e para o grupo de troncos.
- Para adicionar, excluir ou modificar o nome atribuído a um grupo de troncos, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário e para o grupo de troncos.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de grupos de troncos no Dicionário:

- Ao dar nomes aos grupos de troncos, talvez você queira manter a consistência entre os nomes dados aos grupos de troncos e aos grupos/especialidades pelo administrador de sua central.
- Se você atribuir um nome ao grupo de troncos, o nome será exibido nos relatórios ou nas janelas de grupo de troncos em vez do número do grupo de troncos.
- Se você modificar os nomes dos grupos de troncos ao visualizar um relatório que inclua esses grupos de troncos, será necessário sair do relatório e executá-lo novamente para poder ver as alterações feitas.

## Como adicionar um nome de grupo de troncos

Para adicionar um nome de grupo de troncos ao Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Troncos**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja nomear um grupo de troncos.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Troncos do Dicionário**.
5. No campo **Nome do grupo de troncos:**, insira o nome do grupo de troncos.
6. No campo **Número do grupo de troncos:**, insira o número do grupo de troncos.

   Qualquer informação adicional sobre o grupo de troncos pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar o nome de um grupo de troncos

Para visualizar o nome de um grupo de troncos existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Troncos**.

3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja visualizar o nome de um grupo de troncos.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Troncos do Dicionário**.
5. Para localizar um grupo de troncos para exibição, somente um dos campos requer a especificação de um grupo de troncos. Execute uma das ações a seguir para especificar um grupo de troncos existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do grupo de troncos:**, insira o nome do grupo de troncos.
   - No campo **Número do grupo de troncos:**, insira o número do grupo de troncos.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do grupo de troncos especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes do grupo de troncos

Para listar todos os nomes do grupo de troncos no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Troncos**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja listar os nomes de todos os grupos de troncos.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Troncos do Dicionário**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar o nome de um grupo de troncos

Para modificar o nome ou a descrição de um grupo de troncos no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Troncos**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja modificar o nome de um grupo de troncos.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Troncos do Dicionário**.

5. Para localizar um grupo de troncos e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um grupo de troncos. Execute uma das ações a seguir para especificar um grupo de troncos existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do grupo de troncos:**, insira o nome do grupo de troncos.
   - No campo **Número do grupo de troncos:**, insira o número do grupo de troncos.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do grupo de troncos especificado, se válido.
7. No campo **Nome do grupo de troncos:** ou **Descrição**, faça as alterações necessárias no grupo de troncos.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir o nome de um grupo de troncos

Para remover o nome de um grupo de troncos do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Grupos de Troncos**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o grupo de troncos que deseja excluir.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Troncos do Dicionário**.
5. Para localizar um grupo de troncos e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um grupo de troncos. Execute uma das ações a seguir para especificar um grupo de troncos existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do grupo de troncos:**, insira o nome do grupo de troncos.
   - No campo **Número do grupo de troncos:**, insira o número do grupo de troncos.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O nome do grupo de troncos selecionado é removido do Dicionário.

# Valores sequenciais do tronco

Os Valores Sequenciais do Tronco são palavras descritivas, como OCIOSO, RETENÇÃO ou EM FILA nos relatórios de troncos. Essas palavras são exibidas nos campos de dados do relatório. Não são exibidas como títulos. Na janela **Valores Sequenciais do Tronco**, os valores padrão podem ser modificados para qualquer valor que atenda às necessidades do centro de contatos. Se você não atribuir valores sequenciais do tronco diferentes, os valores padrão serão utilizados. Qualquer alteração feita nos valores sequenciais do tronco influencia o que você vê nos campos correspondentes nos relatórios de troncos.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 110
- Como visualizar e modificar valores sequenciais do tronco na página 110
- Descrições do campo de valores sequenciais do tronco na página 111


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os valores sequenciais do tronco, é necessário ter permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário.
- Para modificar os valores sequenciais do tronco, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário.

## Como visualizar e modificar valores sequenciais do tronco

Para visualizar e modificar valores sequenciais do tronco no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Valores Sequenciais do Tronco**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Valores Sequenciais do Tronco do Dicionário**.

4. Para modificar os nomes padrão, insira a nova palavra descritiva na caixa de texto localizada ao lado do nome que deseja modificar.

   Consulte Descrições do campo de valores sequenciais do tronco na página 111 para obter mais informações sobre os campos na janela **Valores Sequenciais do Tronco do Dicionário**.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar** após concluir as alterações necessárias.

## Descrições do campo de valores sequenciais do tronco

A tabela a seguir descreve os campos de valores sequenciais do tronco:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estado do Tronco | Para alterar qualquer nome padrão de estado do tronco, digite a nova palavra descritiva próximo de qualquer um dos seguintes itens:<br>• **OCIOSO** - O tronco está esperando por uma chamada.<br>• **EM USO** - Uma chamada está retendo o tronco, seja de entrada ou de saída.<br>• **EM FILA** - Uma chamada ACD ocupou um tronco e é colocada na fila de um grupo ou especialidade, aguardando que o agente fique disponível.<br>• **CONECT** - O chamador e um agente estão conectados em uma chamada.<br>• **DABN** - O chamador abandonou a chamada.<br>• **FBUSY** - O chamador recebe um sinal de ocupado forçado.<br>• **FDISC** - O chamador recebe uma desconexão forçada.<br>• **RETENÇÃO** - O agente colocou o chamador em retenção.<br>• **MBUSY** - O tronco está fora de serviço para fins de manutenção.<br>• **TOCANDO** - A chamada está tocando no terminal de voz de um agente.<br>• **DESCONHECIDO** - O *CMS* não reconhece o estado do tronco. |
| Tipo de Fila | Para alterar os nomes padrão de tipo de fila, digite um novo nome descritivo próximo a **PRINCIPAL** ou **BACKUP**. O nome inserido aqui é exibido em vez do valor padrão nos relatórios em tempo real contendo o item do banco de dados do tronco **TIPO DE FILA**. (Os relatórios padrão não contêm este item.)<br>• **PRINCIPAL** - A chamada é enfileirada em um grupo/especialidade como resultado de um comando de vetor **`colocar na fila de um grupo/especialidade principal`**.<br>• **BACKUP** - A chamada é enfileirada em um grupo/especialidade como resultado de um comando de vetor que não seja o comando **`colocar na fila de um grupo/especialidade principal`**. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Prioridade de Chamada (Não-vetorização) | Para alterar os nomes padrão de prioridade de chamada (não-vetorização), digite o novo nome descritivo ao lado de **SIM** ou **NÃO**. O nome inserido aqui é exibido em vez do nome padrão nos relatórios em tempo real contendo o item do banco de dados do tronco **PRIORIDADE**. (Relatórios padrão não contêm este item).<br>• **SIM** - A chamada que ocupa o tronco tem prioridade de entrada no tronco.<br>• **NÃO** - A chamada que ocupa o tronco não tem prioridade de entrada no grupo. |
| Prioridade de Chamada (Vetorização) | Para alterar os nomes padrão de prioridade de chamada (vetorização), digite o novo nome descritivo próximo de **BAIXA**, **MÉDIA**, **ALTA** ou **SUPERIOR**. O nível de prioridade no qual as chamadas de uma fila do tronco para um grupo/especialidade é especificado utilizando o comando de vetor **`colocar na fila de um grupo/especialidade`** ou **`verificar grupo/especialidade`** que está processando a chamada. O nome inserido aqui é exibido em vez do nome padrão nos relatórios em tempo real contendo o item do banco de dados do tronco **PRIORIDADE**. (Os relatórios padrão não contêm este item.)<br>• **BAIXA** - A chamada que ocupa o tronco é enfileirada em um grupo ou especialidade no nível mais baixo de prioridade.<br>• **MÉDIA** - A chamada que ocupa o tronco é enfileirada em um grupo ou especialidade no segundo nível mais baixo de prioridade.<br>• **ALTA** - A chamada que ocupa o tronco é enfileirada em um grupo ou especialidade no segundo nível mais alto de prioridade.<br>• **SUPERIOR** - A chamada que ocupa o tronco é enfileirada em um grupo ou especialidade no nível mais alto de prioridade. |
| Direção da Chamada | Para modificar os nomes padrão de direção da chamada, digite a nova palavra descritiva ao lado de **ENTRADA** ou **SAÍDA**.<br>• **ENTRADA** - O tronco está em uma chamada de entrada.<br>• **SAÍDA** - O tronco está em uma chamada de saída. |
| Todos os Troncos Ocupados | Para alterar os nomes padrão de todos os troncos ocupados, digite a nova palavra descritiva próximo de **SIM** ou **NÃO**.<br>• **SIM** - Todos os troncos no grupo de troncos estão ocupados (em uso ou manutenção).<br>• **NÃO** - Nem todos os troncos no grupo de troncos estão ocupados. |

# Nomes do VDN

Na janela **VDNs**, é possível atribuir nomes para os VDNs para que apareçam nomes em vez de números nos relatórios de VDN e nas janelas de administração do VDN. Os nomes do VDN devem refletir a configuração da sua ACD e conter um ou mais dos seguintes itens:

- O objetivo do VDN, por exemplo, vendas ou serviço ao cliente.
- O vetor de destino do VDN, por exemplo, OcupForç-ContasNacionais.
- Os grupos de troncos atribuídos ao VDN, por exemplo, WATS 800-331-1111.

Esta seção contém os seguintes procedimentos:


- Permissões na página 113
- Antes de começar na página 113
- Como adicionar um nome a um VDN na página 114
- Como visualizar o nome de um VDN na página 114
- Como listar todos os nomes de VDNs na página 115
- Como modificar o nome de um VDN na página 115
- Como excluir o nome de um VDN na página 116


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar o nome atribuído a um VDN, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário e para o VDN.
- Para adicionar, excluir ou modificar o nome atribuído a um VDN, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário e para o VDN.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de VDN no Dicionário:

- A janela **VDNs** estará disponível somente se o recurso Vetorização de Chamadas estiver instalado e ativado na sua central.
- Os VDNs devem ser criados na central e atribuídos para medida através do *CMS*.

- Para obter uma lista de VDNs que podem ser nomeados, execute o relatório de configuração do vetor. Embora todos os VDNs possam ser nomeados, é recomendável que somente os VDNs utilizados sejam nomeados e não todos. Isso poupará recursos do sistema.
- Se você modificar os nomes dos VDNs ao visualizar um relatório que inclua esses VDNs que estão em execução, será necessário sair do relatório e executá-lo novamente para poder ver as alterações feitas.
- Ao dar nome aos VDNs, talvez você queira manter a consistência com os nomes dados aos VDNs pelo administrador de sua central.
- Se um nome for atribuído a um VDN, ele aparecerá nos relatórios e janelas do VDN em vez do número do VDN.

## Como adicionar um nome a um VDN

Para adicionar um nome a um VDN no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **VDNs**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja nomear um VDN.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **VDNs do Dicionário**.
5. No campo **Nome do VDN:**, insira o nome do VDN.
6. No campo **VDN:**, insira o número do VDN.

   Qualquer informação adicional sobre o VDN pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar o nome de um VDN

Para visualizar o nome de um VDN existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **VDNs**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja visualizar um VDN.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **VDNs do Dicionário**.

5. Para localizar o nome de um VDN e exibi-lo, somente um dos campos requer a especificação de um VDN. Execute uma das ações a seguir para especificar um VDN existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do VDN:**, insira o nome do VDN.
   - No campo **VDN:**, insira o número do VDN.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do VDN especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de VDNs

Para listar todos os nomes de VDNs definidos no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **VDNs**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja visualizar todos os VDNs.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **VDNs do Dicionário**.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar o nome de um VDN

Para modificar o nome ou a descrição de um VDN existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **VDNs**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja modificar o nome de um VDN.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **VDNs do Dicionário**.

5. Para localizar o nome de um VDN e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um VDN. Execute uma das ações a seguir para especificar um VDN existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do VDN:**, insira o nome do VDN.

- No campo **VDN:**, insira o número do VDN.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do VDN especificado, se válido.

7. Nos campos **Nome do VDN:** ou **Descrição:**, efetue as alterações necessárias.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir o nome de um VDN

Para excluir o nome de um VDN do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **VDNs**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o VDN que deseja excluir.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **VDNs do Dicionário**.

5. Para localizar o nome de um VDN e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um VDN. Execute uma das ações a seguir para especificar um VDN existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do VDN:**, insira o nome do VDN.
   - No campo **VDN:**, insira o número do VDN.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do VDN especificado, se válido.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O nome e a descrição desse VDN são removidos do Dicionário.

# Nomes de vetores

Na janela **Vetores**, é possível atribuir nomes para os vetores para que apareçam os nomes em vez dos números nos relatórios de vetores e nas janelas de administração. Os nomes do vetor devem refletir a configuração da sua ACD e conter um ou mais dos seguintes itens:

- O objetivo do vetor, por exemplo, vendas ou serviço ao cliente.
- Os VDNs atribuídos ao vetor, por exemplo, vdn2001, vdn3001 e vdn4001.

- Os grupos ou especialidades para os quais o vetor envia as chamadas; por exemplo, vendas1, vendas2, sistema AUDIX.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 117
- Antes de começar na página 117
- Como adicionar um nome a um vetor na página 118
- Como visualizar o nome de um vetor na página 118
- Como listar todos os nomes de vetores na página 119
- Como modificar o nome de um vetor na página 119
- Como excluir o nome de um vetor na página 120


## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar o nome atribuído a um vetor, é necessário possuir permissões de *leitura* para o subsistema Dicionário e para o vetor.
- Para adicionar, excluir ou modificar o nome atribuído a um vetor, é necessário possuir permissões de *gravação* para o subsistema Dicionário e para o vetor.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de começar a trabalhar com nomes de vetores no Dicionário:

- A janela **Vetores** estará disponível somente se o recurso Vetorização de Chamadas estiver instalado e ativado na sua central.
- Você pode atribuir um nome a um vetor mesmo que os estágios para o vetor não tenham sido atribuídos.
- O número de vetores disponíveis depende do tipo de central.
- Se um nome for atribuído a um vetor, ele aparecerá nos relatórios e nas janelas em vez do número do vetor.
- Se você modificar os nomes dos vetores quando um relatório que incluir esses vetores estiver em execução, será necessário sair do relatório e executá-lo novamente para poder ver as alterações feitas.

## Como adicionar um nome a um vetor

Para adicionar um nome a um vetor no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Vetores**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja nomear um vetor.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Vetores do Dicionário**.

5. No campo **Nome do vetor:**, insira o nome do vetor.
6. No campo **Número do vetor:**, insira o número do vetor.

   Qualquer informação adicional sobre o vetor pode ser inserida no campo **Descrição:**. Apenas 50 ou menos caracteres podem ser inseridos nesse campo.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como visualizar o nome de um vetor

Para visualizar o nome de um vetor existente no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Vetores**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja visualizar o nome do vetor.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Vetores do Dicionário**.

5. Para localizar um nome de vetor e exibi-lo, somente um dos campos requer a especificação de um vetor. Execute uma das ações a seguir para especificar um vetor existente no Dicionário:

   - No campo **Nome do vetor:**, insira o nome do vetor.
   - No campo **Número do vetor:**, insira o número do vetor.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do vetor especificado, se válido.

## Como listar todos os nomes de vetores

Para listar todos os nomes de vetores definidos no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Vetores**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja listar todos os nomes de vetores.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Vetores do Dicionário**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar Tudo**.

## Como modificar o nome de um vetor

Para modificar o nome ou a descrição atual de um vetor no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.
2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Vetores**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual deseja modificar o nome de um vetor.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Vetores do Dicionário**.
5. Para localizar um nome de vetor e modificá-lo, somente um dos campos requer a especificação de um vetor. Execute uma das ações a seguir para especificar um vetor existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do vetor:**, insira o nome do vetor.
   - No campo **Número do vetor:**, insira o número do vetor.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do vetor especificado, se válido.
7. No campo **Nome do vetor:** ou **Descrição:**, efetue as alterações necessárias.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir o nome de um vetor

Para remover o nome de um vetor no Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Na lista **Operações:**, marque a opção **Vetores**.
3. No campo **ACD:**, insira a ACD na qual está o nome do vetor que deseja excluir.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Vetores do Dicionário**.

5. Para localizar um nome de vetor e excluí-lo, somente um dos campos requer a especificação de um vetor. Execute uma das ações a seguir para especificar um vetor existente no Dicionário:
   - No campo **Nome do vetor:**, insira o nome do vetor.
   - No campo **Número do vetor:**, insira o número do vetor.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* recupera e exibe as informações do vetor especificado, se válido.

7. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   O nome desse VDN é removido do Dicionário.

# Relatórios de dicionário

Na janela **Dicionário**, utilize a guia **Relatórios** para gerar relatórios na maioria das seções do Dicionário. Esses relatórios podem ser impressos, enviados a um arquivo ou exibidos na tela.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 120
- Tipos de relatórios do Dicionário na página 121
- Impressão de relatórios do Dicionário na página 123
- Como executar um relatório dos membros do grupo de agentes na página 123


## Permissões

Para obter um relatório, é necessários ler as permissões para o subsistema Dicionário.

# Tipos de relatórios do Dicionário

Esta seção fornece uma descrição de cada relatório do Dicionário.

## Relatório das ACDs do Dicionário

Fornece um relatório dos nomes de ACDs atribuídos na janela de entrada **Operações de ACDs do Dicionário** e o número da ACD correspondente.

## Relatórios dos Grupos de Agentes do Dicionário

É possível gerar relatórios dos grupos criados usando a janela de entrada **Operações de Grupos de Agentes do Dicionário**.

## Relatório de Códigos de Atividade da Chamada do Dicionário

Os nomes adicionados na janela de entrada **Operações dos Códigos de Atividade de Chamadas do Dicionário** são exibidos no relatório **Códigos de Atividade de Chamada do Dicionário**.

## Relatório de Itens Personalizados do Dicionário

Fornece um relatório de todos os itens personalizados existentes no banco de dados do servidor Avaya CMS.

## Relatório de Identificações de Login do Dicionário

Fornece um relatório dos nomes de agentes atribuídos às IDs de Logon na janela de entrada **Operação de IDs de Logon do Dicionário**. Se você atribuir nomes às identificações de login, os nomes de agentes serão exibidos em todos os relatórios. No entanto, se você fizer adições ou alterações nas identificações de login, as alterações não aparecerão em nenhum relatório em tempo real que esteja sendo executado atualmente. É necessário sair do relatório e executá-lo novamente para ver os novos nomes de agentes.

## Relatório de Grupos/Especialidades do Dicionário

Fornece um relatório dos nomes atribuídos aos grupos ou especialidades usando a janela de entrada **Operação de Grupos/Especialidades do Dicionário**. Ao atribuir um nome a um grupo ou especialidade, esse nome é apresentado em todas as janelas de grupo/especialidade e relatórios de grupo/especialidade em tempo real e históricos. No entanto, se você fizer qualquer adição ou alteração nos nomes de grupo ou especialidade, as alterações não aparecerão em nenhum relatório em tempo real que esteja sendo executado no momento. É necessário sair do relatório e executá-lo novamente para ver os novos nomes de grupos ou especialidades.

## Relatórios de Itens Padrão do CMS do Dicionário

Esse relatório fornece uma lista de todos os itens padrão do banco de dados do CMS no servidor Avaya CMS.

## Relatório de Grupos de Troncos do Dicionário

Esse relatório fornece os nomes atribuídos aos grupos de troncos utilizando a janela de entrada **Operação de Grupos de Troncos do Dicionário**. Quando você atribui um nome ao grupo de troncos, esse nome é apresentado em todas as janelas de grupo de troncos e em todos os relatórios em tempo real e históricos. Se você fizer quaisquer adições ou alterações nos nomes dos grupos de troncos, as alterações não aparecerão em nenhum relatório em tempo real que esteja sendo atualmente executado. É necessário sair do relatório e executá-lo novamente para ver os novos nomes de grupos de troncos.

## Relatório de VDNs do Dicionário

**Importante:**
Se você não adquiriu o recurso de Vetorização, esta janela não ficará disponível.

Esse relatório fornece os nomes atribuídos aos VDNs na janela de entrada **Operação de VDNs do Dicionário**. Ao atribuir um nome a um VDN, esse nome é apresentado em todos os relatórios em tempo real e históricos que incluem esse VDN. No entanto, se você fizer quaisquer alterações nos nomes de VDN, as alterações não aparecerão em nenhum relatório em tempo real que esteja sendo atualmente executado. É necessário sair do relatório e executá-lo novamente para ver os novos nomes de VDNs.

## Relatório de Vetores do Dicionário

**Importante:**
Se você não adquiriu o recurso de Vetorização, esta janela não ficará disponível.

Esse relatório fornece os nomes atribuídos aos vetores na janela de entrada **Operação de Vetores do Dicionário**. Ao atribuir um nome a um vetor, esse nome é apresentado em todos os relatórios em tempo real e históricos que incluem esse vetor. No entanto, se você fizer quaisquer adições ou alterações nos nomes de vetores, as alterações não aparecerão em nenhum relatório em tempo real que esteja sendo atualmente executado. É necessário sair do relatório e executá-lo novamente para ver os novos nomes de vetores.

## Impressão de relatórios do Dicionário

Para imprimir relatórios do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Relatórios**.

3. Na lista **Relatórios**, selecione o item do Dicionário no qual deseja gerar um relatório.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela de relatórios.

5. Selecione uma destas opções:
   - **Exibir Relatórios na Tela**
   - **Imprimir Relatório em:**

     Para enviar o relatório a uma impressora que não seja a impressora padrão, na janela de relatórios, selecione a opção **Imprimir Relatório em:** e, em seguida, selecione o botão da impressora localizado à direita da janela do relatório. Selecione a nova impressora na janela **Imprimir**.

6. Selecione **OK**.

   Dependendo da opção selecionada, o relatório será enviado a uma impressora ou exibido na tela.

   A seguir, um exemplo de saída de tela:

## Como executar um relatório dos membros do grupo de agentes

Como exemplo, o procedimento a seguir descreve as etapas utilizadas para executar um relatório dos membros do grupo de agentes do Dicionário:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Dicionário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dicionário**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Relatórios**.

3. Na lista **Relatórios**, selecione a opção **Membros do Grupo de Agentes**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de Agentes do Dicionário**.

5. No campo **Nome do grupo de agentes:**, insira o nome do grupo de agentes e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.
6. Selecione uma destas opções:
   - **Exibir Relatórios na Tela**
   - **Imprimir Relatório em**
7. Selecione **OK**.

   Dependendo da opção selecionada, o relatório será enviado a uma impressora ou exibido na tela.

# Capítulo 4: Como usar relatórios

Esta seção descreve os relatórios do *Supervisor* e fornece os procedimentos para gerá-los e administrá-los. Os procedimentos são gerais em escopo, de forma que forneçam usabilidade para todos os relatórios gerados através do subsistema Relatórios. Para obter mais informações sobre relatórios específicos e uso, consulte os manuais *Instalação e Introdução do Avaya CMS Supervisor* e *Relatórios do Avaya CMS Supervisor*.

O *CMS* coleta os dados da atividade da ACD e os armazena em um dos bancos de dados do *CMS*. Os dados refletem a atividade do centro de contatos e podem ser visualizados através dos relatórios do *CMS* que abrangem áreas como:

- Grupos/Especialidades
- Troncos
- Grupos de Troncos
- Agentes
- Grupos de Agentes
- VDNs
- Vetores

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Plano de fundo na página 125
- Como escolher um relatório na página 127
- Como gerar um relatório na página 128
- Como imprimir um relatório na página 129
- Como imprimir um relatório histórico na página 129
- Como alterar a configuração da impressora na página 130
- Como reiniciar um relatório na página 130


## Plano de fundo

Os relatórios consistem em relatórios padrão, relatórios personalizados e relatórios de programador. Os relatórios padrão são enviados como parte do sistema do *CMS*. Os relatórios personalizados são criados pelos administradores do centro de contatos através da interface ASCII do *CMS*. Os relatórios de programador são criados através do *Supervisor*.

Consulte os manuais *Relatórios Personalizados do Avaya CMS* e *Guia do Usuário do Avaya CMS Supervisor Report Designer* para obter mais informações sobre como criar relatórios personalizados e de programador.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Interfaces de relatórios na página 126
- Tipos de relatórios na página 126
- O que os relatórios resumem na página 127


## Interfaces de relatórios

A lista a seguir exibe quais interfaces são utilizadas na criação de relatórios e quais podem ser utilizadas para exibir esses relatórios:

- A maioria dos relatórios padrão também pode ser exibida através da interface ASCII do *CMS*. As exceções são os relatórios integrados do *Supervisor*, os relatórios que contêm gráficos e outros.
- Os relatórios personalizados são criados através da interface ASCII do *CMS*, mas podem ser exibidos tanto através da interface ASCII do *CMS* quanto através do *Supervisor*.
- Os relatórios de programador só podem ser criados e exibidos através do *Supervisor*.

## Tipos de relatórios

Os tipos de relatórios a seguir podem ser gerados:

- Em tempo real padrão
- Histórico padrão
- Integrado padrão
- Em tempo real personalizado (*CMS*)
- Histórico personalizado (*CMS*)
- Em tempo real de programador (*Supervisor*)
- Histórico de programador (*Supervisor*)
- Integrado de programador (*Supervisor*)
- Exceções
- Previsão (disponível como um recurso complementar)

## O que os relatórios resumem

Utilize os relatórios do *CMS*/*Supervisor* para resumir o status de:

- Qualquer subconjunto medido da ACD, inclusive agentes, grupos/especialidades, troncos/grupos de troncos, VDNs, vetores, códigos de atividade da chamada e registros de chamadas
- Administração de agentes
- Administração do centro de contatos
- Dicionário
- Exceções
- Manutenção

# Como escolher um relatório

A maioria dos relatórios encontra-se no subsistema **Relatórios** no item **Comandos** da barra de menu. Esta seção fornece o procedimento geral para execução de relatórios nesse subsistema. Os relatórios podem ser gerados selecionando a guia **Tempo Real**, **Histórico** ou **Integrado** na janela **Selecionar um Relatório**.

Outros relatórios estão disponíveis na guia **Relatórios** localizada na janela principal dos seguintes subsistemas:

- Dicionário
- Exceções
- Administração de Agente
- Administração da Central de Atendimento
- Manutenção

Os relatórios dos subsistemas listados acima não estão disponíveis na interface principal Relatórios.

Os procedimentos de geração de relatórios através de outros locais que não o subsistema **Relatórios** serão abordados em suas respectivas seções. Os procedimentos a seguir fornecem informações sobre como trabalhar com relatórios do subsistema **Relatórios**.

### Passos

Para gerar um relatório através do sistema **Relatórios**:

1. Selecione a opção **Comandos** > **Relatórios** na janela do Controlador.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Selecionar um Relatório**.

2. Determine o tipo de relatório que será gerado selecionando a guia apropriada: **Tempo Real**, **Histórico** ou **Integrado**.
3. No campo **Gerar Relatório da ACD**, selecione a ACD que serve de fonte de dados para o relatório.
4. Selecione uma categoria no campo **Categoria**.
5. Selecione um relatório no campo **Relatório**.
6. Para relatórios históricos de intervalo, selecione um fuso horário no campo Fuso Horário. Você pode selecionar vários fusos horários disponíveis. O valor "padrão" corresponde ao fuso horário da ACD.
7. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe uma janela de entrada de relatório similar ao exemplo abaixo. Os campos de entrada variam de acordo com o relatório e seu tipo.

   Para continuar esse processo, consulte a seção a seguir, Como gerar um relatório na página 128.

# Como gerar um relatório

Quando um tipo de relatório é selecionado através da execução do procedimento anterior, é necessário inserir informações para definir os parâmetros do relatório.

1. Para especificar um objeto para o relatório, como, por exemplo, um agente, vetor, VDN e assim por diante, execute uma das ações a seguir:
   - Insira manualmente o nome ou número do objeto selecionado para o relatório.
   - Selecione o botão **Procurar** para exibir os objetos disponíveis.
   - Selecione a lista **Histórico** para selecionar uma entrada utilizada anteriormente.
2. Selecione **OK** para gerar o relatório com o objeto especificado.

   O tipo de relatório selecionado é exibido com as informações relacionadas ao objeto especificado.

**Nota:**
Nos novos sistemas do CMS, foi introduzido um valor de tempo, administrável pelo cliente, para limitar o tempo que o banco de dados de históricos gasta em uma consulta a um relatório. Consulte a seção Como administrar as Propriedades do Relatório na página 425 para obter mais informações sobre esse tópico.

# Como imprimir um relatório

Depois que um relatório é gerado, é possível imprimir relatórios em tempo real ou integrados. Para imprimir um relatório em tempo real ou integrado:

1. Selecione a opção **Relatórios** > **Imprimir** na barra de menu da janela do relatório.

   O *Windows* exibirá a janela **Imprimir**.

2. Selecione a impressora e as opções para esse relatório:
   - Selecione a impressora de destino escolhendo uma impressora na caixa de listagem suspensa **Nome**.
   - No campo **Número de cópias**, selecione o número de cópias desse relatório a ser impresso.
   - Utilize o botão **Propriedades** para modificar opções específicas para a impressora selecionada. Isso pode incluir resolução de imagens, orientação e outras opções.
3. Selecione **OK**.

   O relatório é impresso de acordo com as opções selecionadas.

   Para imprimir um relatório em um arquivo do sistema local, marque a caixa de seleção **Imprimir no arquivo**. Defina a impressora para *Impressora de Texto/Genérica*. Se a seleção de *Impressora de Texto/Genérica* falhar, a marcação da caixa de seleção **Imprimir no arquivo** será ignorada e o relatório será enviado para a impressora selecionada.

# Como imprimir um relatório histórico

Depois que um relatório é gerado, é possível imprimir relatórios históricos através de dois métodos diferentes:

1. Siga as etapas listadas nas seções Como gerar um relatório na página 128 e Como imprimir um relatório na página 129.

2. Ao especificar um objeto, como, por exemplo, um agente, vetor, VDN e outros, para um relatório, o grupo de controles **Destino** pode ser visto na metade inferior da caixa de diálogo. Isso permite que o relatório seja exibido na tela ou enviado à impressora especificada. A seleção do botão da impressora nessa área permitirá a especificação de uma impressora diferente, bem como a configuração de todas as impressoras e de todas as opções de trabalho de impressão. Esse botão não está disponível para os relatórios em tempo real e integrados.

# Como alterar a configuração da impressora

Quando um relatório é impresso na tela, as configurações de margem, numeração de página e bordas de tabela podem ser alteradas. Para alterar a configuração de impressão atual:

1. Selecione a opção **Relatórios** > **Configuração da Página** localizada na barra de menu da janela de relatórios.

   O *Supervisor* exibirá a caixa de diálogo **Configuração da Página**.

2. Selecione as configurações de margem da página, número de páginas e bordas de tabela, conforme necessário.
3. Selecione **OK** para salvar essas configurações. As novas configurações serão aplicadas ao próximo relatório impresso.

# Como reiniciar um relatório

**Importante:**
Não é possível reiniciar relatórios de pesquisa a fundo do estado de trabalho.

Para reiniciar um relatório quando o mesmo estiver em execução na tela, execute as etapas a seguir:

1. Selecione a opção **Reiniciar** no menu **Relatório**.

   A janela de relatórios é fechada e a janela de entrada utilizada para especificar o objeto do relatório é exibida novamente.

2. Insira as informações solicitadas na janela de entrada e selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela de relatórios com as informações atualizadas recentemente para o objeto selecionado.

# Capítulo 5: Criação de script de operações do CMS

A criação de script permite a automação de tarefas, como a geração de relatórios, exportação de dados de relatórios e outras operações.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 131
- As tarefas de scripts podem ser automatizadas na página 132
- Scripts interativos e automáticos na página 132
- Criação de scripts na página 133
- Criação de script de outras operações do Supervisor na página 138
- Mensagens de erro e de aviso na página 141


## Antes de começar

Antes de executar um script através do *Supervisor*, as seguintes condições devem ser atendidas:

- É necessário atribuir todas as permissões necessárias a todas as operações especificadas pelo script ao nome de usuário associado ao script automático.
- Não é possível executar mais do que quatro sessões de criação de script do *Supervisor* simultaneamente em um PC, incluindo as sessões de segundo plano iniciadas por scripts automáticos.
- É necessário que o PC esteja sendo executado no momento em que um script automático é agendado para execução.
- Quando um script é criado, ele pode ser iniciado acessando o arquivo de script diretamente de uma janela do Microsoft Windows Explorer.
- Devido a questões referentes ao PC, é fortemente recomendável que as atividades de missão crítica, como backups, sejam agendadas através da Tabela Horária, que reside no servidor *CMS*. Para obter mais informações sobre agendamento na Tabela Horária, consulte a seção Como criar e agendar uma tabela horária na página 436.

# As tarefas de scripts podem ser automatizadas

Os scripts podem ser utilizados para automatizar várias tarefas do *CMS*, como:

- Geração de relatórios
- Exportação de dados de relatórios
- Execução de operações e relatórios do **Dicionário**
- Administração de **Exceções** e solicitação de relatórios de Exceção
- Execução de operações da **Administração do Agente**
- Execução de operações e relatórios da **Administração da Central de Atendimento**
- Execução de operações de **Configuração do Sistema**
- Execução de operações de **Manutenção** e exibição de registro de Erros
- Administração de **Permissões do Usuário**

# Scripts interativos e automáticos

Cada script é designado para ser interativo ou automático, conforme definido abaixo:

- Um script interativo é executado na sessão atual do *Supervisor* e as ações são exibidas no PC. Se a sessão do *Supervisor* for desconectada do servidor *CMS*, o script não será executado.
- Um script automático inicia uma nova sessão do *Supervisor* que se conecta ao *CMS* e executa as tarefas solicitadas como um processo em segundo plano. As ações do script não são exibidas na tela. Embora o *Supervisor* tenha a capacidade de criar scripts automáticos, é necessário utilizar um programa de agendamento de terceiros para executar os scripts automaticamente de forma regular.

# Criação de scripts

Esta seção descreve como criar scripts interativos ou automáticos utilizados para gerar relatórios. Os scripts interativos e automáticos utilizados para gerar relatórios possuem as seguintes diferenças:

- Um script *interativo* é executado na sessão atual do *Supervisor* e as ações são exibidas no PC. Se a sessão do Supervisor for desconectada do servidor *CMS*, o script não será executado.
- Um script *automático* inicia uma nova sessão do *Supervisor* que se conecta ao *CMS* e executa as tarefas solicitadas como um processo em segundo plano. As ações do script não são exibidas na tela. Embora o *Supervisor* tenha a capacidade de criar scripts automáticos, é necessário utilizar um programa de agendamento de terceiros para executar os scripts automaticamente de forma regular.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Como acessar scripts na página 133
- Como acessar opções de script na página 134
- Como criar um script de relatório interativo na página 135
- Como criar um script de relatório automático na página 136
- Como criar um script para exportar dados do relatório na página 136
- Como criar um script para exportar dados de relatórios como HTML na página 137


## Como acessar scripts

Os scripts podem ser criados e acessados através do botão **Scripts** existente em várias caixas de diálogo. As caixas de diálogo que contêm o botão **Scripts** podem ser acessadas através das seguintes seleções do menu:

- **Comandos** > **Relatórios**
- **Comandos** > **Dicionário**
- **Comandos** > **Exceções**
- **Comandos** > **Administração do Agente**
- **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**
- **Ferramentas** > **Configuração do Sistema**
- **Ferramentas** > **Manutenção**
- **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**

Os scripts também podem ser acessados nas janelas de administração do agente ou quando um relatório for gerado. O botão **Script** também fica disponível ao utilizar outro comando ou ferramenta do *Supervisor* que permita adicionar ou modificar objetos.

## Como acessar opções de script

Antes de criar scripts, você deve conhecer as diferentes opções e comportamentos disponíveis para os scripts.

Para acessar as opções de script:

1. Selecione **Ferramentas** > **Opções** > **Criação de Script**.

   A caixa de diálogo **Criação de Script** fornece os campos necessários para definir as opções de criação de script e inclui:

   - **ID do Usuário** - Essa ID somente leitura permite que scripts automáticos conectem-se ao servidor *CMS*. A ID de logon e a senha não são validadas até que um script automático seja executado.
   - **Configurar Usuário**- É necessário especificar uma ID de usuário e uma senha do CMS antes de executar os scripts automáticos. Para obter mais informações, consulte a seção Como configurar uma ID de usuário e senha na página 135**.**
   - **Nível de Logon** - O nível em que as atividades e saídas relacionadas ao script são conectadas, de acordo com os critérios a seguir:
   - **Mínimo** - As atividades conectadas são limitadas aos erros e mensagens do *Supervisor* que deveriam ser exibidos quando os scripts são executados manualmente.
   - **Normal** - As atividades conectadas incluem aquelas registradas na configuração de nível **Mínimo**, mais as informações a seguir: hora de início da tarefa; hora de término da tarefa e nome do script.
   - **Máximo** - As atividades conectadas incluem todas aquelas registradas nas configurações de nível **Mínimo** e **Normal**, mais as mensagens de erro adicionais que podem ser úteis para depurar um script.
   - **Arquivo de Registros: Caminho** - Permite especificar o caminho do diretório do arquivo não padrão. A seleção do ícone de pasta localizado à direita desse campo também permite navegar pelo sistema de arquivos para selecionar um diretório de arquivo de registros.
   - **Arquivo de Registros: Tamanho** - Permite especificar o tamanho do arquivo de registros antes que ele mude e comece a ser substituído.

# Como configurar uma ID de usuário e senha

Antes de criar um script automático, é preciso definir uma identificação de usuário e senha para permitir que o script efetue login no CMS. Se você não definir de antemão a ID e a senha, um aviso solicitará que você o faça na primeira vez que salvar um script automático.

## Configurar procedimentos de usuários

Siga estes passos para configurar uma ID de usuário e senha para scripts automáticos.

1. Selecione **Ferramentas** > **Opções** > **Criação de Script**.
2. Selecione **Configurar Usuário**.
3. Digite a ID de logon do CMS no campo **ID do Usuário**.
4. Digite sua senha no campo **Senha**.
5. Digite novamente a senha no campo **Confirmar Senha**.
6. Selecione **OK**.

   Resultado:

   As duas entradas de senha serão verificadas para confirmar se elas coincidem. Caso não coincidam, a mensagem `As senhas não coincidem` aparecerá e você permanecerá na mesma janela. Se coincidirem, a identificação de usuário e senha serão criptografadas e salvas e serão utilizadas para efetuar login quando este ou qualquer script automático for executado.

   A identificação de usuário e senha não serão verificadas com o servidor neste momento. A única maneira de verificar se elas estão corretas é tentar executar um script automático e verificar o registro do script para ver se o script foi executado com êxito.

# Como criar um script de relatório interativo

Para criar um script interativo utilizado para gerar um relatório:

1. Selecione a opção **Comandos** > **Relatórios** na barra de menu da janela do Controlador.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Relatórios**.
2. Selecione a guia associada com o tipo de relatório que deseja gerar (Em Tempo Real, Histórico ou Integrado) e, depois, selecione o relatório nas categorias e listagens exibidas.
3. Selecione o botão **Script** na janela do seletor de relatórios.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script**.

4. Selecione um diretório e nome de arquivo para o script e selecione **Salvar**.

   O *Supervisor* fechará a janela **Salvar como Script** e retornará para a janela do seletor de relatórios.

## Como criar um script de relatório automático

Para criar um script automático utilizado para gerar um relatório:

1. Selecione a opção **Comandos** > **Relatórios** na barra de menu da janela do Controlador.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Relatórios**.

2. Para selecionar um relatório para criação de script, selecione o tipo de relatório apropriado nas guias da caixa de diálogo (Tempo Real, Histórico ou Integrado), marque o relatório e selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela de entrada para o relatório selecionado.

3. Insira os dados apropriados na janela de entrada e gere o relatório selecionando **OK**.

   O *Supervisor* exibirá o relatório selecionado.

   **Nota:**
   Se um relatório histórico for selecionado, configure os controles de **Destino** para **Exibir Relatório na Tela**.

4. Na caixa de diálogo exibida para o relatório, selecione **Relatórios** > **Script** no menu principal.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script**.

5. Selecione um diretório e nome de arquivo para o script. O tipo de arquivo é definido para *automático* por padrão.

6. Selecione **Salvar**.

   A execução desse script automático faz com que o relatório seja gerado com as entradas fornecidas durante a sua criação.

## Como criar um script para exportar dados do relatório

Para criar um script que exporta dados do relatório para a área de transferência ou para um arquivo especificado:

1. Gere um relatório e o exiba na tela. Consulte a seção Como escolher um relatório na página 127 para saber mais sobre esse procedimento.

   O *Supervisor* exibirá a janela do relatório selecionado.

2. No menu **Editar** da janela do relatório, selecione uma das ações a seguir:

   - **Exportar Dados do Gráfico**

- **Exportar Dados da Tabela**
- **Exportar Todos os Dados**

A caixa de diálogo de exportação de dados é exibida. A caixa de diálogo exibida irá variar de acordo com a opção de exportação selecionada.

Algumas dessas opções podem ser selecionadas em um menu pop-up com um clique com o botão direito do mouse na janela do relatório.

3. Configure as opções apropriadas na caixa de diálogo de exportação de dados e, depois, selecione o botão **Script**.

**Importante:**
*Não* clique em **OK** após as opções serem selecionadas.

O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script**.

4. Selecione um diretório e um nome de arquivo para o script e configure o tipo de arquivo para **Interativo** ou **Automático**.
5. Selecione **Salvar**.

## Como criar um script para exportar dados de relatórios como HTML

Para criar um script que salva um relatório do *Supervisor* como arquivo HTML:

1. Selecione o relatório que deseja exportar como HTML e o exiba na tela.

   Para obter mais informações, consulte Como escolher um relatório na página 127.

   O *Supervisor* exibirá a janela do relatório.

2. Na barra de menu da janela do relatório, selecione a opção **Relatórios** > **Salvar como HTML**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como HTML**.

3. Selecione a opção apropriada no grupo **Modelo**.

   Um modelo pode ser usado para fornecer logotipos de empresa, cor de segundo plano, fontes específicas e texto complementar ao arquivo HTML. Se você não selecionar um modelo, o processo de exportação irá gerar tags HTML básicas para exibir o relatório.

   O *Supervisor* fornece vários modelos que podem ser encontrados no diretório **amostras** do diretório principal do *Supervisor*.

4. No campo **Saída**, selecione um nome para o arquivo HTML que está sendo criado. Para salvar o arquivo em um diretório que não seja o atual, especifique o caminho completo do arquivo, como **c:\temp\myrpt.htm**. Você também pode utilizar o botão Procurar localizado à direita desse campo para navegar até o diretório de destino.

5. Selecione o botão **Script**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script**.

6. Selecione um diretório e um nome de arquivo para o script e configure o tipo de arquivo para **Interativo** ou **Automático**.
7. Selecione **Salvar**.

   Se houver gráficos associados ao arquivo, eles serão convertidos em arquivos .GIF. 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.

# Criação de script de outras operações do Supervisor

Esta seção fornece informações sobre os procedimentos utilizados para criar e salvar scripts para ações não associadas a relatórios.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Ações não associadas a relatórios na página 138
- Criação de script para uma janela de entrada na página 139
- Criação de script para uma ação na página 140
- Organização de scripts na página 141


## Ações não associadas a relatórios

As ações não associadas a relatórios incluem:

- A exibição de uma janela de entrada para ações, não relatórios, exigindo a entrada de dados quando o script é executado.
- Uma ação **Adicionar**, **Modificar** ou **Excluir**

# Criação de script para uma janela de entrada

Este procedimento descreve como criar um script que exibe uma janela de entrada para uma operação específica fora do relatório. A execução do script exibirá a janela de entrada para a operação selecionada quando o script for criado.

## Ações capturadas em um script

As ações associadas com as funções a seguir podem ser capturadas em um script:

- Dicionário
- Exceções
- Manutenção
- Configuração do Sistema
- Administração de Agente
- Administração da Central de Atendimento

## Passos

Para criar um script para uma janela de entrada:

1. Selecione o item necessário no menu **Comandos** na janela do Controlador.

   O *Supervisor* exibirá a janela do seletor associada ao item selecionado.

   **Importante:**
   Não clique duas vezes na opção nem pressione a tecla **Enter** quando uma operação for selecionada, caso contrário a ação será iniciada e o registro do script será abortado.

2. Selecione a operação a ser executada em um script na lista **Operações** na guia **Operações** da janela do seletor e, depois, selecione o botão **Script** nessa mesma janela.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script**.

   O tipo de arquivo é definido para **Interativo** por padrão.

3. Preencha a janela **Salvar como Script** digitando o nome do arquivo e o local da pasta e, em seguida, selecione **Salvar** quando concluir.

   O *Supervisor* exibirá uma mensagem de confirmação para indicar que o script foi salvo.

4. Selecione o botão **OK** na caixa da mensagem de confirmação.

   O *Supervisor* fechará a janela **Salvar como Script** e a janela do seletor permanecerá aberta.

# Criação de script para uma ação

Utilize este procedimento para criar um script que resulte na execução de uma ação. A execução de um script salvo fará com que a ação **Adicionar**, **Modificar**, **Nenhuma ação** ou **Excluir** seja executada para a operação selecionada.

Para criar um script para uma ação do *Supervisor*:

1. Selecione o item necessário no menu **Comandos** na janela do Controlador. Os itens válidos para criação de script para uma ação incluem:
   - Dicionário
   - Exceções
   - Manutenção
   - Configuração do Sistema
   - Administração de Agente
   - Administração da Central de Atendimento

   O *Supervisor* exibirá a janela do seletor associada ao item selecionado.
2. Selecione a operação a ser executada em um script na lista **Operações** na guia **Operações** da janela do seletor.
3. Selecione o botão **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela de entrada para a operação selecionada.
4. Selecione **Ações** > **Script** na barra de menu da janela de entrada. Se nenhuma das ações válidas passíveis de script, **Adicionar**, **Modificar** ou **Excluir**, estiverem presentes, você não poderá selecionar a opção **Script**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script - Ação**.
5. Selecione a ação que será executada pelo script.
6. Selecione o botão **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script**.

   **Nota:**
   Se o botão **Cancelar** for selecionado, o *Supervisor* irá ignorar essa janela e exibirá a janela de entrada sem salvar a ação.
7. Na janela **Salvar como Script**, selecione o local da pasta do arquivo e o nome do arquivo.
8. Especifique o tipo de script como **Automático** ou **Interativo**.
9. Selecione **Salvar**.

   O *Supervisor* exibirá uma caixa com uma mensagem de confirmação indicando que o script foi salvo.

10. Selecione o botão **OK** na caixa da mensagem de confirmação.

    O *Supervisor* exibirá a janela **Salvar como Script - Ação**.

## Organização de scripts

A janela **Organizar Scripts** fornece uma interface de gerenciamento de arquivo simples que permite renomear, excluir ou mover arquivos de script.

Para organizar scripts do *Supervisor* existentes:

1. Selecione a opção **Scripts** > **Organizar Scripts...** na barra de menu da janela do Controlador.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Organizar Scripts**.

2. Execute as ações nos scripts conforme necessário. Esse procedimento pode incluir as ações renomear, excluir e mover.
3. Quando a organização dos scripts for concluída, selecione a opção **Fechar** para sair da janela **Organizar Scripts**.

**Nota:**

A opção Organizar Scripts não é suportada no Windows Vista; no entanto, o, Windows Explorer pode ser utilizado para executar as mesmas funções de gerenciamento de arquivo. O local padrão da pasta Scripts no Windows Vista é C:\Users\<username>\AppData\Roaming\Avaya\CMS Supervisor R15\Profiles\<cmslogin>\Scripts.

# Mensagens de erro e de aviso

Esta seção lista as possíveis mensagens de erro exibidas ao executar scripts e descreve suas causas associadas e possíveis soluções:

| Mensagem | Motivo | Solução |
|---|---|---|
| Esse script não será executado, a menos que uma ID de logon do *CMS* e uma senha sejam especificadas. | A ID de logon do *CMS* e a senha não foram definidas na guia **Criação de Script** da janela **Opções do Controlador**. | Especifique a ID de logon e a senha na janela **Informações do Usuário**. |

| | | |
|---|---|---|
| Os scripts automáticos são configurados para serem executados com as permissões de outro usuário do PC. | A janela **Informações do Usuário** designa o outro usuário como proprietário dos scripts automáticos. | Você pode alterar as permissões através das informações de logon na guia **Criação de Script** da janela **Opções** da janela do Controlador. As alterações serão aplicadas a scripts automáticos subsequentes executados no PC. |
| (Ação) O *Supervisor* exibe a janela **Salvar como Script: Adicionar** ou **Substituir**. | O arquivo já existe. | Selecione uma das ações a seguir na parte inferior da janela:<br>• **Adicionar** (padrão) - Adiciona o novo script ao final do script existente<br>• **Substituir** - Exclui o script existente e cria um novo arquivo de script<br>• **Cancelar** - Fecha a janela **Adicionar ou Substituir** e retorna à janela **Salvar como Script**<br>• **Ajuda** - Exibe o tópico de ajuda para a janela atual |

# Capítulo 6: Como administrar agentes do centro de contatos

Esta seção fornece informações sobre como utilizar a janela **Administração do Agente**.

Os itens do menu **Administração do Agente** variam de acordo com o tipo de central ao qual o *Call Management System* (*CMS*) está conectado e os recursos ativados na central. Esse procedimentos incluem instruções para administração dos agentes em uma Distribuição Automática de Chamadas (ACD) com e sem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Como iniciar ou interromper um rastreamento de agente na página 143
- Como visualizar estados do rastreamento de agentes na página 145
- Como mudar especialidades do agente na página 148
- Como mudar especialidades para vários agentes na página 154
- Como mudar atribuições de um grupo de ramais na página 157
- Como mover ramais entre grupos na página 159
- Como gerar um relatório dos membros de um grupo na página 160


## Como iniciar ou interromper um rastreamento de agente

Esta seção fornece o procedimento para iniciar e interromper o rastreamento de agentes. O rastreamento registra as atividades do agente, as mudanças de estado e a hora em que esses eventos ocorreram. O relatório de rastreamento do agente exibe essas informações quando é gerado. O relatório de rastreamento do agente pode ajudá-lo a avaliar como os agentes utilizam seus tempos.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com rastreamento de agentes:

- Os rastreamentos podem ser ativados para um número limitado de agentes em todas as ACDs de um servidor CMS. Esse limite depende do modelo de plataforma. Você encontra esse limite nos recursos do Avaya CMS.

- O número máximo de registros de rastreamento de agentes que pode ser armazenado está documentado na *Tabela de Recursos do sistema Avaya Aura™ Communication Manager*. O registro mais antigo é descartado e substituído pelo mais recente quando o arquivo alcança o número máximo alocado de registros.
- A desativação do rastreamento de agente não exclui os registros de rastreamento desse agente. Os registros de rastreamento de agente são substituídos automaticamente quando o arquivo de rastreamento alcança o número máximo de registros alocados.
- As configurações da janela **Alocação de Armazenamento de Dados** determinam o número máximo de registro de rastreamento de agentes que o *CMS* pode registrar. Consulte a seção Alocação de Armazenamento de Dados na página 310 para obter mais informações sobre essa janela.
- A iniciação e interrupção do rastreamento de agentes requer que o recurso Coleta de Dados esteja ativado no momento da execução desses procedimentos.
- O rastreamento do agente deve ser iniciado antes de o relatório Rastreamento de Agente ser gerado.
- Os scripts podem abrir e utilizar a janela **Ativar Rastreamento de Agente**. Você também pode agendar o script. Consulte o Capítulo 5: Criação de script de operações do CMS na página 131 para obter mais informações sobre scripts.
- A janela **Ativar Rastreamento de Agente** pode ser configurada em uma tabela horária. Consulte Capítulo 13: Como utilizar tabelas horárias e atalhos na página 433 para obter mais informações.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para iniciar ou interromper um rastreamento de agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração do Agente.
- Para visualizar um relatório de rastreamento de agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Relatórios.

## Passos

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.

   Em sistemas do Communication Manager com EAS:

   Em sistemas do Communication Manager sem EAS:
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Ativar Rastreamento de Agente**.
3. Na lista suspensa **ACD**, selecione a ACD na qual o rastreamento do agente será executado ou está sendo executado.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Ativar Rastreamento de Agente**.

5. No campo **Nomes de agentes ou IDs de logon**, insira os nomes ou IDs de logon dos agentes que serão rastreados ou que estão sendo rastreados.

   Esse campo pode aceitar vários valores. Os valores devem ficar separados por um ponto e vírgula (;).

   A utilização do botão Procurar localizado à direita desse campo exibirá somente os agentes que possuem sinônimos atribuídos a si no Dicionário.

6. Execute uma das ações a seguir para as opções de **Rastreamento do agente**:

   - Para iniciar um rastreamento de agente, selecione **Ativar**.
   - Para interromper um rastreamento de agente que esteja em execução, selecione **Desativar**.

7. Selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu para iniciar ou interromper o rastreamento do agente.

   A barra de status exibirá a mensagem **Processando** e, em seguida, se a operação for bem-sucedida, exibirá a mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

# Como visualizar estados do rastreamento de agentes

Esta seção fornece o procedimento para visualização de todos os rastreamentos de agentes definidos para **Ativar** ou **Desativar**.

Para visualizar todos os rastreamentos de agentes **Ativados** ou **Desativados**:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.

   Em sistemas do Communication Manager com EAS:

   Em sistemas do Communication Manager sem EAS:

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Ativar Rastreamento de Agente**.
3. Na lista suspensa **ACD**, selecione a ACD na qual o rastreamento do agente será executado ou está sendo executado.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Ativar Rastreamento de Agente**.

5. Certifique-se de que o campo **Nomes de agentes ou IDs de logon** esteja em branco.
6. Nas opções **Rastreamento do agente**, selecione o estado para visualizar:

   - **Ativado** - Exibe todos os rastreamentos de agentes ativos no momento.

- **Desativado** - Exibe todos os rastreamentos de agentes desativados.

7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela contendo uma lista de todos os agentes que estão no estado de rastreamento selecionado.

# Como listar agentes rastreados

Esta seção fornece o procedimento para listagem de agentes e datas para os quais os dados do rastreamento de agente estão disponíveis nos relatórios. Como na maioria das operações, é possível executar essas operações através de scripts e tabelas horárias. Para obter mais informações sobre scripts e tabelas horárias, consulte Capítulo 5: Criação de script de operações do CMS na página 131 e Capítulo 13: Como utilizar tabelas horárias e atalhos na página 433, respectivamente.

## Antes de começar

Para visualizar dados através dessa operação, é necessário ativar um rastreamento de agente para um ou mais agentes. Além disso, os agentes para os quais houver um rastreamento ativado deverão efetuar logon para que o *CMS* crie registros de rastreamento de agentes.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para listar todos os agentes rastreados, a ID do usuário utilizada para iniciar essa sessão do *Supervisor* deverá possuir permissão de *leitura* para o subsistema Administração do Agente.

## Passos

Para listar todos os agentes com dados de rastreamento:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Listar Agentes Rastreados**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD para as quais os agentes que estão sendo rastreados serão listados.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Listar Agentes Rastreados**.

**Nota:**

O procedimento para visualização dos registros de rastreamento de agentes varia de acordo com as informações inseridas nos campos da janela **Listar Agentes Rastreados**. Os resultados para listagem dos agentes rastreados contam com as entradas feitas no campo **Agente(s)**, no campo **Datas** ou uma combinação dos dois. Por exemplo, você pode especificar um pequeno grupo de agentes no campo **Agente(s)** e um intervalo de datas no campo **Datas**. Isso resultará na exibição de uma lista somente dos agentes especificados para o intervalo de datas inserido.

5. Utilize as descrições a seguir para determinar como as informações serão inseridas nos campos **Agente(s)** e **Datas**

   - Utilize o campo **Agente(s)** para especificar nenhum, um ou mais agentes exibidos nos registros de rastreamento de agentes.

     Deixe esse campo em branco para mostrar todos os registros de rastreamento de agentes para as datas inseridas no campo **Datas**.

     Somente os agentes que possuem IDs de logon no Dicionário podem ser inseridos no campo **Agente(s)**.

     Esse campo pode aceitar vários valores. Os valores devem ficar separados por um ponto e vírgula (;).

   - Utilize o campo **Datas** para especificar nenhuma data, uma única data, várias datas ou um intervalo de datas.

     Deixe esse campo em branco para mostrar todos os registros de rastreamento de agentes para os agentes inseridos no campo **Agente(s)**.

     Esse campo pode aceitar várias datas ou um intervalo de datas. As datas devem ficar separadas por um ponto e vírgula (;).

   - Deixe os campos **Agente(s)** e **Datas** em branco para exibir todos os registros de rastreamento de agentes do *Supervisor*.

6. Selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo** para exibir os registros de rastreamento de agentes que correspondem às informações inseridas nos campos **Agente(s)** e **Datas**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando as datas e os agentes para os quais os dados de rastreamento de agentes estiverem disponíveis, classificados por data.

# Como mudar especialidades do agente

Utilize a janela **Mudar Especialidades do Agente** para configurar as especialidades do agente nos sistemas com o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

## Ações executadas por esse recurso

Utilize esse recurso para executar as ações a seguir:

- Visualizar a atribuição da especialidade atual
- Mudar as especialidades de um agente ou um modelo de agente
- Adicionar agentes a um modelo de agente
- Definir a especialidade de um agente ou modelo de agente como *principal* ou *secundária*
- Definir o nível da especialidade para um agente de 1 a 16

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar as especialidades do agente:

- O item **Mudar Especialidades do Agente** só está disponível para ACDs em que o recurso EAS estiver ativado.
- Quando as especialidades do agentes são mudadas, as alterações são feitas no sistema do Communication Manager e permanecem em vigor até que outra alteração seja feita através do *Supervisor* ou do próprio sistema do Communication Manager.
- Quando as especialidades do agente são mudadas, não é possível sair da janela **Mudar Especialidades do Agente** até que a ACD responda às mudanças solicitadas do agente.
- Um modelo pode ser qualquer perfil de agente existente onde as configurações da especialidade do perfil são aplicadas a outros perfis do agente. É possível especificar vários agentes individualmente ou utilizando grupos. As entradas devem ficar separadas por pontos e vírgulas. Esse campo limita-se a 250 caracteres. Depois de aplicar as configurações de especialidade, todos os agentes especificados terão as mesmas especialidades, níveis, tipos de interrupção e percentuais do perfil de agente que está sendo usado como modelo. Presume-se que você tenha o mesmo nível de permissões para todos os agentes especificados na alteração.
- As mudanças da especialidade entrarão em vigor imediatamente para os agentes que estiverem no modo de trabalho AUX, DISPON (disponível) ou que efetuarem logoff. As mudanças ficaram pendentes para agentes em chamadas ou no modo de trabalho POS_AT até que o agente entre no modo de trabalho AUX, fique disponível ou efetue logoff. Por isso, os agentes que frequentemente possuem chamadas em retenção podem ficar com as mudanças de especialidade pendentes por um período de tempo maior do que o esperado.

- As mudanças nas especialidades do agente devem ser feitas apenas através do *Supervisor*, visto que ele verifica se o agente possui as permissões apropriadas para as especialidades atribuídas recentemente. A interface ASCII do *CMS* não executa verificação de permissão, o que pode fazer com que agentes pertençam a especialidades para as quais eles não possuem permissões.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as atribuições de especialidades do agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração do Agente.
- Para mudar as especialidades do agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa seção do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração do Agente.

## Passos

Para mudar as especialidades para um agente:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.
2. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual deseja mudar as especialidades do agente.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Mudar Especialidades do Agente**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Selecionar Agente/Modelo**.
5. Na janela **Selecionar Agente/Modelo**, insira a ID do Agente utilizando um dos métodos a seguir para visualizar ou mudar as especialidades:
   - A ID de logon do agente
   - O nome do agente
   - Um modelo de agente

   Consulte o início desta seção para obter mais informações sobre modelos de agente.

6. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mudar Especialidades do Agente** com o nome do agente ou do modelo e a ID de logon na barra de título.

   As especialidades e o nível da especialidade para o agente ou modelo que você nomeou são mostrados no campo **Especialidades Atribuídas** e no campo **Nível**, respectivamente.

   Os nomes das especialidades são mostrados para as especialidades definidas no Dicionário. Os números das especialidades são mostrados para as especialidades que não foram definidas no Dicionário.

   Essas configurações de especialidades para um agente podem ser transmitidas para os perfis de outros agentes. Para especificar os agentes que irão receber as configurações da especialidade, selecione a opção **Utilizar para um ou mais Agentes** e insira as IDs dos agentes no campo associado.

7. Escolha uma das opções a seguir para mudar as especialidades desse agente ou modelo.

| **Se...** | **Então...** |
|---|---|
| Quiser mudar as chamadas que o agente receberá primeiro | Selecione um método diferente na caixa de grupo **Preferências de Atendimento de Chamada**. As chamadas podem ser distribuídas para os agentes selecionados de acordo com:<br>● Nível da Especialidade<br>● Maior Necessidade<br>● Alocação Percentual<br>O **Nível da Especialidade** do agente é mostrado na lista **Especialidades Atribuídas**. A **Alocação Percentual** estará disponível somente se o *Avaya Business Advocate* estiver ativado no sistema do Communication Manager. |
| Quiser mudar a especialidade utilizada para colocar na fila as chamadas diretas ao agente de um agente | Execute uma das seguintes ações:<br>● Selecione uma nova especialidade na lista suspensa **Especialidade Direta ao Agente**.<br>● Insira o nome ou número da especialidade na coluna **Especialidades Atribuídas** do grupo **Especialidades do Agente e Níveis da Especialidade** que será utilizado para colocar na fila as chamadas diretas a agente para o agente especificado. Você pode selecionar a especialidade na lista suspensa **Especialidade Direta ao Agente**.<br>A lista **Especialidade Direta ao Agente** não contém especialidades reserva. Se o agente atualmente exibido possuir somente especialidades reserva na lista **Especialidades Atribuídas**, nenhuma **Especialidade Direta ao Agente** poderá ser atribuída ao agente. |

| Se... | Então... |
|---|---|
| Quiser mudar o nível/tipo associado à especialidade já atribuída | Execute o seguinte procedimento:<br>1. Na lista **Especialidades Atribuídas**, selecione o nível da especialidade para a qual deseja mudar o valor. Observe que se você possuir uma Preferência de Atendimento de Chamada para o Nível da Especialidade, uma seta indicará a atribuição da Especialidade Superior do agente.<br>2. Selecione um novo valor para o nível da especialidade na lista suspensa **Nível** No grupo **Especialidades do Agente e Níveis da Especialidade**.<br>Se o **Nível da Especialidade** for selecionado no grupo **Preferência de Atendimento de Chamada** e somente os níveis de reserva forem atribuídos a um agente, esse agente não terá um nível de especialidade superior e o botão **Criar Especialidade Superior** permanecerá desativado.<br>3. Selecione **OK**. |
| Quiser mudar o tipo de interrupção associado à especialidade atribuída à versão 6.0 e a versões posteriores do Communication Manager | Execute o seguinte procedimento:<br>1. Na lista Especialidades Atribuídas, selecione o tipo de interrupção da especialidade para o qual deseja mudar o valor.<br>2. Selecione um novo valor para o tipo de interrupção na lista suspensa no grupo Especialidades do Agente e Níveis da Especialidade.<br>3. Selecione OK. |
| Quiser remover as especialidades atribuídas a esse agente ou modelo | Execute o seguinte procedimento:<br>1. No campo **Especialidades Atribuídas**, selecione as especialidades que serão removidas do agente.<br>2. Selecione o botão **Excluir Especialidades**.<br>Observe que se o agente possuir apenas uma especialidade atribuída, essa especialidade não poderá ser excluída. |

| Se... | Então... |
|---|---|
| Quiser adicionar especialidades a esse agente ou modelo | Selecione o botão **Adicionar Especialidades**. Na lista **Especialidades Disponíveis** da janela **Adicionar Especialidades ao Agente**, marque uma ou mais especialidades que deseja atribuir ao agente bem como o **Nível da Especialidade** para essas novas especialidades. O campo **Especialidades Disponíveis** lista todas as especialidades definidas nessa ACD. Ao terminar de adicionar as especialidades, selecione o botão **OK** na janela **Adicionar Especialidades ao Agente**. |
| Tiver o *Avaya Business Advocate* e quiser especificar uma nova alocação percentual | Execute o seguinte procedimento:<br>1. No grupo **Preferências de Atendimento de Chamada**, selecione a opção **Alocação Percentual**.<br>Observe que o campo **Alocação Percentual** estará indisponível se um nível de reserva já tiver sido especificado para um agente ou modelo.<br>2. Selecione o botão **Sim** na janela de aviso. Isso indica que você deseja ativar o recurso Alocação Percentual.<br>Se um agente ou modelo possuir a preferência de atendimento de chamada **Alocação Percentual**, a alocação percentual total para todas as especialidades padrão deverá ser igual a 100%.<br>Por padrão, a opção **Chamadas Diretas a Agente Atendidas Primeiro** fica ativada. Se uma preferência de atendimento de chamada que não seja a **Alocação Percentual** for selecionada, as chamadas diretas ao agente serão entregues primeiro, e a caixa de seleção **Chamadas Diretas a Agente Atendidas Primeiro** não será aplicável. |
| Quiser criar uma **Especialidade Atribuída** para ser a **Especialidade Superior** do agente | Execute o seguinte procedimento:<br>1. Na coluna **Especialidades Atribuídas** do grupo **Especialidades do Agente e Níveis da Especialidade**, selecione a especialidade que deseja designar como sendo a especialidade superior do agente.<br>2. Selecione o botão **Criar Especialidade Superior**. |

| Se... | Então... |
|---|---|
| Quiser aplicar as mudanças a vários agentes | Execute o seguinte procedimento:<br>1. Selecione a caixa de seleção **Utilizar para um ou mais Agentes**.<br>2. Insira os nomes dos agentes ou as IDs de logon no campo **Nome do Agente(s)/ID(s) de Logon**, selecione-os na lista suspensa ou na janela Procurar.<br>3. Selecione **OK**.<br>As mudanças serão enviadas ao servidor *CMS*. Se uma movimentação estiver pendente, você será notificado de que a operação não ocorrerá até que as condições pendentes tenham sido resolvidas. Se você estiver aplicando um modelo a vários agentes, o *Supervisor* irá armazenar as solicitações de mudança das especialidades dos agentes em buffer e enviá-las ao servidor *CMS* uma de cada vez. O *Supervisor* exibirá uma caixa de status indicando o status de cada mudança solicitada para o agente.<br>Se durante a mudança para as especialidades do agente for encontrado um erro, o *Supervisor* exibirá uma mensagem informando qual é o erro. Selecione **OK** ou **Cancelar** para ignorar a mensagem de erro e retornar à janela **Mudar Especialidades do Agente** para que o erro possa ser corrigido.<br>4. Selecione **OK**.<br>Se a mudança for feita com êxito, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de concluído com êxito na barra de status.<br>Se o estado de um agente não for AUX ou DISPON, o *Supervisor* exibirá uma mensagem informando que as mudanças serão aplicadas quando o agente retornar a um desses estados.<br>5. Selecione **OK**.<br>O *Supervisor* fechará a janela **Mudar Especialidades do Agente**. |

| Se... | Então... |
|---|---|
| Tiver terminado as alterações | Execute uma das seguintes ações:<br>• Selecione **OK** na janela **Selecionar Agente/Modelo**. Essa ação salva as alterações feitas para as especialidades do agente.<br>• Selecione a opção **Cancelar** na janela **Selecionar Agente/Modelo**. Essa ação cancela qualquer alteração feita. |
| Quiser fazer alterações de atribuição de especialidade para outros agentes ou modelos | Execute as seguintes ações:<br>1. Selecione outro agente ou modelo na janela **Selecionar Agente/Modelo**.<br>2. Retorne à Etapa 5 e continue com o procedimento. |

# Como mudar especialidades para vários agentes

Esta seção fornece o procedimento para mudar especialidades para mais de um agente por vez. Utilize a janela **Mudar Especialidade para Vários Agentes** para visualizar as atribuições da especialidade atual ou para mudar uma especialidade para até 32 agentes. Você também pode utilizar essa janela para especificar os níveis da especialidade e o tipo das especialidades.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a janela **Mudar Especialidade para Vários Agentes**:

- Quando as especialidades do agente são alteradas, a mudança é feita no sistema do Communication Manager e permanece em vigor até que outra mudança seja feita através do *Supervisor* ou do sistema do Communication Manager.
- Não é possível sair da janela **Mudar Especialidade para Vários Agentes** até que o sistema do Communication Manager responda às mudanças solicitadas.
- As mudanças da especialidade entrarão em vigor imediatamente para os agentes que estiverem no modo de trabalho AUX, DISPON (disponível) ou que efetuarem logoff. As mudanças ficaram pendentes para agentes em chamadas ou no modo de trabalho POS_AT até que o agente entre no modo de trabalho AUX, fique disponível ou efetue logoff.
- Para agentes que frequentemente têm chamadas em retenção, as mudanças de especialidade podem ficar pendentes por um período de tempo maior do que o esperado.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as atribuições de especialidades do agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração do Agente.
- Para mudar especialidades do agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração do Agente e para as especialidades para as quais os agentes estão atribuídos.

## Passos

Para mudar uma especialidade para vários agentes:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.
2. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual deseja mudar as especialidades do agente.
3. Na lista **Operações**, marque o item **Mudar Especialidade para Vários Agentes**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mudar Especialidade para Vários Agentes**.
5. Utilize um dos métodos a seguir para escolher uma especialidade:
   - Clique duas vezes no nome ou número da especialidade.
   - Selecione uma especialidade e pressione a tecla **Enter**.

   O *Supervisor* exibirá uma segunda janela mostrando os agentes atribuídos à referida especialidade e que estão conectados no momento.

   Ao clicar com o botão esquerdo do mouse no título da coluna, você classificará o conteúdo da mesma na ordem crescente ou decrescente.

   Para visualizar ou mudar as especialidades atuais de um agente na janela da especialidade, clique duas vezes no nome do agente.
6. Para mover os agentes da especialidade atual para outra especialidade, execute uma das ações a seguir:
   - Para mover um único agente, utilize o mouse para arrastar e soltar o agente para uma nova especialidade na janela **Lista de Especialidades**.
   - Para mover vários agentes para uma nova especialidade, mantenha a tecla **Ctrl** pressionada e clique em vários agentes para selecioná-los. É possível selecionar um grupo de agentes clicando no primeiro agente do grupo desejado, mantendo pressionada a tecla **Shift**, e clicando no último agente do referido grupo.

     Utilize o método de arrastar e soltar para mover os agentes da janela de suas especialidades atuais para uma nova especialidade na janela **Lista de Especialidades**.

- Outra maneira de mover agentes de uma especialidade para outra é abrindo uma janela para a nova especialidade de destino clicando duas vezes nessa especialidade na janela Lista de Especialidades. Você pode arrastar e soltar os agentes entre as duas janelas de especialidade.

Observe que a ação de manter a tecla **Ctrl** pressionada enquanto arrasta e solta os agentes adicionará, e não moverá, o agente ou os agentes para a nova especialidade.

O *Supervisor* exibirá a janela **Mover Agentes Entre Especialidades** com o campo **Agentes** mostrando o seguinte:

- Os agentes movidos
- As preferências de atendimento de chamada dos agentes
- O nível de reserva ou nível da especialidade de cada agente
- O nível de serviço desejado de cada agente
- A alocação percentual para a especialidade de cada agente. A alocação percentual está disponível somente para os sistemas do Communication Manager com o *Avaya Business Advocate*.
- O tipo de interrupção para a especialidade de cada agente. O tipo de interrupção está disponível somente para as Versões 6.0 e superiores do Communication Manager.

O grupo **Mover** exibirá as informações mostrando as especialidades envolvidas na movimentação desse agente. Se o agente não estiver sendo movido, mas sim adicionado a uma nova especialidade, o campo **Da Especialidade** permanecerá em branco e a opção **Preservar Níveis Originais** ficará indisponível.

7. Na janela **Mover Agentes Entre Especialidades**, execute uma das ações a seguir para concluir a movimentação dos agentes de uma especialidade para outra:
   - Selecione a opção Nível e insira um valor para o nível da especialidade de cada agente movido para essa nova especialidade.
   - Para manter o nível atual da especialidade do agente, selecione a opção **Preservar Nível Original**. Essa ação desativa a opção **Nível**.
   - Para a Versão 6.0 e superiores do Communication Manager, selecione o tipo de interrupção da nova especialidade para os agentes selecionados.
8. Selecione **OK**.

   Se a movimentação de um ou mais agentes falhar, o *Supervisor* exibirá uma janela de status mostrando os motivos da falha. Caso contrário, você será notificado pela janela de status de que a mudança está pendente.

# Como mudar atribuições de um grupo de ramais

Esta seção fornece o procedimento para atribuição de um ramal a um grupo diferente. Esse recurso é utilizado para os sistemas do Communication Manager que não possuem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS). Utilize a janela **Mudar Atribuições do Grupo de Ramais** para listar os ramais que estão nos grupos atribuídos atualmente ou para mudar os grupos que estão atribuídos a um número de ramal específico.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de mudar as atribuições de um grupo de ramais:

- Não é possível sair da janela **Mudar Atribuições do Grupo de Ramais** até que o sistema do Communication Manager responda às mudanças solicitadas.
- As mudanças de atribuições do grupo de ramais entrarão em vigor imediatamente para os agentes que estiverem no modo de trabalho AUX, DISPON (disponível) ou que efetuarem logoff. As mudanças ficaram pendentes para agentes em chamadas ou no modo de trabalho POS_AT até que o agente entre no modo de trabalho AUX, fique disponível ou efetue logoff.
- Para agentes que frequentemente têm chamadas em retenção, as mudanças de atribuições do grupo de ramais podem ficar pendentes por muito tempo.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as atribuições de um grupo de ramais, é necessário possuir permissão de *leitura* para o subsistema Administração do Agente.
- Para mudar as atribuições de um grupo de ramais, é necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema Administração do Agente e para todos os grupos aos quais os ramais estiverem atribuídos.

## Passos

Para mudar a atribuição de um grupo de ramais:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual deseja mudar as atribuições do grupo de ramais.
3. Selecione a opção **Operações** > **Mudar Atribuições do Grupo de Ramais**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Selecionar Ramal**.

5. Na janela **Selecionar Ramal**, digite o número do ramal para o qual a atribuição do grupo será modificada.

   Os ramais atribuídos a cada grupo podem ser visualizados na janela **Mover Ramais Entre Grupos**. Consulte a seção Como mover ramais entre grupos na página 159 para obter mais informações.

6. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mudar Atribuições do Grupo de Ramais**.

   O campo **Mover Ramal Do Grupo** mostrará a atribuição atual do grupo. O campo **Mover Ramal Para o Grupo** mostrará os nomes ou números disponíveis para o grupo. Se um agente estiver conectado ao ramal, o ícone de conexão será exibido conforme mostrado no gráfico acima. Se não houver agentes conectados ao ramal, o ícone não será exibido.

7. Execute uma das seguintes ações:

| Se... | Então... |
|---|---|
| Quiser mudar as atribuições do grupo para outro ramal que não seja o exibido | Selecione a opção **Cancelar** para retornar à janela **Selecionar Ramal** e, em seguida, retorne à etapa 5. |
| Quiser mudar as atribuições do grupo para esse ramal | Prossiga até o próximo passo. |

8. Execute uma das seguintes ações:

| Se... | Então... |
|---|---|
| Quiser remover a atribuição de um grupo desse ramal | Selecione o nome ou o número do grupo que será removido desse ramal na caixa **Mover Ramal Do Grupo**. |
| Quiser designar uma atribuição de grupo para esse ramal | Selecione o nome ou o número do grupo que será atribuído ao referido ramal na caixa **Mover Ramal Para o Grupo**. |

9. Selecione **OK**.

   O *CMS* aplicará as mudanças de atribuição do grupo feitas ao ramal.

# Como mover ramais entre grupos

Esta seção fornece os procedimentos para adicionar um grupo a um ramal, remover um grupo de um ramal e mover um ramal para outro grupo. Esse recurso está disponível para os sistemas que não possuem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS). Você também pode utilizar a janela **Mover Ramais Entre Grupos** para visualizar as atribuições do grupo de ramais.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a mover ramais entre grupos:

- É possível mover até 32 agentes por vez.
- Não é possível sair da janela **Mover Ramais Entre Grupos** até que o sistema do Communication Manager responda à solicitação feita.
- As mudanças de atribuições do grupo de ramais entrarão em vigor imediatamente para os agentes que estiverem no modo de trabalho AUX, DISPON (disponível) ou que efetuarem logoff. As mudanças ficarão pendentes para agentes em chamadas ou no modo de trabalho POS_AT até que o agente entre no modo de trabalho AUX, fique disponível ou efetue logoff.
- Para agentes que frequentemente possuem chamadas em retenção, a solicitação de movimentação de um ramal pode ficar pendente por um longo período de tempo.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as atribuições de um ramal, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração do Agente e para os grupos afetados.
- Para mover as atribuições de um ramal, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração do Agente e para os grupos afetados.

## Etapas

Para mover ramais entre grupos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.
2. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém os ramais que serão movidos.
3. Na lista **Operações**, selecione a opção **Mover Ramais Entre Grupos**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mover Ramais Entre Grupos**.

5. Selecione o grupo com o qual irá trabalhar executando uma das ações a seguir:
   - Clique duas vezes no nome ou no número do grupo na janela **Lista de Grupos**.
   - Selecione o grupo com o qual irá trabalhar na janela **Lista de Grupos** e, em seguida, selecione a opção **Grupo** > **Abrir grupo selecionado** na barra de menu.
6. Para mover um ou mais ramais do grupo atual para outro grupo, execute uma das ações a seguir:
   - Para mover um único ramal, utilize o mouse para arrastar e soltar um ramal para um novo grupo na janela **Lista de Grupos**.
   - Para mover vários ramais para um novo grupo, mantenha pressionada a tecla **Ctrl** e clique em vários ramais para selecioná-los. É possível selecionar um conjunto de ramais clicando no primeiro ramal do conjunto de ramais, mantendo pressionada a tecla **Shift**, e clicando no último ramal do referido conjunto.

     Utilize o método de arrastar e soltar para mover os ramais da janela de seus grupos atuais para um novo grupo na janela **Lista de Grupos**.
   - Outra maneira de mover ramais de um grupo para outro é abrindo uma janela para o novo grupo de destino clicando duas vezes nesse grupo na janela **Lista de Grupos**. Você pode arrastar e soltar ramais entre as duas janelas de grupos.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mover Ramais Entre Grupos**.
7. Selecione **OK** na janela **Mover Ramais Entre Grupos** para concluir a movimentação dos ramais selecionados.

# Como gerar um relatório dos membros de um grupo

Esta seção fornece o procedimento para geração de um relatório dos membros de um grupo. Esse relatório exibe os ramais membros de um grupo específico. Diferentemente dos relatórios comuns, um relatório personalizado ou de programador não pode ser criado a partir do relatório dos membros do grupo. O relatório dos membros do grupo lista os grupos selecionados em ordem numérica, o nome atribuído a cada grupo e os ramais que estão atribuídos ao grupo.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para gerar um relatório dos membros de um grupo, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração do Agente e para todos os grupos afetados.

## Passos

Para gerar um relatório dos membros de um grupo:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração do Agente**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração do Agente**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.

   O *Supervisor* exibirá a guia **Relatórios** da janela **Administração do Agente**.

3. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual deseja gerar o relatório dos membros de um grupo.

4. Na lista **Relatórios**, selecione a opção **Membros do Grupo**.

5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Membros do Grupo**.

6. Insira as informações do grupo no campo **Grupos**. Essas informações poderão corresponder a um grupo, vários grupos ou a um conjunto de grupos. Os grupos devem ficar separados por um ponto e vírgula (;).

7. No grupo **Destino**, selecione a opção **Exibir Relatórios na Tela** ou **Imprimir Relatório em**.

8. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* irá exibir ou imprimir o relatório **Membros do Grupo**.

   Se não houver um nome atribuído ao grupo, a coluna **Nome do Grupo** no relatório mostrará o número do grupo. Se não houver ramais atribuídos ao grupo, a coluna **Ramal** permanecerá em branco.

# Capítulo 7: Como administrar o centro de contatos

Esta seção fornece os procedimentos para executar operações para configuração do centro de contatos.

Dependendo do tipo de sistema do Communication Manager e dos recursos ativados nele, os itens do menu **Administração da Central de Atendimento** irão variar.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 163
- Grupos de ACDs na página 163
- Códigos de atividade da chamada na página 173
- Preferências de especialidades do VDN na página 177
- Perfis de atendimento do grupo/especialidade na página 181
- Atribuições do grupo de troncos na página 186
- Relatório dos membros do grupo de troncos na página 189
- Atribuições do VDN para um vetor na página 191
- Perfis de atendimento do VDN na página 194
- Relatório de configuração do vetor na página 198


## Antes de começar

Se um Grupo de ACDs for selecionado como a ACD atual na janela do **Dicionário**, somente as operações válidas para o Grupo de ACDs aparecerão na lista **Operações**.

## Grupos de ACDs

Um *Grupo de ACDs* consiste em um conjunto de ACDs atribuído pelo administrador.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 164

- Recursos do Grupo de ACDs na página 165
- Interfaces do recurso Grupos de ACDs na página 166
- Permissões na página 166
- Como adicionar um grupo de ACDs na página 167
- Como listar todos os grupos de ACDs na página 167
- Como adicionar um ACD a um grupo de ACDs na página 168
- Como visualizar o conteúdo de um grupo de ACDs na página 169
- Como excluir uma ACD de um grupo de ACDs na página 170
- Como modificar um grupo de ACDs na página 171
- Como excluir um grupo de ACDs na página 172


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com Grupos de ACDs:

### Disponibilidade

- Se você adicionar um Grupo de ACDs, será necessário efetuar logoff do *Supervisor* e efetuar logon novamente para ver esse grupo como uma opção nas caixas de diálogos apropriadas.

### Capacidades/Desempenho

- Pode haver no máximo 12 Grupos de ACDs em um servidor *Avaya CMS*.
- Cada Grupo de ACDs pode conter de zero a oito ACDs.
- O *CMS* deve estar no modo monousuário para adicionar ou excluir Grupos de ACDs.

### Funções/Definições

- Um Grupo de ACDs não pode atuar como a ACD principal do *CMS*.
- Um Grupo de ACDs não poderá ser excluído se estiver definido como a ACD atual.
- Quando criados, aos Grupos de ACDs será atribuído um número de identificação de ACD de 27 a 38. Esse número é automaticamente atribuído pelo *CMS* e não pode ser alterado.
- Os Grupos de ACDs permitirão que um ACD seja adicionado como um membro com base em sua versão ou recurso definido.
- Pseudo-ACDs não podem ser membros de um Grupo de ACDs.
- Quando um Grupo de ACDs for excluído, todos os sinônimos atribuídos aos ACDs membros permanecerão.

- Os nomes devem começar com um caractere alfabético e podem ter até 20 caracteres. Os caracteres válidos são alfanuméricos (**a-z**, **A-Z**, **0-9**), sublinhado (_), em branco ( ), vírgula (**,**), ponto (**.**), aspas simples (**'**), e sinal de mais (**+**). Múltiplos valores não são permitidos.

### Sinônimos

- Sobrepor Grupos de ACDs (grupos com ACDs membros em comum) poderá resultar em conflitos de sinônimos dentro dos membros de um Grupo de ACDs se administrados de forma ineficaz. Devido a essa capacidade, as identificações de entidade nos Grupos de ACDs de sobreposição devem ser mutuamente exclusivas.
- Os sinônimos de entidade devem ser exclusivos para um Grupo de ACDs e para todos os ACDs membros do Grupo de ACDs.

### Outros

- As permissões de usuário são administradas separadamente para um Grupo de ACDs e seus ACDs membros.
- Os relatórios personalizados em tempo real do *CMS* serão exibidos somente se a coleta de dados estiver ativada e o status do link de ACDs estiver 'ativo' para pelo menos uma ACD membro no Grupo de ACDs especificado. Uma mensagem de erro será exibida se estas condições não forem atendidas.
- Os relatórios personalizados criados com a opção **Somente uma ACD** ativada não podem ser gerados para um Grupo de ACDs e vice-versa.
- Se um backup for criado em um servidor *CMS* em que o recurso Dicionário Global foi autorizado, os dados só poderão ser restaurados em um servidor *CMS* que também possua esse recurso autorizado. Se as autorizações do recurso Dicionário Global entre um backup e o servidor *CMS* de destino não corresponderem, um erro será exibido, uma mensagem será gravada no registro de erros e a restauração ou migração falhará.

## Recursos do Grupo de ACDs

Esse recurso opcional possui as seguintes capacidades:

- Fácil administração de sinônimos no Dicionário por meio de múltiplos ACDs. Um sinônimo atribuído a uma entidade do *CMS* para um Grupo de ACDs é propagado a todas as ACDs membros pertencentes a esse grupo. Por exemplo, se você atribuir um sinônimo de *Vendas* à especialidade 102 no Grupo de ACDs, esse sinônimo será atribuído à especialidade 102 de todas as ACDs pertencentes a esse grupo. Esse recurso deve ser utilizado quando um centro de contatos utilizar várias ACDs que exijam os mesmos sinônimos em todas as ACDs das seguintes entidades:
  - IDs de logon do agente
  - Grupos de agentes

  - Grupos/Especialidades
  - Códigos de motivo AUX
  - Códigos de motivo de logoff
  - Valores sequenciais do agente
  - Valores sequenciais do Grupo/Especialidade
  - Sinônimos do valor sequencial genérico
- O relatório dos dados de múltiplos ACDs pelo uso de relatórios customizados. Os relatórios de Grupos de ACDs coletam, agregam e exibem dados do centro de contatos como um único valor para o Grupo de ACDs em vez de um conjunto de valores para cada ACD membro. Os relatórios personalizados podem ser criados através da interface ASCII do *CMS* ou pedidos pela Avaya Professional Services Organization. Por exemplo, o aspecto do relatório desse recurso pode ser utilizado para visualizar os dados de uma entidade do *CMS* através de várias ACDs, como uma especialidade, uma ID de logon de agente específica e assim por diante.

## Interfaces do recurso Grupos de ACDs

O recurso Grupos de ACDs está disponível por meio de duas interfaces:

- **Administração da Central de Atendimento** - Esse subsistema é utilizado por administradores para criar, modificar e excluir Grupos de ACDs.
- **Dicionário** - Esse subsistema é utilizado pelos usuários do *CMS* que precisam visualizar os Grupos de ACDs e seus conteúdos, bem como atribuir sinônimos do Grupo de ACDs.

## Permissões

- Para criar, modificar e excluir Grupos de ACDs, um usuário do *CMS* deve possuir as permissões de *leitura* e de *gravação* para o subsistema **Administração da Central de Atendimento**.
- Se um usuário do *CMS* exigir somente a capacidade de visualização dos Grupos de ACDs e das ACDs membros, será necessário possuir permissão de *leitura* para o subsistema **Dicionário**.
- Para atribuir sinônimos a um grupo de ACDs, um usuário do *CMS* requer permissões de *leitura* e de *gravação* para o subsistema **Dicionário**, bem como para o Grupo de ACDs e suas ACDs membros.

# Como adicionar um grupo de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para a criação de um Grupo de ACDs. Depois que um Grupo de ACDs for criado, ACDs membros poderão ser adicionados. Consulte a seção Como adicionar um ACD a um grupo de ACDs para obter mais informações.

## Antes de começar

Antes de executar esse procedimento, você deve certificar-se de ter lido e compreendido a seção Antes de começar na página 164.

## Passos

Para adicionar um Grupo de ACDs ao *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. No campo **Nome do Grupo de ACDs**, insira o nome para o novo Grupo de ACDs.
5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.

   O *CMS* criará o Grupo de ACDs e atribuirá um Número ao Grupo de ACDs.

# Como listar todos os grupos de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para listagem de todos os Grupos de ACDs definidos no servidor *CMS*.

A listagem de todos os Grupos de ACDs pode ser feita através dos subsistemas **Administração da Central de Atendimento** ou **Dicionário**. Somente os usuários do *CMS* que possuírem permissão de *leitura* para o subsistema **Administração da Central de Atendimento** poderão utilizar o procedimento listado abaixo. Os usuários do *CMS* que trabalham somente com sinônimos ou gerando relatórios deverão utilizar o procedimento associado ao subsistema **Dicionário** para listar todos os Grupos de ACDs.

### Passos

Para listar todos os Grupos de ACDs definidos no servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. Na barra de menu, selecione a opção **Editar** > **Apagar Tudo** para remover todos os dados dos campos.
5. Selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma caixa de diálogo listando os Grupos de ACDs definidos no servidor *CMS*.

## Como adicionar um ACD a um grupo de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para a adição de um ACD como um membro de um Grupo de ACDs existente. Este procedimento somente poderá ser executado depois que um Grupo de ACDs for criado. Consulte a seção Como adicionar um grupo de ACDs na página 167 para obter mais informações.

### Antes de começar

Antes de executar esse procedimento, você deve certificar-se de ter lido e compreendido a seção Antes de começar na página 164.

### Passos

Para adicionar uma ACD a um Grupo de ACDs existente:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. No campo **Nome do Grupo de ACDs**, insira o nome do Grupo de ACDs que irá receber um novo membro de ACD.

5. Selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   Se o nome do Grupo de ACDs for válido, sua ID numérica será exibida no campo **Número do Grupo de ACDs** e a mensagem **1 ocorrência encontrada** será exibida na barra de status.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Obter conteúdo**.

   O *Supervisor* exibirá a caixa de diálogo **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento - Obter conteúdo**.

7. Na caixa de listagem suspensa **ACD**, selecione a ACD que será adicionada a esse grupo.

**Nota:**
Se um usuário do *CMS* não possuir as permissões de leitura e de gravação para uma ACD, essa ACD não aparecerá na lista. Para visualizar todas as ACDs atribuídas a esse Grupo de ACDs, consulte a seção Como visualizar o conteúdo de um grupo de ACDs na página 169.

8. Selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   A ACD selecionada será adicionada ao Grupo de ACDs e a mensagem de **Êxito** será exibida na barra de status.

# Como visualizar o conteúdo de um grupo de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para a exibição do conteúdo de um Grupo de ACDs.

A visualização do conteúdo de um Grupo de ACDs pode ser feita através dos subsistemas **Administração da Central de Atendimento** ou **Dicionário**. Somente os usuários do *CMS* que possuírem permissão de *leitura* para o subsistema **Administração da Central de Atendimento** poderão utilizar o procedimento a seguir. Os usuários do *CMS* que trabalham somente com sinônimos ou gerando relatórios deverão utilizar o procedimento da seção Grupos de ACDs na página 47.

## Passos

Para exibir o conteúdo atual de um Grupo de ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. No campo Nome do Grupo de ACDs, digite o nome do Grupo de ACDs que deseja exibir.

**Nota:**
Caso você não tenha certeza do nome do Grupo de ACDs, utilize a seção Como listar todos os grupos de ACDs na página 167 para determinar o nome.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   Se o nome do Grupo de ACDs for válido, sua ID numérica será exibida no campo **Número do Grupo de ACDs** e a mensagem **1 ocorrência encontrada** será exibida na barra de status.

6. Selecione a opção **Ações** > **Obter conteúdo**.

   O *Supervisor* exibirá a caixa de diálogo **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento - Obter conteúdo**.

7. Na caixa de listagem suspensa **ACD**, selecione **(nenhum)**.

**Nota:**
Se você não selecionar o item **(nenhum)**, somente o item selecionado na lista ACD será exibido na caixa de diálogo de resultados se ele for um membro do Grupo de ACDs especificado. Caso o item não seja um membro do Grupo de ACDs, a caixa de diálogo de resultados permanecerá em branco.

8. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a caixa de diálogo **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento - Obter conteúdo - Listar Tudo** mostrando todas as ACDs que forem membros desse Grupo de ACDs.

# Como excluir uma ACD de um grupo de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para a remoção de uma ACD de um Grupo de ACDs.

## Antes de começar

Antes de executar esse procedimento, você deve certificar-se de ter lido e compreendido a seção Antes de começar na página 164.

## Passos

Para remover uma ACD de um Grupo de ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. No campo **Nome do Grupo de ACDs**, insira o nome do Grupo de ACDs do qual deseja excluir uma ACD membro.

   **Nota:**
   Caso você não tenha certeza do nome do Grupo de ACDs, utilize o procedimento Como listar todos os grupos de ACDs na página 167.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Obter conteúdo**.

   O *Supervisor* exibirá a caixa de diálogo **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento - Obter conteúdo**.

6. Na caixa de listagem suspensa **ACD**, selecione a ACD que será removida desse Grupo de ACDs.

   **Nota:**
   Se um usuário do CMS não possuir as permissões de leitura e gravação para uma ACD, essa ACD não aparecerá na lista. Para visualizar todas as ACDs atribuídas a esse Grupo de ACDs, consulte a seção Como visualizar o conteúdo de um grupo de ACDs na página 169.

7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   Se a ACD selecionada for um membro do Grupo de ACDs especificado, a mensagem **1 ocorrência encontrada** será exibida na barra de status.

8. Selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   A ACD selecionada será removida do Grupo de ACDs especificado e o *Supervisor* exibirá uma caixa de mensagem perguntando se os sinônimos atribuídos a essa ACD deverão ser removidos também.

9. Selecione o botão **Sim** para remover todos os sinônimos atribuídos a essa ACD através da administração do Grupo de ACDs. Ou, então, selecione **Não** para preservar todos os sinônimos na ACD.

## Como modificar um grupo de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para a modificação do nome de um Grupo de ACDs existente.

### Passos

Para modificar o nome de um Grupo de ACDs existente:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. No campo Nome do Grupo de ACDs, digite o nome do Grupo de ACDs a ser alterado.

   Caso você não saiba o nome do Grupo de ACDs, utilize o procedimento Como listar todos os grupos de ACDs na página 167.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   Se o nome do Grupo de ACDs for válido, sua ID numérica será exibida no campo **Número do Grupo de ACDs** e a mensagem **1 ocorrência encontrada** será exibida na barra de status.

6. No campo Nome do Grupo de ACDs, altere o nome desse Grupo de ACDs.

   Consulte a seção Antes de começar na página 164 para obter informações sobre convenções de nomenclatura.

7. Quando terminar de alterar o nome do Grupo de ACDs, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A modificação do Grupo de ACDs é realizada no banco de dados do *CMS* e a mensagem de **Êxito** é exibida na barra de status.

# Como excluir um grupo de ACDs

Este tópico fornece o procedimento para a exclusão de um Grupo de ACDs existente.

## Antes de começar

Antes de executar esse procedimento, você deve certificar-se de ter lido e compreendido a seção Antes de começar na página 164.

## Passos

Para remover um Grupo de ACDs do servidor CMS:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Grupos de ACDs**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Grupos de ACDs da Administração da Central de Atendimento**.

4. No campo **Nome do Grupo de ACDs**, insira o nome do Grupo de ACDs que será excluído.

   Caso não saiba o nome do Grupo de ACDs, você poderá descobri-lo utilizando o procedimento Como listar todos os grupos de ACDs na página 167.

5. Selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   Se o nome do Grupo de ACDs for válido, sua ID numérica será exibida no campo **Número do Grupo de ACDs** e a mensagem **1 ocorrência encontrada** será exibida na barra de status.

6. Selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   O Grupo de ACDs especificado será excluído do servidor *CMS*.

# Códigos de atividade da chamada

Um *código de atividade da chamada* é um número que representa um determinado tipo de chamada ou uma atividade para rastreamento no centro de contatos, por exemplo, anúncios promocionais, reclamações ou pedidos repetidos. Os agentes utilizam o teclado de discagem do terminal de voz para digitar códigos de atividade de chamada. Essas informações são enviadas ao *CMS* para criação de relatórios de gerenciamento e podem ser visualizadas nos relatórios de código de atividade da chamada e relatórios históricos de registro de chamadas.

**Nota:**
Alguns aplicativos telefônicos utilizados em PCs exigem que os dígitos sejam inseridos através da interface do software em vez do teclado de discagem do terminal de voz.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 174
- Permissões na página 174
- Como adicionar códigos de atividade da chamada na página 175
- Como visualizar códigos de atividade da chamada na página 175
- Como listar todos os códigos de atividade da chamada na página 176
- Como excluir códigos de atividade da chamada na página 176

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com códigos de atividade da chamada:

- Os códigos de atividade da chamada devem ser constituídos de números inteiros positivos contendo de 1 a 16 dígitos. Os nomes podem ser atribuídos no Dicionário aos códigos de atividade da chamada que consistem em nove dígitos ou menos. É recomendável que um número fixo de dígitos seja utilizado de forma consistente para todos os códigos de atividade da chamada. O uso de um número consistente de dígitos faz com que seja mais fácil adicionar, excluir e pesquisar os códigos de atividade da chamada.
- O código de atividade de chamada 0 é sempre atribuído e utilizado para coletar informações sobre códigos de atividade de chamada não atribuídos. O código de atividade de chamada 0 não pode ser excluído. Se um agente inserir um código de atividade de chamada não atribuído, ele será exibido como código 0 no relatório de código de atividade da chamada. Se for definida uma exceção para o código de atividade da chamada, o relatório histórico de exceções do agente mostrará os agentes que inseriram códigos de atividade da chamada inválidos ou não atribuídos.
- O espaço em disco deve ser alocado para os códigos de atividade de chamada antes de esses códigos serem utilizados. Os códigos de atividade da chamada são atribuídos para uma ACD específica. O número de códigos de atividade da chamada que pode ser atribuído depende das configurações de Alocação de Armazenamento de Dados da ACD. Consulte a seção Alocação de Armazenamento de Dados na página 310 para obter mais informações.
- Os relatórios históricos padrão diários, semanais e mensais estão disponíveis para os códigos de atividade da chamada. Os códigos de atividade da chamada também são exibidos no relatório histórico padrão de registro de chamadas. Consulte o documento *Relatórios do Avaya CMS Supervisor* para obter mais informações.
- Para os relatórios padrão de código de atividade da chamada, os códigos são atribuídos na janela **Códigos de Atividade da Chamada**.
- Para ter um nome de referência para um código de atividade de chamada em um relatório, em vez de seu código numérico, o nome deverá ser atribuído primeiramente no Dicionário.

## Permissões

Dependendo do procedimento a ser executado, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os códigos de atividade da chamada, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento.
- Para adicionar ou excluir códigos de atividade da chamada, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* e de *gravação* para o subsistema Administração da Central de Atendimento.

# Como adicionar códigos de atividade da chamada

Esta seção fornece o procedimento para adicionar um código de atividade da chamada para uso em um centro de contatos.

### Passos

Para adicionar um código de atividade da chamada:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade da Chamada**.

   Os campos a seguir serão exibidos na janela **Códigos de Atividade da Chamada**:

   - **Número de códigos alocados** - Número total de códigos de atividade da chamada que existe no banco de dados do *CMS*
   - **Número de códigos administrados** - Número total de códigos de atividade da chamada atualmente em uso
   - **Código (s) de atividade da chamada** - Utilizado para especificar um código de atividade da chamada que receberá uma ação

4. Insira o novo código de atividade da chamada no campo **Código(s) de atividade da chamada**.
5. Selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.

   A barra de status exibirá a mensagem de **Êxito** se o código de atividade da chamada for adicionado ao banco de dados do *CMS*.

# Como visualizar códigos de atividade da chamada

Esta seção fornece o procedimento para visualização de um código de atividade da chamada existente.

### Passos

Para visualizar um código de atividade da chamada:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade da Chamada**.
4. Insira o código de atividade da chamada a ser visualizado no campo **Código(s) de atividade da chamada**.
5. Selecione **Ações** > **Localizar**.

   Se o código de atividade da chamada existir no banco de dados do *CMS*, a barra de status exibirá a mensagem **1 ocorrência encontrada**.

## Como listar todos os códigos de atividade da chamada

Esta seção fornece o procedimento para listagem de todos os códigos de atividade da chamada existentes.

### Passos

Para listar todos os códigos de atividade da chamada no banco de dados do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade da Chamada**.
4. Selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária que listará todos os códigos de atividade da chamada que possuem um sinônimo no Dicionário.

## Como excluir códigos de atividade da chamada

Esta seção fornece o procedimento para exclusão de um código de atividade da chamada do banco de dados do *CMS*.

### Passos

Para excluir um código de atividade da chamada:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Códigos de Atividade de Chamada**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Códigos de Atividade da Chamada**.

4. Insira o código de atividade da chamada a ser excluído no campo **Código(s) de atividade da chamada**.
5. Selecione **Ações** > **Localizar**.

   Se o código de atividade da chamada especificado for encontrado no banco de dados do *CMS*, a barra de status exibirá a mensagem **1 ocorrência encontrada**.

6. Selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   A barra de status exibirá a mensagem de **Êxito** se o código de atividade da chamada for excluído do banco de dados do *CMS*.

# Preferências de especialidades do VDN

Um *Número de Diretório do Vetor* (VDN) é um número de ramal que permite que as chamadas sejam conectadas a um vetor para processamento. Um VDN não está atribuído ao local de um equipamento, mas sim 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 uma repetição de discagem, grupo de troncos em repetição de discagem (DID) e os dígitos finais que correspondem ao VDN. O próprio VDN pode ser discado para acessar o vetor a partir de qualquer ramal conectado à central.

As chamadas utilizam especialidades do VDN para efetuar roteamento de acordo com as preferências atribuídas. As preferências de especialidade são utilizadas no vetor atribuído como *1ª*, *2ª* e *3ª*.

Esta seção descreve os procedimentos para mudar a primeira, segunda e terceira preferências de especialidade atribuídas a um VDN. Você também pode listar as preferências de especialidade atualmente atribuídas para os VDNs bem como listar todos os VDNs que atualmente possuem preferências de especialidade atribuídas a eles.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 178
- Permissões na página 178

- Como mudar as preferências de especialidade do VDN na página 178
- Como visualizar as preferências de especialidade do VDN na página 179
- Como listar preferências de especialidade do VDN na página 180


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as preferências de especialidade do VDN:

- Você só pode trabalhar com as preferências de especialidade do VDN em um sistema do Communication Manager e com o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS) presente e ativado.
- Quando as preferências de especialidade do VDN são alteradas através do *Supervisor*, a mudança ocorre imediatamente no sistema do Communication Manager. Isso pode afetar o processamento de chamadas na hora da alteração.
- Se as mudanças para as preferências de especialidade do VDN ocorrerem em uma hora específica, elas poderão ser executadas através de scripts que podem ser agendados através de um aplicativo de agendamento de terceiros.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as preferências atuais de especialidade do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para os VDNs afetados.
- Para mudar as preferências de especialidade do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para os VDNs afetados.

## Como mudar as preferências de especialidade do VDN

Esta seção fornece o procedimento para mudar as preferências de especialidade de um VDN. Esse recurso está disponível somente nos sistemas do Communication Manager que possuem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

### Passos

Para mudar uma preferência de especialidade do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual as preferências de especialidade do VDN serão mudadas.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Mudar Preferências de Especialidade do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mudar Preferências de Especialidade do VDN**.

5. No campo **VDN(s)**, insira o VDN para o qual as preferências de especialidade serão modificadas.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de êxito se o VDN for encontrado.

7. Insira as preferências de especialidade do VDN nos campos **1ª**, **2ª** e **3ª** utilizando um dos métodos a seguir:
   - Insira o nome ou o número da especialidade.
   - Selecione o nome ou o número da especialidade na lista suspensa.
   - Utilize o botão Procurar localizado à direita de cada campo para selecionar uma especialidade.
8. Selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de êxito quando a operação for concluída.

## Como visualizar as preferências de especialidade do VDN

Esta seção fornece o procedimento para visualização das preferências de especialidade de um VDN. Esse recurso está disponível somente nos sistemas do Communication Manager que possuem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

### Passos

Para visualizar uma ou mais preferências de especialidade do VDN existentes:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual as preferências de especialidade do VDN serão visualizadas.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Mudar Preferências de Especialidade do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mudar Preferências de Especialidade do VDN**.
5. No campo **VDN(s)**, insira o VDN para o qual as preferências de especialidade serão visualizadas.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de êxito se o VDN for encontrado e listará as preferências de especialidade, se houver alguma para esse VDN.

## Como listar preferências de especialidade do VDN

Esta seção fornece o procedimento para listar todas as preferências de especialidade de um VDN. Esse recurso está disponível somente nas centrais que possuem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

### Passos

Para listar todas as preferências de especialidade do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.
2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual os VDNs e suas preferências de especialidade serão visualizados.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Mudar Preferências de Especialidade do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Mudar Preferências de Especialidade do VDN**.
5. Selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela listando todos os VDNs nessa ACD e as preferências de especialidade associadas.

# Perfis de atendimento do grupo/especialidade

Os *perfis de atendimento* são configurados para um grupo ou especialidade que auxilia na determinação de quanto tempo transcorre antes de a chamada ser atendida ou abandonada. O número acumulado de segundos transcorridos para uma chamada não atendida é dividido em diferentes incrementos de nível de serviço. Se uma chamada ultrapassar o tempo permitido para o primeiro incremento de nível de serviço, ela será movida para o próximo incremento de nível de serviço. Essas informações são registradas para cada chamada e poderão ser visualizadas posteriormente através do relatório de perfil de atendimento do grupo/especialidade para determinar o número de chamadas atendidas ou abandonadas em cada incremento.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 181
- Permissões na página 182
- Como adicionar perfis de atendimento do grupo/especialidade na página 182
- Como visualizar um perfil de atendimento existente do grupo/especialidade na página 184
- Como modificar um perfil de atendimento do grupo/especialidade na página 184
- Como excluir um perfil de atendimento do grupo/especialidade na página 185


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com perfis de atendimento do grupo/especialidade:

- Cada valor do incremento de nível de serviço pode ser configurado para um período de tempo diferente em segundos.
- Cada um dos primeiros nove incrementos de nível de serviço pode possuir um período de tempo diferente e representa uma unidade de tempo de espera. O número de segundos para o segundo ao nono incremento deve ser pelo menos 1 segundo maior do que o número de segundos do incremento anterior.
- O *CMS* conta as chamadas atendidas ou abandonadas em cada incremento e mostra os totais nos relatórios de perfil de atendimento do grupo/especialidade. Portanto, as configurações desses incrementos afetam o que é exibido nos relatórios.
- As mudanças feitas no campo de nível de serviço após a coleta de dados com um valor de nível de serviço diferente fazem com que os relatórios forneçam dados imprecisos para o valor **Percentagem Dentro do Nível de Serviço**. Se você mudar o nível de serviço, é melhor mudar o valor à meia-noite do primeiro dia de um mês para que os dados do mês todo sejam coletados utilizando o mesmo valor de nível de serviço.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar perfis de atendimento do grupo/especialidade, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os grupos e especialidades afetados.
- Para adicionar, excluir ou alterar um perfil de atendimento do grupo/especialidade, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os grupos e especialidades afetados.

## Como adicionar perfis de atendimento do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para adicionar um perfil de atendimento do grupo/especialidade.

### Passos

Para adicionar um perfil de atendimento do grupo/especialidade:

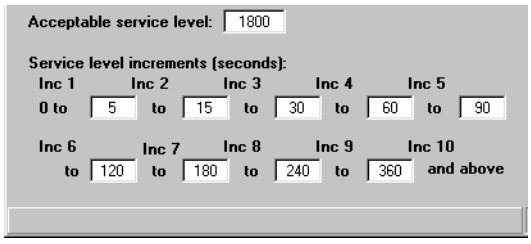
1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.
2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual o novo perfil de atendimento do grupo/especialidade será criado.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.
5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s)**, insira o número ou o nome do grupo ou da especialidade.

6. No campo **Nível de serviço aceitável**, insira a velocidade objetiva de resposta para os grupos ou especialidades. Esse campo representa o número de segundos para a velocidade de resposta e pode aceitar valores entre **0** e **9999**. Esse valor não deve ser maior do que o número de segundos do intervalo intra-hora definido no *CMS*. Por exemplo, **1800** para um intervalo intra-hora de meia hora ou **3600** para um intervalo intra-hora de uma hora. É necessário inserir um valor nesse campo.

   O exemplo a seguir mostra como um administrador pode configurar um perfil de atendimento do grupo/especialidade:




   O campo **Nível de serviço aceitável** foi configurado para **1800** segundos para corresponder ao intervalo intra-hora do servidor *CMS*.

   O **Inc 1** foi configurado para o intervalo de **0 a 5** segundos. O intervalo do **Inc 2** abrange de **5 a 15** segundos. Os outros incrementos de nível de serviço continuam até o **Inc 10**. Esse último incremento de nível de serviço utilizado no exemplo é usado para as chamadas que duram mais de **360** segundos. Se uma chamada não for endereçada após o nível de serviço aceitável de **1800** segundos, a chamada será rastreada em uma categoria diferente do banco de dados do *CMS*.

7. Nos campos de **Incrementos de nível de serviço (segundos)**, insira um número progressivamente maior de segundos em cada campo **para**. Cada campo pode suportar valores entre **0** e **999**.

   Se uma chamada não atendida ultrapassar o limite de tempo de um incremento, ela será movida para o próximo incremento. Por exemplo, **0 a 5 para 10 a 25** representa 0 a 5 segundos, 6 a 10 segundos e 11 a 25 segundos.

   Cada um dos nove incrementos pode variar em tamanho, por exemplo, 0 a 15, 16 a 20, 21 a 26, 27 a 38, 39 a 43 e assim por diante.

   Se não forem inseridos dados nesses campos, o valor **0** será utilizado para todos os incrementos de nível de serviço e todas as chamadas aparecerão no primeiro incremento do relatório de perfil de atendimento do grupo/especialidade.

8. Selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem informando se a operação foi bem-sucedida ou falhou.

# Como visualizar um perfil de atendimento existente do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para visualizar um perfil de atendimento do grupo/especialidade que já existe.

### Passos

Para visualizar um perfil de atendimento existente do grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual se encontra o perfil existente de atendimento do grupo/especialidade.

3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s)**, insira o grupo ou especialidade que é representado pelo perfil de atendimento para visualização.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** se o perfil de atendimento para o grupo ou especialidade especificados for encontrado. Além disso, o *Supervisor* preencherá os campos de **Incrementos de Nível de Serviço (segundos)** com os incrementos de nível de serviço para esse perfil de atendimento.

# Como modificar um perfil de atendimento do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para modificar um perfil de atendimento de um grupo/especialidade.

### Passos

Para modificar um perfil de atendimento do grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual se encontra o perfil de atendimento do grupo/especialidade que será modificado.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.
5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s)**, insira o grupo ou especialidade em que se encontra o perfil de atendimento que será modificado.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** se o perfil de atendimento para o grupo ou especialidade especificados for encontrado. Além disso, o *Supervisor* preencherá os campos de **Incrementos de Nível de Serviço (segundos)** com os incrementos de nível de serviço para esse perfil de atendimento.
7. Insira os novos valores no campo **Nível de serviço aceitável** ou no campo **Incrementos de nível de serviço (segundos)**.
8. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

## Como excluir um perfil de atendimento do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para excluir um perfil de atendimento do grupo/especialidade.

### Passos

Para excluir um perfil de atendimento existente do grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.
2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual se encontra o perfil de atendimento do grupo/especialidade que será excluído.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do Grupo/Especialidade**.
4. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s)**, insira o grupo ou especialidade em que se encontra o perfil de atendimento que será excluído.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** se o perfil de atendimento para o grupo ou especialidade especificados for encontrado. Além disso, o *Supervisor* preencherá os campos de **Incrementos de Nível de Serviço (segundos)** com os incrementos de nível de serviço para esse perfil de atendimento.

6. No menu **Ações**, selecione **Excluir**.

   O *Supervisor* excluirá o perfil de atendimento do grupo/especialidade especificado e exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

# Atribuições do grupo de troncos

Um *grupo de troncos* é um grupo de circuitos ao qual são atribuídos os mesmos dígitos de discagem, um número de telefone ou um prefixo de Discagem Direta a Ramal (DID). Os grupos de troncos podem ser atribuídos a Números de Diretório do Vetor (VDNs) ou a grupos não controlados por vetores.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 186
- Permissões na página 187
- Como visualizar todas as atribuições do grupo de troncos na página 187
- Como visualizar uma única atribuição de grupo de troncos na página 187
- Como visualizar uma atribuição do grupo de troncos pelo VDN ou grupo na página 188


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com atribuições do grupo de troncos:

- Os grupos de troncos atribuídos em operação automática, tais como os utilizados como Números de Diretório Listados, devem ser atribuídos a VDNs ou grupos através de uma ferramenta de administração para o sistema do Communication Manager.
- A DID ou os troncos de repetição de discagem, como aqueles aos quais os números de ligação gratuita estão atribuídos, não são atribuídos a VDNs ou grupos, visto que a Central Pública (CO) passa os dígitos do VDN ou o número do ramal do grupo para o sistema do Communication Manager. Por isso, os números de ligação gratuita não aparecem durante esses procedimentos.
- Os grupos controlados por vetor não podem ter grupos de troncos atribuídos a eles, pois eles só podem receber chamadas através do processamento do vetor.

- A janela **Atribuições do Grupo de Troncos** utilizada nesses procedimentos não pode ser utilizada para alterar as atribuições do grupo de troncos. A alteração das atribuições do grupo de troncos é feita através de uma ferramenta de administração do sistema do Communication Manager.

## Permissões

Para visualizar atribuições do grupo de troncos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os grupos de troncos, grupos e VDNs afetados.

## Como visualizar todas as atribuições do grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para visualizar todas as atribuições do grupo de troncos.

### Passos

Para visualizar todas as atribuições do grupo de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual as atribuições do grupo de troncos serão visualizadas.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Atribuições do Grupo de Troncos**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Atribuições do Grupo de Troncos**.

5. Com todos os campos em branco, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Atribuições do Grupo de Troncos - Listar Tudo** mostrando todos os grupos de troncos e suas atribuições atuais.

   Para apagar todos os campos de informações, selecione a opção **Editar** > **Apagar tudo**.

## Como visualizar uma única atribuição de grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para visualizar o VDN ou grupo atribuído para um único grupo de troncos.

### Passos

Para visualizar o VDN ou grupo atribuído para um único grupo de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual as atribuições do grupo de troncos serão visualizadas.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Atribuições do Grupo de Troncos**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento: Atribuições do Grupo de Troncos**.

5. No campo **Grupos de Troncos**, insira o grupo de troncos para o qual as atribuições serão visualizadas. É possível inserir mais de um grupo de troncos nesse campo. Os grupos de troncos devem ficar separados por um ponto e vírgula (*;*).
6. Selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   A atribuição do VDN ou do grupo para o grupo de troncos especificado será exibida no campo correspondente.

   Se não houver um VDN ou grupo atribuído a esse grupo de troncos, a barra de status exibirá a mensagem **0 ocorrências encontradas**.

## Como visualizar uma atribuição do grupo de troncos pelo VDN ou grupo

Esta seção fornece o procedimento para visualizar o grupo de troncos atribuído a um VDN ou grupo específico.

### Passos

Para visualizar o grupo de troncos atribuído a um VDN ou especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual as atribuições do grupo de troncos serão visualizadas.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Atribuições do Grupo de Troncos**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Atribuições do Grupo de Troncos**.

5. Um VDN ou grupo pode ser especificado para exibir o grupo de troncos ou os grupos atribuídos a ele.
   - Para exibir os grupos de troncos atribuídos a um VDN:
     1. No grupo **Selecionar um**, selecione a opção **VDN**.
     2. Insira o nome ou número do VDN no campo da opção **VDN**.
   - Para exibir os grupos de troncos atribuídos a um grupo:
     1. No grupo **Selecionar um**, selecione a opção **Grupo**.
     2. Insira o nome ou número do grupo no campo da opção **Grupo**.
6. Selecione **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* exibirá o primeiro grupo de troncos atribuído ao VDN ou grupo especificado no campo **Grupos de Troncos**. Se houver mais grupos de troncos atribuídos no momento, clique no botão **Próximo** para visualizá-los.

# Relatório dos membros do grupo de troncos

O relatório dos membros do grupo de troncos é utilizado para visualizar os locais do equipamento de todos os grupos de troncos que estão em um determinado grupo de troncos. O relatório lista os grupos de troncos selecionados em ordem numérica, o nome atribuído a cada grupo de troncos e a localização do equipamento de cada tronco no grupo de troncos. Se o grupo de troncos não tiver um nome atribuído, o campo **Nome do Grupo de Troncos** mostrará o número do grupo de troncos. Além disso, se o grupo de troncos não possuir troncos atribuídos a ele, o campo do local do equipamento permanecerá em branco.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 189
- Permissões na página 190
- Como gerar um relatório dos membros do grupo de troncos na página 190


## Antes de começar

Os itens abaixo devem ser lidos e compreendidos antes de trabalhar com o relatório dos membros do grupo de troncos:

- Os relatórios personalizados ou de programador não podem ser criados a partir do relatório dos membros do grupo de troncos.
- É necessário ativar o link para o sistema do Communication Manager para gerar esse relatório.

## Permissões

Para gerar um relatório dos membros do grupo de troncos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os grupos de troncos afetados.

## Como gerar um relatório dos membros do grupo de troncos

Para gerar um relatório dos membros do grupo de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.
2. Na janela **Administração da Central de Atendimento**, selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual o relatório será gerado.
4. Na lista **Relatórios**, marque a opção **Membros do Grupo de Troncos**.
5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Membros do Grupo de Troncos**.
6. No campo **Grupos de Troncos**, insira os nomes ou números dos grupos de troncos que serão utilizados no relatório.

   Os grupos de troncos devem ficar separados por um ponto e vírgula (;).
7. No grupo **Destino**, selecione a opção de saída do relatório:
   - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
   - **Imprimir Relatório em** - Envia o relatório para a impressora especificada no campo associado. Para alterar a impressora especificada, selecione o botão **Selecionar impressora** localizado no lado direito desse grupo.
8. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* gera o relatório e o envia ao destino especificado.

# Atribuições do VDN para um vetor

Um *Número de Diretório do Vetor (VDN)* é um número de ramal que permite que as chamadas de entrada sejam conectadas a um vetor para processamento. O próprio VDN pode ser discado para acessar o vetor a partir de qualquer ramal conectado à central. A atribuição inicial de um VDN a um vetor é feita no sistema do Communication Manager, mas pode ser mudada posteriormente utilizando o *CMS* ou o *Supervisor*.

Esta seção contém os seguintes procedimentos:


- Antes de começar na página 191
- Permissões na página 192
- Como visualizar todas as atribuições do VDN para um vetor na página 192
- Como listar os VDNs associados a um vetor na página 192
- Como modificar atribuições do VDN para um vetor na página 193


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com atribuições do VDN para um vetor:

- A mudança de quaisquer atribuições do VDN para um vetor pode alterar o processamento de chamadas.
- É possível atribuir vários VDNs ao mesmo vetor.
- Não é possível atribuir VDNs a mais de um vetor.
- Não é possível sair da janela de atribuição de um VDN a um vetor até que o *Supervisor* receba a resposta da mudança solicitada.
- As chamadas que já estiverem no processamento do vetor não serão afetadas por uma mudança do VDN para um vetor.
- A mudança de atribuição do VDN para um vetor afetará a próxima chamada que entrar no VDN.
- As mudanças de atribuição do VDN para vetor que forem agendadas deverão ser agrupadas juntamente em uma tabela horária ou agendadas individualmente para que uma atribuição seja concluída antes que a próxima solicitação de mudança de atribuição seja agendada.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar atribuições do VDN para um vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os VDNs e vetores afetados.
- Para modificar atribuições do VDN para um vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os VDNs e vetores afetados.

## Como visualizar todas as atribuições do VDN para um vetor

Esta seção fornece o procedimento para visualizar todas as atribuições do VDN para um vetor.

### Passos

Para visualizar todas as atribuições atuais do VDN para um vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD para a qual as atribuições do VDN para um vetor serão visualizadas.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Atribuições do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Atribuições do VDN**.

5. Selecione a opção **Ações** > **Listar tudo** na barra de menu.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todos os VDNs para os quais essa ID do usuário possui permissão de *leitura*.

## Como listar os VDNs associados a um vetor

Esta seção fornece o procedimento para listagem dos VDNs associados a um vetor específico.

### Passos

Para listar os VDNs associados a um vetor específico:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual se encontra o vetor.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Atribuições do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Atribuições do VDN**.

5. No campo **Vetor**, insira o nome ou o número do vetor.
6. Selecione a opção **Ações** > **Listar tudo** na barra de menu.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todos os VDNs atribuídos ao vetor especificado.

## Como modificar atribuições do VDN para um vetor

Esta seção fornece o procedimento para modificar as atribuições atuais do VDN para um vetor. Lembre-se de que os VDNs podem ser atribuídos apenas a vetores inicialmente através de utilitários administrativos disponíveis somente no sistema do Communication Manager.

### Passos

Para modificar a atribuição de um VDN para um vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual se encontram os VDNs e vetores.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Atribuições do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Atribuições do VDN**.

5. No campo **VDNs**, insira o nome ou o número do VDN que será atribuído novamente.
6. Selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   O *Supervisor* exibirá o vetor para o qual esse VDN está atualmente atribuído no campo **Vetor**.

7. No campo **Vetor**, insira o novo vetor para o VDN especificado.

8. Selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

# Perfis de atendimento do VDN

*Perfis de atendimento* são intervalos de tempo para um VDN que o *CMS* utiliza para identificar quanto tempo decorre antes de uma chamada ser atendida, conectada a um destino não ACD ou abandonada. O *CMS* refere-se a esses intervalos de tempo como *incrementos de nível de serviço*. O número acumulado de segundos transcorridos para uma chamada não atendida é dividido em diferentes incrementos de nível de serviço. Se uma chamada ultrapassar o tempo permitido para o primeiro incremento de nível de serviço, ela será movida para o próximo incremento de nível de serviço. Essas informações são registradas para cada chamada e poderão ser visualizadas posteriormente através dos relatórios de perfil de atendimento do VDN para determinar o número de chamadas endereçadas em cada incremento.

Esta seção contém os seguintes procedimentos:


- Antes de começar na página 194
- Permissões na página 195
- Como adicionar um perfil de atendimento do VDN na página 195
- Como visualizar um perfil de atendimento existente do VDN na página 196
- Como modificar um perfil de atendimento do VDN na página 197
- Como excluir um perfil de atendimento do VDN na página 198


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com perfis de atendimento do VDN.

- Depois de instalado, o *CMS* define todos os incrementos de nível de serviço para 0 por padrão. Esse procedimento faz com que todas as chamadas apareçam no primeiro incremento do relatório de perfil de atendimento do VDN.
- Cada nível de serviço pode ser configurado para diferentes períodos de tempo.
- Os incrementos de nível de serviço só podem ser utilizados para categorizar uma chamada para um limite máximo de 999 segundos.
- O número de segundos para o segundo ao nono incremento deve ser pelo menos 1 segundo maior do que o número de segundos do incremento anterior. Por exemplo, se o incremento de segundos abranger o intervalo de `5 a 10` segundos, o valor máximo no terceiro incremento deverá ser definido para `11` ou para um valor maior.

- As mudanças feitas no campo de nível de serviço após a coleta de dados com outro valor de nível de serviço faz com que os relatórios forneçam dados imprecisos para o valor **Percentagem Dentro do Nível de Serviço**. Se você mudar o nível de serviço, é melhor mudar o valor à meia-noite do primeiro dia de um mês para que os dados do mês todo sejam coletados utilizando o mesmo valor de nível de serviço.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar um perfil de atendimento do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os VDNs afetados.
- Para adicionar, excluir ou mudar um perfil de atendimento do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os VDNs afetados.

## Como adicionar um perfil de atendimento do VDN

Esta seção fornece o procedimento para adicionar um perfil de atendimento do VDN a uma ACD.

### Passos

Para adicionar um perfil de atendimento do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual o perfil de atendimento do VDN será adicionado.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.

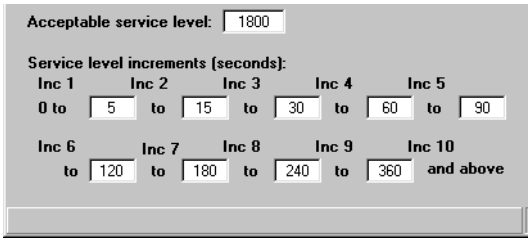
5. No campo **VDNs**, insira o nome ou o número do VDN que irá possuir um novo perfil de atendimento.
6. No campo **Nível de serviço aceitável**, insira o número máximo de segundos em que uma chamada ao VDN deverá ser endereçada.

Esse valor pode variar de `0` a `3600`. No entanto, o valor não deve ser maior do que o número de segundos no intervalo intra-hora definido no

*CMS*, por exemplo, **1800** para um intervalo intra-hora de meia hora ou **3600** para um intervalo intra-hora de uma hora.

7. Em cada campo de **Incrementos de nível de serviço (segundos)**, insira um número progressivamente maior de segundos em cada campo **para**.

   O exemplo a seguir mostra como um administrador pode configurar um perfil de atendimento do VDN:




   O campo **Nível de serviço aceitável** foi configurado para **1800** segundos para corresponder ao intervalo intra-hora utilizado no servidor *CMS*.

   O **Inc 1** foi configurado para um intervalo de **0 a 5** segundos. O intervalo do **Inc 2** foi configurado para **5 a 15** segundos. Se a chamada não for atendida, o *CMS* continuará a processar a chamada através de outros incrementos de nível de serviço até o **Inc 10**. O incremento de nível de serviço **Inc 10** é utilizado nesse exemplo para as chamadas que duram mais de 360 segundos. Se uma chamada não for endereçada após o nível de serviço aceitável de 1800 segundos, ela será rastreada em uma categoria diferente do banco de dados do *CMS*.

8. Selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

# Como visualizar um perfil de atendimento existente do VDN

Esta seção fornece o procedimento para visualizar um perfil de atendimento do VDN que já existe em uma ACD.

## Passos

Para visualizar um perfil de atendimento existente do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual o perfil de atendimento do VDN será adicionado.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.

5. No campo **VDNs**, insira o nome ou o número do VDN para o qual o perfil de atendimento associado será visualizado.

6. Selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   O *Supervisor* preencherá os campos remanescentes na janela **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN** com as configurações do perfil de atendimento para esse VDN. Se nenhum perfil de atendimento tiver sido criado para esse VDN, os valores dos **Incrementos de nível de serviço (segundos)** serão definidos para `0`.

## Como modificar um perfil de atendimento do VDN

Esta seção fornece o procedimento para modificar um perfil de atendimento do VDN que já existe em uma ACD.

### Passos

Para modificar um perfil de atendimento existente do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD na qual o perfil de atendimento do VDN será modificado.

3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.

5. No campo **VDNs**, insira o nome ou o número do VDN para o qual o perfil de atendimento associado será modificado.

6. Selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   O *Supervisor* preencherá os campos remanescentes na janela **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN** com as configurações do perfil de atendimento para esse VDN. Se nenhum perfil de atendimento tiver sido criado para esse VDN, os valores dos **Incrementos de nível de serviço (segundos)** serão definidos para `0`.

7. Insira os novos valores nos campos apropriados:

   - Insira um novo valor no campo **Nível de serviço aceitável** para corresponder ao intervalo intra-hora definido no servidor *CMS*.
   - Insira novos intervalos de tempo nos campos de **Incrementos de nível de serviço (segundos)** conforme necessário.

8. Selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

## Como excluir um perfil de atendimento do VDN

Esta seção fornece o procedimento para excluir um perfil existente de atendimento do VDN em uma ACD.

### Passos

Para excluir um perfil de atendimento existente do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD da qual o perfil de atendimento do VDN será excluído.
3. Na lista **Operações**, marque a opção **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Perfil de Atendimento do VDN**.

5. No campo **VDNs**, insira o nome ou o número do VDN do qual o perfil de atendimento associado será excluído.
6. Selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   O *Supervisor* exibirá os dados do perfil de atendimento do VDN selecionado no campo **Nível de serviço aceitável** e no campo **Incrementos de nível de serviço (segundos)**.

7. Selecione a opção **Ações** > **Excluir** na barra de menu.

   A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

# Relatório de configuração do vetor

Os relatórios de configuração do vetor exibem os seguintes itens associados a um vetor:

- Grupo de troncos
- Nome do grupo de troncos
- VDN
- Nome do VDN
- Vetor

- Nome do vetor
- 1ª, 2ª e 3ª preferências de especialidades
- 1º, 2º e 3º nomes de especialidades

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 199
- Permissões na página 199
- Como gerar relatórios de configuração do vetor na página 199


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de gerar os relatórios de configuração do vetor:

- Um vetor poderá aparecer em um relatório mesmo se ele não estiver associado a um grupo de troncos ou a um VDN.
- Um vetor poderá aparecer em um relatório mesmo que ele não contenha nenhuma etapa.
- Os relatórios personalizados ou de programador não podem ser criados a partir de um relatório de configuração de vetor.
- Uma etapa **`ir para o vetor`** pode fazer com que um grupo de troncos ou VDN conduza chamadas para outro vetor ao qual o VDN que está sendo utilizado não está atribuído. Os grupos de troncos e VDNs que transportam chamadas para um vetor secundário dessa maneira não aparecem no relatório de configuração do vetor desses vetores secundários.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar um relatório de configuração do vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema Administração da Central de Atendimento e para todos os vetores que serão listados no relatório. Não são necessárias permissões para os grupos de troncos e VDNs associados aos vetores especificados.

## Como gerar relatórios de configuração do vetor

Esta seção fornece o procedimento para geração de um relatório de configuração do vetor.

### Passos

Para gerar um relatório de configuração do vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Administração da Central de Atendimento**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Central de Atendimento**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o vetor no qual o relatório será gerado.
4. Na lista **Relatórios**, marque a opção **Configuração do Vetor**.
5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Vetor**.

6. No campo **Vetores**, insira o nome ou o número do vetor para o qual o relatório será gerado.

   É possível inserir vários vetores nesse campo, mas eles deverão ficar separados por um ponto e vírgula (;).

7. No grupo **Destino**, selecione a opção de saída do relatório:
   - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
   - **Imprimir Relatório em** - Envia o relatório para a impressora especificada no campo associado. Para alterar a impressora especificada, selecione o botão **Selecionar impressora** localizado no lado direito desse grupo.
8. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* gera o relatório e o envia ao destino especificado.

# Capítulo 8: Como administrar exceções

Esta seção fornece os procedimentos para administrar exceções, executar o relatório Registro de Exceções em Tempo Real e executar outros relatórios de exceção das seguintes áreas de exceção:

- Agente
- Grupo/Especialidade
- Grupo de Troncos
- VDN
- Vetor
- Coleta de Dados
- Rastreamento de Chamada Mal-intencionada
- Registro de exceções em tempo real

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Sobre as exceções na página 202
- Antes de começar na página 204
- Permissões na página 205
- Notificação de exceção na página 206
- Exceções de agente na página 207
- Exceções de grupo/especialidade na página 214
- Exceções do grupo de troncos na página 220
- Exceções de VDN na página 225
- Exceções de vetor na página 232
- Registro de exceções em tempo real na página 238
- Relatórios de exceções na página 239

# Sobre as exceções

Uma *exceção* é um tipo de atividade na ACD que se situa fora dos limites definidos e que pode indicar desempenho inaceitável. As exceções são coletadas de agentes, grupos/especialidades, grupos de troncos, VDNs, vetores e de eventos incomuns como Rastreamento de Chamadas Mal-intencionadas e interrupções na coleta de dados. Esta seção descreve as operações, os pré-requisitos e as regras para administração de exceções e diferentes tipos de relatórios de exceções disponíveis.

Você pode administrar exceções e criar relatórios para VDNs e vetores se a sua empresa tiver adquirido o recurso Vetorização de Chamadas.

Você também pode administrar exceções e criar relatórios para especialidades se a sua empresa tiver adquirido o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Tipos de Exceções na página 202
- Notificação na página 203
- Capacidades das exceções na página 204


# Tipos de Exceções

Há três tipos de exceções:

- Contagem de incidência
- Temporizada de agente
- Outras exceções temporizadas

### Exceções da contagem de incidência

Uma exceção da contagem de incidência ocorre quando o número de ocorrências de uma atividade ACD excede um limiar de ocorrência definido pelo centro de contatos no intervalo atual.

O intervalo atual é um número definido de 15, 30 ou 60 minutos. Muitas exceções do *CMS* são medidas com base nesse intervalo.

A maioria das condições de exceção aplica-se a eventos ACD que ocorrem dentro do intervalo atual definido pelo centro de contatos. Quando o intervalo atual muda, as ocorrências do evento ACD são zeradas e o *CMS* começa a contar as ocorrências de eventos novamente. Portanto, as condições de exceção devem, de fato, refletir o que você deseja acionar na exceção dentro do intervalo atual.

### Exceções temporizadas de agente

As exceções temporizadas de agente são rastreadas desde o momento em que o agente se conecta ao momento em que ele se desconecta. Essas exceções podem ocorrer várias vezes durante o período de logon e dentro de um intervalo. A contagem de exceções é zerada quando o agente sai do estado que acionou a exceção.

Por exemplo, uma exceção temporizada de agente pode ser configurada para ocorrer quando um agente passar mais de 5 minutos no modo de trabalho AUX. Portanto, quando um agente passar mais de 5 minutos no modo de trabalho AUX, uma exceção será acionada para esse agente. Quando o agente muda para outro estado, como DISPON, a exceção é redefinida para que ela possa ocorrer novamente assim que o agente entrar outra vez no modo de trabalho AUX.

### Outras exceções temporizadas

Outras exceções temporizadas são acionadas quando o número de ocorrências de atividade ACD excede o limite de tempo mínimo ou máximo definido para a referida atividade.

Por exemplo, pode-se definir o limite de tempo em 20 segundos para qualquer chamada aguardar na fila de espera antes de ser atendida. Pode-se, então, definir um limiar de ocorrências de três para o número aceitável de chamadas que podem aguardar na fila durante 20 segundos. Uma exceção ocorrerá se, dentro de um intervalo, mais de três chamadas aguardarem na fila durante mais de 20 segundos.

Os limiares de ocorrência temporizados para esse tipo de exceção aplicam-se às atividades ACD durante o último intervalo. No começo do intervalo seguinte, a contagem de ocorrências para qualquer tipo de exceção temporizada, exceto para as exceções temporizadas de agente, é zerada, começando novamente do zero. Entretanto, como o tempo limite de um tipo de exceção temporizada pode ser superior a uma hora, a duração de uma atividade de exceção não é zerada no final do intervalo intra-hora. O *CMS* continua a controlar o tempo gasto em uma atividade de exceção que continua de um intervalo a outro para esse tipo de exceção.

## Notificação

A barra de status da janela Controlador do *Supervisor* mostra o total de exceções atuais para a exceção da contagem de incidência e para as exceções temporizadas. Esse total de exceções refere-se a todas as ACDs para as quais você tem permissão para visualizar exceções. A contagem de exceções é zerada ao final de cada intervalo e pode exibir um número máximo de 9999.

O PC em que o *Supervisor* está em execução é, por padrão, configurado para emitir um bipe toda vez que ocorre uma exceção. A alteração dessa configuração pode ser feita selecionando **Opções** > **Geral** na barra de menu *Supervisor*.

## Capacidades das exceções

O CMS requer a definição do espaço de armazenamento no servidor para registrar as atividades do centro de contatos. O registro de exceções também utiliza esse espaço de armazenamento. Os limites para registro das exceções são fornecidos no documento Tabela de Capacidades do Communication Manager System da Avaya Aura™. Os itens a seguir fornecem informações sobre como o CMS trata o registro de exceções:

- O CMS pode armazenar registros de exceções de cada elemento em todas as ACDs. Existem registros de exceções armazenados para elementos como agentes, grupo/especialidade, grupos de troncos, VDNs e vetores em todas as ACDs.
- É possível recuperar os registros de exceções armazenados nas ACDs. A capacidade de recuperação da exceção corresponde ao número de dias decorridos dos quais você pode recuperar exceções. Isso é determinado pelos seguintes critérios:
  - O número de registros de exceções alocados para armazenamento na operação **Armazenamento de Dados** na janela **Configuração do Sistema**.
  - A frequência com que as exceções são registradas todos os dias. Por exemplo, se você alocar armazenamento para 1000 registros de exceções e aproximadamente 100 exceções ocorrerem por dia, você poderá salvar os registros de exceções por mais ou menos 10 dias.

# Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as exceções:

- Se um grupo ACD for selecionado como a ACD atual na janela **Exceções**, somente as operações que forem válidas para o Grupo ACD aparecerão na lista **Operações:**.

### Regras para administrar as exceções

Quando os limiares de exceções são configurados, as seguintes regras devem ser obedecidas:

- O limiar de ocorrência para qualquer exceção deve estar entre 0 e 999.
- O limite de tempo para exceções temporizadas deve estar entre 0 e 28800 segundos.
- Se for inserido um limite de tempo para uma atividade, também deverá ser inserido um limiar de ocorrência para a atividade correspondente.
- Quando uma exceção se torna ativa, o *CMS* começa a verificar a exceção imediatamente contanto que a coleta de dados esteja ativada.
- Quando pelo menos uma exceção for adicionada para uma entidade, todas as adições posteriores deverão ser feitas utilizando o item **Modificar** do menu **Ação**.

- Quando as exceções forem modificadas, o item de menu **Localizar** sempre deverá ser utilizado para recuperar as definições atuais para a exceção antes que qualquer alteração seja feita.
- A definição padrão para a maioria das exceções é *desativada*. No entanto, as seguintes exceções ficam sempre ativas e não podem ser suspensas:
  - Rastreamento de chamada mal-intencionada
  - Interrupções da coleta de dados
  - Problema de áudio
  - Tentativas de agentes para entrada no sistema com mais de uma Identificação de logon.

# Permissões

A tabela a seguir descreve as definições de permissões necessárias para que um usuário acesse as informações de exceções:

| **O usuário *leu* a permissão do recurso Exceções?** | **… e a permissão das *exceções* para grupos/ especialidades, grupos de troncos, ACDs, vetores e VDNs?** | **Então, o usuário pode utilizar as informações das exceções a seguir:** |
|---|---|---|
| sim | sim | • Relatórios de exceções<br>• Mensagens no Registro de Exceções em Tempo Real<br>• Notificação de exceções em tempo real |
| sim | não | • Relatórios de exceções |
| não | sim | • Notificação de exceções em tempo real |
| não | não | • Não há recursos de exceções disponíveis para este usuário |

A definição das permissões de exceção para essas entidades pode ser feita através da opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário** na janela Controlador do *Supervisor*.

### Outras permissões

Para configurar ou alterar o método no qual o sistema verifica as exceções, o ID do usuário utilizado para fazer logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o recurso Exceções.

Para ser notificado de uma exceção de chamada mal-intencionada, o ID do usuário utilizado para fazer logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *exceção* para a entidade do centro de contatos apropriado.

## Notificação de exceção

Uma *notificação de exceção* é um bipe emitido pelo *Supervisor* quando uma exceção é encontrada. Por padrão, isso ocorre quando o usuário que está conectado no momento no *Supervisor* possui a permissão de *exceções* para a entidade na qual a exceção ocorreu. Se você não quiser que o *Supervisor* emita o bipe quando uma exceção ocorrer, siga o procedimento contido nesta seção.

Esta seção contém o seguinte tópico:

- Como alterar a notificação de exceção na página 206

## Como alterar a notificação de exceção

Esta seção fornece o procedimento para definir se a notificação do bipe será emitida quando ocorrer uma exceção.

### Passos

Para alterar a notificação de exceção:

1. Na janela Controlador, selecione **Ferramentas** > **Opções**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Opções**.
2. Selecione a guia **Geral**.
3. Execute uma das seguintes ações:
   - Para ativar a notificação de exceção, marque a caixa de seleção **Usar Som**.
   - Para desativar a notificação de exceção, desmarque a caixa de seleção **Usar Som**.
4. Selecione **OK**.

# Exceções de agente

As exceções de agente podem ocorrer para várias atividades diferentes com relação a um agente. Essas podem incluir o período de tempo em uma chamada ou em um estado de atividade, o número de chamadas que um agente possui na fila e outras atividades. Esta seção fornece o procedimento para configurar se e quando essas exceções serão verificadas pelo *CMS*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 207
- Permissões na página 208
- Como adicionar exceções de agente na página 208
- Como modificar exceções de agente na página 209
- Como excluir exceções de agente na página 211
- Definições das exceções do agente na página 212


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as exceções de agente:

- As exceções de agente são atribuídas por grupo/especialidade e não para cada agente. Quando um agente efetua logon em um grupo/especialidade, todas as exceções configuradas para esse grupo/especialidade são aplicadas ao agente.
- As *Exceções de saída externa* são um subconjunto de *exceções de saída*. Se ambos os tipos de exceções forem administrados, o limite para saída externa cobrirá as chamadas de saída externa e o limite para saída cobrirá somente as chamadas de saída interna.
- Os registros de exceções do agente para um grupo/especialidade não são criados por padrão no banco de dados do *CMS* quando o grupo/especialidade é criado. Se um grupo/especialidade não possuir exceções de agente, será necessário executar a ação **Adicionar** para criar o registro de exceções de agente associado.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as exceções de agente, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* exigirá a permissão de *leitura* para o subsistema Exceções e para todos os grupos/especialidades afetados bem como a permissão de *exceções* para os grupos/especialidades afetados.
- Para adicionar, excluir ou modificar as exceções de agente, a ID do usuário utilizada para fazer logon nessa sessão do *Supervisor* exigirá a permissão de *gravação* para o subsistema Exceções e para todos os grupos/especialidades afetados bem como a permissão de *exceções* para os grupos/especialidades afetados.

## Como adicionar exceções de agente

Esta seção fornece o procedimento para adicionar exceções de agente a um grupo/especialidade.

### Passos

Para adicionar exceções de agente para um grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Exceções** na barra de menu.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD para o grupo/especialidade em que as exceções de agente serão criadas.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Agente**.

   **Nota:**
   Se precisar adicionar exceções de agente para os códigos de motivo AUX 10 a 99, selecione a operação adequada:

   - **Códigos de Motivo de Exceções do Agente 0 a 49**
   - **Códigos de Motivo de Exceções do Agente 50 a 99**

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do Agente**.

   Essa janela aparece com todos os campos em branco quando é aberta pela primeira vez.

   **Nota:**
   Essa caixa de diálogo de rolagem contém mais exceções do que as exibidas no gráfico acima. Utilize a barra de rolagem à direita da caixa de diálogo para visualizar as outras exceções.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s):**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade para o qual será criada uma configuração de exceções do agente.

   O campo **Grupo(s)/Especialidade(s):** aceita várias entradas. Cada entrada deve ficar separada por um ponto e vírgula (`;`).

6. Execute as seguintes ações nos campos especificados para cada **Tipo de Exceção** que deseja monitorar:

   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção e permitir que ela siga os parâmetros especificados nos demais campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Insira o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar o período de tempo mínimo ou máximo para uma atividade, dependendo do tipo de exceção. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se você quiser que o CMS crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor `0` nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

7. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   Os dados da configuração da exceção serão salvos para esse grupo/especialidade e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

## Como modificar exceções de agente

Esta seção fornece o procedimento para modificar a configuração das exceções de agente existentes para um grupo/especialidade.

### Passos

Para modificar uma configuração de exceção de agente existente:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD onde se encontra o grupo/especialidade para modificar as exceções do agente.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Agente**.

**Nota:**

Se precisar adicionar exceções do agente para os códigos de motivo AUX 10 a 99, selecione a operação adequada:

- **Códigos de Motivo de Exceções do Agente 0 a 49**
- **Códigos de Motivo de Exceções do Agente 50 a 99**

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do Agente**.

**Nota:**

Essa caixa de diálogo de rolagem contém mais exceções do que as exibidas no gráfico acima. Utilize a barra de rolagem à direita da caixa de diálogo para visualizar as outras exceções.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s):**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade para o qual será modificada a configuração das exceções do agente.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do agente para o grupo/especialidade especificado e exibe os dados nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os grupos/especialidades, deixe o campo **Grupo(s)/Especialidade(s):** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os grupos/especialidades para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os grupos/especialidades.
7. Execute as seguintes ações nos campos especificados para cada **Tipo de Exceção** que deseja monitorar:

   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção e permitir que ela siga os parâmetros especificados nos demais campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Insira o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade, dependendo do tipo de exceção. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se você quiser que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

8. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem modificados, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   O *Supervisor* atualizará os dados para esse grupo/especialidade e exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

## Como excluir exceções de agente

Esta seção fornece o procedimento para excluir exceções de agente para um grupo/especialidade.

### Passos

Para excluir exceções de agente:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD onde se encontra o grupo/especialidade a ser excluído.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Agente**.

   **Nota:**
   Se precisar adicionar exceções do agente para os códigos de motivo AUX 10 a 99, selecione a operação adequada:

   - **Códigos de Motivo de Exceções do Agente 0 a 49**
   - **Códigos de Motivo de Exceções do Agente 50 a 99**

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do Agente**.

   **Nota:**
   Essa caixa de diálogo de rolagem contém mais exceções do que as exibidas no gráfico acima. Utilize a barra de rolagem à direita da caixa de diálogo para visualizar as outras exceções.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s):**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade do qual será excluída uma configuração de exceções do agente.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do agente para o grupo/especialidade especificado e exibe os dados nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os grupos/especialidades, deixe o campo **Grupo(s)/Especialidade(s):** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os grupos/especialidades para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os grupos/especialidades.

7. Na barra de menu, selecione **Ações** > **Excluir**.

   O *Supervisor* excluirá a configuração da exceção do agente para esse grupo/especialidade do banco de dados do *CMS* e exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

## Definições das exceções do agente

A tabela a seguir fornece as definições para as diferentes exceções do agente:

| Exceção | Definição |
|---|---|
| Tempo disponível | O tempo que um agente gasta em DISPON (tempo livre). |
| Tempo em chamada ACD de entrada (mínimo) | O tempo mínimo que um agente gasta em uma chamada ACD. |
| Tempo em chamada ACD de entrada (máximo) | O tempo máximo que um agente gasta em uma chamada ACD. |
| Tempo em pós-atendimento (máximo) | O tempo máximo que um agente gasta em pós-atendimento. |
| Tempo em chamada POS_AT de entrada (máximo) | O tempo máximo que um agente gasta em uma chamada de entrada durante o pós-atendimento. |
| Quantidade de chamadas POS_AT de entrada/agente | O número total de chamadas de entrada que um agente pode receber durante o pós-atendimento. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo em chamada POS_AT de saída (máximo) | O tempo máximo que um agente gasta em uma chamada de saída durante o pós-atendimento. |
| Quantidade de chamadas POS_AT de saída/agente | O número total de chamadas de saída que um agente pode efetuar durante o pós-atendimento. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo em AUX (máximo) | O tempo máximo que um agente pode passar em modo de trabalho AUX. |
| Tempo em chamada AUX de entrada | O tempo máximo que um agente gasta em uma chamada de entrada durante o modo de trabalho AUX. |
| Quantidade de chamadas AUX de entrada/agente | O número total de chamadas de entrada que um agente pode receber durante o modo de trabalho AUX. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo em chamada AUX de saída (máximo) | O tempo máximo que um agente gasta em uma chamada de saída durante o modo de trabalho AUX. |
| Quantidade de chamadas AUX de saída/agente | O número total de chamadas de saída que um agente pode fazer durante o modo de trabalho AUX. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |

| | |
|---|---|
| Tempo no modo AUX com o Código de Motivo X (máximo) | O tempo máximo que os agentes podem gastar no modo de trabalho AUX com o Código de Motivo X (X varia de 0 a 9 ou de 0 a 99). |
| Identificação de logon | Selecione **Ativar** para receber uma notificação de violação de logon. Uma violação ocorre quando um agente tenta conectar-se com uma ID que não consta no Dicionário ou quando um agente tenta conectar-se com mais de uma ID no mesmo terminal. Se essa exceção for desativada, você não será notificado quando um agente se conectar com uma ID que não constar no Dicionário, mas você ainda será notificado quando um agente tentar se conectar com mais de uma ID. |
| Tempo em chamada ACD (ACD) de saída (mínimo) | O tempo mínimo que um agente gasta em uma chamada ACD de saída. |
| Tempo em chamada ACD (ACD) de saída (máximo) | O tempo máximo que um agente gasta em uma chamada ACD de saída. |
| Número de chamadas transferidas | O número máximo de chamadas que um agente pode transferir. |
| Tempo que a chamada ACD passou em retenção (máximo) | O tempo máximo que um agente pode colocar uma chamada ACD (ACD) em retenção. Esse valor de tempo é cumulativo para cada chamada. Se um agente remove uma chamada da retenção e a coloca novamente em retenção, este valor não é redefinido. |
| Número de chamadas ACD colocadas em retenção (máximo) | O número máximo de chamadas ACD que um agente pode colocar em retenção. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas ACD abandonadas durante a retenção (máximo) | O número máximo de chamadas abandonadas após terem sido colocadas em retenção por um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo que a chamada ACD permanece tocando (máximo) | O tempo máximo que um grupo/especialidade ou uma chamada ACD direta ao agente pode permanecer tocando no terminal de voz do agente antes de uma exceção ser acionada. |
| Chamada tocando automaticamente redirecionada pelo agente | Selecione **Ativar** para ser notificado de quando um agente deixa uma chamada ACD tocando no terminal de voz durante tempo suficiente até que a central redirecione a chamada automaticamente. É necessário ter o recurso **Redirecionar quando não houver resposta** ativado no sistema Communication Manager para utilizar essa exceção. |
| Tempo em chamada direta ao agente (máximo) | O número máximo de segundos que um agente passa em uma chamada ACD direta ao agente. |
| Número de chamadas na fila direta ao agente (máximo) | O número máximo de chamadas ACD, diretas a agentes, que um agente pode ter aguardando na fila de espera. |

| | |
|---|---|
| Tempo que a chamada esperou na fila direta ao agente (máximo) | O tempo máximo que qualquer chamada espera na fila direta ao agente. |
| Número de chamadas abandonadas da fila direta ao agente (máximo) | O número máximo de chamadas ACD diretas a agentes que podem sair da fila direta ao agente por abandono antes de uma exceção ser acionada. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas em fluxo de saída da fila direta ao agente (máximo) | O número máximo de chamadas diretas ao agente que estão em fluxo de saída na fila direta ao agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo em chamada POS_AT de saída externa (máximo) | O número máximo de segundos que um agente gasta em uma chamada de saída externa durante o pós-atendimento. |
| Número de agentes/ chamadas POS_AT de saída externa (máximo) | O número máximo de chamadas de saída externas que um agente pode efetuar estando em pós-atendimento. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo em chamadas no modo AUX de saída externa (máximo) | O número máximo de segundos que um agente gasta em uma chamada de saída externa durante o modo de trabalho AUX. |
| Número de agentes/ chamadas no modo AUX de saída externa (máximo) | O número máximo de chamadas de saída externa que um agente pode fazer durante o modo pausa. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| O agente efetuou logout com chamadas ativas/ retidas | Selecione **Ativar** para ser notificado de quando um agente efetua logoff com chamadas ativas ou em retenção no terminal de voz. |
| Tentativa de logout sem código de motivo válido | O número aceitável de vezes que um agente pode inserir um código de motivo inválido ao tentar efetuar logoff. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tentativa de AUX sem código de motivo válido | O número aceitável de vezes que um agente pode inserir um código de motivo inválido no modo de AUX. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| O agente digitou códigos de atividade de chamada inválidos | Uma exceção de contagem de incidência para CWC 0 (um agente digita um código de atividade de chamada não administrado). Essa exceção deve ser desativada se você estiver coletando códigos de atividade de chamadas somente de registros de chamada. |

# Exceções de grupo/especialidade

A utilização das exceções de grupo/especialidade pode ajudar a identificar esses grupos/ especialidades que precisam ser ajustados para adquirir mais eficiência no centro de contatos.

As exceções do grupo/especialidade podem ajudá-lo na identificação de problemas nas seguintes áreas:

- O período de tempo que as chamadas aguardam para diferentes opções de atendimento
- O número de chamadas direcionadas através de diferentes opções de atendimento
- A velocidade média em que as chamadas são atendidas

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 215
- Permissões na página 215
- Como adicionar exceções de grupo/especialidade na página 216
- Como modificar as exceções do grupo/especialidade na página 217
- Como excluir as exceções do grupo/especialidade na página 218
- Definições das exceções de grupo/especialidade na página 219


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as exceções do grupo/especialidade:

- Para administrar as exceções das *especialidades*, a sua empresa deve ter adquirido o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS). No entanto, esse recurso não é necessário para administrar as exceções dos *grupos*.
- A configuração das exceções do grupo/especialidade não é criada por padrão no banco de dados do *CMS* quando o grupo/especialidade é criado. Se um grupo/especialidade não possuir uma configuração de exceções, será necessário executar a ação **Adicionar** para criá-la.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as exceções do grupo/especialidade, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema Exceções e para todos os grupos/especialidades afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os grupos/especialidades afetados.

- Para adicionar, excluir ou modificar as exceções do grupo/especialidade, a ID do usuário utilizada para fazer logon nessa sessão do *Supervisor* exigirá a permissão de *gravação* para o subsistema Exceções e para todos os grupos/especialidades afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os grupos/especialidades afetados

# Como adicionar exceções de grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para adicionar configurações de exceções de grupo/especialidade.

## Passos

Para adicionar uma configuração de exceção de grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo/especialidade que irá receber a nova configuração da exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Grupo/Especialidade**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração de Exceção do Grupo/Especialidade**.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s):**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade para o qual será criada uma configuração de exceções.
6. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:
   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se você quiser que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

7. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   O *Supervisor* salva os dados para esse grupo/especialidade e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

## Como modificar as exceções do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para modificar as configurações de exceções de grupo/especialidade existentes.

### Passos

Para modificar uma configuração de exceção de grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo/especialidade e sua configuração de exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Grupo/Especialidade**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração de Exceção do Grupo/Especialidade**.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s):**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade cuja configuração de exceções será modificada.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do grupo/especialidade especificado e exibe os dados nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os grupos/especialidades nesse passo, deixe o campo **Grupo(s):/ Especialidade(s):** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os grupos/especialidades para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os grupos/especialidades.

7. Efetue as alterações necessárias nos campos a seguir para cada **Tipo de Exceção** que necessite de modificação:

   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.

- **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
- **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se você quiser que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

8. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   O *Supervisor* salva os dados para esse grupo/especialidade e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

## Como excluir as exceções do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para excluir as configurações de exceções de grupo/especialidade existentes.

### Passos

Para excluir uma configuração de exceção de grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo/especialidade e sua configuração de exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Grupo/Especialidade**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração de Exceção do Grupo/Especialidade**.

5. No campo **Grupo(s)/Especialidade(s):**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade cuja configuração de exceções será excluída.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do grupo/especialidade especificado e exibe os dados nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os grupos/especialidades nesse passo, deixe o campo **Grupo(s):/ Especialidade(s):** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os grupos/especialidades para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os grupos/ especialidades.

7. Na barra de menu, selecione **Ações** > **Excluir**.

   O *Supervisor* excluirá a configuração da exceção para esse grupo/especialidade do banco de dados do *CMS* e exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

## Definições das exceções de grupo/especialidade

A tabela a seguir fornece as definições para as diferentes exceções do grupo/especialidade:

| **Neste campo...** | **Insira o valor...** |
|---|---|
| Tempo em que a chamada esperou na fila | O período total de tempo aceitável para uma chamada permanecer sem atendimento na fila, antes que uma ocorrência seja contada no valor limite. |
| Número de chamadas em espera | O número máximo de chamadas aguardando na fila de espera em qualquer período de tempo. |
| Número de chamadas abandonadas | A quantidade total aceitável de chamadas abandonadas. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Velocidade média de atendimento (em segundos) | O período máximo de tempo aceitável em segundos que uma chamada aguarda na fila de um grupo/especialidade antes que um agente a atenda. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas de intrafluxo de saída | O número máximo de chamadas aceitáveis que fazem intrafluxo de saída ou para dentro de um grupo ou especialidade. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas de intrafluxo de entrada | O número aceitável de chamadas que podem ter intrafluxos de entrada no grupo ou especialidade antes que uma ocorrência seja contada no valor limite. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas de interfluxo de saída | O número aceitável de chamadas que podem fazer interfluxo de saída do grupo ou especialidade. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |

| | |
|---|---|
| Número de chamadas tratadas como backup | O número aceitável de chamadas que este grupo ou especialidade pode tratar como backup para outro grupo ou especialidade. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas transferidas | O número aceitável de chamadas que podem ser transferidas desse grupo ou especialidade. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas oferecidas estando a fila cheia | O número aceitável de chamadas que podem ser oferecidas ao grupo ou especialidade enquanto a fila está cheia. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| O Tempo de Espera Estimado (prioridade Superior) ultrapassa o limiar | O tempo máximo aceitável em segundos estimado para que uma chamada aguarde em prioridade **Superior** antes de conectar-se a um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| O Tempo de Espera Estimado (prioridade Alta) ultrapassa o limiar | O tempo máximo aceitável em segundos estimado para que uma chamada aguarde em prioridade **Alta** antes de conectar-se a um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| O Tempo de Espera Estimado (prioridade Média) ultrapassa o limiar | O tempo máximo aceitável em segundos estimado para que uma chamada aguarde em prioridade **Média** antes de conectar-se a um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo de Espera Esperado (prioridade Baixa) | O tempo máximo aceitável em segundos estimado para que uma chamada aguarde em prioridade **Baixa** antes de conectar-se a um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Velocidade Média de Atendimento - Rolling | O período máximo de tempo aceitável em segundos calculado para a velocidade média de atendimento (ASA) - rolling para um grupo/especialidade. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. A ASA para o grupo/especialidade medido é enviada ao *CMS* por meio de uma mensagem de ASA. Uma ocorrência é contada (em segundos) quando o *CMS* recebe uma ASA que excede o tempo limite especificado para um grupo/especialidade. Uma exceção é acionada quando o limiar é excedido. |

# Exceções do grupo de troncos

As exceções do grupo de troncos são utilizadas para identificar os problemas de desempenho e de capacidade dos grupos de troncos no centro de contatos.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 221

- Permissões na página 221
- Como adicionar exceções a grupos de troncos na página 221
- Como modificar exceções de grupos de troncos na página 222
- Como excluir exceções de grupos de troncos na página 224
- Definições da exceção do grupo de troncos na página 225


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as exceções do grupo de troncos:

- Uma exceção de Dificuldades de Áudio está associada a cada grupo de troncos. Essa exceção é sempre fornecida a todos os sistemas Communication Manager que suportam contagens de eventos e não pode ser desativada. Por isso, essa exceção não está disponível na janela **Administração de Exceção de Grupo de Troncos**.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as exceções de grupo de troncos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema Exceções e para todos os grupos de troncos afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os grupos de troncos afetados.
- Para adicionar,excluir ou alterar as exceções de grupo de troncos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema Exceções e para todos os grupos de troncos afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os grupos de troncos afetados.

## Como adicionar exceções a grupos de troncos

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma configuração de exceção a um grupo de troncos.

### Passos

Para adicionar exceções a um grupo de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD do grupo de troncos que receberá a nova configuração de exceções.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Grupo de Troncos**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração de Exceção do Grupo de Troncos**.

5. No campo **Grupo de troncos:**, insira o nome ou o número do grupo de troncos para o qual será criada uma configuração de exceções.
6. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:
   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se desejar que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
7. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   O *Supervisor* salva os dados para esse grupo de troncos e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

## Como modificar exceções de grupos de troncos

Esta seção fornece o procedimento para modificar uma configuração de exceção existente de um grupo de troncos.

## Passos

Para modificar exceções de grupos de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos e sua configuração de exceção.

3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Grupo de Troncos**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração de Exceção do Grupo de Troncos**.

5. No campo **Grupo de troncos:**, insira o nome ou o número do grupo de troncos para o qual será modificada uma configuração de exceções.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza os dados da configuração da exceção do grupo de troncos especificado e os exibe nos campos apropriados. Se os dados desse grupo de troncos não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os grupos de troncos, deixe o campo **Grupos de troncos:** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os grupos de troncos para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os grupos de troncos.

7. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:

   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se desejar que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

8. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   O *Supervisor* atualiza os dados para esse grupo de troncos e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

# Como excluir exceções de grupos de troncos

Esta seção fornece o procedimento para excluir as configurações de exceções de grupos de troncos existentes.

### Passos

Para excluir uma configuração de exceção de grupos de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos e sua configuração de exceção.

3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Grupo de Troncos**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração de Exceção do Grupo de Troncos**.

5. No campo **Grupos de troncos:**, insira o nome ou o número do grupo de troncos do qual será excluída uma configuração de exceções.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   A configuração da exceção do grupo de troncos especificado é localizada e os dados são exibidos nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os grupos de troncos, deixe o campo **Grupos de troncos:** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os grupos de troncos para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os grupos de troncos.

7. Na barra de menu, selecione **Ações** > **Excluir**.

   A configuração da exceção desse grupo de troncos é excluída do banco de dados do *CMS* e uma mensagem de **Êxito** é exibida na barra de status.

## Definições da exceção do grupo de troncos

A tabela a seguir fornece as definições para as diferentes exceções do grupo de troncos:

| Neste campo... | Insira o valor... |
|---|---|
| Tempo em que o tronco está em uso (mínimo) | O tempo mínimo aceitável em segundos que um tronco do grupo de troncos pode permanecer em uso. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo para o mesmo tronco. |
| Tempo em que o tronco está em uso (máximo) | O tempo máximo aceitável em segundos que um tronco do grupo de troncos pode permanecer em uso. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo para o mesmo tronco. |
| Tempo em que um tronco está ocupado em manutenção | O tempo máximo aceitável em segundos que um tronco do grupo de troncos pode permanecer ocupado no estado de manutenção. |
| Período de tempo em que todos os troncos permanecem ocupados | O tempo máximo aceitável que todos os troncos do grupo de troncos podem permanecer ocupado ao mesmo tempo. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de troncos em uso | O número máximo aceitável de troncos que podem ser colocados em uso ao mesmo tempo no grupo de troncos. Uma exceção acontece a cada vez que o número de troncos em uso permitido excede o limiar dentro do intervalo. |
| Quantidade de troncos ocupados em manutenção | O número máximo aceitável de troncos que podem ficar ocupados em manutenção no grupo de troncos. Uma exceção acontece a cada vez que o número de troncos permitido que estão ocupados em manutenção excede o limiar dentro do intervalo. |

# Exceções de VDN

Utilize as exceções do Número de Diretório do Vetor (VDN) para ajudar a identificar os problemas nas seguintes áreas:

- A quantidade de tempo que as chamadas permanecem no vetor ou em um agente
- O número de chamadas que alcançam estados específicos, como desconectadas, ocupado e abandonadas
- O número de chamadas que são roteadas dentro ou fora do VDN e se elas foram bem-sucedidas

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 226
- Permissões na página 227
- Como adicionar exceções do VDN na página 227
- Como modificar exceções do VDN na página 228
- Como excluir exceções do VDN na página 229
- Definições das exceções do VDN na página 230


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as exceções do VDN:

- Para administrar as exceções do VDN, a sua empresa deve ter adquirido e instalado o recurso Vetorização de Chamadas.
- Devido ao roteamento permitido pelo comando **`ir para o vetor`**, a exceção **Tempo no vetor** pode incluir o tempo que uma chamada gasta em mais de um vetor.
- O *CMS* começa a monitorar as exceções do VDN quando uma chamada se conecta ao VDN e para quando a chamada é desconectada, enviada a outro VDN, enviada a um destino externo ou quando é transferida. A chamada permanece conectada ao VDN se uma das seguintes circunstâncias for verificada:
  - A chamada é roteada para outro vetor através do passo **`ir para o vetor`**.
  - A chamada é enviada através do passo **`rotear para`** ou **`roteamento por adjunto`** para um ramal não-VDN que é interno para o sistema local do Communication Manager.
- Se houver um grande número de VDNs no Dicionário (mais de 2000), poderá haver períodos de espera prolongados quando você procurar VDNs através do *Supervisor*.
- Alguns tipos de exceção exigem a existência de um passo apropriado no vetor ao qual o VDN é atribuído. Por exemplo, para obter exceções sobre tentativas insatisfatórias de **`Interfluxo de Look-Ahead`**, o vetor do VDN deve ter pelo menos um passo **`rotear para`** que roteie chamadas para um vetor em uma central remota.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as exceções do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema Exceções e para todos os VDNs afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os VDNs afetados.
- Para adicionar, excluir ou alterar as exceções do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema Exceções e para todos os VDNs afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os VDNs afetados.

## Como adicionar exceções do VDN

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma configuração de exceções a um VDN.

### Passos

Para adicionar uma configuração de exceções a um VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.
2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o VDN que irá receber a nova configuração de exceções.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do VDN**.
5. No campo **VDNs:**, insira o nome ou o número do VDN para o qual será criada uma configuração de exceções.
6. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:
   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for

ultrapassado, o CMS irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

- **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se desejar que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

7. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   O *Supervisor* salva os dados dessa configuração de exceção do VDN e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

# Como modificar exceções do VDN

Esta seção fornece o procedimento para modificar uma configuração de exceção existente de um VDN.

### Passos

Para modificar as exceções do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o VDN e sua configuração de exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do VDN**.

5. No campo **VDNs:**, insira o nome ou o número do VDN para o qual será modificada a configuração de exceções.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza os dados da configuração da exceção do VDN especificado e os exibe nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados para esse VDN, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os VDNs nesse passo, deixe o campo **VDNs:** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os VDNs para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os VDNs.

7. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:

- **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
- **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o CMS irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
- **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se desejar que o CMS crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.

8. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   O *Supervisor* atualiza os dados da configuração da exceção para esse VDN e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

## Como excluir exceções do VDN

Esta seção fornece o procedimento para excluir as configurações de exceções do VDN existentes.

### Passos

Para excluir uma configuração de exceção do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o VDN e sua configuração de exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do VDN**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do VDN**.

5. No campo **VDNs:**, insira o nome ou o número do VDN do qual será excluída a configuração de exceções.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do VDN especificado e os seus dados são exibidos nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os VDNs através desse passo, deixe o campo **VDNs:** em branco. O *Supervisor* exibe o número total de correspondências na barra de status. Os VDNs podem ser navegados utilizando as ações **Próximo** e **Anterior**.

7. Na barra de menu, selecione **Ações** > **Excluir**.

   O *Supervisor* excluirá a configuração da exceção para esse VDN do banco de dados do *CMS* e exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

## Definições das exceções do VDN

A tabela a seguir fornece as definições para as diferentes exceções do VDN:

| Neste campo... | Insira o valor... |
|---|---|
| Tempo no Vetor | O tempo máximo aceitável em segundos que uma chamada deve levar no processamento do vetor. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo no agente (mínimo) | O tempo mínimo aceitável em segundos que um chamada para esse VDN fica conectada a um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Tempo no agente (máximo) | O tempo máximo aceitável em segundos que um chamada para esse VDN fica conectada a um agente. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas abandonadas enquanto no vetor | O número máximo aceitável de chamadas para esse VDN que são abandonadas antes de serem atendidas durante um intervalo. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Quantidade de chamadas com ocupado forçado | O número máximo aceitável de chamadas para esse VDN que receberam sinal de ocupado da central durante um intervalo. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |

| Neste campo... | Insira o valor... |
|---|---|
| Quantidade de chamadas desconectadas | O número máximo aceitável de chamadas que são desconectadas enquanto ocorre o processamento do vetor durante um intervalo. As desconexões podem ser causadas pelo comando do vetor **desconectar**, pelo temporizador do vetor de desconexão ou porque uma chamada chegou ao fim do processamento do vetor sem entrar na fila. Não estão incluídas as chamadas desconectadas após o recebimento de um sinal de ocupado pelo comando **ocupado**. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas na fila de grupo/especialidade ACD | O número máximo aceitável de chamadas para esse VDN que estão na fila de um grupo/especialidade. |
| Número de chamadas que escoaram para o VDN | O número máximo de chamadas durante um intervalo que entra nesse VDN por um passo de vetor **rotear para**, **enlace de roteamento por adjunto** ou por transferência de um ramal local. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas que escoaram do VDN | O número máximo aceitável de chamadas que são roteadas desse VDN, durante um intervalo, para outro VDN ou destino externo. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas de interfluxo de saída do VDN | O número máximo aceitável de chamadas que são roteadas desse VDN para um destino externo durante um intervalo. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas atendidas por grupo ou especialidade de backup | O número máximo aceitável de chamadas para esse VDN que são conectadas a um grupo/especialidade de backup durante um intervalo. Um comando do vetor **verificar grupo de backup**, **verificar especialidade de backup**, **grupo com serviço de mensagem** ou **especialidade com serviço de mensagem** faz com que uma chamada seja atendida por um grupo/especialidade de backup. Esta exceção não pode ser acionada mais de uma vez por intervalo. |
| Número de tentativas ineficazes de interfluxo de look-ahead | O número máximo aceitável de chamadas para esse VDN que falham no interfluxo para outro sistema do Communication Manager durante um intervalo. O comando **rotear para o vetor** faz com que uma chamada seja escoada. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |

| Neste campo... | Insira o valor... |
|---|---|
| Número de tentativas ineficazes de roteamento por adjunto | O número máximo aceitável de falhas de uma chamada a esse VDN para conectar-se a um computador host adjunto durante um intervalo. A falha do comando do vetor **`enlace de roteamento por adjunto`** faz com que uma tentativa de roteamento via adjunto seja malsucedida. A falha poderá ocorrer quando a conexão ao adjunto estiver inativa ou ocupada, ou quando o software adjunto rejeitar o controle. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |
| Velocidade Média de Atendimento - Rolling | O período de tempo aceitável em segundos, calculado para a velocidade média de atendimento (ASA) - rolling para um VDN. Essa exceção só pode ser acionada uma vez por intervalo. |

# Exceções de vetor

Quando as exceções do vetor são configuradas e ativadas, o *CMS* monitora essas exceções a partir do momento em que uma chamada entra no vetor e continua monitorando até que a mesma se conecte a um agente, seja abandonada ou até que seja roteada para outro destino.

As exceções do vetor podem ajudá-lo na identificação de problemas nas seguintes áreas:

- O período de tempo em que a chamada aguarda em um vetor
- O número de chamadas que foram abandonadas, desconectadas ou com ocupado forçado enquanto estavam no vetor
- Várias tentativas de roteamento malsucedidas

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 233
- Permissões na página 233
- Como adicionar exceções do vetor na página 233
- Como modificar exceções do vetor na página 234
- Como excluir exceções do vetor na página 235
- Definições das exceções do vetor na página 237

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as exceções do vetor:

- As chamadas podem gerar algumas exceções para um vetor, mesmo depois de o vetor ter cedido o controle de roteamento para o adjunto por meio de um comando do vetor **`roteamento por ajunto`**.
- Alguns tipos de exceção exigem a existência de um passo apropriado no vetor. Por exemplo, para obter exceções sobre tentativas sem êxito de Interfluxo de Look-Ahead, o vetor deve ter pelo menos um passo **`rotear para`** que roteie as chamadas para um sistema remoto do Communication Manager.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você deseja executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as exceções do vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema Exceções e para todos os vetores afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os vetores afetados.
- Para adicionar, excluir ou alterar as exceções do vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema Exceções e para todos os vetores afetados bem como a permissão de *exceções* para todos os vetores afetados.

## Como adicionar exceções do vetor

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma configuração de exceção a um vetor.

### Passos

Para adicionar uma configuração de exceção do vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o vetor que irá receber a nova configuração de exceções.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Vetor**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do Vetor**.

5. No campo **Vetores:**, insira o nome ou o número do vetor para o qual será criada uma configuração de exceções.
6. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:
   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se desejar que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
7. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   O *Supervisor* salva os dados dessa configuração de exceção do vetor e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

## Como modificar exceções do vetor

Esta seção fornece o procedimento para modificar uma configuração de exceção existente de um vetor.

### Passos

Para modificar as exceções do vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o vetor e sua configuração de exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Vetor**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do Vetor**.

5. No campo **Vetores:**, insira o nome ou o número do vetor para o qual será modificada uma configuração de exceção.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do agente para o grupo/especialidade especificado e exibe os dados nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os vetores ao executar esse passo, deixe o campo **Vetores:** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os vetores para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os vetores.
7. Para cada **Tipo de Exceção** que deve ser monitorado, os seguintes campos devem ser configurados:
   - **Ativar** - Marque essa caixa de seleção para ativar a exceção, permitindo que ela execute e siga os parâmetros especificados nos outros campos. Se essa caixa de seleção permanecer em branco, a exceção ficará desativada e o *CMS* não irá tentar rastrear a atividade dessa exceção.
   - **Limite de Tempo** - Defina o limite de tempo em segundos (0 a 28800) para os tipos de exceção que utilizam um limite de tempo. Esse valor é utilizado para determinar a quantidade de tempo mínima ou máxima para uma atividade. Se esse limite for ultrapassado, o *CMS* irá contar a atividade e compará-la com o campo **Limiar**. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
   - **Limiar** - Insira o número de ocorrências aceitáveis dessa atividade (0 a 999). Qualquer ocorrência além desse número irá gerar uma exceção. Se desejar que o *CMS* crie uma exceção na primeira ocorrência, insira o valor **0** nesse campo. Esse campo requer uma entrada e não pode permanecer em branco.
8. Quando todos os limites de tempo e limiares necessários forem inseridos, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   O *Supervisor* atualiza os dados da configuração da exceção para esse vetor e a barra de status exibe uma mensagem de **Êxito**.

## Como excluir exceções do vetor

Esta seção fornece o procedimento para excluir as configurações de exceções do vetor existentes.

### Passos

Para excluir uma configuração de exceção do vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o vetor e sua configuração de exceção.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Exceções do Vetor**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Administração de Exceções do Vetor**.

5. No campo **Vetores:**, insira o nome ou o número do vetor do qual será excluída a configuração de exceção.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* localiza a configuração da exceção do agente para o grupo/especialidade especificado e exibe os dados nos campos apropriados. Se os dados da configuração da exceção não forem encontrados, a barra de status exibirá a mensagem **0 correspondências encontradas**.

   Para retornar todos os vetores nesse passo, deixe o campo **Vetores:** em branco antes de executar a ação **Localizar**. O *Supervisor* irá retornar todos os vetores para os quais você tiver permissão de *leitura*. Você poderá utilizar as ações do menu **Próximo** e **Anterior** para alternar entre os vetores.

7. Na barra de menu, selecione **Ações** > **Excluir**.

   O *Supervisor* excluirá a configuração da exceção desse vetor do banco de dados do *CMS* e exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

## Definições das exceções do vetor

A tabela a seguir fornece as definições para as diferentes exceções do vetor:

| Neste campo... | Insira o valor... |
|---|---|
| Tempo no vetor (máx) | O tempo máximo aceitável em segundos que uma chamada permanece no processamento do vetor. Esta exceção não pode ser acionada mais de uma vez por intervalo. |
| Número de chamadas abandonadas enquanto no vetor | O número máximo aceitável de chamadas que são abandonadas durante o processamento do vetor em um intervalo. Esta exceção não pode disparar mais de uma vez dentro de um intervalo. |
| Quantidade de chamadas com ocupado forçado | O número máximo aceitável de chamadas que encontraram um passo **ocupado forçado** em um vetor durante um intervalo. Esta exceção não pode ser acionada mais de uma vez por intervalo. |
| Quantidade de chamadas desconectadas | O número máximo aceitável de chamadas que são desconectadas enquanto ocorre o processamento do vetor durante um intervalo. As desconexões podem ser causadas pelo comando do vetor **desconectar**, pelo temporizador do vetor de desconexão ou porque uma chamada chegou ao fim do processamento do vetor sem entrar na fila. Esta exceção não pode ser acionada mais de uma vez por intervalo. |
| Quantidade de chamadas na fila de um grupo ou especialidade ACD | O número máximo aceitável de chamadas para esse vetor que estão na fila de um grupo/especialidade. |
| Número de tentativas ineficazes de interfluxo de look-ahead | O número máximo aceitável de chamadas para esse vetor que falham no interfluxo para outro sistema do Communication Manager durante um intervalo. O comando do vetor **rotear para** faz com que uma chamada seja escoada. Esta exceção não pode ser acionada mais de uma vez por intervalo. |
| Número de tentativas ineficazes de roteamento por adjunto | O número máximo aceitável de falhas de uma chamada nesse vetor para conectar-se a um computador host adjunto durante um intervalo. A falha do comando do vetor **enlace de roteamento por adjunto** faz com que uma tentativa de roteamento via adjunto seja malsucedida. Esta exceção não pode ser acionada mais de uma vez por intervalo. |

O *Supervisor* envia o relatório do rastreamento da chamada mal-intencionada para o método de saída especificado.

# Registro de exceções em tempo real

O registro de exceção em tempo real lista as últimas dez exceções em ordem cronológica, com a exceção mais antiga listada primeiro. O registro exibe todos os tipos de exceções para os quais o usuário possui a permissão de *exceção*, como agente, grupo/especialidade, grupo de troncos, VDN e vetor.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 238
- Como executar registros de exceções em tempo real na página 239


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o registro de exceções em tempo real.

- Quando o registro é aberto pela primeira vez, a exceção mais recente fica na última linha da janela. Então, desde que a janela permaneça aberta, o registro rolará automaticamente para exibir cada registro novo de exceção. Se a barra de rolagem for utilizada para visualizar os registros mais antigos na parte superior do registro, a rolagem automática para as novas exceções será interrompida até que o usuário navegue novamente através da barra de rolagem até a parte inferior do registro.
- Cada registro de exceção do registro fornece as seguintes informações:
  - A data e hora em que ocorreu a exceção
  - O nome da ACD para a qual ocorreu a exceção
  - O elemento ACD, como um determinado agente, grupo/especialidade ou VDN, que estava envolvido na exceção.

    Se os nomes desses elementos forem atribuídos no Dicionário, eles serão exibidos. Se os nomes forem mais longos do que o permitido no registro de exceção, os nomes ficarão truncados.
  - As informações sobre uma atividade que está fora das condições de exceção definidas.

    Portanto, para uma exceção da contagem de incidência, o registro de exceção mostra o limiar de ocorrências definido, ainda que o número de ocorrências seja substancialmente maior. Para uma exceção temporizada, o registro de exceção mostra o limite de tempo definido e não a duração real de uma ocorrência.
  - O registro de exceção em tempo real pode armazenar no máximo 100 registros. Se uma novo exceção ocorrer enquanto o registro estiver cheio, a exceção mais antiga será excluída para que a nova possa ser registrada.

## Como executar registros de exceções em tempo real

Esta seção fornece o procedimento para executar registros de exceções em tempo real.

### Passos

Para executar registros de exceções em tempo real:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.
2. No campo **ACD:**, selecione a ACD das quais as exceções serão mostradas.
3. Na lista **Operações:**, marque a opção **Registro de Exceções em Tempo Real**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Registro de Exceções em Tempo Real**.

# Relatórios de exceções

Você pode gerar relatórios de qualquer atividade ACD e quando os parâmetros fores definidos através das opções do menu **Comandos de Exceções**.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Relatório de exceções de agente por localidade na página 239
- Relatório de exceções de grupo/especialidade na página 244
- Relatório de exceções de grupo de troncos na página 246
- Relatório de exceções do VDN na página 248
- Relatório de exceções de vetores na página 249
- Relatório de exceções de coleta de dados na página 241
- Relatório de rastreamento de chamadas mal-intencionadas na página 243


## Relatório de exceções de agente por localidade

Utilize o relatório de exceções do agente por localidade para visualizar as exceções que ocorreram para os agentes selecionados. Para cada exceção de agente, o relatório mostra a hora, o agente e o tipo de exceção ocorrida.

## Antes de começar

Para visualizar os dados de um relatório de exceção do agente, os seguintes eventos deverão ter ocorrido:

- Uma ou mais exceções do agente devem ter sido ativadas.
- As exceções devem ter ocorrido em algum ponto. Do contrário, o relatório permanecerá em branco.
- As exceções ativas deverão ser especificadas na janela de entrada para que possam ser incluídas no relatório.

## Passos

Para executar o relatório de exceções do agente:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD:**, selecione a que contém os agentes para os quais o relatório será executado.
4. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Exceções do Agente por Localidade**.
5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções do Agente**.

6. No campo **Data:**, especifique a data do relatório em um dos seguintes formatos de data:
   - Insira a data no formato MM/DD/AA, por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira a data relativa, por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo de datas relativo, por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.
   - Selecione uma data na lista suspensa.
   - Selecione uma data utilizando o botão Procurar.

   Este é um campo obrigatório.

7. No campo **Grupo/Especialidade:**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade a ser exibido no relatório.

   Este é um campo obrigatório.

8. No campo **Agentes:**, especifique o nome ou o número de agentes a serem exibidos no relatório.

   Este é um campo obrigatório.

   Esse campo aceita a especificação de vários agentes. Os valores devem ficar separados por um ponto e vírgula (`;`).

9. No campo **Classificar por:**, selecione uma da seguintes opções de classificação:
   - **Agente** - Os resultados do relatório são classificados por nome ou número do agente.
   - **Hora** - Os resultados do relatório são classificados pela hora em que as exceções ocorreram.
10. No campo **Exceções:**, selecione uma ou mais exceções para incluir no relatório.

    Selecione somente as exceções que estão ou que foram ativadas durante a data especificada. Se as exceções selecionadas não estavam ativas durante a data especificada, o relatório não exibirá dados no relatório.
11. No grupo **Destino**, selecione a opção de saída do relatório:
    - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
    - **Imprimir Relatório em:** - Envia o relatório para a impressora especificada no campo associado. Para alterar a impressora especificada, selecione o botão **Selecionar impressora** localizado no lado direito desse grupo.
12. Selecione **OK**.

    O *Supervisor* executa o relatório e o envia ao destino especificado.

# Relatório de exceções de coleta de dados

Utilize o relatório de exceções de coleta de dados para ver os eventos que afetam o armazenamento de dados no centro de contatos. Isso inclui o seguinte:

- O início e a interrupção da coleta de dados
- A reinicialização do relógio
- Uma sessão (link) está desativada

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 241
- Como executar o relatório de exceções de coleta de dados na página 242


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o relatório de exceções de coleta de dados.

- As exceções devem ter ocorrido para o tipo de exceção que você desejar que o relatório cubra. Do contrário, o relatório permanecerá em branco.
- As IDs do usuário devem possuir a permissão *exceção* para a ACD para que possam ser notificadas de uma exceção de *link desativado*.

## Como executar o relatório de exceções de coleta de dados

Esta seção fornece o procedimento de execução do relatório de exceções de coleta de dados para que os eventos que afetam o armazenamento de dados possam ser visualizados.

### Passos

Para executar o relatório de exceções de coleta de dados:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Exceções de Coleta de Dados**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções de Coleta de Dados**.

5. No campo **ACDs:**, selecione uma ou mais ACDs para as quais deseja executar o relatório.

   Esse campo aceita vários valores. As ACDs devem ficar separadas por um ponto e vírgula (`;`).

6. No campo **Datas:**, insira a data que o relatório cobrirá utilizando um dos seguintes métodos:
   - Insira o formato MM/DD/AA; por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira o dia correspondente; por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo relativo; por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.
   - Selecione a data na caixa de listagem suspensa.
   - Selecione uma data ou intervalo de data utilizando o botão Procurar.

   Esse campo pode aceitar diversos valores de data, mas as datas devem ficar separadas por um ponto e vírgula (`;`). Este campo é obrigatório.

7. No grupo **Destino**, selecione uma das seguintes opções de saída:
   - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
   - **Imprimir Relatório em:** - O relatório é enviado à impressora especificada. Todas as impressoras disponíveis para o PC podem ser utilizadas e selecionadas através do botão localizado ao lado direito do campo.
8. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* envia o relatório de exceções de coleta de dados para o método de saída especificado.

# Relatório de rastreamento de chamadas mal-intencionadas

O recurso Rastreamento de Chamadas Mal-intencionadas fornece uma maneira do usuário do terminal notificar um conjunto pré-definido de usuários que eles podem fazer parte de uma chamada mal-intencionada, como ameaças de bomba, hackers e assim por diante.

As ações a seguir ocorrem quando o recurso Rastreamento de Chamadas Mal-intencionada é ativado:

- A linha telefônica de entrada é impedida de "desligar".
- A gerência é alertada imediatamente.
- A chamada é registrada (com o recurso adicional Communication Manager).
- Todos os dados referentes à chamada são armazenados.

O relatório de rastreamento de chamadas mal-intencionadas é utilizado para visualizar as informações detalhadas sobre as ocorrências dessas chamadas. O relatório mostra a data e a hora em que cada chamada ocorreu, o agente que recebeu a chamada e o grupo ou especialidade envolvido. Se o recurso de rede identificação automática de número / identificação do número da estação (ANI/SID) tiver sido adquirido e implementado, o relatório também mostrará onde a chamada foi originada. Esse relatório está disponível somente com o *Supervisor*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o relatório de rastreamento de chamada mal-intencionada.

- Para ver o relatório de rastreamento de chamada mal-intencionada, a ID do usuário utilizada para fazer logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *exceção* para o grupo/especialidade que recebeu a chamada mal-intencionada.

## Como executar o relatório de rastreamento de chamada mal-intencionada

Esta seção fornece o procedimento para executar o relatório de rastreamento de chamada mal-intencionada.

### Passos

Para executar o relatório de rastreamento de chamada mal-intencionada:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD da qual o relatório irá coletar os dados.

4. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Rastreamento de Chamada Mal-intencionada por Localidade**.
5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Rastreamento de Chamada Mal-intencionada**.
6. No campo **Datas:**, insira a data que o relatório cobrirá utilizando um dos seguintes métodos:
   - Insira o formato MM/DD/AA; por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira o dia correspondente; por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo relativo; por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.
   - Selecione a data na caixa de listagem suspensa.
   - Selecione uma data ou intervalo de data utilizando o botão Procurar.

   Esse campo pode aceitar diversos valores de data, mas as datas devem ficar separadas por um ponto e vírgula (`;`). Este campo é obrigatório.
7. No grupo **Destino**, selecione uma das seguintes opções de saída:
   - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
   - **Imprimir Relatório em:** - O relatório é enviado à impressora especificada. Todas as impressoras disponíveis para o PC podem ser utilizadas e selecionadas através do botão localizado ao lado direito do campo.
8. Selecione **OK**.

## Relatório de exceções de grupo/especialidade

O relatório de exceções de grupo/especialidade é utilizado para visualizar exceções que ocorreram para os grupos/especialidades selecionados. Para cada exceção de grupo/especialidade, o relatório mostra a hora e o tipo de exceção ocorrida.

### Antes de começar

Para visualizar os dados de um relatório de exceção do grupo/especialidade, os seguintes eventos deverão ter ocorrido:

- Uma ou mais exceções do grupo/agente devem ter sido ativadas.
- As exceções devem ter ocorrido em algum ponto. Do contrário, o relatório permanecerá em branco.
- As exceções ativas deverão ser especificadas na janela de entrada para que possam ser incluídas no relatório.

- The user ID used to run the report must have the *read* permission for the Exceptions subsystem and the affected splits/skills as well as the *exceptions* permission for all affected splits/skills.

## Passos

Para executar o relatório de exceções do grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo/especialidade no qual o relatório será executado.
4. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Exceções do Grupo/Especialidade**.
5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Exceções do Grupo/Especialidade**.

6. No campo **Data:**, especifique a data para a qual deseja visualizar o relatório. A entrada da data pode ser feita através dos seguintes métodos:
   - Insira o formato MM/DD/AA; por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira o dia correspondente; por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo relativo; por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.
   - Selecione uma data na lista suspensa.
   - Selecione uma data utilizando o botão Procurar.

   Este é um campo obrigatório.

7. No campo **Grupos/Especialidades:**, especifique o nome ou o número de um ou mais grupos/especialidades para os quais o relatório será executado. A entrada do grupo/especialidade pode ser feita através dos seguintes métodos:
   - Insira o nome ou o número do grupo/especialidade.
   - Selecione o grupo/especialidade na lista suspensa.
   - Selecione o grupo/especialidade utilizando o botão Procurar.

   É possível inserir vários grupos/especialidades nesse campo, mas é necessário separá-los por um ponto e vírgula (`;`). Este é um campo obrigatório.

8. No campo **Classificar por:**, selecione uma da seguintes opções de classificação:
   - **Grupo/Especialidade** - Os resultados do relatório são classificados pelo nome ou número do grupo/especialidade.

- **Hora** - Os resultados do relatório são classificados pela hora em que as exceções ocorreram.

9. No campo **Exceções:**, selecione uma ou mais exceções para incluir no relatório.

   Somente as exceções ativadas anteriormente deverão ser selecionadas. A seleção de exceções que não foram ativadas fará com que o relatório não retorne os dados solicitados.

10. No grupo **Destino**, selecione uma das seguintes opções de saída:
    - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
    - **Imprimir Relatório em:** - O relatório é enviado à impressora especificada. Todas as impressoras disponíveis para o PC podem ser utilizadas e selecionadas através do botão localizado ao lado direito do campo.
11. Selecione **OK**.

    O *Supervisor* envia o relatório para a opção saída especificada.

# Relatório de exceções de grupo de troncos

Utilize o relatório de exceções de grupo de troncos para visualizar as exceções que ocorreram para os grupos de troncos selecionados. Para cada exceção de grupo de troncos, o relatório mostra a hora e o tipo de exceção ocorrida.

## Antes de começar

Para visualizar os dados de um relatório de exceção do grupo de troncos, os seguintes eventos deverão ter ocorrido:

- Uma ou mais exceções do grupo de troncos devem ter sido ativadas.
- As exceções devem ter ocorrido em algum ponto. Do contrário, o relatório permanecerá em branco.
- As exceções ativas deverão ser especificadas na janela de entrada para que possam ser incluídas no relatório.

## Passos

Para executar o relatório de exceções do grupo de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos no qual o relatório será executado.
4. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Exceções do Grupo de Troncos por Localidade**.

5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Exceções do Grupo de Troncos**.

6. No campo **Data:**, especifique a data para visualização do relatório. A entrada da data pode ser feita através dos seguintes métodos:

   - Insira o formato MM/DD/AA; por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira o dia correspondente; por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo relativo; por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.
   - Selecione uma data na lista suspensa.
   - Selecione uma data utilizando o botão Procurar.

   Este é um campo obrigatório.

7. No campo **Grupo de Troncos:**, especifique o nome ou o número de um ou mais grupos de troncos para os quais o relatório será executado. A entrada do grupo de troncos pode ser feita através dos seguintes métodos:

   - Insira o nome ou o número do grupo de troncos.
   - Selecione o grupo de troncos na lista suspensa.
   - Selecione o grupo de troncos utilizando o botão Procurar.

   É possível inserir vários grupos de troncos neste campo, mas é necessário separá-los por um ponto e vírgula (`;`).

   Este é um campo obrigatório.

8. No campo **Classificar por:**, selecione uma da seguintes opções de classificação:

   - **Grupo de Troncos** - Os resultados do relatório são classificados pelo número do grupo de troncos.
   - **Localidade de Troncos** - Os resultados do relatório são classificados por troncos individuais.
   - **Hora** - Os resultados do relatório são classificados pela hora em que as exceções ocorreram.

9. No campo **Exceções:**, selecione uma ou mais exceções para incluir no relatório.

   Selecione somente as exceções que estão ou que foram ativadas durante a data especificada. Se as exceções selecionadas não estavam ativas durante a data especificada, o relatório não exibirá dados no relatório.

   A opção **dificuldades de áudio** corresponde a uma exceção do grupo de troncos que pode ser solicitada em um relatório muito embora ela não possa ser administrada nas operações da exceção do grupo de troncos.

10. No grupo **Destino**, selecione uma das seguintes opções de saída:

    - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.

- **Imprimir Relatório em:** - O relatório é enviado à impressora especificada. Todas as impressoras disponíveis para o PC podem ser utilizadas e selecionadas através do botão localizado ao lado direito do campo.

11. Selecione **OK**.

    O *Supervisor* envia o relatório para a opção saída especificada.

## Relatório de exceções do VDN

Utilize o relatório de exceções do VDN para visualizar as exceções que ocorreram para o VDN selecionado. Para cada exceção do VDN, o relatório mostra a hora e o tipo de exceção ocorrida.

### Antes de começar

Para visualizar os dados de um relatório de exceção do VDN, os seguintes eventos deverão ter ocorrido:

- Uma ou mais exceções do VDN devem ter sido ativadas.
- As exceções devem ter ocorrido em algum ponto. Do contrário, o relatório permanecerá em branco.
- As exceções ativas deverão ser especificadas na janela de entrada para que possam ser incluídas no relatório.

### Passos

Para executar o relatório de exceções do VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o VDN no qual o relatório será executado.
4. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Exceções do VDN por Localidade**.
5. Selecione **OK**.

O *Supervisor* exibe a janela **Exceções do VDN**.

6. No campo **Data:**, especifique a data para visualização do relatório. A entrada da data pode ser feita através dos seguintes métodos:
   - Insira o formato MM/DD/AA; por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira o dia correspondente; por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo relativo; por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.

- Selecione uma data na lista suspensa.
- Selecione uma data utilizando o botão Procurar.

Este é um campo obrigatório.

7. No campo **VDN:**, especifique o nome ou o número de um ou mais VDNs para os quais o relatório será executado. A entrada do VDN pode ser feita através dos seguintes métodos:
   - Digite o nome ou o número do VDN.
   - Selecione o VDN na lista suspensa.
   - Selecione o VDN utilizando o botão Procurar.

   É possível inserir vários VDNs nesse campo, mas é necessário separá-los por um ponto e vírgula (*;*). Este é um campo obrigatório.
8. No campo **Classificar por:**, selecione uma da seguintes opções de classificação:
   - **Hora** - Os resultados do relatório são classificados pela hora em que as exceções ocorreram.
   - **VDN** - Os resultados do relatório são classificados por nome ou número do VDN.
   - **Vetor** - Os resultados do relatório são classificados por vetor.
9. No campo **Exceções:**, selecione uma ou mais exceções para incluir no relatório.

   Selecione somente as exceções ativadas anteriormente. A seleção de exceções que não foram ativadas fará com que o relatório não retorne os dados solicitados.
10. No grupo **Destino**, selecione uma das seguintes opções de saída:
    - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
    - **Imprimir Relatório em :** - O relatório é enviado à impressora especificada. Todas as impressoras disponíveis para o PC podem ser utilizadas e selecionadas através do botão localizado ao lado direito do campo.
11. Selecione **OK**.

    O *Supervisor* envia o relatório para a opção saída especificada.

## Relatório de exceções de vetores

Utilize o relatório de exceções do vetor para visualizar as exceções que ocorreram para os vetores selecionados. Para cada exceção de vetor, o relatório mostra a hora, o vetor e o tipo da exceção ocorrida.

## Antes de começar

Para visualizar os dados de um relatório de exceção do vetor, os seguintes eventos deverão ter ocorrido:

- Uma ou mais exceções do vetor devem ter sido ativadas anteriormente.
- As exceções devem ter ocorrido em algum ponto. Do contrário, o relatório permanecerá em branco.
- As exceções ativas deverão ser especificadas na janela de entrada para que possam ser incluídas no relatório.

## Passos

Para executar o relatório de exceções do vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Comandos** > **Exceções**.

   O *Supervisor* exibe a janela **Exceções**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD que contém o vetor no qual o relatório será executado.
4. Na lista **Relatórios:**, marque a opção **Exceções do Vetor**.
5. Selecione **OK**.

O *Supervisor* exibe a janela **Exceções do Vetor**.

6. No campo **Data:**, especifique a data para visualização do relatório. A entrada da data pode ser feita através dos seguintes métodos:
   - Insira o formato MM/DD/AA; por exemplo, `10/06/01`.
   - Insira o dia correspondente; por exemplo, `0` para hoje, `-1` para ontem ou `-7` para uma semana atrás.
   - Insira o intervalo relativo; por exemplo, `-9-0` faz com que o relatório exiba os dados dos últimos dez dias incluindo o dia de hoje.
   - Selecione uma data na lista suspensa.
   - Selecione uma data utilizando o botão Procurar.

   Este é um campo obrigatório.

7. No campo **Vetores:**, especifique o nome ou o número de um ou mais vetores para os quais o relatório será executado. A entrada do vetor pode ser feita através dos seguintes métodos:
   - Digite o nome ou o número do vetor.
   - Selecione o vetor na lista suspensa.
   - Selecione o vetor utilizando o botão Procurar.

   É possível inserir vários vetores nesse campo, mas é necessário separá-los por um ponto e vírgula (`;`). Este é um campo obrigatório.

8. No campo **Classificar por:**, selecione uma da seguintes opções de classificação:
   - **Hora** - Os resultados do relatório são classificados pela hora em que as exceções ocorreram.
   - **Vetor** - Os resultados do relatório são classificados por nome ou número do vetor.
9. No campo **Exceções:**, selecione uma ou mais exceções para incluir no relatório.

   As exceções selecionadas nesse campo devem ser aquelas ativadas anteriormente. A seleção de exceções que não foram ativadas fará com que o relatório não retorne os dados solicitados.
10. No grupo **Destino**, selecione uma das seguintes opções de saída:
    - **Ver Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
    - **Imprimir Relatório em :** - O relatório é enviado à impressora especificada. Todas as impressoras disponíveis para o PC podem ser utilizadas e selecionadas através do botão localizado ao lado direito do campo.
11. Selecione **OK**.

    O *Supervisor* envia o relatório para a opção saída especificada.

# Capítulo 9: Como administrar permissões do usuário

O subsistema *Permissões do Usuário* é utilizado para criar as IDs do usuário do *CMS* bem como para atribuir e administrar permissões do usuário, como permissões de *leitura*, *gravação* e *exceção* para ACDs, grupos/especialidades, grupos de troncos, VDNs e vetores.

A ID padrão do usuário administrador do *CMS*, `cms`, fornece acesso a todo o sistema. Com a ID `cms`, é possível criar IDs de usuários para cada pessoa que precise de acesso ao sistema do *CMS* e para as quais tenham sido configuradas as permissões necessárias à execução de seus trabalhos. Os usuários não devem compartilhar suas IDs, visto que efetuar logon com a mesma ID em vários terminais faz com que o sistema utilize mais recursos do que se cada usuário utilizasse uma ID diferente.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 253
- Exemplo de permissões do usuário na página 254
- Dados do usuário na página 254
- Acesso à ACD na página 262
- Acesso ao recurso na página 268
- Acesso ao Complemento do Menu Principal na página 272
- Acesso ao Grupo/Especialidade na página 275
- Acesso ao grupo de troncos na página 283
- Acesso ao vetor na página 290
- Acesso ao VDN na página 296


## Antes de começar

Se um grupo de ACDs for selecionado como a ACD atual na janela **Permissões do Usuário**, somente as operações válidas para o Grupo de ACDs aparecerão na lista **Operações**.

# Exemplo de permissões do usuário

**Importante:**
Qualquer ID do usuário (normal ou administrador) que possuir acesso de *gravação* para o recurso *Permissão do Usuário* poderá modificar suas próprias permissões para todos os subsistemas do *CMS*.

A tabela a seguir exibe um exemplo de permissões necessárias para um supervisor de grupo:

| Se o centro de contatos possuir um grupo chamado... | E estiverem atribuídos a ele... | O supervisor do grupo 1 irá exigir permissões de leitura/gravação para... |
|---|---|---|
| Grupo 1 | Grupos de troncos 22 e 23 | Grupo 1<br>Grupos de troncos 22 e 23<br>Dicionário<br>Exceções |

# Dados do usuário

Para que os usuários possam utilizar o *Supervisor*, é necessário que eles sejam primeiramente criados através do recurso *Dados do Usuário*. Só então, os usuários poderão utilizar as IDs que lhes forem atribuídas para efetuar logon no *Supervisor* e no *CMS*. As IDs dos usuários devem ser criadas somente para as pessoas que utilizarão o *Supervisor* como parte de seus trabalhos na administração do centro de contatos.

A janela **Dados do Usuário** é utilizada para as seguintes ações:

- Atribuir uma ID ao usuário do *CMS*.
- Especificar uma impressora padrão do *CMS* para uma ID do usuário.
- Especificar uma ID do usuário como **Normal** ou **Administrador**.
- Administrar o número máximo de janelas abertas simultaneamente permitidas para a ID do usuário.
- Definir a taxa mínima de atualização dos relatórios em tempo real para uma ID do usuário.
- Definir a ACD de logon padrão para uma ID do usuário.

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Como adicionar um usuário ao CMS na página 255

- Como visualizar usuários do CMS na página 257
- Como modificar usuários do CMS na página 259
- Como excluir usuários do CMS na página 260


# Como adicionar um usuário ao CMS

Esta seção fornece o procedimento para adicionar um usuário através do *Supervisor*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de adicionar um usuário:

- A ID do usuário deve ser criada antes que qualquer permissão seja atribuída à mesma.
- Os usuários adicionados através do sistema Sun Microsystems, Inc. Solaris e não através da janela **Dados do Usuário** não poderão executar o *CMS* sem assumir a função de um usuário válido utilizando o comando **su**. Os usuários do Solaris terão um shell de `/usr/bin/sh`. A janela **Dados do Usuário** não exibirá os usuário criados através do sistema Solaris.
- O *CMS* inicializará automaticamente para os usuários adicionados através da janela **Dados do Usuário** quando estes efetuarem logon. O shell para esses usuários será `/usr/bin/cms`.
- A janela **Dados do Usuário** pode ser executada através de scripts e tabelas horárias.

## Permissões

Dependendo do procedimento a ser executado, a seguintes permissões deverão ser observadas:

- Para exibir a janela **Dados do Usuário** e visualizar as informações do usuário, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar usuários através da janela Dados do Usuário, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Passos

Para adicionar uma ID do usuário ao *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

   Os itens do menu **Acesso ao Vetor** e **Acesso ao VDN** serão listados se o recurso Vetorização de Chamadas tiver sido adquirido.

2. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs no qual o usuário será criado.

   Não é necessário criar a mesma ID de usuário em cada ACD. Um usuário criado em uma ACD pode receber permissões para outras ACDs.

3. Na lista **Operações**, marque a opção **Dados do Usuário**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Dados do Usuário**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira a nova ID de usuário a ser criada. A ID do usuário deverá aderir às seguintes regras:

   - A ID do usuário deverá conter de três a oito caracteres.
   - As IDs dos usuários não poderão conter determinados caracteres especiais, acentuações, sinais diacríticos ou espaços em branco (por exemplo, **`á, ñ, ç, |, ©`**). Se for inserida uma ID de usuário com um caractere inválido, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.

   Este campo é obrigatório.

6. Nos campos **Nome do usuário**, **Número da sala** e **Número do telefone**, insira as informações apropriadas para o usuário correspondente.

   Esses campos são opcionais e podem ser deixados em branco.

7. No campo **Nome da impressora padrão**, selecione uma impressora padrão do *CMS* na caixa de listagem suspensa para essa ID do usuário.

   Esse campo é opcional e pode ser deixado como **`(nenhum)`**.

8. Para o **Tipo de Logon**, selecione a função dessa ID do usuário:

   - **Usuário normal** - Selecione esse tipo para designar os usuários cujas responsabilidades de trabalho *não* incluem manutenção, configuração e atualização do *CMS*.

     Essa função de usuário possui somente a permissão de *leitura* para os seguintes recursos:

     - Administração de Agente
     - Relatórios Personalizados/Designer de Relatórios
     - Dicionário
     - Exceções
     - Previsão
     - Manutenção
     - Relatórios
     - Tabela Horária

   - **Administrador** - Selecione esse tipo para designar os usuários cujas responsabilidades de trabalho incluem manutenção, configuração ou atualização do *CMS*. A essa função do usuário são atribuídas as permissões de *leitura* e *gravação* para todos os recursos.

**Importante:**
A alteração das funções do usuário após a sua criação não modificará as permissões atribuídas ao mesmo. Todas as alterações de permissão precisam ser feitas manualmente.

9. No campo **Contagem máxima de janelas do usuário (1 a 12)**, insira o número de janelas que o usuário pode abrir simultaneamente. O padrão para esse campo é **4**.

   **Importante:**
   A permissão para que vários usuários fiquem com diversas janelas abertas consumirá mais recursos do processador do *CMS*.

10. No campo **Taxa mínima de atualização (em segundos)**, insira o número de segundos **(3 a 600)** em que os dados dos relatórios em tempo real serão recuperados novamente do banco de dados e exibidos para essa ID do usuário.

    **Importante:**
    As taxas de atualização mais rápidas consomem mais recursos do processador do *CMS*.

11. No campo **ACD de logon**, selecione a ACD que será utilizada para conectar essa ID do usuário. O usuário poderá alterar a ACD atual após efetuar logon, mas a cada vez que o usuário efetuar logon, a ACD atual retornará para o valor inserido nesse campo.

    Se uma ACD for selecionada para logon nesse campo e o usuário não possuir permissões para a mesma, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.

    Esse campo é de preenchimento obrigatório e não pode ser deixado com o valor padrão **(nenhum)**.

12. Selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

    A ID do usuário é criada na ACD especificada previamente na caixa de diálogo **Permissões do Usuário**. Se a ID do usuário já existir, o *Supervisor* exibirá a mensagem **Já existe** na barra de status.

## Como visualizar usuários do CMS

Esta seção fornece o procedimento para visualizar um ou mais usuários existentes do *CMS* através da janela **Dados do Usuário**.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de tentar visualizar os usuários através da janela **Dados do Usuário**:

- Os valores padrão da janela **Dados do Usuário** devem ser excluídos antes de tentar executar a ação **Localizar** ou **Listar Tudo**, a menos que esses valores sejam incluídos na pesquisa.

## Permissões

Dependendo do procedimento a ser executado, a seguintes permissões deverão ser observadas:

- Para exibir a janela **Dados do Usuário** e visualizar as informações do usuário, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar usuários através da janela **Dados do Usuário**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Passos

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

   Os itens do menu **Acesso ao Vetor** e **Acesso ao VDN** serão listados se o recurso Vetorização de Chamadas tiver sido adquirido.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Dados do Usuário**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Dados do Usuário**.

4. Utilizando a barra de menu, selecione a opção **Editar** > **Apagar tudo**.

   As informações de todos os campos serão removidas. Isso inclui as informações padrão que aparecem quando essa janela é exibida pela primeira vez.

5. Existem dois métodos possíveis de pesquisa e exibição das informações do usuário do *CMS*:

   - **Listar Tudo** - A seleção desse item no menu **Ação** exibirá uma janela secundária que mostrará todos os usuários cujas configurações correspondem àquelas nos campos dessa janela. Se esses campos não apresentarem nenhuma informação, todos os usuários serão exibidos. Esse método é útil quando é preciso procurar uma ou mais IDs de usuários.
   - **Localizar** - A seleção desse item no menu **Ação** reunirá as informações presentes em todos os campos dessa caixa de diálogo e pesquisará o banco de dados para encontrar usuários com as configurações correspondentes. Por exemplo, ter o valor **6** no campo **Contagem máxima de janelas do usuário (1 a 12)** com todos os outros campos em branco e selecionar a opção **Localizar** resultará na pesquisa de todos os usuários do *CMS* que possuem o valor **6** para a **Contagem máxima de janelas do**

**usuário**. Se a pesquisa encontrar vários usuários, cada um deles poderá ser exibido selecionando os itens **Próximo** e **Anterior** no menu **Ações**.

Ao utilizar o comando **Localizar**, não serão suportadas sequências de texto parciais na pesquisa. Portanto, para visualizar as configurações de uma ID do usuário, é necessário inserir o nome completo no campo **ID do Usuário**.

Se forem encontrados vários usuários através da ação **Localizar**, a ação **Próximo** não será desativada no último usuário, apenas fará com que o primeiro usuário encontrado seja exibido novamente.

# Como modificar usuários do CMS

Esta seção fornece o procedimento para modificar as configurações de um usuário existente do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de modificar os usuários através da janela **Dados do Usuário**:

- Se uma ACD de logon do usuário for removida e o usuário tentar efetuar logon no *CMS*, uma confirmação solicitará ao usuário que ele entre em contato com o administrador do *CMS* ou altere a ACD de logon.
- A modificação do tipo de logon de um usuário de **Administração** para **Normal** ou vice-versa não modificará as permissões para essa ID do usuário. As permissões devem ser modificadas manualmente.
- As modificações na contagem máxima de janelas, na taxa mínima de atualização ou na ACD de logon padrão para um usuário só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e efetuar logon novamente.

## Permissões

Dependendo do procedimento a ser executado, a seguintes permissões deverão ser observadas:

- Para exibir a janela **Dados do Usuário** e visualizar as informações do usuário, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar usuários através da janela **Dados do Usuário**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

### Passos

Para modificar as configurações de um usuário existente do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

   Os itens do menu **Acesso ao Vetor** e **Acesso ao VDN** serão listados se o recurso Vetorização de Chamadas tiver sido adquirido.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Dados do Usuário**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Dados do Usuário**.

4. Apague todos os valores padrão do campo selecionando a opção **Editar** > **Apagar Tudo** da barra de menu.
5. No campo **Tipo de Logon (selecione somente um)**, selecione o tipo de logon para o usuário que será modificado.
6. Insira o nome do usuário a ser modificado no campo **ID do Usuário**.
7. Selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   As configurações da ID do usuário especificado irão preencher os campos associados à mesma.

   Se a ID do usuário não for encontrada, tente selecionar o outro tipo de logon no campo **Tipo de Logon (selecione somente um)**.

8. Modifique as configurações para esse usuário conforme necessário.
9. Após concluir todas as modificações necessárias, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   As configurações para esse usuário serão atualizadas e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**

## Como excluir usuários do CMS

Esta seção fornece o procedimento para excluir um usuário existente do *CMS*.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e entendidos antes de excluir usuários através da janela **Dados do Usuário**:

- A exclusão de uma ID de usuário adicionada através da janela **Dados do Usuário** do CMS removerá a referida ID e as permissões associadas à mesma do *CMS* e do sistema Solaris.

- A exclusão de um usuário que possui relatórios personalizados, relatórios de programador ou tabelas horárias resultará na exibição de uma janela de confirmação que perguntará se esses itens deverão ser movidos para a sua ID do usuário. Se os itens forem movidos e houver um conflito entre os nomes atribuídos a eles, uma janela de prompt aparecerá permitindo que os itens movidos sejam renomeados. Se os relatórios personalizados, relatórios de programador e tabelas horárias não forem movidos, todos eles serão excluídos juntamente com a ID do usuário.

## Permissões

Dependendo do procedimento a ser executado, a seguintes permissões deverão ser observadas:

- Para exibir a janela **Dados do Usuário** e visualizar as informações do usuário, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar usuários através da janela **Dados do Usuário**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Passos

Para excluir um usuário existente do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

   Os itens do menu **Acesso ao Vetor** e **Acesso ao VDN** serão listados se o recurso Vetorização de Chamadas tiver sido adquirido.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Dados do Usuário**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Dados do Usuário**.

4. Utilizando a barra de menu, selecione a opção **Editar** > **Apagar tudo**.

   As informações de todos os campos serão removidas. Isso inclui as informações padrão que aparecem quando essa janela é exibida pela primeira vez.

5. No campo **Tipo de Logon (selecione somente um)**, selecione o tipo de logon do usuário que será excluído.
6. Insira o nome do usuário no campo **ID do Usuário**.

   Caso você não saiba a ID do usuário, os outros campos da caixa dessa diálogo podem ser utilizados para inserir informações que retornarão todos os usuários que possuem as informações correspondentes. Por exemplo, os campos **Nome do usuário** e **Número da sala** podem conter as informações necessárias.

7. Após inserir os dados de identificação do usuário nos campos, selecione a opção **Ações** > **Localizar** na barra de menu.

   A barra de status retornará o número de correspondências encontradas. Selecione a opção **Ações** > **Próximo** para navegar para o próximo usuário da lista, se necessário.

8. Quando a caixa de diálogo exibir o usuário desejado, selecione a opção **Ações** > **Excluir** da barra de menu.

   O usuário identificado será excluído do sistema e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

# Acesso à ACD

A janela **Acesso à ACD** é utilizada para visualizar e modificar as permissões do usuário para uma pseudo ACD ou ACD real selecionada. Essa janela também pode ser utilizada para ativar ou desativar as notificações de exceção para uma ACD selecionada.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 262
- Permissões na página 263
- Como adicionar acesso à ACD na página 263
- Como visualizar o acesso à ACD na página 264
- Como listar todos os acessos à ACD na página 265
- Como modificar o acesso à ACD na página 265
- Como excluir o acesso à ACD na página 266


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com permissões de acesso à ACD:

- Por padrão, é concedida as permissões de *leitura*, *gravação* e *exceções* aos usuários criados recentemente para todas as ACDs reais e pseudo ACDs.
- As permissões de usuários para acesso à ACD são armazenadas separadamente da ID do usuário criada através do procedimento Como adicionar um usuário ao CMS. Portanto, as permissões do usuário para a ACD podem ser excluídas e modificadas sem afetar o estado da ID do usuário.
- Se as permissões de ACD para um usuário forem modificadas, as alterações só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.

- Se as permissões de *leitura* e *gravação* forem desativadas para um usuário, este não terá acesso aos grupos/especialidades, grupos de troncos, vetores ou VDNs na ACD correspondente. Se a permissão de *leitura* estiver ativada e a permissão de *gravação* desativada, o usuário não poderá modificar grupos/especialidades, grupos de troncos, vetores ou VDNs na ACD correspondente.
- Se as permissões para a ACD de logon padrão de um usuário forem removidas, deverá ser atribuída outra ACD de logon ao usuário.
- Os usuários deverão ser criados através da janela **Dados do Usuário** antes que qualquer permissão de ACD lhes sejam atribuídas.
- Os usuários deverão possuir somente permissões de ACD necessárias à execução de seus trabalhos. Atribuir somente permissões de usuário necessárias garantirá um melhor desempenho do sistema.
- Em alguns casos, poderá ser necessário restringir a visualização das informações de uma ACD para um usuário. Para isso, exclua a definição das permissões para o usuário ou remova todas as permissões para as ACDs necessárias. A exclusão da definição das permissões da ACD para um usuário economizará mais espaço em disco.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as definições das permissões do usuário na janela **Acesso à ACD**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar as definições das permissões do usuário na janela **Acesso à ACD**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Como adicionar acesso à ACD

Esta seção fornece o procedimento para adicionar permissões de acesso à ACD para um usuário existente do *CMS*. Visto que uma definição de permissão do usuário para acesso à ACD é criada por padrão quando a ID do usuário é criada, esse procedimento será necessário somente se essa definição de permissão for excluída.

### Passos

Para adicionar uma definição de permissão do usuário para uma ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso à ACD**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso à ACD**.
4. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário para o qual deseja criar uma definição de permissões da ACD.

   Este campo é obrigatório.
5. No campo **ACD**, insira os nomes ou números de uma ou mais ACDs que esse usuário poderá acessar (real, pseudo ou grupo).

   Se houver vários valores nesse campo, será necessário separá-los por um ponto e vírgula (`;`).
6. Marque as permissões que serão atribuídas a esse usuário:
   - **Leitura** - O usuário pode ler, mas não pode modificar as informações das ACDs especificadas.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações das ACDs especificadas. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nas ACDs especificadas.
7. Após atribuir as permissões necessárias, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   As permissões de ACD para esse usuário serão salvas.

   É possível adicionar definições de permissões para vários usuários ao mesmo tempo. Para isso, insira vários usuários do *CMS* no campo **ID do Usuário** e os separe por um ponto e vírgula (`;`). As ACDs especificadas no campo **ACDs** e as permissões selecionadas serão criadas para essas IDs de usuários quando a ação **Adicionar** for executada.

## Como visualizar o acesso à ACD

Esta seção fornece o procedimento para visualizar as permissões de acesso à ACD para um usuário do *CMS*.

### Passos

Para visualizar a definição de permissão de ACD para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso à ACD**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso à ACD**.

4. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário do *CMS* para a qual as permissões das ACDs serão visualizadas.

   Este campo é obrigatório.

   Ao pesquisar as definições das permissões do usuário de ACDs específicas, essas ACDs poderão ser inseridas no campo **ACDs**. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   A barra de status exibirá as definições das permissões correspondentes disponíveis. Os campos dessa janela exibirão a definição das permissões do usuário para a primeira ACD.

   Caso retorne mais de uma ACD, utilize a ação **Próximo** para visualizar as definições das permissões para outras ACDs.

## Como listar todos os acessos à ACD

Esta seção fornece o procedimento para listar as definições das permissões de ACD para todos os usuários do *CMS*.

### Passos

Para listar todas as definições das permissões da ACD para todos os usuários do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso à ACD**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso à ACD**.

4. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   Todas as definições de permissões do usuário serão exibidas com suas ACDs correspondentes. Somente as ACDs para as quais você possui permissão de *leitura* serão exibidas.

## Como modificar o acesso à ACD

Esta seção fornece o procedimento para modificar as definições da permissão de ACD para um usuário do *CMS*.

Se todas as permissões de ACD forem negadas para um usuário, a exclusão da definição das permissões para o usuário economizará mais espaço em disco e terá o mesmo efeito.

**Importante:**
Se as permissões de *leitura* forem negadas para a ACD em que o usuário efetuar logon, esse usuário não conseguirá mais efetuar logon. Será necessário definir uma nova ACD de logon padrão para o usuário.

### Passos

Para modificar a definição das permissões de ACD para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso à ACD**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso à ACD**.

4. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do
5. usuário do *CMS* para a qual as permissões das ACDs serão modificadas.

   Ao pesquisar as definições das permissões do usuário de ACDs específicas, essas ACDs poderão ser inseridas no campo **ACDs**. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`). Essas entradas podem incluir ACDs reais, pseudo ACDs ou Grupos de ACDs.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   A barra de status exibirá as definições das permissões correspondentes disponíveis. Os campos dessa janela exibirão a definição das permissões do usuário para a primeira ACD.

   Caso retorne mais de uma ACD, utilize a ação **Próximo** para visualizar as definições das permissões para as outras ACDs.

7. Quando a definição da permissão correta for exibida na janela, modifique as permissões marcando ou desmarcando as caixas de seleção **Leitura**, **Gravação** ou **Exceções**.
8. Quando as permissões forem modificadas para as definições necessárias, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A definição das permissões do usuário para essa ACD será atualizada e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

## Como excluir o acesso à ACD

Esta seção fornece o procedimento para excluir a definição da permissão de ACD para um usuário do *CMS*.

**Importante:**
Se a definição das permissões do usuário for excluída para a ACD em que o usuário efetuar logon, o usuário não conseguirá mais efetuar logon. Será necessário definir uma nova ACD de logon padrão para o usuário. A exclusão da definição das permissões não restringe as permissões para o usuário, mas exclui o usuário da ACD especificada. Essa ação não afeta a ID do usuário criada através do recurso **Dados do Usuário**.

## Passos

Para excluir a definição das permissões de ACD para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso à ACD**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso à ACD**.

4. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário do *CMS* para a qual as permissões das ACDs serão modificadas.

   Ao pesquisar as definições das permissões do usuário de ACDs específicas, essas ACDs poderão ser inseridas no campo **ACDs**. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`). Essas entradas podem incluir ACDs reais, pseudo ACDs ou Grupos de ACDs.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   A barra de status exibirá as definições das permissões correspondentes disponíveis. Os campos dessa janela exibirão a definição das permissões do usuário para a primeira ACD.

   Caso retorne mais de uma ACD, utilize a ação **Próximo** para visualizar as definições das permissões para as outras ACDs.

6. Quando a definição da permissão desejada for exibida na janela, selecione a opção **Ações** > **Excluir** na barra de menu.

   A definição das permissões de ACD para esse usuário será excluída e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

7. Quando as permissões forem modificadas para as definições necessárias, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A definição das permissões do usuário para essa ACD será atualizada e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

# Acesso ao recurso

A janela **Acesso ao Recurso** é utilizada para visualizar e modificar as permissões disponíveis para uma ID de usuário do *CMS* para os seguintes recursos:

- Administração de Agente
- Administração da Central de Atendimento
- Relatórios Personalizados
- Dicionário
- Exceções
- Previsão
- Manutenção
- Relatórios
- Configuração do Sistema CMS
- Tabela Horária
- Permissões do Usuário
- UNIX® System

As permissões atribuídas a um usuário afetarão a aparência da janela Controlador do *Supervisor*. Por exemplo, um usuário sem permissões para o recurso **Dicionário** não possuirá o botão correspondente na barra de ferramentas da janela Controlador.

## Conteúdo

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 269
- Permissões na página 269
- Como visualizar permissões do usuário de Acesso ao Recurso na página 270
- Como listar todas as permissões do usuário de Acesso ao Recurso na página 270
- Como modificar as permissões do usuário de Acesso ao Recurso na página 271

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com permissões de **Acesso ao Recurso**:

- As permissões de **Acesso ao Recurso** não podem ser modificadas para as IDs `cms` e `cmssvc` do usuário. Isso evita que um usuário com acesso ao recurso **Permissões do Usuário** desative o acesso para todo ou parte do *CMS* para o administrador ou para a equipe de serviços.
- Se as permissões de **Acesso ao Recurso** de um usuário forem modificadas, as alterações só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.
- Uma ID de usuário deve ser criada através do recurso **Dados do Usuário** antes que as permissões de **Acesso ao Recurso** sejam atribuídas ao mesmo.
- As permissões padrão de **Acesso ao Recurso** são atribuídas quando uma ID de usuário é criada. O tipo de ID do usuário **Administrador** possui permissões para todos os recursos. O tipo de ID do usuário **Normal** possui permissão de *leitura* para todos os recursos, exceto **Permissões do Usuário**, **Configuração do Sistema**, **Administração da Central de Atendimento** e **Previsão**. Os tipos de ID do usuário são definidos através do recurso **Dados do Usuário**.
- A atribuição da permissão de *gravação* a um usuário para o recurso **Permissões do Usuário** permite que o usuário modifique as permissões para todos os usuários.
- Uma ID de usuário não pode possuir permissão de *gravação* sem também possuir a permissão de *leitura*.
- Se um usuário não possuir a permissão de *leitura* para um recurso, esse recurso não será exibido como um botão da barra de ferramentas ou item do menu na janela do Controlador do *Supervisor*.
- Atribuir somente permissões de acesso necessárias garantirá um melhor desempenho do sistema.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar a janela **Acesso ao Recurso**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar configurações através da janela **Acesso ao Recurso**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer a permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

# Como visualizar permissões do usuário de Acesso ao Recurso

Esta seção fornece o procedimento para visualizar permissões de **Acesso ao Recurso** para um usuário do *CMS*.

### Passos

Para visualizar as permissões de **Acesso ao Recurso** para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Recurso**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs no qual deseja visualizar as permissões do usuário para o recurso definido.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Recurso**.

5. No campo **IDs de Usuários**, insira a ID de um usuário existente do *CMS*.

   Esse campo aceita mais de uma ID do usuário. Se houver várias IDs, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* exibirá as permissões para o primeiro usuário encontrado. Se forem inseridas várias IDs de usuários, a barra de status exibirá o número de correspondências encontradas.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize o comando **Ações** > **Próximo** para navegar pelas IDs dos usuários e por suas permissões.

# Como listar todas as permissões do usuário de Acesso ao Recurso

Esta seção fornece o procedimento para listar as permissões de **Acesso ao Recurso** para todos os usuários do *CMS* em uma ACD ou Grupo de ACDs.

### Passos

Para listar as permissões de **Acesso ao Recurso** para todos os usuários do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Recurso**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs para visualizar as permissões do usuário para o recurso definido.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Recurso**.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todos os usuários e suas permissões associadas aos recursos.

## Como modificar as permissões do usuário de Acesso ao Recurso

Esta seção fornece o procedimento para modificar as permissões de **Acesso ao Recurso** para um usuário do *CMS* em uma ACD ou Grupo de ACDs.

### Passos

Para modificar as permissões de **Acesso ao Recurso** para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Recurso**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs no qual as permissões do usuário para o recurso definido serão modificadas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Recurso**.

5. No campo **IDs de Usuários**, insira a ID de um usuário existente do *CMS*.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* exibirá as permissões para o usuário.

   A marcação da caixa de seleção significa que a permissão do recurso associado está ativada para o usuário.

7. Mude as permissões de **Leitura** e **Gravação** conforme necessário marcando ou desmarcando as caixas de seleção de cada recurso.
8. Quando as mudanças necessárias forem efetuadas para as permissões do recurso do usuário, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   As permissões de acesso ao recurso para essa ID do usuário serão atualizadas e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

# Acesso ao Complemento do Menu Principal

O recurso **Acesso ao Complemento do Menu Principal** é utilizado para controlar quais itens personalizados do menu aparecerão no menu principal do *CMS* para um usuário. Os itens personalizados do menu são criados através do recurso **Complemento do Menu Principal** localizado na tela **Configuração do Sistema** da interface ASCII do *CMS*.

Esses itens do menu não podem ser criados através do *Supervisor*.

Os itens personalizados do menu são exibidos no Menu Principal do *CMS* que é visto através do *Emulador de Terminal*, uma sessão telnet para o servidor *CMS* ou através do console do *CMS*. Os itens personalizados do menu não são exibidos na janela Controlador do *Supervisor*.

## Conteúdo

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 272
- Permissões na página 273
- Como visualizar as configurações de Acesso ao Complemento do Menu Principal na página 273
- Como listar todas as configurações de Acesso ao Complemento do Menu Principal na página 274
- Como atribuir ou modificar o Acesso ao Complemento do Menu Principal na página 274


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o **Acesso ao Complemento do Menu Principal**:

- Se a permissão de **Acesso ao Complemento do Menu Principal** atribuída para um usuário for desativada, o item personalizado do menu não será exibido no Menu Principal do *CMS* para esse usuário.
- Se a permissão de **Acesso ao Complemento do Menu Principal** for alterada para um usuário, as alterações feitas só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.
- Uma ID do usuário deve ser criada através do recurso **Dados do Usuário** antes das atribuições e das alterações serem feitas para essa ID do usuário através do recurso **Acesso ao Complemento do Menu Principal**.

- Os complementos do Menu Principal devem ser criados através da **Configuração do Sistema** antes que esses itens personalizados do menu possam ser atribuídos aos usuários.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as configurações do usuário de **Acesso ao Complemento do Menu Principal**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon no *CMS* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar as configurações do usuário de **Acesso ao Complemento do Menu Principal**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon no *CMS* requer permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Como visualizar as configurações de Acesso ao Complemento do Menu Principal

Esta seção fornece o procedimento para visualização das configurações do usuário do *CMS* para o **Acesso ao Complemento do Menu Principal**.

### Passos

Para visualizar a configuração de **Acesso ao Complemento do Menu Principal** para um usuário:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Complemento do Menu Principal**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Complemento do Menu Principal**.

4. No campo **IDs de Usuários**, insira uma ID do usuário do *CMS* previamente definida através do recurso **Dados do Usuário**.

   Esse campo aceita a entrada de vários usuários de uma só vez. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* irá recuperar as informações de **Acesso ao Complemento do Menu Principal** da ID do usuário do *CMS* especificada e as exibirá nos campos remanescentes.

   Se forem especificados vários usuários no campo **IDs de Usuários**, os outros usuários e suas configurações poderão ser vistos utilizando a opção **Ações** > **Próximo** da barra de menu.

## Como listar todas as configurações de Acesso ao Complemento do Menu Principal

Esta seção fornece os procedimentos para listagem de todas as configurações de **Acesso ao Complemento do Menu Principal** atribuídas aos usuários do *CMS*.

### Passos

Para listar todas as configurações de **Acesso ao Complemento do Menu Principal** para usuários do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Complemento do Menu Principal**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Complemento do Menu Principal**.

4. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todos os usuários do *CMS* que possuem itens personalizados do menu atribuídos e as permissões para esses itens.

## Como atribuir ou modificar o Acesso ao Complemento do Menu Principal

Esta seção fornece o procedimento para atribuir ou modificar um item personalizado do Menu Principal para um usuário do *CMS*.

### Passos

Para atribuir ou modificar um item personalizado do Menu Principal para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Complemento do Menu Principal**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Complemento do Menu Principal**.
4. No campo **IDs de Usuários**, insira uma ID do usuário do *CMS* previamente definida através do recurso **Dados do Usuário**.

   Esse campo aceita a entrada de vários usuários de uma só vez. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (*;*).
5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* irá recuperar as informações de Acesso ao Complemento do Menu Principal da ID do usuário do *CMS* especificada e as exibirá nos campos remanescentes.

   Se forem especificados vários usuários no campo **IDs de Usuários**, os outros usuários e suas configurações poderão ser vistos utilizando a opção **Ações** > **Próximo** da barra de menu.
6. No campo **Complemento**, insira o item personalizado do menu que será atribuído ou modificado para o usuário especificado do *CMS*.
7. Marque a caixa de seleção **Acesso**, para ativar o referido item personalizado do menu, ou desmarque a caixa de seleção para desativá-lo para o usuário do *CMS* especificado.
8. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   A configuração do usuário será atualizada e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

   Somente o *CMS* atual exibido no campo **IDs de Usuários** será modificado. Se houver outras IDs de usuários disponíveis através do uso do comando **Próximo**, cada uma delas exigirá a execução da ação **Modificar** para que as atribuições sejam aplicadas.

# Acesso ao Grupo/Especialidade

Esta seção fornece os procedimentos para começar a trabalhar com as permissões do usuário relativas a grupos/especialidades.

Os usuários que oferecem administração para grupos/especialidades ou que executam relatórios de grupos/especialidades devem possuir as permissões adequadas do grupo/especialidade para que possam executar suas funções.

A notificação das exceções do grupo/especialidade também é configurada através dessa interface. Os usuários que receberem a permissão *Exceções* serão notificados das exceções do grupo/especialidade quando elas ocorrerem.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 276
- Permissões na página 276
- Como adicionar permissões ao usuário do grupo/especialidade na página 277
- Como visualizar permissões do usuário do grupo/especialidade na página 278
- Como listar todas as permissões do usuário do grupo/especialidade na página 279
- Como modificar permissões do usuário do grupo/especialidade na página 280
- Como excluir permissões do usuário do grupo/especialidade na página 282


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as permissões do grupo/especialidade:

- É necessário criar a ID do usuário do *CMS* através do recurso **Dados do Usuário** antes que as permissões do grupo/especialidade possam ser atribuídas a ela.
- Quando uma nova ID do usuário é criada através do recurso **Dados do Usuário**, as definições de permissões do grupo/especialidade não são criadas para o referido usuário. Isso é feito para economizar espaço em disco. Quando não houver uma definição das permissões do grupo/especialidade para uma ID do usuário, o *CMS* negará o acesso de *leitura* e *gravação* aos grupos/especialidades.
- Uma ID do usuário deve possuir primeiramente permissões para a ACD na qual se encontra o grupo/especialidade antes que as permissões do grupo/especialidade possam ser atribuídas à mesma. Se forem atribuídas permissões do grupo/especialidade a uma ID do usuário sem que esta possua as permissões de ACD apropriadas, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Não é possível atribuir uma permissão de *gravação* a uma ID do usuário sem que antes a mesma possua permissão de *leitura*.
- A atribuição somente das permissões necessárias a cada ID do usuário garante o melhor desempenho do sistema.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as permissões do usuário do grupo/especialidade, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

- Para adicionar, excluir ou modificar as permissões do usuário do grupo/especialidade, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Como adicionar permissões ao usuário do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de adicionar uma definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*:

- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no grupo/especialidade, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Quando for criada a definição das permissões para um usuário, as permissões do grupo/especialidade só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.

### Passos

Para adicionar uma definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs que contém o grupo/especialidade para o qual o usuário receberá permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário ao qual serão atribuídas as permissões do grupo/especialidade.
6. No campo **Grupos/Especialidades**, insira o nome ou o número do grupo/especialidade para o qual o usuário terá permissões atribuídas.

   Esse campo pode aceitar vários grupos/especialidades. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

   Os vários grupos/especialidades podem ser inseridos utilizando um intervalo, por exemplo, `1-256`.

7. Marque as permissões que serão atribuídas a esse usuário:
   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos grupos/especialidades especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos grupos/especialidades especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos grupos/especialidades especificados.

   Somente as exceções do grupo/especialidade ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.
8. Após atribuir as permissões necessárias, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   As permissões do grupo/especialidade para esse usuário serão salvas.

   É possível adicionar definições de permissões para vários grupos/especialidades ao mesmo tempo. Para isso, insira vários grupos/especialidades no campo **Grupos/Especialidades** e separe-os por pontos e vírgulas (`;`).

# Como visualizar permissões do usuário do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para visualizar a definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de visualizar as definições das permissões do grupo/especialidade para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga **`*`** e **`?`** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

## Passos

Para visualizar a definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs que contém o grupo/especialidade para o qual o usuário possui uma definição para as permissões.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário do qual a definição das permissões do grupo/especialidade será visualizada.
6. Se o grupo/especialidade específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do grupo/especialidade no campo **Grupos/ Especialidades**. Para que todos os grupos/especialidades sejam exibidos para essa ID do usuário, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários grupos/especialidades. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* pesquisará o banco de dados e exibirá o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário na barra de status.

## Como listar todas as permissões do usuário do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para listagem de todas as definições das permissões do usuário para um grupo/especialidade.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de listar todas as definições das permissões do grupo/especialidade para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga `*` e `?` não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

### Passos

Para listar todas as definições da permissão do usuário para um grupo/especialidade:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs que contém o grupo/especialidade para o qual as definições da permissão serão mostradas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todas as permissões do usuário para os grupos/especialidades da ACD especificada.

   É possível criar um filtro ao listar todas as definições da permissão do usuário do grupo/especialidade. Esse filtro baseia-se nas informações contidas nos campos **ID do Usuário** e **Grupos/Especialidades** dessa caixa de diálogo quando a ação **Listar Tudo** é executada.

   Por exemplo, para visualizar todas as definições da permissão do usuário para a especialidade de número 26, digite o valor **26** no campo **Grupos/Especialidades** antes de executar a ação **Listar Tudo**. Isso fará com que somente as definições da permissão do usuário da especialidade de número 26 sejam exibidas. Se forem inseridas mais informações nos outros campos dessa caixa de diálogo, os resultados exibidos serão mais restritos. Se as informações da ID do usuário, dos grupos/especialidades e das permissões forem inseridas, o comando **Listar Tudo** retornará somente as definições da permissão que corresponderem a todas as informações inseridas.

# Como modificar permissões do usuário do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para modificar a definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar as permissões do grupo/especialidade:

- Quando a definição das permissões de um usuário for modificada, a alteração só terá validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.
- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no grupo/especialidade, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Os caracteres curinga ***** e **?** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

## Passos

Para modificar a definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs que contém o grupo/especialidade para o qual o usuário possui uma definição para as permissões.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário para o qual a definição das permissões do grupo/especialidade será modificada.

6. Se o grupo/especialidade específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do grupo/especialidade no campo **Grupos/ Especialidades**. Para que todos os grupos/especialidades sejam exibidos para essa ID do usuário, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários grupos/especialidades. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* pesquisará o banco de dados e exibirá o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário na barra de status.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o grupo/especialidade desejado.

8. Mude as permissões para o usuário no grupo/especialidade conforme necessário:

   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos grupos/especialidades especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos grupos/especialidades especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos grupos/ especialidades especificados.

   **Importante:**
   Se todas as permissões forem removidas para essa ID do usuário, isso economizará mais espaço no disco do servidor para excluir essa definição da permissão em vez de desativar todas as permissões. Consulte Como excluir permissões do usuário do grupo/especialidade na página 282 para obter mais informações.

   Somente as exceções do grupo/especialidade ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.

9. Após concluir as mudanças necessárias na permissão, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o grupo/especialidade será atualizada. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

# Como excluir permissões do usuário do grupo/especialidade

Esta seção fornece o procedimento para exclusão da definição das permissões do grupo/usuário para um usuário do *CMS*.

## Passos

Para excluir a definição das permissões do grupo/especialidade para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo/Especialidade**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD ou Grupo de ACDs que contém o grupo/especialidade para o qual o usuário possui uma definição para as permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo/Especialidade**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário do qual a definição das permissões do grupo/especialidade será excluída.
6. Se o grupo/especialidade específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do grupo/especialidade no campo **Grupos/Especialidades**. Para que todos os grupos/especialidades para essa ID do usuário sejam exibidos, deixe esse campo em branco.
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O *Supervisor* pesquisará o banco de dados e exibirá o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário na barra de status.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o grupo/especialidade desejado.

8. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   O *Supervisor* excluirá a definição das permissões para essa ID do usuário e o grupo/especialidade associado à mesma. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** após o término da ação.

   Essa ação não exclui as definições da permissão de todos os grupos/especialidades para esse usuário, somente a definição exibida no campo **Grupos/Especialidades**.

# Acesso ao grupo de troncos

As permissões do grupo de troncos permitem que os usuários visualizem os dados dos relatórios dos grupos de troncos, as informações de configuração dos grupos de troncos e alterem as configurações dos grupos de troncos. A janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos** também é utilizada para configurar quais usuários receberão notificações de exceção.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 283
- Permissões na página 284
- Como adicionar permissões ao usuário do grupo de troncos na página 284
- Como visualizar permissões do usuário do grupo de troncos na página 285
- Como listar todas as permissões do usuário do grupo de troncos na página 286
- Como modificar permissões do usuário do grupo de troncos na página 287
- Como excluir permissões do usuário do grupo de troncos na página 289


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as permissões dos grupos de troncos:

- É necessário criar uma ID do usuário do *CMS* através do recurso **Dados do Usuário** antes que a mesma possa receber permissões para os grupos de troncos.
- Quando uma nova ID do usuário é criada através do recurso **Dados do Usuário**, as definições de permissão dos grupos de troncos não são criadas para o referido usuário. Isso é feito para economizar espaço em disco. Quando não houver uma definição das permissões dos grupos de troncos para uma ID do usuário, o *CMS* negará o acesso de *leitura* e *gravação* aos grupos de troncos.
- Uma ID do usuário deve possuir primeiramente permissões para a ACD na qual se encontra o grupo de troncos antes que as permissões do grupo de troncos possam ser atribuídas a ela. Se forem atribuídas permissões de grupos de troncos a uma ID do usuário sem que esta possua as permissões de ACD apropriadas, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Não é possível atribuir uma permissão de *gravação* a uma ID do usuário sem que antes a mesma possua permissão de *leitura*.
- A atribuição somente das permissões necessárias a cada ID do usuário garante o melhor desempenho do sistema.

# Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as permissões do usuário do grupo de troncos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar as permissões do usuário do grupo de troncos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

# Como adicionar permissões ao usuário do grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma definição das permissões do grupo de troncos para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de adicionar uma definição das permissões do grupo de troncos para um usuário do *CMS*:

- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no grupo de troncos, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Quando for criada a definição das permissões para um usuário, as permissões do grupo de troncos só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.

## Passos

Para adicionar uma definição das permissões do grupo de troncos para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos para o qual o usuário receberá permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.
5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário ao qual serão atribuídas as permissões do grupo de troncos.

6. No campo **Grupos de Troncos**, insira o nome ou o número do grupo de troncos para o qual o usuário terá permissões atribuídas.

   Esse campo pode aceitar vários grupos de troncos. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Marque as permissões que serão atribuídas a esse usuário:
   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos grupos de troncos especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos grupos de troncos especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos grupos de troncos especificados.

   Somente as exceções dos grupos de troncos ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.

8. Após atribuir as permissões necessárias, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   As permissões do grupo de troncos para esse usuário serão salvas.

   É possível adicionar definições de permissões para vários grupos de troncos ao mesmo tempo. Para isso, insira vários grupos de troncos no campo **Grupos de Troncos** e separe-os por pontos e vírgulas (`;`).

## Como visualizar permissões do usuário do grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para visualizar a definição das permissões do grupo de troncos para um usuário do *CMS*.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de visualizar as definições das permissões dos grupos de troncos para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga **`*`** e **`?`** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.

### Passos

Para visualizar a definição das permissões dos grupos de troncos para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.

3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos para o qual o usuário possui uma definição para as permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.
5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário do qual a definição das permissões do grupo de troncos será visualizada.
6. Se o grupo de troncos específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do grupo de troncos no campo **Grupos de Troncos**. Para que todos os grupos de troncos sejam exibidos para essa ID do usuário, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários grupos de troncos. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status.

# Como listar todas as permissões do usuário do grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para listagem de todas as definições das permissões do usuário para um grupo de troncos.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de listar todas as definições das permissões dos grupos de troncos para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga `*` e `?` não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.

## Passos

Para listar todas as definições da permissão do usuário para um grupo de troncos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos para o qual todas as definições das permissões serão mostradas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todas as permissões do usuário para os grupos de troncos da ACD especificada.

   É possível criar um filtro ao listar todas as definições da permissão do usuário do grupo de troncos. Esse filtro baseia-se nas informações contidas nos campos **ID do Usuário** e **Grupos de Troncos** dessa caixa de diálogo quando a ação **Listar Tudo** é executada.

   Por exemplo, para visualizar todas as definições da permissão do usuário para o grupo de troncos de número 4, digite o valor **4** no campo **Grupos de Troncos** antes de executar a ação Listar Tudo. Isso fará com que somente as definições da permissão do usuário do grupo de tronco de número 4 sejam exibidas. Se forem inseridas mais informações nos outros campos dessa caixa de diálogo, os resultados exibidos serão mais restritos. Se as informações da ID do usuário, dos grupos de troncos e das permissões forem inseridas, o comando **Listar Tudo** retornará somente as definições das permissões que corresponderem a todas as informações inseridas.

# Como modificar permissões do usuário do grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para modificar a definição das permissões do grupo de troncos para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar as permissões do grupo de troncos:

- Quando a definição das permissões de um usuário for modificada, a alteração só terá validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.
- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no grupo de troncos, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Os caracteres curinga ***** e **?** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.

## Passos

Para modificar a definição das permissões dos grupos de troncos para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos para o qual o usuário possui uma definição para as permissões.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário para o qual a definição das permissões do grupo de troncos será modificada.

6. Se o grupo de troncos específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do grupo de troncos no campo **Grupos de Troncos**. Para que todos os grupos de troncos sejam exibidos para essa ID do usuário, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários grupos de troncos. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status. A primeira correspondência encontrada preencherá os campos dessa caixa de diálogo.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o grupo de troncos desejado.

8. Mude as permissões para o usuário no grupo de troncos conforme necessário:

   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos grupos de troncos especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos grupos de troncos especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos grupos de troncos especificados.

   **Importante:**
   Se todas as permissões forem removidas para essa ID do usuário, isso economizará mais espaço no disco do servidor para excluir essa definição da permissão em vez de desativar todas as permissões.

   Somente as exceções dos grupos de troncos ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.

9. Após concluir as mudanças necessárias na permissão, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o grupo de troncos será atualizada. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** após o término da ação.

# Como excluir permissões do usuário do grupo de troncos

Esta seção fornece o procedimento para excluir a definição das permissões do grupo de troncos de um usuário do *CMS*.

## Passos

Para excluir a definição das permissões dos grupos de troncos de um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o grupo de troncos para o qual o usuário possui uma definição para as permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Grupo de Troncos**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário do qual a definição das permissões do grupo de troncos será excluída.
6. Se o grupo de troncos específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do grupo de troncos no campo **Grupos de Troncos**. Para que todos os grupos de troncos para essa ID do usuário sejam exibidos, deixe esse campo em branco.
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status. A primeira correspondência encontrada preencherá os campos dessa caixa de diálogo.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o grupo de troncos desejado.

8. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o grupo de troncos associado à mesma será excluída. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** após o término da ação.

   Essa ação não exclui as definições das permissões de todos os grupos de troncos desse usuário, somente a definição exibida no campo **Grupos de Troncos**.

# Acesso ao vetor

As permissões do vetor permitem que os usuários visualizem os dados dos relatórios dos vetores, as informações de configuração dos vetores e alterem as configurações dos vetores. A janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor** também é utilizada para configurar quais usuários receberão notificações de exceção.

Esse recurso não estará disponível se o produto de *Vetorização* não for adquirido e instalado.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 290
- Permissões na página 291
- Como adicionar permissões ao usuário do vetor na página 291
- Como visualizar permissões do usuário do vetor na página 292
- Como listar todas as permissões do usuário do vetor na página 293
- Como modificar permissões do usuário do vetor na página 294
- Como excluir permissões do usuário do vetor na página 295


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as permissões do vetor:

- É necessário criar uma ID do usuário do *CMS* através do recurso **Dados do Usuário** antes que a mesma possa receber permissões para os vetores.
- Quando uma nova ID do usuário é criada através do recurso **Dados do Usuário**, as definições da permissão do vetor não são criadas para o referido usuário. Isso é feito para economizar espaço em disco. Quando não houver uma definição das permissões do vetor para uma ID do usuário, o *CMS* negará o acesso de *leitura* e *gravação* aos vetores
- Uma ID do usuário deve possuir primeiramente permissões para a ACD na qual se encontra o vetor antes que as permissões do vetor possam ser atribuídas a ela. Se forem atribuídas permissões do vetor a uma ID do usuário sem que esta possua as permissões de ACD apropriadas, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Não é possível atribuir uma permissão de *gravação* a uma ID do usuário sem que antes a mesma possua permissão de *leitura*.
- A atribuição somente das permissões necessárias a cada ID do usuário garante o melhor desempenho do sistema.
- Um usuário deve possuir a permissão de *exceções* para ser notificado das ocorrências de exceções do vetor.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as permissões do usuário do vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar as permissões do usuário do vetor, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

## Como adicionar permissões ao usuário do vetor

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de adicionar uma definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*:

- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no vetor, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Quando for criada a definição das permissões para um usuário, as permissões do vetor não entrarão em vigor até que o usuário efetue logoff e, em seguida, efetue logon novamente.

### Passos

Para adicionar uma definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Vetor**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o vetor para o qual o usuário receberá permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário ao qual serão atribuídas as permissões do vetor.

6. No campo **Vetores**, insira o nome ou o número do vetor para o qual o usuário terá permissões atribuídas.

   Esse campo pode aceitar vários vetores. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Marque as permissões que serão atribuídas a esse usuário:

   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos vetores especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos vetores especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos vetores especificados.

   Somente as exceções do vetor ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.

8. Após atribuir as permissões necessárias, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   As permissões do vetor para esse usuário serão salvas.

   É possível adicionar definições de permissões para vários vetores ao mesmo tempo. Para isso, insira vários vetores no campo **Vetores** e separe-os por pontos e vírgulas (`;`).

# Como visualizar permissões do usuário do vetor

Esta seção fornece o procedimento para visualização da definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de visualizar as definições das permissões do vetor para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga **`*`** e **`?`** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

## Passos

Para visualizar a definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.

3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o vetor para o qual o usuário possui uma definição das permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.
5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário para o qual a definição das permissões do vetor será visualizada.
6. Se o vetor específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do vetor no campo **Vetores**. Para que todos os vetores sejam exibidos para essa ID do usuário, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários vetores. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status.

## Como listar todas as permissões do usuário do vetor

Esta seção fornece o procedimento para listagem de todas as definições de permissões do usuário para um vetor.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de listar todas as definições das permissões do vetor para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga **`*`** e **`?`** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

### Passos

Para listar todas as definições das permissões do usuário para um vetor:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Vetor**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o vetor para o qual todas as definições das permissões serão mostradas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todas as permissões do usuário para os vetores da ACD especificada.

   É possível criar um filtro ao listar todas as definições das permissões do vetor. Esse filtro baseia-se nas informações contidas nos campos dessa caixa de diálogo quando a ação **Listar Tudo** é executada.

   Por exemplo, para visualizar todas as definições da permissão do usuário para o vetor de número 1, digite o valor `1` no campo **Vetores** antes de executar a ação **Listar Tudo**. Isso fará com que somente as definições da permissão do usuário do vetor de número 1 sejam exibidas. Se forem inseridas mais informações nos outros campos dessa caixa de diálogo, os resultados exibidos serão mais restritos. Se as informações da ID do usuário, dos vetores e das permissões forem inseridas, o comando **Listar Tudo** retornará somente as definições das permissões que corresponderem a todas as informações inseridas.

# Como modificar permissões do usuário do vetor

Esta seção fornece o procedimento para modificar a definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar as permissões do vetor:

- Quando a definição das permissões de um usuário for modificada, a alteração só terá validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.
- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no vetor, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Os caracteres curinga `*` e `?` não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

## Passos

Para modificar a definição das permissões do vetor para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Vetor**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o vetor para o qual o usuário possui uma definição das permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário para o qual a definição das permissões do vetor será modificada.
6. Se o vetor específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do vetor no campo **Vetores**. Para que todos os vetores sejam exibidos para essa ID do usuário, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários vetores. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status. A primeira correspondência encontrada preencherá os campos dessa caixa de diálogo.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o vetor desejado.
8. Mude as permissões para o usuário no vetor conforme necessário:
   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos vetores especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos vetores especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos vetores especificados.

   **Importante:**
   Se todas as permissões forem removidas para essa ID do usuário, isso economizará mais espaço no disco do servidor para excluir essa definição da permissão em vez de desativar todas as permissões.

   Somente as exceções do vetor ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.
9. Após concluir as mudanças necessárias na permissão, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o vetor será atualizada. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** após o término da ação.

## Como excluir permissões do usuário do vetor

Esta seção fornece o procedimento para excluir a definição das permissões do vetor de um usuário do *CMS*.

### Passos

Para excluir a definição das permissões do vetor de um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Vetor**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o vetor para o qual o usuário possui uma definição das permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao Vetor**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário do qual a definição das permissões do vetor será excluída.
6. Se o vetor específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do vetor no campo **Vetores**. Para que todos os vetores para essa ID do usuário sejam exibidos, deixe esse campo em branco.
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status. A primeira correspondência encontrada preencherá os campos dessa caixa de diálogo.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o vetor desejado.

8. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o vetor associado à mesma será excluída. A barra de status exibirá uma mensagem de êxito após o término da ação.

   Essa ação não exclui as definições das permissões de todos os vetores desse usuário, somente a definição exibida no campo **Vetores**.

# Acesso ao VDN

As permissões do Número de Diretório do Vetor (VDN) permitem que os usuários visualizem os dados dos relatórios dos VDNs, as informações de configuração dos VDNs e alterem as configurações dos VDNs. A janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN** também é utilizada para configurar quais usuários receberão notificações de exceção.

Esse recurso não estará disponível se o produto de Vetorização não for adquirido, instalado e se o mesmo não estiver ativado na ACD correspondente.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 297
- Permissões na página 298
- Como adicionar permissões ao usuário do VDN na página 298
- Como visualizar permissões do usuário do VDN na página 299
- Como listar todas as permissões do usuário do vetor na página 293
- Como modificar permissões do usuário do vetor na página 294
- Como excluir permissões do usuário do VDN na página 303


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as permissões do VDN:

- É necessário criar uma ID do usuário do *CMS* através do recurso **Dados do Usuário** antes que a mesma possa receber permissões para os VDNs.
- Quando uma nova ID do usuário é criada através do recurso **Dados do Usuário**, as definições das permissões do VDN não são criadas para o referido usuário. Isso é feito para economizar espaço em disco. Quando não houver uma definição das permissões do VDN para uma ID do usuário, o *CMS* negará o acesso de *leitura* e *gravação* aos VDNs.
- Uma ID do usuário deve possuir primeiramente permissões para a ACD na qual se encontra o VDN antes que as permissões do VDN possam ser atribuídas a ela. Se forem atribuídas permissões do VDN a uma ID do usuário sem que esta possua as permissões de ACD apropriadas, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Não é possível atribuir uma permissão de *gravação* a uma ID do usuário sem que antes a mesma possua permissão de *leitura*.
- A atribuição somente das permissões necessárias a cada ID do usuário garante o melhor desempenho do sistema.
- Um usuário deve possuir a permissão de *exceções* para ser notificado das ocorrências de exceções do VDN.

# Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as permissões do usuário do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Permissões do Usuário**.
- Para adicionar, excluir ou modificar as permissões do usuário do VDN, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o subsistema **Permissões do Usuário**.

# Como adicionar permissões ao usuário do VDN

Esta seção fornece o procedimento para adicionar uma definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de adicionar uma definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*:

- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no VDN, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Quando for criada a definição das permissões para um usuário, as permissões do VDN só terão validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.

## Passos

Para adicionar uma definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao VDN**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o VDN para o qual o usuário receberá permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário ao qual será atribuído as permissões do VDN.

6. No campo **VDNs**, insira o nome ou o número do VDN para o qual o usuário terá permissões atribuídas.

   Esse campo pode aceitar vários VDNs. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Marque as permissões que serão atribuídas a esse usuário:

   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos VDNs especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos VDNs especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos VDNs especificados.

   Somente as exceções do VDN ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.

8. Após atribuir as permissões necessárias, selecione a opção **Ações** > **Adicionar** na barra de menu.

   As permissões do VDN para esse usuário serão salvas.

   É possível adicionar definições de permissões para vários VDNs ao mesmo tempo. Para isso, insira vários VDNs no campo **VDNs** e separe-os por pontos e vírgulas (`;`).

## Como visualizar permissões do usuário do VDN

Esta seção fornece o procedimento para visualizar a definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de visualizar as definições das permissões do VDN para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga **`*`** e **`?`** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

### Passos

Para visualizar a definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao Grupo de Troncos**.

3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o VDN para o qual o usuário possui uma definição das permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.
5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário para o qual a definição das permissões do VDN será visualizada.
6. Se o VDN específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do VDN no campo **VDNs**. Para que todos os VDNs para essa ID do usuário sejam exibidos, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários VDNs. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status.

# Como listar todas as permissões do usuário do VDN

Esta seção fornece o procedimento para listagem de todas as definições de permissões do usuário para um VDN.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de listar todas as definições das permissões do VDN para usuários do *CMS*:

- Os caracteres curinga **`*`** e **`?`** não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

## Passos

Para listar todas as definições das permissões do usuário para um VDN:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.
2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao VDN**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o VDN para o qual todas as definições das permissões serão mostradas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar Tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todas as permissões do usuário para os VDNs da ACD especificada.

   É possível criar um filtro ao listar todas as definições das permissões do usuário do VDN. Esse filtro baseia-se nas informações contidas nos campos **ID do Usuário** e **VDNs** dessa caixa de diálogo quando a ação **Listar Tudo** é executada.

   Por exemplo, para visualizar todas as definições da permissão do usuário para o VDN de número 10, digite o valor `10` no campo **VDNs** antes de executar a ação **Listar Tudo**. Isso fará com que somente as definições da permissão do usuário do VDN de número 10 sejam exibidas. Se forem inseridas mais informações nos outros campos dessa caixa de diálogo, os resultados exibidos serão mais restritos. Se as informações da ID do usuário, dos VDNs e das permissões forem inseridas, o comando **Listar Tudo** retornará somente as definições das permissões que corresponderem a todas as informações inseridas.

## Como modificar permissões do usuário do VDN

Esta seção fornece o procedimento para modificar a definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*.

Esse recurso estará disponível se os seguintes itens forem verdadeiros:

- O recurso de Vetorização tiver sido adquirido e instalado.
- A verificação da permissão do VDN estiver ativada.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar as permissões do VDN:

- Quando a definição das permissões de um usuário for modificada, a alteração só terá validade depois que o usuário efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente.
- Se um usuário não possuir as permissões de ACD correspondentes nas permissões configuradas para ele no VDN, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de erro.
- Os caracteres curinga `*` e `?` não podem ser utilizados na janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

### Passos

Para modificar a definição das permissões do VDN para um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao VDN**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o VDN para o qual o usuário possui uma definição das permissões.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário para o qual a definição das permissões do VDN será modificada.

6. Se o VDN específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do VDN no campo **VDNs**. Para que todos os VDNs para essa ID do usuário sejam exibidos, deixe esse campo em branco.

   Esse campo pode aceitar vários VDNs. Se houver várias entradas, será necessário separá-las por um ponto e vírgula (`;`).

7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status. A primeira correspondência encontrada preencherá os campos dessa caixa de diálogo.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o VDN desejado.

8. Mude as permissões para o usuário no VDN conforme necessário:

   - **Leitura** - O usuário pode visualizar, mas não pode modificar as informações dos VDNs especificados incluindo os relatórios.
   - **Gravação** - O usuário pode modificar as informações dos VDNs especificados. Essa permissão requer que o usuário também possua a permissão de *leitura*.
   - **Exceções** - O usuário receberá notificação das exceções que ocorrerem nos VDNs especificados.

   **Importante:**
   Se todas as permissões forem removidas para essa ID do usuário, isso economizará mais espaço no disco do servidor para excluir essa definição da permissão em vez de desativar todas as permissões.

   Somente as exceções do VDN ativadas através do recurso **Exceções** fornecerão notificações ao usuário. Consulte Capítulo 8: Como administrar exceções na página 201 para obter mais informações.

9. Após concluir as mudanças necessárias na permissão, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o VDN será atualizada. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** após o término da ação.

# Como excluir permissões do usuário do VDN

Esta seção fornece o procedimento para excluir a definição das permissões do VDN de um usuário do *CMS*.

## Passos

Para excluir a definição das permissões do VDN de um usuário do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Permissões do Usuário**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário**.

2. Na lista **Operações**, marque a opção **Acesso ao VDN**.
3. No campo **ACD**, selecione a ACD que contém o VDN para o qual o usuário possui uma definição das permissões.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Permissões do Usuário - Acesso ao VDN**.

5. No campo **ID do Usuário**, insira o nome do usuário do qual a definição das permissões do VDN será excluída.
6. Se o VDN específico para visualização das informações desse usuário for conhecido, insira o nome ou número do VDN no campo **VDNs**. Para que todos os VDNs para essa ID do usuário sejam exibidos, deixe esse campo em branco.
7. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   O banco de dados será pesquisado e o número de correspondências encontradas para essa ID do usuário será exibido na barra de status. A primeira correspondência encontrada preencherá os campos dessa caixa de diálogo.

   Se forem encontradas várias correspondências, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** encontrados no menu **Ação** para navegar para o VDN desejado.

8. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   A definição das permissões para essa ID do usuário e para o VDN associado à mesma será excluída. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** após o término da ação.

   Essa ação não exclui as definições das permissões de todos os VDNs desse usuário, somente a definição exibida no campo **VDNs**.

# Capítulo 10: Como configurar as definições do sistema CMS

Esta seção fornece os procedimentos para visualização e alteração da configuração do sistema do *CMS* durante a instalação inicial. Esses valores de configuração são utilizados no ajuste do estado do sistema e na coleta, no armazenamento e na recuperação de dados. A alteração dessas definições de configuração pode afetar o desempenho do sistema, o uso do espaço em disco e a coleta de dados.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 305
- Estado do CMS na página 306
- Coleta de dados na página 308
- Alocação de Armazenamento de Dados na página 310
- Sumarização de dados na página 317
- Status do Aplicativo Externo na página 319
- Alocação de Espaço Livre na página 323
- Como migrar dados CMS na página 325
- Pseudo-ACDs na página 329
- intervalos de armazenamento na página 335
- Configuração da central na página 342


## Antes de começar

Se um grupo de ACDs for selecionado como a ACD atual na janela **Configuração do Sistema**, somente as operações válidas para o Grupo de ACDs aparecerão na lista **Operações:**.

# Estado do CMS

O *CMS* pode ser executado em dois estados operacionais:

- Modo multiusuário - Qualquer usuário definido pode efetuar logon no *CMS*.
- Modo monousuário - Somente um usuário por vez pode efetuar logon no servidor *CMS*.

É necessário estar no modo monousuário quando for preciso fazer alterações nos seguintes sistemas e procedimentos:

- Mudar a ACD Principal
- Alocação de armazenamento de dados
- Intervalos de armazenamento
- Restaurar tipos de dados específicos
- Migrar tipos de dados específicos

A janela **Estado do CMS** pode ser utilizada para selecionar qual ACD serve como a ACD principal para sincronização de data/hora. A data/hora exibida na janela Controlador provém da ACD Principal.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 306
- Permissões na página 307
- Como alterar o estado do CMS na página 307
- Como alterar a ACD principal na página 308


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de alterar o estado do *CMS*:

- A *Visualização* do dados nas janelas **Alocação de Armazenamento de Dados**, **Intervalos de Armazenamento** e **Restaurar Dados** pode ser feita através dos modos multiusuário e monousuário.
- Para adicionar ou modificar as definições de configuração das janelas **Alocação de Armazenamento de Dados**, **Intervalos de Armazenamento** ou **Restaurar Dados** é necessário que o estado do *CMS* esteja configurado para o modo monousuário.
- Se um usuário efetuar logoff enquanto o *CMS* ainda estiver no estado monousuário, será necessário aguardar pelo menos dez segundos antes de efetuar logon novamente.
- Quando no modo monousuário, o *CMS* continua a coletar dados de todas as ACDs com o recurso de coleta de dados ativado.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar o estado do *CMS* ou a ACD principal, a ID do usuário utilizada pra efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.
- Para modificar o estado do *CMS* ou a ACD principal, a ID do usuário utilizada pra efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como alterar o estado do CMS

Esta seção fornece o procedimento para alterar o estado do sistema *CMS* para o modo monousuário ou multiusuário.

### Passos

Para alterar o estado atual do *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Estado do CMS**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Estado do CMS**.

4. Em **Modo do usuário do CMS:**, selecione uma das opções a seguir:
   - **Modo monousuário** - Especifica que o estado do CMS está sendo configurado para o modo monousuário. Quando o *CMS* é configurado para o modo monousuário, é exibida uma caixa de mensagem a todos os usuários indicando que o *CMS* será desativado em um minuto. Os usuários são automaticamente desconectados depois de um minuto.
   - **Modo multiusuário** - Especifica que o estado do CMS está sendo configurado para permitir que vários usuário efetuem logon no *CMS*
5. Após selecionar o modo do usuário do *CMS*, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   Se o modo do usuário do *CMS* for configurado para monousuário, todos os usuários do *CMS* serão notificados para efetuar logoff. Se o modo do usuário do *CMS* for configurado para multiusuário, os usuários do *CMS* poderão efetuar logon novamente no sistema.

## Como alterar a ACD principal

Esta seção fornece o procedimento para selecionar a ACD principal que será utilizada para sincronização de data /hora.

### Passos

**Importante:**
A alteração da ACD principal requer a desativação da coleta de dados.

Para selecionar a ACD que servirá como a principal para sincronização de data/hora:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Estado do CMS**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Estado do CMS**.

4. No campo **ACD principal para sincronização de hora:**, selecione a ACD que servirá como a principal para a sincronização de data/hora do *CMS*.
5. Após selecionar a ACD principal, selecione a opção **Ações** > **Modificar** na barra de menu.

   A ACD selecionada será configurada como a principal para sincronização de data/hora e a barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

## Coleta de dados

A janela **Coleta de Dados** é utilizada para ativar e desativar o armazenamento de dados de ACDs reais. Quando a coleta de dados é desativada, nenhum dado do centro de contatos é registrado durante o intervalo atual. Além disso, os relatórios executados para incluir esse período de tempo não refletirão precisamente as atividades no centro de contatos.

Esta seção contém o seguinte tópico:


- Antes de começar na página 309
- Permissões na página 309
- Como alterar o estado da coleta de dados na página 310

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o recurso de coleta de dados:

- Quando a coleta de dados é ativada, o status da conexão do enlace deve ser monitorado para garantir a transferência de dados. Utilize o recurso **Status da Conexão** do subsistema **Manutenção** para visualizar essa informação.
- O recurso de coleta de dados não se aplica às pseudo ACDs, visto que estas não efetuam coleta de dados.
- Ao alterar o status da coleta de dados, cada ACD deverá ser administrada separadamente.
- É necessário desativar a coleta de dados ao fazer alterações nos seguintes recursos:
  - Alocação de Armazenamento de Dados
  - Intervalos para Armazenamento
  - Mudar a ACD Principal
  - Restaurar tipos de dados específicos
  - Migrar tipos de dados específicos

  A visualização de dados através dos recursos acima pode ser feita com a coleta de dados ativada.
- A coleta de dados deve estar ativada para a ACD atual ao ativar um rastreamento de agente ou ao realizar qualquer administração da central a partir do *CMS*.
- Quando a coleta de dados é desativada, nenhum dado novo é coletado. Se houver chamadas no sistema, os dados gerados por elas não serão registrados no *CMS*. Se a coleta de dados for desativada, é recomendável aguardar até que o intervalo atual seja arquivado para que a perda de dados seja minimizada.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as configurações de **Coleta de Dados**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.
- Para modificar as configurações de **Coleta de Dados**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como alterar o estado da coleta de dados

Esta seção fornece o procedimento para ativar ou desativar a coleta de dados de uma ACD.

### Passos

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Coleta de Dados**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Coleta de Dados**.
4. No campo **ACD:**, selecione a ACD que terá a coleta de dados ativada ou desativada.
5. Em **Coleta de dados:**, selecione uma das seguintes opções:
   - **Ativar:** - Ativa a coleta de dados para a ACD selecionada.
   - **Desativar:** - Desativa a coleta de dados para a ACD selecionada.

# Alocação de Armazenamento de Dados

A janela **Alocação de Armazenamento de Dados** é utilizada para especificar a quantidade de dados históricos salvos pelo *CMS* e a duração para a qual eles são salvos. A quantidade de dados salvos e a duração para a qual eles são salvos afetam o espaço no disco do servidor e são limitadas pela configuração do sistema. Os parâmetros de armazenamento de dados são inicialmente configurados durante a instalação.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 311
- Permissões na página 312
- Como visualizar a Alocação de Armazenamento de Dados na página 312
- Como modificar a Alocação de Armazenamento de Dados na página 313

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a **Alocação de Armazenamento de Dados**:

- É recomendável efetuar um backup de manutenção completo antes de alterar a configuração da **Alocação de Armazenamento de Dados**.
- Se as alterações do sistema Communication Manager forem feitas através do comando **`swsetup`** no console do *CMS*, as configurações de **Alocação de Armazenamento de Dados** deverão ser verificadas para garantir que o armazenamento esteja configurado para qualquer entidade nova ou modificada. Por exemplo, a ativação do recurso Vetorização de Chamadas requer espaço para armazenamento de dados de VDNs e vetores. A alteração da versão do sistema Communication Manager pode mudar o número de entidades medidas permitidas e afetar a alocação de armazenamento para cada entidade.
- Desative a coleta de dados para todas as ACDs reais antes de efetuar modificações através da **Alocação de Armazenamento de Dados**.
- Configure o estado do *CMS* para o modo monousuário antes de efetuar as modificações através da **Alocação de Armazenamento de Dados**.
- Ao determinar a quantidade de espaço de armazenamento necessária, lembre-se de que o aumento futuro do número de itens, como grupos de troncos ou grupos/especialidades, deverá ser levado em consideração.
- Para referência, imprima a janela **Alocação de Armazenamento de Dados** antes de efetuar as modificações.
- Se uma janela de **Alocação de Armazenamento de Dados** estiver modificando dados, não abra uma segunda janela de **Alocação de Armazenamento de Dados**. Aguarde até que a primeira janela conclua as modificações, pois a execução simultânea de modificações através de duas janelas de **Alocação de Armazenamento de Dados** pode causar danos às tabelas de dados.
- A ativação de um recurso como a vetorização requer que os parâmetros da central sejam modificados e também requer a alocação de espaço para VDNs e vetores que não possuíam espaço previamente alocado.
- A quantidade de espaço livre disponível no servidor limita a quantidade máxima de espaço de armazenamento utilizável através da **Alocação de Armazenamento de Dados**. Utilize a janela **Alocação de Espaço Livre** para visualizar a utilização do espaço em disco antes de efetuar alterações na **Alocação de Armazenamento de Dados**. Se forem feitas alterações nas configurações de **Alocação de Armazenamento de Dados**, o espaço livre será automaticamente ajustado.
- O tamanho do intervalo intra-hora afeta a quantidade de espaço em disco necessária para armazenamento dos dados intra-hora. Por exemplo, um intervalo intra-hora de 30 minutos requer duas vezes mais quantidade de espaço em disco do que um intervalo intra-hora de 60 minutos.

- Se o recurso de Vetorização de Chamadas não tiver sido adquirido e instalado, os campos correspondentes aos códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs não serão exibidos.
- Os valores do armazenamento de dados determinam a quantidade de dados disponíveis para execução de relatórios históricos. Por exemplo, se os dados semanais e mensais não forem salvos, os relatórios semanais ou mensais não exibirão nenhum dado.
- O espaço em disco afeta a quantidade de dados históricos que pode ser armazenada. A lista a seguir fornece as durações máximas possíveis para armazenamento de dados históricos:
  - Intra-hora - 62 dias
  - Diário - 1825 dias (5 anos)
  - Semanal - 520 semanas (10 anos)
  - Mensal - 120 meses (10 anos)

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as configurações de **Alocação de Armazenamento de Dados**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.
- Para modificar as configurações de **Alocação de Armazenamento de Dados**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como visualizar a Alocação de Armazenamento de Dados

Esta seção fornece o procedimento para visualização dos parâmetros de **Alocação de Armazenamento de Dados**.

### Passos

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Alocação de Armazenamento de Dados**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD das qual as configurações de armazenamento de dados serão visualizadas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Alocação de Armazenamento de Dados**.

# Como modificar a Alocação de Armazenamento de Dados

Esta seção fornece as definições dos campos exibidos na janela **Alocação de Armazenamento de Dados** e sugestões para determinar os valores necessários A configuração de armazenamento de dados é executada de acordo com a ACD. Em um ambiente com várias ACDs, a configuração para a alocação de armazenamento de dados não deve ser muito grande, pois isso poderá fazer com que a capacidade do disco para armazenamento de informações de outras ACDs seja excedida.

## Antes de começar

Antes de modificar a configuração da janela **Alocação de Armazenamento de Dados**, as seguintes situações deverão ocorrer:

- A coleta de dados de todas as ACDs reais deverá ser desativada.
- O estado do CMS deverá estar configurado para o modo monousuário.
- É recomendável efetuar um backup de manutenção completo antes de alterar a configuração da **Alocação de Armazenamento de Dados**.

As necessidades de alocação de armazenamento de dados variam entre as instalações. Baseie as suas necessidade de armazenamento de dados do *CMS* nos critérios a seguir:

- O espaço em disco disponível no sistema *CMS*
- O número de ACDs reais e pseudo-ACDs no sistema *CMS*
- O tamanho das ACDs reais e de todas as pseudo-ACDs, como o número de agentes, troncos e assim por diante
- O período de tempo para os dados serem armazenados. Por exemplo, 30 dias, 100 dias, 2 anos.

## Campos

A tabela a seguir lista os campos da janela **Alocação de Armazenamento de Dados**. Alguns desses limites do parâmetro de armazenamento de dados são documentados na *Tabela de Capacidades do Sistema Avaya Aura*™ Communication Manager.

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Item de Dados | Lista o número máximo de grupos/especialidades, grupos de troncos, troncos, códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs permitidos para o sistema. |
| N° de Itens | O número de grupos/especialidades, grupos de troncos, troncos, códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs para os quais o espaço para armazenamento de dados deve ser alocado.<br>Quando essa janela é inicialmente exibida, esses campos exibem o número de itens de dados administrados no momento. Esses números devem incluir o crescimento estimado. Por exemplo, o valor `30` nesse campo para **Grupos/Especialidades** indica que o espaço para armazenamento está alocado para 30 grupos/especialidades. O sistema pode conter somente 25 grupos/especialidades, mas esse é passível de ser aumentado. |
| Dias de Intra-hora | O número de dias em que o sistema armazena dados intra-hora dos grupos/especialidades, agentes, grupos de troncos, troncos, códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs.<br>Cada entidade pode ter um número diferente de dias associado à mesma.<br>O valor `0` (zero) nesse campo faz com que o sistema descarte os dados intra-hora o que também significa que nenhum dado diário, semanal ou mensal poderá ser coletado.<br>Quando a coleta de dados chega ao final do período de tempo especificado, os dados são combinados, arquivados e acrescentados nas informações diárias. |
| Dias de Diário | O número de dias do qual o sistema armazena dados diários dos grupos/especialidades, agentes, grupos de troncos, troncos, códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs.<br>Cada entidade pode ter um número diferente de dias associado à mesma.<br>O valor `0` (zero) nesse campo faz com que o sistema descarte os dados diários o que também significa que nenhum dado diário ou semanal poderá ser coletado.<br>Quando a coleta de dados chega ao final do período de tempo especificado, os dados são combinados, arquivados e acrescentados nas informações semanais. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Semanas de Semanal | O número de semanas do qual o sistema armazena dados semanais dos grupos/especialidades, agentes, grupos de troncos, troncos, códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs.<br>Cada entidade pode ter um número diferente de semanas associada à mesma.<br>O valor `0` (zero) nesse campo faz com que o sistema descarte os dados semanais.<br>Quando a coleta de dados chega ao final do período de tempo especificado, os dados são combinados, arquivados e acrescentados nas informações mensais. |
| Meses de Mensal | O número de meses do qual o sistema armazena dados mensais dos grupos/especialidades, agentes, grupos de troncos, troncos, códigos de atividade da chamada, vetores e VDNs.<br>Cada entidade pode ter um número diferente de meses associado à mesma.<br>O valor `0` (zero) nesse campo faz com que o sistema descarte os dados mensais.<br>Quando a coleta de dados chega ao final do período de tempo especificado, os dados são excluídos. |
| Horário do turno *n* (1, 2, 3 ou 4) | As horas de início e término de turno para cada turno de agentes (até quatro turnos) para a ACD especificada. Essas informações são utilizadas para calcular a quantidade de espaço a ser reservada para a tabela histórica de agentes.<br>Pode haver sobreposição de turnos.<br>Se você especificar um turno que inicie antes da hora de início da coleta de dados ou que termine depois da hora de término da coleta de dados, você receberá uma mensagem de erro. As horas de início e de término de coleta de dados encontram-se na janela **Intervalos de Armazenamento** na **Configuração do Sistema...**.<br>O *CMS* arredonda a hora dos turnos para o intervalo mais próximo. Por exemplo, se você utilizar intervalos de 30 minutos e especificar um turno das **`8:15`** às **`5:15`**, o *CMS* assumirá que este turno é das **`8:00`** às **`5:30`**.<br>Os turnos deverão ter pelo menos um minuto de duração.<br>Especifique turnos de 24 horas de acordo com o exemplo a seguir:<br>**`8:00AM`** às **`7:59AM`**<br>Essas informações são utilizadas por todo o *CMS*. |
| Máximo de agentes logados | O número máximo de agentes conectados durante o turno |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Total de membros do grupo/ especialidade, somado em todos os grupos/ especialidades | O número máximo de agentes ou ramais em todos os grupos/ especialidades medidos ou conectados a qualquer hora.<br>Esse número deve incluir os agentes ou ramais membros de vários grupos/especialidades. Para esse campo, cada grupo/especialidade a que o agente pertencer contará como um membro do grupo/especialidade. A utilização desse método de determinação de membros resulta em um número maior do que o número de agentes.<br>Para os sistemas Communication Manager sem o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS), esse valor representa o número máximo de membros administrados do grupo.<br>Nos sistemas Communication Manager com o recurso EAS, esse valor representa os pares máximos de agente/especialidade (membros da especialidade) que estão conectados. |
| Número de registros de logon/logoff do agente | O número de registros de logon/logoff do agente armazenado pelo sistema. Cada vez que um agente efetua logon, o sistema cria um registro de logon/logoff. O logoff subsequente do agente também utilizará esse mesmo registro. Se, posteriormente, o agente efetuar logon novamente, outro registro de logon/logoff será criado.<br>A equação a seguir demonstra como esse número é calculado:<br>(Número de agentes) x (Número de vezes que cada agente efetua logon em cada dia) = Número de registros de logon/logoff dos agentes<br>Se houver 200 agentes e cada um deles efetuar logon três vezes por dia, a aplicação da equação acima resultará em 600 registros de logon/ logoff de agentes para esse campo.<br>Quando as especialidades de um agente são modificadas, um novo registro de logon/logoff é gerado se o agente estiver conectado ao sistema no momento. |
| Número de registros de rastreamento de agentes | O número de registros de rastreamento de agentes para a ACD especificada no momento. Esse número não representa todas as ACDs. |
| Número de facilidades de tronco não medidas | O número de troncos não medidos pelo sistema *CMS*.<br>As facilidades não medidas de um tronco são utilizadas para:<br>• Chamadas internas (intracentral) para um grupo ou agente medido<br>• Chamadas internas a VDNs<br>• Chamadas efetuadas pelos agentes para destinos internos ou utilizando um grupo de troncos que não foi medido<br>• Executa a transferência/conferência até que estas sejam concluídas<br>Este número deve ser configurado para um valor alto o bastante para dar conta do tráfego estimado sobre esses troncos não medidos, mas não pode exceder o número máximo de troncos menos o número de troncos medidos. O padrão para esse campo é `300`. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Número de registros de exceções | O número total de exceções armazenadas para o *CMS*. Esse total é para cada tipo de exceção, como agentes, grupos/especialidades, VDNs e assim por diante. |
| Número de registros de chamadas | O número de registros de chamadas que o sistema armazena para uma ACD selecionada.<br>Se o produto Interface de Histórico de Chamada da Avaya CMS tiver sido adquirido e instalado, outro computador poderá ser utilizado para armazenamento e análise dos registros de chamadas. Esse campo representa a quantidade de espaço em buffer destinada no servidor *CMS* utilizada para coletar os registros de chamadas antes da transmissão para outro sistema. |

# Sumarização de dados

Os dados são arquivados automaticamente de acordo com as entradas na janela **Intervalos de Armazenamento**. A janela **Sumarização de Dados** é utilizada para arquivar dados manualmente nas tabelas diárias, semanais e mensais do banco de dados de históricos.

Esta seção contém o seguinte tópico:


- Antes de começar na página 317
- Permissões na página 318
- Arquivamento de dados na página 318


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a janela **Sumarização de Dados**:

> ⚠ **Importante:**
> Uma vez que os dados são automaticamente arquivados de acordo com as entradas na janela **Intervalos de Armazenamento**, essa ferramenta *não deverá* ser utilizada a menos que o arquivamento falhe ou não ocorra.

- A utilização da janela **Sumarização de Dados** faz com que o arquivamento ocorra imediatamente.
- As solicitações de sumarização de dados múltiplos são colocadas em fila e executadas na ordem solicitada.

- Os resumos de dados diários, semanais e mensais automáticos são colocados em fila de espera juntamente com as solicitações manuais para que ocorra somente um tipo de sumarização de dados por vez.
- O espaço para o armazenamento adequado deve ser disponibilizado através da janela **Alocação de Armazenamento de Dados** antes que o arquivamento ocorra.
- Não é possível executar o arquivamento manual a menos que haja dados nas tabelas diárias, semanais ou mensais. Se faltar um dia de dados no período que você estiver tentando arquivar manualmente, o arquivamento falhará.
- Os resultados dos arquivamentos diários, semanais e mensais podem ser visualizados através do Relatório de Registro de Erros ou da janela **Status do Arquivamento**.
- Se o *CMS* não estiver operacional quando o arquivamento automático ocorrer, uma mensagem de erro será registrada indicando que um arquivamento manual deverá ser executado através da janela **Sumarização de Dados**.
- Se uma semana ou mês incompleto for especificado como uma data, a sumarização não ocorrerá. Dados parciais semanais ou mensais não podem ser resumidos.
- Por exemplo, se for configurada uma semana na janela **Intervalos de Armazenamento** como sendo de segunda-feira à sexta-feira, a inserção de uma data que termine no Sábado na janela **Sumarização de Dados** fará com que a semana anterior a dos dados especificados seja arquivada.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar a janela **Sumarização de Dados**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.
- Para visualizar a janela **Sumarização de Dados**, e executar um arquivamento do sistema, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Arquivamento de dados

Esta seção fornece o procedimento para efetuar o arquivamento de dados manualmente através da janela **sumarização de Dados**.

### Passos

Para arquivar dados através da janela **Sumarização de Dados**:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Sumarização de Dados**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Sumarização de Dados**.

4. No campo **ACD:**, selecione a ACD da qual os dados serão arquivados.
5. No campo **Tipo de dados:**, selecione a opção apropriada:
   - **Diário** - Arquiva os dados de um dia. Um resumo diário arquiva um dia parcial. Os resumos diários devem ser concluídos para cada dia da semana ou do mês antes do *CMS* arquivar os dados da semana ou do mês correspondente
   - **Semanal** - Arquiva os dados de uma semana. É necessário solicitar um resumo semanal inserindo uma data que termine em uma semana concluída e pré-definida. Consulte a configuração da opção semanal na janela **Intervalos de Armazenamento**.
   - **Mensal** - Arquiva os dados de um mês. Configure qualquer dia de um mês concluído para o qual os dados mensais deverão ser resumidos.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Executar**.

   O *Supervisor* exibirá uma mensagem de aviso informando que o arquivamento de dados é um processo longo e que não pode ser cancelado. Através dessa janela, é possível cancelar o arquivamento de dados, ou então o processo continuará quando a caixa de mensagem for ignorada.

   A mensagem **Arquivamento iniciado** será exibida na linha de status da primeira solicitação e a mensagem **Solicitação de arquivamento enviada** será exibida se já houver uma sumarização de dados em progresso.

# Status do Aplicativo Externo

O recurso **Status do Aplicativo Externo**, uma opção do *CMS* vendida separadamente, envia dados em tempo real para um dispositivo externo ou para um programa externo.

Os tipos de dispositivos ou programas externos utilizados com o recurso **Status do Aplicativo Externo** podem consistir no seguinte:

- Um painel de parede - Uma tela ampla localizada em um centro de contatos onde todos os agentes podem visualizar dados. Esses dados podem consistir em um número de chamadas na fila, chamadas sendo atendidas por diferentes grupos/especialidades e outras informações.
- Um programa de agendamento de funcionários - Esse software de terceiros é utilizado para comparar as horas de início e de término de agentes com horários criados por gerenciamento.
- Um programa de consolidação de dados do centro de contatos - Esse software de terceiros é utilizado para coletar dados de todos os centros de contatos para geração de relatórios.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 320
- Permissões na página 320
- Como ativar ou desativar o recurso Status do Aplicativo Externo na página 321
- Como visualizar os estados dos aplicativos externos na página 321
- Como iniciar ou interromper aplicativos externos na página 322


## Antes de começar

Os itens abaixo devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o recurso **Status do Aplicativo Externo**:

- Nos Estados Unidos, os aplicativos externos são criados e administrados pela Organização de Serviços Profissionais da Avaya. Para obter mais informações sobre aplicativos externos, entre em contato com a equipe de Soluções CRM do Centro de Contatos da Avaya em 1-877-927-6662. Para obter assistência fora dos Estados Unidos, entre em contato com o distribuidor ou representante local da Avaya.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar os dados do **Status do Aplicativo Externo**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

- Para ativar ou desativar o recurso **Status do Aplicativo Externo**, e iniciar e interromper aplicativos externos, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como ativar ou desativar o recurso Status do Aplicativo Externo

Esta seção fornece o procedimento para ativar ou desativar o recurso **Status do Aplicativo Externo**. Este recurso deve ser ativado antes que os aplicativos externos possam ser iniciados. A desativação desse recurso fará com que o *CMS* pare de enviar dados e os aplicativos externos não possam ser visualizados.

### Passos

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Status do Aplicativo Externo**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Aplicativo Externo**.

4. No grupo **Aplicativo Externo (Selecione um):**, selecione a opção **Recurso do aplicativo externo (ativa/desativa todos os aplicativos)**.
5. Selecione a opção apropriada no grupo **Status do aplicativo (Selecione um):**:
   - **Iniciar** - Essa opção ativará o recurso **Status do Aplicativo Externo**.
   - **Parar** - Essa opção desativará o recurso **Status do Aplicativo Externo**.
6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   A barra de status exibirá uma mensagem indicando se a ação foi concluída com êxito ou se falhou.

## Como visualizar os estados dos aplicativos externos

Esta seção fornece o procedimento para visualização do estado de um ou mais aplicativos externos através da janela **Status do Aplicativo Externo**.

### Passos

Como visualizar os estados de quaisquer aplicativos externos:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Status do Aplicativo Externo**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Aplicativo Externo**.

4. No grupo **Aplicativos Externo (Selecione um):**, selecione a opção **Recurso do aplicativo externo (ativa/desativa todos os aplicativos)**.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária exibindo um ou mais aplicativos, seus nomes e os estados associados dependendo da opção selecionada na etapa acima.

   O status de um aplicativo externo pode ser um dos seguintes:

   - **Iniciando** - Foi feita uma solicitação para iniciar o aplicativo externo.
   - **Executando** - O aplicativo externo foi iniciado e ainda está em execução após 10 segundos.
   - **Parando** - Foi feita uma solicitação interromper o aplicativo externo.
   - **Parado** - Todos os processos associados ao aplicativo externo foram interrompidos.
   - **Falha** - O aplicativo externo falhou repetidas vezes e não está mais sendo reiniciado.

## Como iniciar ou interromper aplicativos externos

Esta seção fornece o procedimento para iniciar e interromper os aplicativos externos através da janela **Status do Aplicativo Externo**.

### Passos

Para iniciar ou interromper um aplicativo externo:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Status do Aplicativo Externo**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Aplicativo Externo**.

4. Selecione a opção **Nome do aplicativo:** e insira o nome do aplicativo que será iniciado ou interrompido no campo adjacente.

5. No grupo **Status do aplicativo (Selecione um):**, selecione a opção apropriada:

   - **Iniciar** - *O Supervisor* tentará iniciar o aplicativo externo especificado.
   - **Parar** - *O Supervisor* tentará interromper o aplicativo externo especificado.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   O *Supervisor* tentará executar a ação especificada. A barra de status exibirá os resultados da ação.

   As informações exibidas na barra de status após essa etapa pode consistir no seguinte:

   - **Iniciando** - Foi feita uma solicitação para iniciar o aplicativo externo.
   - **Executando** - O aplicativo externo foi iniciado e ainda está em execução após 10 segundos.
   - **Parando** - Foi feita uma solicitação para interromper o aplicativo externo.
   - **Parado** - Todos os processos associados ao aplicativo externo foram interrompidos.
   - **Falha** - O aplicativo externo falhou repetidas vezes e não está mais sendo reiniciado.

# Alocação de Espaço Livre

A janela **Alocação de Espaço Livre** é usada para exibir as estatísticas de armazenamento e utilização de disco atuais dos dados coletados do centro de contatos através do *CMS*.

Se a qualquer momento, a configuração de **Alocação de Armazenamento de Dados** for modificada, a **Alocação de Espaço Livre** ajustará automaticamente a quantidade de espaço necessária.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 323
- Permissões na página 324
- Como visualizar a Alocação de Espaço Livre na página 324
- Como visualizar o conteúdo da Alocação de Espaço Livre na página 325


## Antes de começar

Os itens abaixo devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o recurso **Alocação de Espaço Livre**:

- Quando os parâmetros de armazenamento de dados do *CMS* são alterados, as alterações são refletidas na (somente para fins de informações) janela **Alocação de Espaço Livre**. Por exemplo, se o número de grupos/especialidades do seu sistema aumentar na janela **Alocação de Armazenamento de Dados**, a janela **Alocação de Espaço Livre** exibirá o novo número bem como a quantidade aproximada de espaço em disco necessária para manipular o armazenamento de dados dos grupos/especialidades.

- Os dbspaces do IDS utilizados na janela **Alocação de Espaço Livre** são criados durante a instalação.
- Atente para o fato de que a criação de tabelas personalizadas fará com que o *CMS* utilize mais espaço em disco. Se o dbspace for utilizado para armazenar a capacidade aproximada das tabelas personalizadas, uma mensagem de aviso será exibida ao usuário quando este efetuar logon.
- Os valores digitados nos recursos de **Configuração do Sistema CMS** da **Alocação de Armazenamento de Dados**, dos **Intervalos de Armazenamento** e dos **Códigos de Atividade da Chamada** afetarão diretamente o uso do espaço em disco. Verifique a **Alocação de Espaço Livre** quando esses recursos forem modificados.
- Os valores inseridos na janela **Alocação de Armazenamento de Dados** da **Administração da Previsão** também afetarão o espaço de armazenamento.

## Permissões

Para visualizar a janela **Alocação de Espaço Livre**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como visualizar a Alocação de Espaço Livre

Esta seção fornece o procedimento para visualização das informações de armazenamento e alocações do Servidor Dinâmico Informix (IDS) através da janela **Alocação de Espaço Livre**.

### Passos

Para visualizar o uso do armazenamento de dados da ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Alocação de Espaço Livre**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela de entrada **Alocação de Espaço Livre** para cada uma das ACDs:

   - **Nome da ACD** - O nome atribuído a essa ACD.
   - **Tamanho Alocado** - A quantidade de espaço necessária para armazenar os dados de acordo com as configurações existentes na janela **Alocação de Armazenamento de Dados**

- **Espaço utilizado até o momento** - A quantidade de dados armazenados no momento

A janela poderá levar alguns minutos para abrir, visto que o CMS irá calcular o espaço livre atual e outros valores do sistema antes que a janela possa ser exibida.

## Como visualizar o conteúdo da Alocação de Espaço Livre

Esta seção fornece o procedimento para visualização das alocações de cada entidade do centro de contatos em uma ACD.

### Passos

Para visualizar a quantidade de espaço de armazenamento utilizada pelas entidades do centro de contatos em uma ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Alocação de Espaço Livre**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela de entrada **Alocação de Espaço Livre**

   **Nota:**
   A janela poderá levar alguns minutos para abrir, visto que *CMS* irá calcular o espaço livre atual antes que a janela possa ser exibida.
4. No campo ACD, insira o nome ou o número da ACD que será visualizada.
5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Obter conteúdo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária mostrando a quantidade de dados utilizados por cada entidade do centro de contatos no momento.

# Como migrar dados CMS

Esta seção fornece os procedimentos a informações envolvidos na migração de dados de um dispositivo de backup criado com uma versão anterior do *CMS* e no banco de dados da nova versão do *CMS*.

Esta seção contém o seguinte tópico:


- Antes de começar na página 326
- Permissões na página 326
- Como migrar dados R3 na página 326

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a janela **Dados de Migração R3**:

- Tentar migrar os dados do **Agente** e da **Administração da Central de Atendimento** mais de uma vez pode causar erros graves e de difícil recuperação. A remigração dos dados de administração da ACD requer que uma segunda configuração do software do *CMS* seja executada.
- Para migrar dados do **Agente** e da **Administração da Central de Atendimento**, o *CMS* deverá estar no modo monousuário.
- A migração dos dados da administração do sistema não podem ser feitas em fases. A migração de algumas IDs de usuários efetuadas em um dado momento e a de outros usuários efetuada em outro momento resultará em dois grupos de dados separados. Somente um grupo de dados pode ser utilizado e não pode ser migrado para outro grupo.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para executar o processo **Dados de Migração R3**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como migrar dados R3

Esta seção fornece o procedimento para utilizar a **Dados de Migração R3** para mesclar dados criados com uma versão anterior do *CMS* com o banco de dados da versão atual.

### Passos

Para migrar dados R3 para a base de dados atual:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Dados de Migração R3**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dados de Migração R3**.

4. No campo **Nome do dispositivo:**, insira o nome do dispositivo de backup que contém os dados.

   Para listar todos os dispositivos do sistema, selecione a opção **Ações** > **Listar dispositivos**.

   **CUIDADO:**
   Caso escolha a opção **Dados da Administração do Sistema** nessa etapa, observe que essa migração só poderá ser executada uma vez. Uma segunda execução da migração desses dados pode corromper as tabelas de senha.

5. No grupo **Tipo de dados:**, selecione uma das três opções a seguir:

| Tipo de dados | Dados migrados |
|---|---|
| **Dados da Administração do Sistema (necessário um único usuário)** | Relatório de arquivos GEM (histórico)<br>Relatório de arquivos GEM (tempo real)<br>Configurações de atalho para o *CMS*<br>Usuários do *CMS*<br>Configurações da Agenda<br>Itens da Base de Dados<br>Dados hipotéticos para o produto de previsão<br>Configurações de acesso aos recursos, agendas, programações e tarefas associadas do subsistema Permissões do Usuário<br>Relatórios em tempo real e históricos customizados<br>Configurações de menu e interface para a interface terminal do *CMS*<br>Parâmetros de impressão para a impressora do *CMS* |

| Tipo de dados | Dados migrados |
|---|---|
| Dados do Agente/ Admin da Central de Atendimento (necessário um único usuário) | Perfis de ACD - Perfis de VDN<br>Rastreamento do agente - agentes sendo rastreados, dados do rastreamento<br>Agentes - turnos, grupos<br>Dicionário - sinônimos<br>Exceções - admin do agente, dados do enlace, rastreamento de chamada mal-intencionada, admin. do grupo, grupos, perfil do grupo, admin. do grupo de troncos, admin. do VDN, admin. do vetor<br>Permissões do usuário - acesso à ACD, acesso ao grupo/ especialidade, acesso aos grupos de troncos, acesso ao VDN, acesso ao vetor<br>Previsão - relatório do dia atual, configuração do dia atual, perfis de atendimento de chamadas, perfis de custos, alocação de armazenamento de dados, admin. do dia especial, status do gerenciador, perfis do grupo de troncos |
| Dados históricos | Exceções - dados do agente, acesso ao grupo, grupos de troncos, acesso ao grupo de troncos, dados do VDN, dados do vetor<br>Relatórios históricos — atividade do agente, logon/logoff do agente, dados diários do agente, dados diários de códigos de atividade da chamada, dados diários dos grupos, dados diários dos grupos de troncos, dados diários dos troncos, dados diários do VDN, dados diários do vetor, dados intra-hora do agente, dados intra-hora de logon-logoff do agente, dados intra-hora de códigos de atividade da chamada, dados intra-hora do grupo, dados intra-hora do grupo de troncos, dados intra-hora do tronco, dados intra-hora do VDN, dados intra-hora do vetor, dados mensais do agente, dados mensais de códigos de atividade da chamada, dados mensais do grupo, dados mensais do grupo de troncos, dados mensais do tronco, dados mensais do VDN, dados mensais do vetor, dados semanais do agente, dados semanais de códigos de atividade da chamada, dados semanais do grupo, dados semanais do grupo de troncos, dados semanais do tronco, dados semanais do VDN, dados semanais do vetor<br>Previsão - dados diários do grupo, dados diários do grupo de troncos, dados especiais do grupo do dia, dados de intervalo do grupo, dados de intervalo do grupo de troncos |

6. No campo **Data de término:**, insira a data na qual deseja registrar os dados para migração para o novo *CMS*. O processo de migração não faz a migração de dados coletados após a data especificada.

   Deixar esse campo em branco fará com que o programa faça a migração dos dados até a data registrada no dispositivo de backup pelo procedimento Backup de Manutenção do *CMS*.

7. No campo **Hora de término:**, insira a hora na qual deseja registrar os dados para migração para o novo *CMS*. O processo de migração não faz a migração de dados coletados após a data e a hora de término especificadas.

   Se esse campo ficar em branco, a hora de término padrão será **23:59**.

8. No grupo **Especificar ACD(s) para migração:**, selecione uma das opções a seguir:

   - **Todas as ACDs** - Os dados são migrados do dispositivo de backup para o disco rígido, uma ACD de cada vez. Os dados da ACD1 no dispositivo de backup serão utilizados para a ACD1 no novo *CMS*.
   - **Uma única ACD** - Os dados históricos são migrados do dispositivo de backup para o disco rígido das ACDs especificadas nos campos **de:** e **para:**.

     Por exemplo, para migrar os dados da ACD1 do dispositivo de backup para a ACD4 do novo *CMS*, coloque o valor **1** no campo **de:** e o valor **4** no campo **para:**.

9. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Executar**. O item de menu **Executar** aparecerá somente se as configurações da **Coleta de Dados** e do **Estado do CMS** forem apropriadas para o tipo de migração selecionada.

   O *CMS* iniciará o processo de migração. O campo **Status:** informará sobre o progresso da migração.

# Pseudo-ACDs

Uma pseudo-ACD corresponde a uma área criada no servidor CMS para armazenar dados da ACD dos quais já foi feito um backup anteriormente. Uma pseudo-ACD não é uma ACD real e não se comunica com qualquer sistema Communication Manager.

As pseudo-ACDs são utilizadas para armazenar dados que podem ser visualizados em relatórios. Isso pode ser útil nos seguintes cenários:

- Armazenamento de dados de um centro de contatos fora do local para geração de relatório junto com um *CMS* no local.
- Armazenamento de dados para arquivamento. Esses dados não poderão mais ser excluídos pelo recurso **Alocação de Armazenamento de Dados**, mas poderão ser utilizados para gerar relatórios de dados mais antigos para comparação com dados de ACDs mais recentes.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 330
- Permissões na página 331
- Como criar uma pseudo-ACD na página 332
- Como visualizar pseudo-ACDs na página 332

- Como excluir uma pseudo-ACD na página 333
- Como carregar dados da pseudo-ACD na página 333


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as pseudo-ACDs:

- Cada pseudo-ACD recebe um número de 9 a 26. Os números de 1 a 8 são reservados para oito ACDs reais conectadas ao servidor *CMS*.
- Para carregar os dados da pseudo-ACD, o servidor *CMS* deve possuir espaço livre suficiente disponível. Utilize a janela **Alocação de Espaço Livre** para ver a quantidade necessária de espaço para as ACDs existentes e a quantidade de espaço disponível para os dados da pseudo-ACD.
- Utilize a janela **Alocação de Armazenamento de Dados** para definir a quantidade de dados históricos que será armazenada para a pseudo-ACD. Insira os valores de armazenamento iguais ou maiores do que os utilizados na ACD que armazenou os dados originalmente.
- Utilize a janela **Intervalos de Armazenamento** para configurar os intervalos de armazenamento dos dados da pseudo-ACD para que correspondam ao tamanho do intervalo e às horas de coleta de dados da ACD da qual os dados foram coletados.
- O recurso Coleta de Dados pode ser executado quando forem feitas modificações na janela **Alocação de Armazenamento de Dados** ou **Intervalos de Armazenamento** para uma pseudo-ACD, mas o *CMS* deverá estar no modo monousuário.
- Se o recurso Previsão for adquirido separadamente da pseudo-ACD, os parâmetros de **Alocação de Armazenamento de Dados da Previsão** talvez precisem ser alterados para que corresponder aos parâmetros da pseudo-ACD. Essa não é a mesma janela de **Alocação de Armazenamento de Dados** normalmente utilizada no *CMS*.
- Para que os usuários possam acessar a pseudo-ACD, é necessário que possuam permissões atribuídas através da janela **Acesso à ACD** do subsistema **Permissões do Usuário**.
- Uma pseudo-ACD pode ter um nome atribuído a ela no Dicionário mesmo antes de ser criada.
- A criação de uma pseudo-ACD através do *Supervisor* enquanto os usuários estão conectado requer que os usuários efetuem logoff e, em seguida, efetuem logon novamente antes que possam ver a nova pseudo-ACD.
- Antes de excluir uma pseudo-ACD, desative as permissões para ela, para que não haja usuários trabalhando na mesma quando esta for excluída.
- O *CMS* não resume automaticamente os dados da pseudo-ACD.

- Os seguintes itens do menu estarão disponíveis quando uma pseudo-ACD for selecionada e as permissões apropriadas do usuário estiverem atribuídas:

| **Relatórios** | **Configuração do Sistema CMS** | **Manutenção** |
|---|---|---|
| Histórico | Estado do CMS | Estado do ACD |
| **Dicionário** | Coleta de Dados | Estado do Arquivamento |
| todos os itens do submenu | Alocações de Armazenamento de Dados | Efetuar Backup de Dados |
| **Previsão** | Sumarização de Dados | Dispositivos de Backup/Restauração |
| todos os itens do submenu | Alocação de Espaço Livre | Estado da Conexão |
| **Relatórios Customizados** | Carregar Pseudo-ACD | Administração de Impressora |
| todos os itens do submenu | Configuração da Pseudo-ACD | Restaurar Dados |
| **Permissões do Usuário** | Dados de Migração R3 | |
| todos os itens do submenu | Intervalos para Armazenamento | |
| | Configuração da Central | |

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar a janela **Configuração da Pseudo-ACD**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.
- Para adicionar ou excluir pseudo-ACDs, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

# Como criar uma pseudo-ACD

Esta seção fornece o procedimento para criar uma pseudo-ACD em um servidor *CMS*.

### Passos

Para criar uma pseudo-ACD em um servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Configuração da Pseudo-ACD**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração da Pseudo-ACD**.

4. No campo **ACD:**, insira o número ou o nome da pseudo-ACD. O número pode variar de 9 a 26. Esse campo requer que seja inserido um número, caso não haja um nome definido para a referida pseudo-ACD no Dicionário.
5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Adicionar**.

   O *CMS* criará a pseudo-ACD.

# Como visualizar pseudo-ACDs

Esta seção fornece o procedimento para listagem de pseudo-ACDs em um servidor *CMS*.

### Passos

Para listar pseudo-ACDs em um servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Configuração da pseudo-ACD**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração da Pseudo-ACD**.

4. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todas as ACDs. A barra de status exibirá o número total de pseudo-ACDs do servidor *CMS*. Somente as ACDs para as quais a ID do usuário possuir permissão de *leitura* serão exibidas.

# Como excluir uma pseudo-ACD

Esta seção fornece o procedimento para excluir uma pseudo-ACD de um servidor *CMS*.

### Passos

Para excluir uma pseudo-ACD de um servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Configuração da pseudo-ACD**.
3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração da Pseudo-ACD**.

4. No campo **ACD:**, insira o nome ou o número da pseudo-ACD que será excluída.
5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   A barra de status exibirá a ocorrência encontrada para a pseudo-ACD especificada, caso haja.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Excluir**.

   O *CMS* excluirá a pseudo-ACD, os dados e o espaço em disco associados à mesma. Quando a operação for concluída, o *Supervisor* exibirá uma mensagem de **Êxito** na barra de status.

# Como carregar dados da pseudo-ACD

Esta seção fornece o procedimento para carregar dados históricos arquivados de uma ACD existente em uma pseudo-ACD. Depois que a pseudo-ACD recebe os dados, os relatórios históricos podem ser executados com essas informações.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de carregar dados em uma pseudo-ACD:

- É necessário criar uma pseudo-ACD para que os dados sejam carregados na mesma.
- O carregamento de dados em uma pseudo-ACD requer os dados arquivados de uma ACD existente em um servidor *CMS*.
- Configure a pseudo-ACD como a ACD atual antes de tentar carregar dados na mesma.

- Visto que a pseudo-ACD aceita qualquer dado de um volume de backup os dados de um backup completo podem ser mais do que necessários. O carregamento de uma pseudo-ACD com backup completo cria a possibilidade da existência de problemas de espaço em disco. Para eliminar esse problema, execute um backup das **Tabelas Específicas** ao criar os dados da ACD para carregar em uma pseudo-ACD.
- O carregamento de uma pseudo-ACD com dados substitui automaticamente qualquer dado existente utilizado pela pseudo-ACD.
- O número de grupos/especialidades, agentes e outras entidades do centro de contatos é configurado para 0 (zero) para a pseudo-ACD quando ela é criada. Configure essas entidades para que correspondam à ACD que fornece os dados. Altere essas configurações através do recurso **Administração da Central de Atendimento**.
- Quando criada, uma nova pseudo-ACD possui parâmetros de armazenamento de dados históricos configurados para 0 (zero). Para carregar dados na pseudo-ACD, os parâmetros de armazenamento de dados históricos devem ser configurados para os mesmos da ACD da qual os dados foram arquivados, ou então para valores maiores. Altere essas configurações através da janela **Alocação de Armazenamento de Dados**.
- As definições de **Intervalos de Armazenamento** e **Coleta de Dados** da pseudo-ACD requerem configuração para que correspondam às definições da ACD que está fornecendo dados. Se essas definições estiverem incorretas, o carregamento dos dados na pseudo-ACD falhará.

## Permissões

Para carregar dados em uma pseudo-ACD, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso de **Configuração do Sistema CMS**.

## Passos

Para carregar um backup de dados em uma pseudo-ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. No campo **ACD:**, selecione a pseudo-ACD que receberá os dados.
3. Na lista **Operações:**, realce a opção **Carregar Dados da Pseudo-ACD**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Carregar Dados da Pseudo-ACD**.
5. No campo **Da ACD:**, insira o número da ACD utilizada para efetuar o backup de dados.
6. No campo **Nome do dispositivo:**, insira o nome do dispositivo que possui o volume de backup carregado.

   Para listar todos os dispositivos do servidor *CMS*, selecione a opção **Ações** > **Listar dispositivos** na barra de menu.

7. No campo **Data de início:**, insira a data que representa o primeiro dia dos dados históricos que serão carregados na pseudo-ACD. O *CMS* pesquisará o backup de dados dessa data que serve como ponto de início para o carregamento de dados.
8. No campo **Hora de início:**, insira a hora da **Data de início:** para a qual o *CMS* iniciará o carregamento de dados. O padrão é **12:00AM**.
9. No campo **Data de término:**, insira a última data de dados históricos que o *CMS* carregará na pseudo-ACD.
10. No campo **Hora de término:**, insira a hora da **Data de término:** para a qual o *CMS* irá interromper o carregamento de dados do backup de dados. O padrão é **12:00AM**.
11. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Executar**.

    O *CMS* iniciará o carregamento de dados do backup na pseudo-ACD. O campo **Status:** na parte superior da janela exibirá os eventos do processo de carregamento. O campo **Erros:** exibirá os problemas encontrados durante o processo de carregamento.

    O cancelamento do processo de carregamento antes da sua conclusão fará com que a pseudo-ACD fique com dados parciais.

# intervalos de armazenamento

A janela **Intervalos de Armazenamento** permite que sejam feitas alterações para o *CMS* o que afeta como e quando os dados do centro de contatos são armazenados.

É recomendável que essas configurações sejam efetuadas durante a instalação e que não sejam modificadas, pois as alterações subsequentes afetarão o armazenamento de dados e a cobertura dos dados dos relatórios.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 336
- Permissões na página 336
- Como visualizar as configurações do intervalo de armazenamento na página 336
- Como alterar o intervalo intra-hora na página 337
- Como alterar o fuso horário da central na página 338
- Como modificar as configurações da sumarização de dados na página 340

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a janela **Intervalos de Armazenamento**:

- O *CMS* deve estar no modo monousuário e a coleta de dados deve estar desativada antes que as modificações para essas configurações possam ser feitas.
- Não abra outra janela de **Intervalos de Armazenamento** se já houver uma sendo utilizada para alterar essas configurações. É possível que ocorra perda das tabelas de dados se várias janelas de **Intervalos de Armazenamento** forem utilizadas.
- Alocação de espaço livre, alocação de armazenamento de dados e intervalos de armazenamento vinculados Uma mudança nos intervalos de armazenamento pode requerer ajuste do armazenamento de dados ou das horas de armazenamento na janela **Alocação de Armazenamento de Dados**. Quanto maior a frequência de arquivamento de dados no CMS, mais espaço de armazenamento é exigido.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as configurações da janela **Intervalos de Armazenamento**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.
- Para modificar configurações da janela **Intervalos de Armazenamento**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *gravação* para o recurso **Configuração do Sistemas CMS**.

## Como visualizar as configurações do intervalo de armazenamento

Esta seção fornece o procedimento para visualizar as configurações do **Intervalo de Armazenamento** dos dados do centro de contatos.

### Passos

Para visualizar as configurações da janela **Intervalos de Armazenamento**:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Intervalos de Armazenamento**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD da qual as configurações serão visualizadas.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Intervalos de Armazenamento**.

## Como alterar o intervalo intra-hora

Esta seção fornece o procedimento para alterar a taxa em que o *CMS* arquiva dados no período de uma hora.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de alterar a configuração do intervalo intra-hora:

- A alteração do intervalo intra-hora pode resultar em um processo longo visto que o *CMS* deve fazer modificações em todos os dados coletados anteriormente.
- O aumento da frequência do intervalo intra-hora faz com que os dados do centro de contatos ocupem mais espaço de armazenamento. Esse procedimento pode exigir alterações no período de tempo em que o *CMS* armazena dados do centro de contatos. Para alterar o período de tempo em que os dados são armazenados, utilize a janela **Alocação de Armazenamento de Dados**.
- Execute um backup completo dos dados históricos antes de efetuar alterações no intervalo intra-hora ou na hora e data da coleta de dados. Após concluir as alterações, execute outro backup completo dos dados históricos.
- Os relatórios em Tempo real utilizam o intervalo intra-hora ao exibir dados. Os dados acumulados são redefinidos como zero no início de cada intervalo intra-hora.

### Passos

Para alterar a configuração do intervalo intra-hora:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Intervalos de Armazenamento**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD da qual o intervalo intra-hora será alterado.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Intervalos de Armazenamento**.

5. No grupo **intervalo intra-hora (Selecione um):**, selecione a opção da taxa em que o *CMS* arquivará dados do centro de contatos.

**CUIDADO:**
Não abra outra janela de **Intervalos de Armazenamento** e tente alterar outras configurações durante a etapa a seguir. Esse procedimento poderá acarretar a perda das tabelas do banco de dados.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   O *CMS* registrará a mudança na configuração e irá alterar todos os dados previamente registrados para que correspondam à configuração. Esse processo de atualização é longo e não deve ser interrompido. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

7. Reinicie a coleta de dados. Consulte a seção Como alterar o estado da coleta de dados na página 310 para obter informações sobre esse procedimento.

8. Retorne o *CMS* para o modo multiusuário. Consulte a seção Como alterar o estado do CMS na página 307 para obter informações sobre esse procedimento.

# Como alterar o fuso horário da central

Esta seção fornece o procedimento de alteração das configurações de fuso horário de uma ACD para que a mesma corresponda ao fuso horário do servidor *CMS*. Utilize esse recurso, caso queira que a barra de título do CMS mostre a hora determinada no CMS em vez da hora determinada na ACD principal. Se você não utilizar esse recurso, a barra de título do CMS exibirá automaticamente a hora da ACD principal.

Esse procedimento só é necessário para as configurações em que uma ACD possui fuso horário diferente do fuso horário do servidor *CMS*, e se você desejar que a barra de título exiba a hora do *CMS*.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de alterar o fuso horário de uma ACD:

- O *CMS* deve estar no modo monousuário e a coleta de dados deve estar desativada antes que as modificações para essas configurações possam ser feitas.
- Se uma ACD estiver conectada a um servidor *CMS* com o mesmo fuso horário, o campo **Offset do Fuso Horário da central:** deverá estar configurado para `0`.
- Esse procedimento *não* efetua a impressão de data/hora em transações dos relatórios do *CMS*, relatórios em tempo real e históricos.
- Esse procedimento *não* efetua o agendamento de tabela horária para tabelas horárias configuradas para serem executadas em horários locais de uma ACD específica.

## Passos

Para alterar o offset do fuso horário de uma ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Intervalos de Armazenamento**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD que terá o offset do fuso horário alterado.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Intervalos de Armazenamento**.

5. No campo **Offset do Fuso Horário da central (-23 a +23):**, digite o número de horas para conversão do fuso horário da ACD para que o mesmo corresponda ao fuso horário do servidor *CMS*.

   Se a hora da ACD estiver adiantada da hora do *CMS*, será necessário inserir um sinal de mais (**+**) seguido do número de horas em que a ACD está adiantada. Se a hora da ACD estiver atrasada da hora do *CMS*, será necessário inserir um sinal de menos (**-**) seguido do número de horas em que a ACD está atrasada.

   Por exemplo, se a ACD principal estiver na cidade de Nova Iorque e o servidor *CMS* estiver em Los Angeles, digite o valor **+3**, pois a hora da ACD estará 3 horas adiantada da hora do *CMS*. O offset do fuso horário não afeta as impressões de data/hora em transações utilizadas com dados históricos.

6. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

   O *CMS* ajustará a configuração da hora da ACD pelo valor especificado. A barra de status exibirá uma mensagem de **Êxito** quando a operação for concluída.

**Nota:**

A hora do CMS será convertida para a hora Unix se o enlace para a ACD que for designada como a hora principal, parar de funcionar. Mesmo que o enlace comece a funcionar normalmente, a única maneira de o CMS retornar novamente para a hora principal será executando uma das seguintes ações:

- Desativar o CMS e, em seguida, ativá-lo novamente
- Reiniciar o servidor

7. Reinicie a coleta de dados. Consulte a seção Como alterar o estado da coleta de dados na página 310 para obter informações sobre esse procedimento.
8. Retorne o *CMS* para o modo multiusuário. Consulte a seção Como alterar o estado do CMS na página 307 para obter informações sobre esse procedimento.

# Como modificar as configurações da sumarização de dados

Esta seção fornece o procedimento para modificar os horários e os dias em que os dados do centro de contatos são registrados e resumidos.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar as configurações de sumarização de dados:

- O *CMS* deve estar no modo monousuário e a coleta de dados deve estar desativada antes que as modificações para essas configurações possam ser feitas.
- Execute um backup completo dos dados históricos antes de efetuar alterações nos horários ou datas da coleta de dados. Após concluir as alterações, execute outro backup completo dos dados históricos.
- Quando um relatório semanal é solicitado, os dados inseridos devem corresponder ao dia da semana especificado no campo **Dia de início da semana**.

**CUIDADO:**
Não abra outra janela de **Intervalos de Armazenamento** e tente alterar outras configurações enquanto estiver modificando essas configurações. Esse procedimento poderá acarretar a perda das tabelas do banco de dados.

## Passos

Para modificar as configurações de data e hora do *CMS* para a sumarização de dados:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Intervalos de Armazenamento**.
3. No campo **ACD:**, selecione a ACD que terá as configurações de sumarização de dados alteradas.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Intervalos de Armazenamento**.
5. No campo **Hora da sumarização de dados:**, insira a hora em que o *CMS* deverá resumir os dados do dia, da semana e do mês anterior. A hora deve ser inserida em um dos seguintes formatos:
   - HH:MM PM - Por exemplo, `12:35 AM`

- Formato de 24 horas - Por exemplo, **00:35**

Se você não quiser mudar esse campo, pule essa etapa e siga para a próxima.

A hora inserida nesse campo deverá ser igual ou maior a hora do intervalo intra-hora para que o *CMS* possa concluir o arquivamento de dados. A hora padrão desse campo é **12:35 AM**.

Os resumos semanais são iniciados no dia seguinte ao especificado no campo **Dia de término da semana**. Resumos mensais são iniciados no primeiro dia do mês seguinte. Por exemplo, o resumo mensal de janeiro é feito no primeiro dia de fevereiro.

Para executar a sumarização de dados do dia para o qual os dados foram coletados, o campo **Hora da sumarização de dados:** deverá estar configurado para 15 minutos após a **Hora de término do dia** e antes da meia-noite. Por exemplo, o campo **Hora da sumarização de dados:** pode ser configurado para **11:59 PM** ou **23:59**. Isso exigirá que o campo **Hora de término do dia:** esteja configurado para **11:44 PM** ou **23:44**.

6. No grupo **Dia de início da semana (Selecione um):**, selecione o dia que representa o início da semana de trabalho para o centro de contatos.

   Se você não quiser mudar esse campo, pule essa etapa e siga para a próxima.

   O valor padrão desse campo é **Domingo**.

7. No grupo **Dia de término da semana (Selecione um):**, selecione o dia que representa o término da semana de trabalho para o centro de contatos.

   Se você não quiser mudar esse campo, pule essa etapa e siga para a próxima.

   O valor padrão desse campo é **Sábado**. Os dados até o final do dia de término são coletados e incluídos no resumo semanal.

   Quando o dia de início ou de término da semana é alterado, os dados do antigo dia de início até o novo dia de término da semana são arquivados.

   Se possível, efetue as alterações no **Dia de início da semana** e **Dia de término da semana** depois que o *CMS* executar o arquivamento semanal. Essa alteração não é permitida para uma semana de sete dias. Quando o dia de início e de término da semana forem alterados, a semana atual irá conter o item de dados, **INCOMPLETO**, para indicar que os dados dessa semana são peculiares visto que a definição da semana foi alterada.

   Se o **Dia de início da semana** e o **Dia de término da semana** forem idênticos, os dados de somente um dia serão coletados para a referida semana.

8. No campo **Hora de início do dia:**, insira a hora em que a coleta de dados deverá iniciar. Insira a hora em um dos seguintes formatos:

   - HH:MM PM - Por exemplo, **12:00 AM**
   - Formato de 24 horas - Por exemplo, **0:00**

   Se você não quiser mudar esse campo, pule essa etapa e siga para a próxima.

   O valor padrão desse campo é **12:00 AM** (meia-noite).

9. No campo **Hora de término do dia:**, insira a hora em que a coleta de dados deverá ser interrompida. Insira a hora em um dos formatos especificados na etapa anterior.

   Se você não quiser mudar esse campo, pule essa etapa e siga para a próxima.

   O valor padrão desse campo é **11:59 PM**. Os dados são coletados até o fim do minuto especificado.

   Não insira nesse campo a mesma hora que a inserida no campo **Hora de início do dia:**. Isso fará com que os dados sejam coletados por apenas um minuto por dia.

10. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Modificar**.

    O *CMS* atualizará os parâmetros da sumarização de dados conforme especificado. Uma mensagem de **Êxito** aparecerá na barra de status quando o *CMS* concluir a operação.

11. Reinicie a coleta de dados. Consulte a seção Como alterar o estado da coleta de dados na página 310 para obter informações sobre esse procedimento.

12. Retorne o *CMS* para o modo multiusuário. Consulte a seção Como alterar o estado do CMS na página 307 para obter informações sobre esse procedimento.

# Configuração da central

Utilize a janela **Configuração da Central** para visualizar as seguintes informações:

- Informações de configuração do Communication Manager - nome da ACD, versão e recursos ativados, como Vetorização de Chamadas, Chamada Interativa e Seleção de Agentes Especializados (EAS)
- Informações do software do *CMS* - lançamento, versão e carregamento
- Valores do temporizador de chamada virtual abandonada

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 343
- Permissões na página 343
- Como visualizar dados da configuração da central na página 343
- Como listar todos os dados de configuração da central na página 344

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a janela **Configuração da Central**:

- A janela **Configuração da Central** pode exibir somente ACDs reais. AS pseudo-ACDs não são suportadas.
- Essa janela só pode ser utilizada para visualizar informações. Não é possível efetuar modificações na ACD através do *Supervisor*.
- O temporizador de chamada virtual abandonada é utilizado para determinar quais chamadas são contadas como chamadas abandonadas em vez de como chamada ACD. Se a chamada durar menos do que o número de segundos especificado, o sistema Communication Manager irá considerá-la como uma chamada abandonada. O recurso é útil em áreas nas quais a central pública não fornece supervisão de desconexão de troncos.
- Para exibir o nome de uma ACD na janela **Configuração da Central**, a mesma deverá possuir um nome atribuído a ela no Dicionário. Consulte a seção Como adicionar um nome de ACD na página 50 para obter mais informações sobre esse procedimento.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar ACDs na janela **Configuração da Central**, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o recurso **Configuração do Sistema CMS**.

## Como visualizar dados da configuração da central

Esta seção fornece o procedimento para visualização das informações de configuração de uma ACD.

### Passos

Para visualizar as definições de configuração de uma ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.
2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Configuração da Central**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração Central**.

4. No campo **ACD:**, insira o nome ou o número da ACD que será exibida.

   Para retornar todas as ACDs da pesquisa para que você possa alternar entre elas nessa caixa de diálogo, deixe esse campo em branco e siga para a próxima etapa.

5. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Localizar**.

   o *Supervisor* exibirá as informações de configuração da ACD especificada. Se mais de uma ocorrência for encontrada, utilize os itens **Próximo** e **Anterior** do menu **Ações** para alternar entre elas.

## Como listar todos os dados de configuração da central

Esta seção fornece o procedimento para visualização das informações de configuração de todas as ACDs.

### Passos

Para visualizar as definições de configuração de todas ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Configuração do Sistema...**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração do Sistema CMS**.

2. Na lista **Operações:**, realce a opção **Configuração da Central**.

3. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Configuração Central**.

4. Na barra de menu, selecione a opção **Ações** > **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá uma janela secundária listando todas as ACDs e as configurações associadas à mesma.

# Capítulo 11: Manutenção do CMS

A manutenção de um servidor *CMS* consiste em tarefas de rotina como execução de backup de dados, verificação do status da conexão do *CMS* com a central e visualização do registro de erros da manutenção.

O menu **Manutenção** permite executar as seguintes tarefas:

- Iniciar backups e restaurações do *CMS*
- Atribuir um nome e uma descrição ao nome do caminho completo de um dispositivo utilizado para efetuar backups de dados
- Atribuir nomes e opções de impressoras
- Monitorar o enlace de dados entre a central e o servidor *CMS*
- Visualizar o status da medida de uma ACD particular
- Visualizar o Registro de Erros da Manutenção
- Exibir status do arquivamento

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 346
- Status da ACD na página 346
- Status do arquivamento na página 350
- Dispositivos de backup/restauração na página 353
- Backup de Dados na página 356
- Como restaurar dados na página 379
- Recomendação para reiniciar o servidor CMS na página 383
- Status da conexão na página 384
- Como administrar uma impressora na página 387
- Relatórios de manutenção na página 391
- Janela Depuração Avançada na página 426

# Antes de começar

Se um Grupo de ACDs for selecionado como a ACD atual na janela **Manutenção**, somente as operações válidas para o Grupo de ACDs aparecerão na lista **Operações:**.

# Status da ACD

A janela **Status da ACD** exibe as informações sobre a ACD atual selecionada, incluindo o número de grupos ou especialidades, agentes conectados, grupos de troncos, troncos, VDNs, vetores (se a sua empresa tiver adquirido o recurso Vetorização de Chamadas) e grupos medidos. Você também pode utilizar a janela de status da ACD para solicitar um conjunto completo de programações de uma ACD específica. A janela de status da ACD terá uma aparência diferente se a sua central possuir o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS).

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 346
- Permissões na página 347
- Como visualizar o status da ACD na página 347
- Como listar o status da ACD na página 348
- Descrição da janela Status da ACD - com EAS na página 348
- Descrição da janela Status da ACD - sem EAS na página 349
- Como solicitar programações da ACD na página 349


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de visualizar o status de uma ACD através do subsistema Manutenção:

- O enlace deve estar ativo entre o sistema Communication Manager e o *CMS*, caso você queira visualizar o status ou solicitar programações de uma ACD específica.
- A coleta de dados deve estar ativada para a ACD específica para as programações solicitadas.
- Os dados serão perdidos durante uma recarga de programação. Uma janela de confirmação perguntará se você deseja continuar.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar a janela **Status da ACD**, será necessário possuir a permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção**.
- Para solicitar programações, será necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema **Manutenção**.

## Como visualizar o status da ACD

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Realce a opção **Status da ACD** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da ACD**.

   Se o seu sistema Communication Manager não possuir o recurso EAS, o *Supervisor* exibirá a seguinte janela:

   Se o seu sistema Communication Manager possuir o recurso EAS, o *Supervisor* exibirá a seguinte janela:

   Para obter informações adicionais sobre os campos da janela **Status da ACD**, consulte as seções Descrição da janela Status da ACD - com EAS na página 348 e Descrição da janela Status da ACD - sem EAS na página 349.
5. Execute uma das etapas a seguir para inserir informações no campo **ACD(s):**:
   - Insira o nome ou número da ACD diretamente no campo.
   - Utilize a lista de históricos para selecionar uma ACD.
   - Utilize o botão Procurar para selecionar uma ACD.

   **Nota:**
   Você também pode selecionar um Grupo de ACDs que retornará todos os membros desse grupo.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da ACD** da ACD selecionada.

   Se você tiver selecionado um Grupo de ACDs, o primeiro membro do grupo será exibido. Visualize outras ACDs membros utilizando os botões **Próximo** e **Anterior**.

# Como listar o status da ACD

Para listar o status de todas as ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Realce a opção **Status da ACD** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da ACD**.
5. No menu **Editar**, selecione a opção **Apagar tudo**.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da ACD - Listar Tudo**.

# Descrição da janela Status da ACD - com EAS

## Descrição dos campos

A tabela a seguir fornece a descrição dos campos da janela **Status da ACD** em que o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS) está instalado:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Especialidades | As especialidades medidas pelo *CMS*. |
| Membros da especialidade em uso | Os pares de agentes/especialidades conectados no momento em que a janela **Status da ACD** foi aberta. |
| Grupos de troncos | Os grupos de troncos medidos pelo *CMS*. |
| Troncos | Os troncos medidos pelo *CMS*. OS troncos que não forem medidos não serão incluídos. |
| VDNs | Os VDNs medidos na ACD selecionada. |
| Vetores | Os vetores disponíveis para uso na ACD selecionada. |
| Erros | Os erros encontrados pela ACD. |

# Descrição da janela Status da ACD - sem EAS

### Descrição dos campos

A tabela a seguir fornece a descrição dos campos da janela **Status da ACD** em que o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS) não está instalado:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| O CMS está medindo | O valor atual de cada um dos seguintes itens. |
| Grupos | Os grupos medidos pelo *CMS*. |
| Total de membros do grupo | Os pares de agentes/grupos conectados no momento em que a janela **Status da ACD** foi aberta. |
| Grupos de troncos | Os grupos de troncos medidos pelo *CMS*. |
| Troncos | Os troncos medidos pelo *CMS*. OS troncos que não forem medidos não serão incluídos. |
| VDNs | Os VDNs medidos na ACD. |
| Vetores | Os vetores disponíveis para uso na ACD selecionada. |
| Grupos medidos | O número de grupos medidos em uma ACD selecionada. |
| Erros | Os erros encontrados pela ACD. |

# Como solicitar programações da ACD

A solicitação de programação da ACD é utilizada para sincronizar manualmente as entidades medidas do centro de contatos de uma ACD para o servidor *CMS*.

**Importante:**
Essa funcionalidade está disponível para as centrais Generic 2 e System 85 e não é mais necessária quando o servidor *CMS* está conectado a um sistema Communication Manager. As programações de ACD são transferidas por download automaticamente quando as alterações são feitas para as entidades medidas do centro de contatos.

**Importante:**
Se você solicitar uma programação de ACD, a transferência de dados do centro de contatos será interrompida no sistema Communication Manager e isso poderá resultar na geração de relatórios imprecisos.

# Status do arquivamento

Utilize a janela **Status do Arquivamento** para exibir o status, a data e a hora do último arquivamento para os dados do intervalo, diários, semanais e mensais. Essas informações podem ajudá-lo a decidir quando desativar a coleta de dados ou alterar os horários de arquivamento para minimizar a perda de dados.

Essas informações podem ajudá-lo a decidir quando desativar a coleta de dados ou alterar os horários de arquivamento sem a perda de dados.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 350
- Permissões na página 350
- Como visualizar o status do arquivamento de uma única ACD na página 351
- Como visualizar o status do arquivamento de todas as ACDs na página 351
- Descrição da janela Status do Arquivamento- Listar Tudo na página 352


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com a janela **Status do Arquivamento**:

- O **Arquivamento** indica que o *CMS* está armazenando dados do intervalo, diários, semanais e mensais nas tabelas apropriadas do banco de dados.
- As três indicações de status do arquivamento são:
  - **Concluído** - O último arquivamento foi concluído
  - **Em execução** - O arquivamento está sendo executado no momento
  - **Não executado** - O arquivamento não foi executado

## Permissões

É necessária a permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção** para visualizar a janela **Status do Arquivamento**.

# Como visualizar o status do arquivamento de uma única ACD

### Etapas

Para visualizar o status do arquivamento de uma única ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Status do Arquivamento** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Arquivamento**.

5. Execute uma das etapas a seguir para inserir informações no campo **ACD(s):**:
   - Insira o nome ou número da ACD diretamente no campo.
   - Utilize a lista de históricos para selecionar uma ACD.
   - Utilize o botão Procurar para selecionar uma ACD.
6. Nas caixas de seleção **Tipo de arquivamento (Selecione o tipo que deseja):**, apague os arquivamento que não deseja visualizar. Se você desejar visualizar todos os tipos de arquivamento, deixe as caixas de seleção como estão e siga para a próxima etapa.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Arquivamento - Listar Tudo**.

   Para obter informações mais detalhadas sobre a janela **Status do Arquivamento - Listar Tudo**, consulte a seção Descrição da janela Status do Arquivamento- Listar Tudo na página 352.

**Nota:**

Também é possível visualizar o status do arquivamento de todos os membros de um único Grupo de ACDs utilizando esse procedimento. Em vez do nome ou número de uma única ACD, insira o nome ou o número do Grupo de ACDs no campo **ACD:**.

# Como visualizar o status do arquivamento de todas as ACDs

### Etapas

Como visualizar o status do arquivamento de todas as ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Status do Arquivamento** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Arquivamento**.
5. Se o campo **ACD(s):** não estiver vazio; vá até o menu **Editar** e selecione a opção **Apagar tudo**.
6. Selecione os tipos de arquivamento que deseja visualizar nas caixas de seleção **Tipo de arquivamento:**.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status do Arquivamento - Listar Tudo**.

   Para obter informações mais detalhadas sobre a janela **Status do Arquivamento - Listar Tudo**, consulte a seção Descrição da janela Status do Arquivamento- Listar Tudo na página 352.

# Descrição da janela Status do Arquivamento- Listar Tudo

## Descrição dos campos

A tabela a seguir lista os campos e as descrições associadas a eles da janela **Status do Arquivamento - Listar Tudo**:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Estado | O status do arquivamento da ACD |
| Data | A data do último arquivamento concluído para a ACD. |
| Hora | A hora do último arquivamento concluído para a ACD. |
| Próximo agendamento | A data e a hora do próximo arquivamento agendado.<br>As datas e os horários não aparecerão para o arquivamento de **Intervalo**. Os arquivamentos de **Intervalo** ocorrerão no final de cada intervalo: 15, 30 ou 60 minutos. |

# Dispositivos de backup/restauração

Utilize a janela **Dispositivos de Backup/Restauração** para atribuir um nome e uma descrição ao nome do caminho completo de um dispositivo. O nome do dispositivo é utilizado para efetuar backup de dados, migração de dados, restauração de dados e para carregar uma pseudo-ACD. O menu do dispositivo de manutenção exibe agora as opções "Fita" e "Outro" como Tipo de Dispositivo para que o usuário escolha "fita" como um dispositivo de backup/restauração ou "outro", incluindo dispositivo de armazenamento USB e sistema de arquivo montado de rede.

O recurso *Backup de LAN* do CMS não está disponível através da interface do *Supervisor*. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte o *Guia do Usuário de Backup de LAN do Call Management System da Avaya*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 353
- Como visualizar um dispositivo de backup/restauração na página 353
- Como listar todos os dispositivos de backup/restauração na página 354
- Como adicionar um dispositivo de backup/restauração na página 354
- Como modificar um dispositivo de backup/restauração na página 355
- Como excluir um dispositivo de backup/restauração na página 356


## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- É necessária a permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção** para visualizar a janela **Dispositivos de Backup/Restauração**.
- É necessária a permissão de *gravação* para o subsistema **Manutenção** para adicionar, excluir ou modificar dispositivos de backup/restauração.

## Como visualizar um dispositivo de backup/restauração

Para visualizar um dispositivo de backup/restauração:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.

3. Selecione a opção **Dispositivos de Backup/Restauração** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dispositivos de Backup/Restauração**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* exibirá as informações do primeiro dispositivo.
6. Se mais de uma ocorrência for encontrada, vá para o menu **Ações** e selecione a opção **Próximo**. Repita essa etapa até que todos os dispositivos tenham sido exibidos.

## Como listar todos os dispositivos de backup/restauração

Para listar todos os dispositivos de backup/restauração definidos no servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Dispositivos de Backup/Restauração** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dispositivos de Backup/Restauração**.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar tudo**.

   O *Supervisor* uma lista de todos os dispositivos.

## Como adicionar um dispositivo de backup/restauração

Para adicionar um dispositivo de backup/restauração ao servidor CMS:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Dispositivos de Backup/Restauração** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dispositivos de Backup/Restauração**.
5. No campo **Nome do dispositivo:**, insira o nome do dispositivo de backup/restauração.

   Se você quiser se referir ao seu dispositivo de backup/restauração como ddrive1, insiro o nome **`ddrive1`** no campo **Nome do dispositivo:**.

6. No campo **Caminho:**, insira o caminho completo do sistema Solaris para acessar o dispositivo.

   Consulte a seção *Como acessar dispositivos* no seu *Guia do Administrador do Sistema Solaris* para obter mais informações sobre dispositivos e caminhos. Se o tipo de dispositivo for "Outro", o caminho do mesmo no sistema não poderá estar localizado no disco do CMS. Além disso, o dispositivo de armazenamento USB ou rede deverá estar montado.

7. No campo **Descrição:**, insira as informações adicionais para ajudar na identificação do dispositivo.
8. O campo **Tipo de dispositivo** agora possui as opções de "Fita" e "Outro"**.** O tipo de dispositivo "Fita" inclui todas as unidades de fita suportadas no momento. A opção "Outro" inclui os dispositivos de backup do tipo USB e rede.
9. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

   O dispositivo será definido através do *CMS* e poderá ser utilizado para operações de backup e restauração.

## Como modificar um dispositivo de backup/restauração

Para modificar um dispositivo de backup/restauração do servidor CMS:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Dispositivos de Backup/Restauração** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dispositivos de Backup/Restauração**.

5. Execute um dos procedimentos a seguir para selecionar o dispositivo de backup/restauração correto:
   - Se você souber o nome do dispositivo, insira-o no campo **Nome do dispositivo:** e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.
   - Caso não saiba o nome do dispositivo, execute as etapas a seguir:
     1. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
     2. Se mais de uma ocorrência for encontrada, selecione a opção **Ações** > **Próximo**. Repita essa etapa até que o dispositivo que você deseja modificar seja exibido na caixa de diálogo.
6. Insira as novas informações nos campos que necessitam de modificação.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

   As alterações feitas na definição do dispositivo serão salvas.

## Como excluir um dispositivo de backup/restauração

Para excluir a definição de um dispositivo de backup/restauração do servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Dispositivos de Backup/Restauração** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Dispositivos de Backup/Restauração**.

5. Execute um dos procedimentos a seguir para selecionar o dispositivo de backup/restauração correto:
   - Se você souber o nome do dispositivo, insira-o no campo **Nome do dispositivo:** e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.
   - Caso não saiba o nome do dispositivo, execute as etapas a seguir:
     1. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
     2. Se mais de uma ocorrência for encontrada, vá para o menu **Ações** e selecione a opção **Próximo**. Repita essa etapa até que o dispositivo que você deseja excluir seja exibido na caixa de diálogo.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   A definição do dispositivo de backup/restauração será excluída do servidor *CMS*.

# Backup de Dados

Existem dois tipos de backup de dados disponíveis através do *CMS*, CMSADM e Manutenção. O Avaya CMS pode efetuar o backup e a restauração enquanto a coleta de dados permanece ativada. Esse recurso ajuda a minimizar a perda de dados. No entanto, uma vez que o backup da CMSADM é iniciado, os novos logons efetuados através da interface ASCII, do Supervisor do Avaya CMS e do Avaya Visual Vectors serão bloqueados. Uma restauração de manutenção dos dados da Administração do Sistema do CMS ou dos dados da Administração da ACD requer que o Avaya CMS esteja no modo monousuário.

O recurso *Backup de LAN* do CMS não está disponível através da interface do *Supervisor*. Para obter mais informações sobre esse recurso, consulte o *Guia do Usuário de Backup de LAN do Call Management System da Avaya*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- backup da CMSADM na página 357
- Backup de manutenção na página 358
- Unidades de fita e cartuchos na página 358
- Dispositivos USB/network de backup/restauração na página 358
- Fatores a serem considerados aos efetuar backup ou restauração dos dados na página 359
- Como adicionar uma Tabela Horária de Backup de Manutenção Completo a uma ACD na página 364
- Como executar um backup da CMSADM na página 366
- Como executar um backup de manutenção na página 369
- Descrição da janela Efetuar Backup de Dados na página 371
- Mensagens de erros de backup comuns na página 374
- Como classificar o volume de backup na página 374
- Kit de recuperação na página 375
- Backup binário do banco de dados para uma fita na página 376
- Backup binário do banco de dados para um dispositivo de rede na página 378


## backup da CMSADM

O backup da CMSADM salva todos os dados do sistema do computador em uma fita ou em outro dispositivo, como USB ou rede.

O backup da CMSADM inclui os seguintes dados:

- Arquivos e programas do sistema Solaris
- Programas do *CMS*
- Dados do cliente não *CMS* localizados no computador

O backup da CMSADM *não* salvará as tabelas do banco de dados do *CMS*. Para obter uma recuperação completa dos dados, será necessário efetuar os backups da CMSADM e de manutenção.

Esse tipo de backup é realizado somente através da interface ASCII do *CMS*. Não há interface do *Supervisor* disponível para esse tipo de backup.

## Backup de manutenção

Os backups de manutenção são utilizados para arquivar e restaurar dados do *CMS*. Se você não tiver feito um backup, os dados serão perdidos e não será possível recuperá-los do evento do sistema ou da falha do disco. A frequência dos backups é determinada pela quantidade de dados que o centro de contatos está disposto a perder.

Através do *Supervisor*, é possível utilizar a operação Efetuar Backup de Dados da janela **Manutenção** para executar backups completos e incrementais de dados históricos e da administração do *CMS*.

## Unidades de fita e cartuchos

A tabela a seguir lista os modelos de unidades de fita que são suportados:

| Unidade de fita | Descrição da fita |
|---|---|
| DAT 72 | Cartucho DAT 4mm 36/ 72GB 170 metros compatível com DDS |
| LTO-4 | Cartucho LTO 12,65 mm 800 GB 820 metros |

## Dispositivos USB/network de backup/restauração

A tela que contém **os dispositivos de Manutenção: Backup/Restauração** agora exibe as opções "Fita" e "Outro" para o usuário no campo **Tipo de Dispositivo**. A opção "Outro" pode ser um dispositivo de armazenamento USB ou rede, e não inclui um local no disco do CMS em si. Se o dispositivo escolhido para um Backup de Manutenção do CMS for do tipo "Outro", o arquivo de backup será denominado de acordo com a convenção da etiqueta da fita. Esse arquivo é um arquivo compactado. O backup da CMSADM também pode ser executado nos dispositivos USB ou rede. O arquivo de backup gerado pelo backup da CMSADM é rotulado com uma única etiqueta que inclui a data, hora e o nome da máquina, e não é compactado.

# Fatores a serem considerados aos efetuar backup ou restauração dos dados

A Avaya recomenda que seja feito o backup dos dados do sistema do CMS mensalmente e dos dados da ACD do CMS diariamente. Se você estiver utilizando fita, as fitas de backup deverão ser armazenadas em local seguro, ser facilmente recuperadas, corretamente rotuladas e substituídas quando estiverem gastas. A execução dos backups do sistema não afetará mais os serviços, mas os backups causarão impacto no desempenho do sistema CMS. É recomendável que os backups sejam executados quando a atividade do sistema CMS estiver baixa.

Esta seção apresenta diversos fatores que causarão impacto no tempo necessário para efetuar backup ou restaurar dados e apresenta as opções para reduzir o tempo de backup e restauração.

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- Fatores que causam impacto no tempo de backup e restauração na página 359
- Como reduzir o tempo de backup e restauração de fitas na página 360
- Alternar métodos de backup e restauração de dados na página 361
- Como determinar o tempo de duração de um Backup de Manutenção completo do CMS R16 padrão para uma fita na página 362
- Como restaurar ou migrar de um dispositivo que não seja uma fita na página 362


## Fatores que causam impacto no tempo de backup e restauração

A quantidade de tempo necessária para efetuar backup ou restaurar dados depende dos seguintes fatores:

- Quantidade de dados - Um aumento na quantidade de dados causará o aumento do tempo necessário para efetuar backup ou restaurar dados. Alguns fatores que aumentarão a quantidade de dados que estão sendo armazenados são:
  - O número de itens que estão sendo medidos - Mais dados serão gerados se forem medidos 100.000 pares de especialidade do agente em vez de 10.000.
  - O número de informações diárias armazenadas - Quanto maior o tempo de armazenamento de dados, maior a quantidade de dados que terá que ser restaurada e a quantidade de dados para os quais deverá ser feito backup. Quando o sistema CMS atinge um limiar pré-determinado para armazenamento de dados, o registro mais antigo é excluído para que o registro mais recente possa ser armazenado. O dobro da quantidade de dados será armazenado se o armazenamento de dados for configurado para 62 dias em vez de 31 dias.
  - O tamanho do intervalo - Intervalos mais curtos geram mais dados. Um intervalo de 15 minutos irá gerar, de forma significativa, mais dados do que um intervalo de 60 minutos.

- O carregamento do sistema - Os processos que consomem uma grande quantidade de recursos do sistema deixarão o sistema CMS mais lento. O backup de dados consome uma grande quantidade de recursos do sistema. Os processos adicionais que consomem uma grande quantidade de recursos do sistema são:
  - A execução de relatórios - A execução de um único relatório grande ou de vários pequenos consumirá uma grande quantidade de recursos do sistema.
  - O arquivamento de dados - O arquivamento de uma grande quantidade de dados utilizará também uma grande quantidade de recursos do sistema.
- A necessidade de mudar manualmente as fitas de backup - Se a quantidade dados exceder a capacidade de uma única fita de backup, o sistema deverá ser monitorado e as fitas adicionais deverão ser carregadas manualmente. O backup ou a restauração de dados não será concluída a menos que alguém carregue fitas no dispositivo de fitas conforme necessário.
- O dispositivo para o qual está sendo feito backup. Se você estiver fazendo backup de um dispositivo de armazenamento USB ou de um diretório de rede montado, o tempo de backup será maior do que para o dispositivo de fita LTO. Você pode considerar uma estratégia de backup do seguinte tipo:
  - A execução de backups completos em somente um dia da semana
  - A execução de backups incrementais em outros três ou quatro dias da semana

    Por exemplo, você pode querer executar um backup completo nas noites de sábado e executar os backups incrementais às segundas-feiras, quartas-feiras e sextas-feiras.

## Como reduzir o tempo de backup e restauração de fitas

Caso as etapas para otimizar o tempo de backup e restauração do CMS não sejam executadas, o usuário começara a ter problemas de desempenho com o sistema. O desempenho do sistema CMS cairá se o backup continuar sendo executado quando a atividade do centro de contatos aumentar. Com as capacidades aumentadas do CMS agora disponíveis, os backups e restaurações do CMS poderão demorar bem mais para serem concluídos do que antes.

Devido ao aumento dos limites de capacidade e à diminuição das restrições do banco de dados, o tempo do backup de manutenção pode ser maior com o CMS R16 do que com as versões anteriores. Em alguns casos o aumento de tempo poderá ser inaceitável para os clientes. Em raros casos extremos, os backups de manutenção poderão durar mais de 24 horas.

Para reduzir o tempo necessário para efetuar backup e restauração dos dados, você pode:

- Selecionar o tempo máximo de intervalo que atenderá às suas necessidades de coleta de dados.
- Selecionar o tempo mínimo de armazenamento de dados que atenderá às suas necessidades de coleta de dados de todas as tabelas de banco de dados de históricos.
- Executar relatórios quando o sistema CMS não estiver ativamente efetuando backup ou restauração de dados.

- Agendar cada ACD para efetuar backup em um horário diferente.
- Agendar backups de rotina para que ocorram em horários diferentes do arquivamento de dados.
- Agendar backups de rotina para que ocorram quando a atividade do sistema CMS estiver baixa.
- Utilizar um novo backup binário fornecido com o CMS R16.
- Reduzir a quantidade de dados armazenados para que seja necessária somente uma fita de backup para armazenar os dados.
- Atualizar o sistema CMS para uma plataforma de hardware mais potente ou adicionar memórias adicionais e CPUs.

## Alternar métodos de backup e restauração de dados

### Backup de LAN

Se você precisar de um processo de capacidade maior para efetuar backup e restauração de dados, talvez você queira utilizar o recurso de Backup de LAN do Avaya CMS. O recurso de Backup de LAN do Avaya CMS fornece um método alternativo ao método tradicional de backup e restauração de dados que requer o gerenciamento da sua biblioteca de fitas, do(s) seu(s) dispositivo(s) de armazenamento USB ou do espaço do arquivo de rede. O Backup de LAN permite efetuar backup dos dados e das informações do sistema CMS em uma rede local (LAN) para um gerenciador de armazenamento, que gerencia o número de backups e seus locais. O CMS suporta o uso dos gerenciadores de armazenamento Tivoli Storage Manager e Symantec Netbackup.

O *Guia do Usuário de Backup de LAN do Call Management System da Avaya* fornece informações sobre como utilizar o recurso de backup de LAN do CMS, os requisitos de hardware, requisitos de software e diretrizes de suporte.

### Backup Binário

Para otimizar o tempo necessário para execução de um backup, você pode utilizar o novo backup binário fornecido com o CMS R16. O procedimento de backup binário do CMS R16 permite gravar dados em uma unidade de fita, em um dispositivo de armazenamento USB ou na rede. Semelhante ao backup de LAN e processos de restauração, o backup binário não suporta restauração no nível da tabela e migração de dados. Um backup binário é uma boa alternativa para a recuperação de desastres. Em geral, o backup binário para um dispositivo de fita ou um dispositivo de armazenamento, de um sistema CMS totalmente carregado, leva aproximadamente 30 minutos. O tempo de duração do backup binário em rede dependerá da largura de banda da rede.

## Como determinar o tempo de duração de um Backup de Manutenção completo do CMS R16 padrão para uma fita

Para determinar o tempo de duração de um backup de manutenção completo para uma fita, é necessário determinar a quantidade de espaço em disco utilizado no sistema. Para determinar o espaço em disco utilizado:

1. Faça logon no servidor CMS como usuário raiz.
2. Execute o comando **cms > Configuração do Sistema > Alocação de Espaço Livre.**
3. Consulte a coluna **Espaço utilizado até o momento** de cada ACD que aparecer na tela.
4. Some o total de espaço utilizado para todas as ACDs (mostrado em kilobytes).
5. Divida o espaço total utilizado por 1000 (velocidade aproximada do backup para a fita), depois, divida-o por 3600 (segundos por hora).

Por exemplo, se o espaço total utilizado for 10.000.000 kilobytes (10 milhões), efetue o cálculo 10000000/1000/3600. O resultado será 2,77, o que corresponde ao número de horas que um backup de manutenção completo de todas as ACDs do sistema leva para ser efetuado para uma fita. Note que você pode utilizar esse cálculo em cada ACD individual para determinar o tempo de backup de uma única ACD.

## Como restaurar ou migrar de um dispositivo que não seja uma fita

Quando o dispositivo de backup é do tipo "Outro", isso significa que foi especificado um dispositivo de armazenamento USB ou um ponto de montagem de rede como o local para os backups de manutenção. É de sua responsabilidade o gerenciamento dessa área de armazenamento. É necessário manter espaço livre suficiente no "Outro" dispositivo escolhido para permitir o agendamento dos backups de manutenção. Isso significa que você deve verificar periodicamente se há espaço disponível no ponto de montagem na rede ou no USB e remover arquivos de backup mais antigos para permitir mais armazenamento. Se você não quiser gerenciar a área de armazenamento do outro dispositivo, considere o recurso Backup de LAN descrito acima. Se estiver utilizando um diretório de rede, verifique se você incluiu esse diretório nos backups do sistema do servidor UNIX ou no servidor não CMS da sua empresa.

Observe as recomendações a seguir para manutenção da sua área de armazenamento "Outro":

- Não armazene arquivos de backup da CMSADM e arquivos de backup de Manutenção no mesmo dispositivo de armazenamento USB ou no mesmo ponto de montagem da rede. Reserve um conjunto de dispositivo de armazenamento USB para os seus backups da CMSADM (pelo menos dois), ou crie diretórios de rede separadamente para os backups da CMSADM com armazenamento adequado para pelo menos dois backups.
- Não armazene mais do que um backup de Manutenção completo e 6 backups incrementais em um dispositivo de armazenamento USB.

- Mantenha pelo menos dois backups de Manutenção e o valor de acompanhamento da semana de backups incrementais em dois dispositivos de armazenamento USB separados. Se você estiver utilizando um diretório de rede, reserve espaço de armazenamento suficiente para pelo menos dois backups completos de Manutenção e para o valor de acompanhamento da semana dos backups incrementais. Se você estiver efetuando backup de vários servidores, aumente o espaço para armazenamento conforme necessário.

Ao executar uma restauração de Manutenção, se você marcar a caixa "**Restaurar a partir do backup mais recente?**", a lógica utilizada para determinar o backup mais recente será a seguinte:

- O arquivo de backup rotulado com o backup completo mais recente para o servidor especificado
- O arquivo de backup rotulado com o próximo backup completo mais recente se o mais recente não for encontrado
- Se não forem encontrados backups completos para o servidor especificado, será pesquisado o backup incremental mais recente

**Nota:**

Todas as etapas acima são relativas ao local do dispositivo "Outro" (dispositivo de armazenamento USB ou ponto de montagem de rede).

Você pode querer controlar qual arquivo de backup será utilizado para uma restauração ou migração. Esse processo é semelhante a montar a fita escolhida e executar a restauração ou migração da referida fita. Caso você queira controlar qual arquivo de backup será utilizado para uma restauração, siga as etapas abaixo:

- No dispositivo de armazenamento "Outro", crie um arquivo UNIX chamado "restore_list" que conterá os nomes dos arquivos que você deseja restaurar. Esses arquivos devem ser ordenados na lista de restauração começando do primeiro backup que você deseja restaurar para o último. Por exemplo, se os seus backups de manutenção do CMS no server finch começarem no dia 4 de outubro de 2010 com um backup completo e forem seguidos de um backup incremental em 6 de outubro, 8 de outubro e 10 de outubro, você verá os arquivos a seguir na área de armazenamento de backup ou no seu dispositivo de armazenamento USB:

```
# ls -rt *finch*
CMS-101004-02-LSAC-00-F-01-05-finch0000000000
CMS-101006-02-LSAC-00-I-01-05-finch0000000000
CMS-101008-02-LSAC-00-I-01-05-finch0000000000
CMS-101010-02-LSAC-00-I-01-05-finch0000000000
```

- Para criar uma lista desses nomes de arquivos em um arquivo chamado "**restore_list**", execute o comando a seguir:

```
# ls -rt *finch* > restore_list
```

- Quando a lista de restauração for criada, você poderá começar a sua restauração de Manutenção. Não marque a caixa "**Restaurar a partir do backup mais recente**" para que o arquivo **restore_list** possa ser utilizado. Conforme a restauração de cada um dos backups, eles serão removidos da lista. Ao concluir a restauração de todos os backups, você poderá escolher a opção "**Parar**" para finalizar a restauração.

## Como adicionar uma Tabela Horária de Backup de Manutenção Completo a uma ACD

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de executar os backups de manutenção:

- Os backups de Manutenção para uma fita requerem que as fitas de backup sejam giradas manualmente. A frequência da rotação depende das datas e horários de todos os backups agendados. Com a criação de backups de ACDs individuais, aumenta o risco dos dados serem substituídos. Os backups da tabela horária devem ser agendados de forma que a fita possa ser girada manualmente antes que outro backup agendado seja executado. A falha ao girar a fita fará com que os dados sejam substituídos pelo próximo backup agendado.
- Se você estiver efetuando backup para uma fita, é recomendável que você possua um estoque suficiente de fitas disponível para que as fitas possam ser giradas. Um método comum é possuir sete fitas e reutilizá-las diariamente. Uma nova fita será utilizada a cada dia da semana, e a cada semana a sequência será repetida.
- Os backups de manutenção não efetuam backup do software do CMS, dos arquivos do sistema Solaris ou dos dados de usuários que não são clientes do CMS no sistema. Para obter uma recuperação completa dos dados, será necessário efetuar todos os backups de manutenção e da CMSADM.
- A execução de backups durante o processo de arquivamento poderá causar problemas de desempenho. Para obter um melhor desempenho, execute os backups antes ou depois do processo de arquivamento.

**Nota:**
Ao efetuar esse procedimento, utilize as teclas de seta ou digite as primeiras letras de um item para destacá-lo.

Execute as etapas a seguir para criar uma tabela horária do backup de manutenção completo para uma ACD específica:

1. Faça logon no **CMS**.
2. No **Menu Principal do CMS**, pressione a tecla **F4** para acessar as **tabelas horárias do CMS**.
3. Selecione a opção **Tabelas Horárias**.
4. Pressione as teclas **Ctrl-z** para apagar as entradas do formulário.
5. Digite ***fullBackup*** no campo de nome **Tabela Horária**.
6. Pressione **Enter**.

7. Selecione a opção **Localizar**.
8. Pressione **Enter**.
9. Renomeie a **Tabela horária fullBackup** com um nome inexistente que identificará a ACD para a qual está sendo feito backup, como **acd1fullBackup** para a ACD 1.
10. Pressione **Enter**.
11. Digite a letra **a** para realçar o item **Adicionar**.
12. Pressione **Enter**.

    O pressionamento de teclas para criação de uma nova tabela horária não será rastreado. Uma mensagem será exibida na parte inferior do Menu Principal contendo as palavras "***Mantendo Entradas***".
13. Pressione a tecla **F3** para acessar o menu **Opções**.
14. Digite a letra **o** para realçar o item **Opções**.
15. Pressione **Enter**.
16. Digite as letras **cu** para realçar o item **ACD Atual**.
17. Pressione **Enter**.
18. Digite o número da ACD para a qual a tabela horária está sendo criada.
19. Pressione **Enter**.
20. Digite a letra **m** para realçar o item **Modificar**.
21. Pressione **Enter**.
22. Pressione a tecla **F5** para sair do menu **Opções**.
23. Digite a letra **m** para realçar o item **Manutenção** do **Menu Principal**.
24. Pressione **Enter**.
25. Execute uma das ações a seguir:
    - Se o item ***Efetuar Backup de Dados*** já estiver realçado, pressione **Enter**.
    - Se o item ***Efetuar Backup de Dados*** não estiver realçado, digite a palavra **back** para selecionar a opção Efetuar Backup de Dados e pressione a tecla **Enter**.
26. Utilize a tecla de seta para baixo para ir para o campo **ACD(s) para backup**.
27. Coloque um **x** no campo **ACD Atual**.
28. Pressione **Enter**.
29. Digite a letra **r** para selecionar a opção **Executar**.
30. Pressione **Enter**.
31. Pressione a tecla **F5** para sair do menu **Tabela Horária**.
32. Pressione a tecla **F4** para abrir as opções **Tabela Horária/Atalho**.

33. A opção **Parar** deverá ser realçada, pressione a tecla **Enter**. Insira as letras **st** para realçar a opção **Parar**, se a mesma não estiver realçada.
34. Pressione **Enter**.
35. Digite **y** quando solicitado para salvar as alterações.
36. Pressione **Enter**.

    A tabela horária será criada. O sistema retornará à tela Tabela Horária da tabela horária criada.
37. Modifique as datas e horários em que deseja que a tabela horária seja executada conforme necessário. Caso efetue alterações:
    a. Pressione **Enter**.
    b. Digite a letra **m** para selecionar o item **Modificar**.
    c. Pressione **Enter**.
38. Pressione **Enter**.
39. Pressione a tecla **F5** para sair do menu **Tabela Horária**.
40. No **Menu Principal do CMS**, pressione a tecla **F4** para acessar as **tabelas horárias do CMS**.
41. Selecione a opção **Tabelas Horárias**.
42. Pressione as teclas **Ctrl-z** para apagar as entradas do formulário.
43. Pressione **Enter**.
44. Digite a letra **l** para selecionar o item **Listar Tudo**.
45. Uma lista de todas as **Tabelas Horárias** será exibida.
46. Utilize as teclas de seta para localizar a Tabela Horária criada. Se a tabela horária não for encontrada repita esse procedimento.
47. Pressione a tecla **F5** para sair do menu Tabela Horária: **Listar Tudo**.
48. Pressione a tecla **F5** para sair do menu **Tabela Horária**.

## Como executar um backup da CMSADM

O backup da CMSADM deve ser feito da seguinte forma:

- Uma vez por mês (Esse procedimento é de responsabilidade do cliente.)
- Após o provisionamento do CMS (Se estiver utilizando fita, nunca utilize as fitas originais durante o provisionamento.)
- Antes e depois da atualização do software do CMS

- Após a configuração de fábrica do sistema (executada pelos funcionários da fábrica).

  Esse backup contém a configuração padrão de fábrica. As fitas deverão ser salvas se o sistema tiver que ser reinstalado no campo.

**Nota:**
A fábrica não fornecerá um backup da CMSADM no R16.2.

**Importante:**
Se você estiver fazendo backup para uma fita, utilize um novo conjunto de fitas de backup para efetuar o backup mensal da CMSADM. NÃO utilize os conjuntos de fitas de backup originais de fábrica ou as fitas de provisionamento de backup. Certifique-se de que possui fitas suficientes para o novo backup.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com mídias removíveis no seu sistema Solaris da Sun Microsystems, Inc.

- Antes de executar um backup da cmsadm, é recomendável reiniciar o servidor CMS.
- Se você escolher a fita como dispositivo de backup, verifique se você está utilizando a fita correta para a unidade de fita do seu sistema.
- Caso escolha o dispositivo de armazenamento USB como o dispositivo de backup, verifique se você está utilizando um dispositivo USB recomendado.
- As fitas de backup e os dispositivos de armazenamento USB podem se desgastar. Renove sempre a seu estoque de dispositivos de backup em intervalos apropriados.

## Permissões

Para executar um backup CMSADM é necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema **Unix (r)**. Somente os funcionários com responsabilidades administrativas deverão receber permissões e senhas.

## Etapas

1. Efetue logon no sistema Solaris como *raiz* e abra a janela do terminal.

   Consulte a seção Como efetuar logon no CMS a partir de um console do servidor na página 428 para obter informações adicionais.

2. Verifique se o computador está no estado multiusuário (2 ou 3) do sistema Solaris. Para verificar se você está no estado multiusuário, digite:

   ```
   quem -r
   ```

3. Digite o comando a seguir e pressione a tecla **Enter**:

   ```
   cmsadm
   ```

   O **Menu da Administração do Avaya Call Management System** será exibido:

4. Digite o número associado à opção de **backup**.

   O sistema exibirá a seguinte mensagem:

   ```
   Escolha um dispositivo de backup:
    1) Fita
    2) Outro
   Digite a opção (1-2):
   ```

   Escolha o dispositivo de backup de acordo com as suas preferências. Se você escolher a opção Fita, vá para a etapa 5. Se você escolher a opção Outro, vá para a etapa 9.

5. Pressione a tecla **Enter**.

   O processo de backup será iniciado.

   Se for necessária mais de uma fita, o programa exibirá a mensagem a seguir:

```
Fim da mídia na "saída".
Remova a fita atual, numere-a,
insira a fita de número x e pressione a tecla Enter
```

   Se você receber a mensagem exibida acima, insira a próxima fita e permita que ela retorne à sua posição inicial. Quando a mesma estiver posicionada corretamente, pressione a tecla **Enter**.

6. Quando o backup for concluído, o sistema exibirá as informações de acordo com o número de fitas necessárias para o backup:

   - Se o número de fitas necessárias for um, o sistema exibirá a mensagem a seguir:

   ```
   xxxxxxx blocos
   Verificação da Fita
   xxxxxxx blocos
   AVISO: É necessário efetuar um Backup de Manutenção Completo do CMS além do backup
   da cmsadm para ter um backup completo do sistema. . . . .
   Rotule a(s) fita(s) de backup com a data e a versão atual do CMS
   (Rxxxxx.x)
   ```

   - Se o número de fitas necessárias for maior do que um, o sistema exibirá a mensagem a seguir:

   ```
   xxxxxxx blocos
   Verificação da Fita
   Insira a primeira fita
   Pressione Retornar para prosseguir:
   ```

   Se você receber a mensagem exibida acima, insira a primeira fita utilizada no backup e pressione a tecla **Enter**. Aguarde até que o diodo emissor de luz da unidade de fita (LED) pare de piscar antes de remover a fita. Quando solicitado, repita esse processo para todas as fitas adicionais geradas pelo processo de backup.

   Quando a última fita for verificada, o CMS exibirá a mensagem a seguir:

   ```
   xxxxxxx blocos
   Verificação da Fita
   xxxxxxx blocos
   AVISO: É necessário efetuar um Backup de Manutenção Completo do CMS além do backup
   da cmsadm para ter um backup completo do sistema. . . . .
   ```

```
Rotule a(s) fita(s) de backup com a data e a versão atual do CMS
(Rxxxxx.x)
```

7. Rotule todas as fitas com as seguintes informações:
   - Número da fita
   - Data do backup
   - Versão atual do Avaya CMS
8. Ajuste a chave de proteção contra gravação da fita para somente leitura e coloque as fitas em local seguro.

   Se você tiver problemas ao executar um backup da CMSADM para uma fita, consulte o documento, *Instalação, Manutenção e Solução de Problemas do Software*.
9. O sistema exibirá a seguinte mensagem:

   ```
   Insira o caminho do backup (não pode ser no disco do CMS):
   ```

   Insira o diretório do sistema de arquivos montado de rede que deseja utilizar para o backup ou o ponto de montagem do dispositivo de armazenamento USB, e pressione a tecla Enter. Se o diretório estiver acessível para o backup, o CMS exibirá a mensagem a seguir:

   ```
   Usando o arquivo "/sss/CMSADM-<CMS load name>-<date-time>-<machine name>"
   ```

   Após o backup ser gravado, ele é verificado e o CMS exibe a seguinte mensagem:

   ```
   xxxxxxx blocos
   Verificação do Backup
   xxxxxxx blocos
   AVISO: É necessário efetuar um Backup de Manutenção Completo do CMS além do backup
   da cmsadm
   para ter um backup completo do sistema. . . . .
   O arquivo de backup ficará localizado em /xxx/CMSADM-<CMS load
   name>-<date-time>-<machine name>
   ```

# Como executar um backup de manutenção

Como novos dados são gravados a cada dia, é recomendável efetuar backup desses dados frequentemente. Tanto o backup completo como o incremental devem ser agendados para execução automática na tabela horária.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de executar um backup de Manutenção:

- Caso efetue backup para uma fita, é recomendável que você possua um estoque suficiente de fitas disponível para que as fitas possam ser giradas. Um método comum é possuir sete fitas e reutilizá-las diariamente. Uma nova fita será utilizada a cada dia da semana, e a cada semana a sequência será repetida.

- Os backups são executados em segundo plano. É possível sair da janela **Efetuar Backup de Dados** sem afetar o backup.
- A execução de backups durante o processo de arquivamento poderá causar problemas de desempenho. Para obter um melhor desempenho, execute os backups antes ou depois do processo de arquivamento.
- As unidades de fita suportadas no momento podem acomodar um backup completo em uma fita. Os backups incrementais podem não precisar ser feitos. Os backups completos podem ser agendados para serem executados diariamente.

**Importante:**
O backup de manutenção *não* efetua backup do software do *CMS*, dos arquivos do sistema Solaris ou dos dados de usuários que não são clientes do *CMS* no sistema. Para obter uma recuperação completa dos dados, será necessário efetuar os backups da CMSADM e de manutenção. Consulte a seção Como executar um backup da CMSADM na página 366 para obter instruções sobre como executar um backup da CMSADM.

## Permissões

Para executar um backup de Manutenção é necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema **Manutenção**.

## Etapas

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Se quiser efetuar backup de uma única ACD ou de todas as ACDs, escolha uma das etapas a seguir:
   - Para efetuar backup de uma única ACD, insira a identificação da ACD no campo **ACD:**.
   - Para efetuar backup de todas as ACDs, certifique-se de que nenhuma ACD tenha sido selecionada no campo **ACD:**.
4. Selecione a opção **Efetuar Backup de Dados** na lista **Operações:**.
5. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Efetuar Backup de Dados**.
6. No campo **Nome do dispositivo:**, verifique se o dispositivo de backup correto foi exibido. Se for necessário selecionar outro dispositivo, selecione a opção **Listar dispositivos** no menu **Ações**.

7. Se o seu dispositivo for uma fita, verifique se a caixa de seleção **Verificar se a fita pode ser lida após o backup?:** foi marcada.

   É recomendável verificar a legibilidade da fita após o backup. Quando a fita estiver sendo verificada, será exibida uma mensagem no campo **Status:**. Se não for possível ler a fita, será exibida uma mensagem no campo **Erros:**. Consulte a seção Mensagens de erros de backup comuns na página 374 para obter informações sobre mensagens de erro adicionais recebidas. Se o dispositivo for um dispositivo que não seja fita (dispositivo de armazenamento USB ou rede), essa caixa de seleção será ignorada.

8. No campo **ACD(s) para backup:**, selecione uma das opções a seguir:

   - A opção **Todas as ACD(s)** fará o backup dos dados de todas as ACDs reais (não pseudo-ACDs).
   - A opção **ACD Atual** fará o backup dos dados da ACD exibida no canto inferior direito da janela **Efetuar Backup de Dados**.

9. Por padrão, as caixas de seleção **Dados para backup:** serão todas selecionadas. Se você não quiser efetuar backup da quantidade máxima de dados, apague os tipos de dados para os quais você não deseja efetuar backup.

   Para obter explicações sobre as opções da caixa de seleção **Dados para backup:**, consulte a seção Descrição da janela Efetuar Backup de Dados na página 371.

10. No menu **Ações**, selecione a opção **Executar**.

    O processo de backup será iniciado. Quando o processo de backup for concluído, o *Supervisor* exibirá uma janela de confirmação.

    Caso você selecione a opção"Fita" como o seu dispositivo de backup e o backup exigir mais de uma fita, você receberá uma mensagem que lhe dirá para montar outro volume para que o backup seja concluído.

11. Quando o backup for concluído, remova e classifique a(s) fita(s) se o seu dispositivo de backup for uma fita.

# Descrição da janela Efetuar Backup de Dados

Esta seção inclui os seguintes tópicos:


- A janela Efetuar Backup de Dados na página 372
- Descrição dos campos na página 372
- Descrição dos dados para backup na página 372

# A janela Efetuar Backup de Dados

## Descrição dos campos

Os campos da janela **Efetuar Backup de Dados** são descritos da seguinte forma:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Backups concluídos hoje | Mostra o número de backups concluídos no dia atual. |
| Estado | Mostra o status do backup atual ou do mais recente e os itens para os quais está sendo feito o backup no momento. |
| Erros | Mostra os erros encontrados no backup. |
| Nome do dispositivo | Exibe o nome do dispositivo de backup. |
| Verificar se a fita pode ser lida após o backup? | Caixa de seleção que solicita que os dados sejam lidos novamente para verificar se o backup desses dados foi efetuado corretamente. Essa caixa de seleção aplica-se somente aos backups de fitas. |
| ACD(s) para backup. | Opções para executar um backup de todas as ACDs ou de uma única ACD. |
| Dados para backup. | Conjunto de caixas de seleção onde você pode selecionar os tipos de dados para os quais deseja efetuar backup. Consulte a seção Descrição dos dados para backup na página 372 para obter informações adicionais. |

## Descrição dos dados para backup

As descrições dos tipos de dados para os quais você pode efetuar backup são descritas da seguinte forma:

| Caixa de Seleção | Descrição |
|---|---|
| Dados da administração do Sistema Local | Inclui endereços IP, números de portas e outros dados configurados na instalação. |
| Dados da administração do Sistema CMS | Inclui permissões do usuário, permissões de acesso ao recurso, dados adicionais do **Menu Principal**, tabela horária, administração de impressoras, valores padrão, opções de cores e definições de relatórios personalizados (não dos dados associados aos relatórios personalizados). |

| Caixa de Seleção | Descrição |
|---|---|
| Dados da administração específicos da ACD | Inclui dados da Previsão (se o recurso estiver ativado), dados da administração do código de atividade da chamada, dados da administração do VDN, dados da alocação do armazenamento de dados, dados da administração de exceções, dados do rastreamento de agentes (lista de históricos de agentes rastreados) e nomes do Dicionário específicos da ACD. |
| Dados históricos | Inclui dados históricos armazenados no banco de dados do *CMS*. Existem duas opções de backup de dados históricos, Completo e Incremental<br>Completo: inclui dados de todos os períodos de tempo do banco de dados históricos. É necessário efetuar um backup completo antes do primeiro backup incremental. É recomendável efetuar periodicamente (por exemplo, uma vez por semana) um backup completo do seu sistema.<br>Incremental: inclui dados registrados do *CMS* desde que o último backup (incremental ou completo) foi concluído. Somente os dados históricos podem ser armazenados de forma incremental; os dados da administração são armazenados integralmente. |
| Dados não CMS | Inclui todos os dados das tabelas *Informix* que contém nomes que iniciam com o caractere `c_`. Não será feito o backup das definições de tabela para as tabelas *Informix* não *CMS*, essas definições serão armazenadas através do backup da CMSADM. |
| Tabelas específicas | Permite efetuar backup dos dados de tabelas de dados específicas.<br>Para efetuar backup de tabelas específicas, selecione a opção **Ações** > **Selecionar tabelas**. O *Supervisor* exibirá a janela **Efetuar Backup de Dados** - **Selecionar Tabelas**. A coluna **Nome da tabela** mostra shows o nome da tabela de dados e a coluna **Descrição** mostra o tipo de dados da tabela. Selecione as caixas de seleção para as tabelas que deseja efetuar backup. Feche a janela após concluir esse procedimento. |

# Mensagens de erros de backup comuns

As mensagens de erros comuns e suas soluções são descritas da seguinte forma:

| Erro | Solução |
|---|---|
| *O CMS não pode acessar o dispositivo especificado.* | Digite um novo nome para o dispositivo. |
| *O volume montado está danificado (corrompido).* | Monte um novo volume. |
| *Não há nenhuma fita de volume montada na unidade.* | Monte um volume. |
| *O volume montado contém dados do CMS que talvez você não queira substituir.* | Monte outro volume caso não queira substituir os dados do volume da unidade. |
| *O volume montado é o último volume de backup.* | É necessário montar um outro volume. A menos que você direcione o *CMS* para fazê-lo, ele não permitirá a substituição do último backup. |
| *O volume montado possui erros.* | Monte outro volume. |
| *Não é possível efetuar backup de uma tabela.* | Você deve decidir se deseja ignorar a tabela e continuar ou cancelar o backup. |

# Como classificar o volume de backup

Após o êxito de um backup, o CMS gera as etiquetas do volume de backup de acordo com as regras que se aplicam ao dispositivo de backup particular que está sendo utilizado. O volume será uma "Fita" ou "Outro" no novo sistema CMS.

Dependendo das circunstâncias, o *CMS* fornecerá as seguintes informações:

- Uma janela de confirmação exibirá as informações finais do backup. Se o backup for agendado em uma tabela horária, as informações serão registradas no Registro de Erros da Manutenção.
- Uma janela de confirmação exibirá uma mensagem indicando quando um backup poderá ser gravado em uma fita utilizada anteriormente.

## Exemplo de formato e interpretação das informações do backup

```
0001 CMS-NNNNNN-NN-LLLL-NN-L-NN
0002  |     |    |   |   |  | |
0003  1     2    3   4   5  6 7
```

A tabela a seguir fornece as informações das etiquetas das fitas de backup:

| Número da Peça | Código | Significado |
|---|---|---|
| 1 | CMS | Nome do sistema |
| 2 | NNNNNN | Ano, mês e dia do backup (aammdd) |
| 3 | NN | Número de backups nesse dia |
| 4 | LLLL | Tipo de dados para os quais foi feito backup:<br>**A** - dados da administração específicos da ACD e dados históricos<br>**C** - dados personalizados<br>**H** - dados históricos<br>**L** - dados da administração do sistema local<br>**M** - dados da administração específicos da ACD<br>**S** - dados do sistema CMS<br>**X** - nenhum backup |
| 5 | NN | Número da ACD (`00` significa que **Todas as ACDs** foram selecionadas na janela **Efetuar Backup**) |
| 6 | L | Modo de backup (`C` para Completo, `I` para Incremental) |
| 7 | NN | O número da fita se a mesma tiver feito parte de um backup contendo várias fitas. |

Se o tipo de dispositivo for "Outro", o nome do arquivo do backup de Manutenção possuirá o mesmo formato que o da etiqueta da fita. Por exemplo, se você tiver executado um backup de Manutenção completo no seu servidor CMS chamado"sapsucker" para todas as ACDs e todos os tipos de dados em 18 de Setembro de 2010, o nome do arquivo aparecerá no diretório como CMS-100918-01-LSAC-00-F-01.

# Kit de recuperação

O kit de recuperação é composto pela mídia de backup que a Organização de Serviços Técnicos da Avaya precisará para restaurar os serviços para o seu sistema se ocorrerem maiores problemas. Esse kit deve ser armazenado em local seguro para minimizar o tempo que o sistema ficará fora de serviço.

## Conteúdo do kit de recuperação

O Kit de Recuperação contém o(a) mais recente:

- Fita de backup da CMSADM (se o dispositivo de backup escolhido for uma fita)

- Fita de backup de Manutenção completo e todas as fitas de backups Incrementais desde o backup completo mais recente (se o dispositivo de backup escolhido for uma fita)
- DVD carregado no *CMS*
- DVDs de correção
- Se o dispositivo de backup escolhido for um dispositivo de armazenamento USB, o Kit de Recuperação deverá possuir o dispositivo de armazenamento USB apropriado contendo o backup da CMSADM, junto com o dispositivo de armazenamento USB contendo o backup de Manutenção Completo.
- Se o dispositivo de backup escolhido for rede, o próprio usuário deverá gerenciar o local dos backups da CMSADM e de Manutenção.

## Backup binário do banco de dados

O procedimento do backup binário efetuará o backup de todo o banco de dados no formato binário. Semelhante ao backup de LAN e ao processo de restauração, esse procedimento não permite que os dados do Sistema, os dados da Administração da Central de Atendimento ou os dados Históricos sejam restaurados individualmente.

**Importante:**
Diferentemente dos dispositivos de fita, os dispositivos de armazenamento USB e pontos de montagem de rede devem ser monitorados para garantir que estejam acessíveis. Os dispositivos de Tabelas e Backup/Restauração que usam dispositivos de armazenamento USB e pontos de montagem de rede precisam estar aptos a acessar essas fontes de mídia para que funcionem adequadamente. Lembre-se de montar novamente todas as fontes de mídia que não sejam de fitas usadas pelo CMS sempre após reiniciar o sistema.

- Se o backup binário for em fita, continue com o Backup binário do banco de dados para uma fita na página 376.
- Se o backup binário for em dispositivo de armazenamento USB, continue com o Backup binário do banco de dados para dispositivo de armazenamento USB na página 377.
- Se o backup binário for em um ponto de montagem de rede, continue com o Backup binário do banco de dados para ponto de montagem de rede na página 378.

## Backup binário do banco de dados para uma fita

1. Faça logon no servidor CMS como raiz.
2. Insira uma fita em branco na unida de fita.

3. Digite:

   **/cms/install/bin/db_backup <tape_device>**

   Se um **<tape_device>** (dispositivo_de_fita) não for inserido, o dispositivo padrão será **/dev/rmt/0c**.

**Nota:**
Você pode configurar uma tarefa cronológica para executar esse comando regularmente.

## Backup binário do banco de dados para um dispositivo de armazenamento USB

**Importante:**
Os backups de dispositivo de armazenamento USB são considerados de uso permissivo. Um novo procedimento é fornecido para facilitar os backups de dispositivo de armazenamento USB. Você deve configurar e verificar quando o Avaya não suportará a depuração e a configuração dos backups de dispositivo de armazenamento USB.

Como opção, o servidor CMS poderá ser configurado para utilizar um dispositivo de armazenamento USB para o backup binário e a restauração. O backup binário pode gravar dados do backup para um dispositivo de armazenamento USB. Esse procedimento requer conhecimento e experiência em configuração e montagem de dispositivos de armazenamento USB.

**Importante:**
Diferentemente de um backup para uma unidade de fita, a velocidade de um dispositivo de armazenamento USB é determinada pela velocidade das interfaces USB e do dispositivo de armazenamento USB.

Para executar um backup de um dispositivo de armazenamento USB:

1. Insira um dispositivo de armazenamento USB e crie um ponto de montagem. Em seguida, monte o dispositivo de armazenamento USB no servidor do CMS.

   Consulte 'Como configurar e conectar um dispositivo de armazenamento USB' no documento *Avaya Software Installation, Maintenance, and Troubleshooting* (Instalação, Manutenção e Solução de Problemas do Software Avaya) para obter mais informações.

2. Modifique o comando **/etc/vfstab** para garantir que o ponto de montagem do dispositivo de armazenamento USB possa resistir ao processo de reinicialização. De qualquer forma, se um dispositivo de armazenamento USB for movido para um local de USB diferente, o comando **/etc/vfstab** falhará na montagem após uma reinicialização.

**Importante:**
Diferentemente dos dispositivos de fita, os dispositivos de armazenamento USB e pontos de montagem de rede devem ser monitorados para garantir que estejam acessíveis. Os dispositivos de Tabelas e Backup/Restauração que usam dispositivos de armazenamento USB e pontos de montagem de rede precisam estar aptos a acessar essas fontes de mídia para que funcionem adequadamente. Lembre-se de montar novamente todas as fontes de mídia que não sejam de fitas usadas pelo CMS sempre após reiniciar o sistema.

3. Crie um arquivo vazio utilizando o comando tocar.

   Exemplo: **`toque em /<USB_path>/<binary_backup_filename>`**

4. Execute o backup utilizando o comando a seguir:

   **`/cms/install/bin/db_backup /<USB_path>/<binary_backup_filename>`**

5. A Avaya recomenda que os arquivos de backup binário gravados em um dispositivo de armazenamento USB sejam salvos em outro local para recuperação de desastres.

## Backup binário do banco de dados para um dispositivo de rede

**Importante:**
Os backups de rede são considerados de uso permissivo. Um novo procedimento é fornecido para facilitar os backups de rede. Você deve configurar e verificar quando o Avaya não suportará a depuração e a configuração dos backups de rede.

Como opção, o servidor CMS poderá ser configurado para utilizar um dispositivo de rede para o backup binário e a restauração. O backup binário pode gravar dados do backup para um dispositivo de rede. Esse procedimento requer conhecimento e experiência com as montagens de sistema de arquivo de rede.

**Importante:**
Diferentemente de um backup para uma unidade de fita, a velocidade de um backup de rede é determinada pela largura de banda da sua rede.

Para executar um backup de rede:

1. Crie um ponto de montagem, depois, monte um sistema de arquivos de rede para o servidor CMS.
2. Modifique o comando **`/etc/vfstab`** para garantir que o sistema de arquivo de rede resista ao processo de reinicialização.
3. Crie um arquivo vazio utilizando o comando **`tocar`**.

   Exemplo: **`toque em /<mount_point_path>/<binary_backup_filename>`**

4. Execute o backup utilizando o comando a seguir:

   ```
   /cms/install/bin/db_backup /<mount_point_path>/
   <binary_backup_filename>
   ```

Exemplo para montar nfs em um sistema Linux:

```
mkdir /nfs

mount -o vers=3 <machine_name>:/cms_db_backup /nfs

touch /nfs/cms_db_backup

/cms/install/bin/db_backup /nfs/cms_db_backup/
  <binary_backup_filename>
```

# Como restaurar dados

Utilize a janela **Restaurar Dados** para restaurar dados do *CMS* que foram perdidos devido à falha no sistema, falhas no disco ou falta de energia. Você pode restaurar todos os arquivos de dados do *CMS* para os quais foram feitos backups anteriormente. Você também pode selecionar quais ACDs e dados do *CMS* deseja restaurar.

A restauração **automática** irá restaurar todos os arquivos de dados do *CMS* do seu último backup. A maioria dos dados é restaurada pelo procedimento de restauração automática.

A restauração **manual** irá restaurar arquivos de dados específicos do *CMS*. A restauração manual é utilizada somente quando um número selecionado de tabelas do banco de dados precisar ser restaurado. Uma restauração manual permite controlar quais dados serão restaurados.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 379
- Permissões na página 380
- Restauração automática na página 380
- Restauração manual na página 381
- Restauração do banco de dados a partir de um backup binário na página 383


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de tentar restaurar dados:

- A Coleta de Dados e os estados do *CMS* devem ser configurados conforme o observado para os seguintes backups:

  - Dados da administração do sistema local - Coleta de Dados desativada; modo monousuário do *CMS*
  - Dados da administração do sistema CMS - Coleta de Dados ativada ou desativada; modo monousuário do *CMS*
  - Dados da administração do sistema de ACD - Coleta de Dados ativada ou desativada; modo monousuário do *CMS*
  - Dados históricos, dados não CMS ou tabelas específicas - Coleta de Dados ativada ou desativada; modo monousuário ou multiusuário do *CMS.*
- É necessário efetuar backup dos dados antes de restaurá-los. Para garantir a segurança dos dados, você deve efetuar backup do seu sistema frequentemente.
- O procedimento de restauração é executado em segundo plano. O campo **Status** da janela **Restaurar Dados** permite a monitoração do status do processo de restauração conforme sua execução.
- É possível retornar o *CMS* para o modo multiusuário quando o campo **Status** exibir a mensagem `A restauração foi concluída`.

## Permissões

Para restaurar dados é necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema **Manutenção**.

## Restauração automática

Para restaurar os dados do *CMS* automaticamente a partir de um backup:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Restaurar Dados** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Restaurar Dados**.

   O campo **Status:** mostra o status da restauração atual ou de uma restauração anterior, caso esta tenha ocorrido.

   O campo **Erros:** mostrará os erros encontrados durante a restauração.

5. Verifique o campo **Nome do dispositivo:** para se certificar de que o dispositivo de backup/restauração tenha sido selecionado corretamente.

   Se quiser utilizar outro dispositivo de backup/restauração, selecione a opção **Ações** > **Listar dispositivos**. Insira o nome do dispositivo de backup/restauração correto no campo **nome do dispositivo:**.

   Esse campo utiliza por padrão o dispositivo nomeado durante a instalação.

6. Marque a caixa de seleção **Restaurar a partir do backup mais recente:**.
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Executar**.

   O sistema irá notificá-lo dos volumes a serem montados para a restauração de dados. Ao final de cada volume restaurado, as tabelas totalmente ou parcialmente restauradas serão exibidas. Se o dispositivo for "Outro", o arquivo de backup será automaticamente localizado para você. Você só precisa pressionar a tecla "Continuar" para executar a restauração solicitada.

   Se o sistema solicitar uma fita e você não puder fornecê-la, será necessário cancelar o processo de restauração. A restauração poderá ser executada novamente se a fita for encontrada.

## Restauração manual

**Importante:**
A restauração manual é interrompida quando ocorrem erros graves ou quando a mesma é informada de que não há mais volumes a serem restaurados. Selecione a opção **Parar** para informar ao processo de restauração de que a operação foi concluída. Não selecione a opção **Cancelar**, pois isso implicará o término anormal do processo. O cancelamento de uma restauração deixa os dados já restaurados nas tabelas, o que pode fazer com que o banco de dados fique em estado anormal. Será exibida uma janela de confirmação perguntando se você tem certeza de que deseja cancelar a restauração.

Para restaurar os dados manualmente:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Restaurar Dados** na lista **Operações:**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Restaurar Dados**.

   O campo **Status:** mostra o status da restauração atual ou de uma restauração anterior, caso esta tenha ocorrido.

   O campo **Erros:** mostrará os erros encontrados durante a restauração.

5. Verifique o campo **Nome do dispositivo:** para se certificar de que o dispositivo de backup/restauração tenha sido selecionado corretamente.

   Se quiser utilizar outro dispositivo de backup/restauração, selecione a opção Ações > **Listar dispositivos**. Insira o nome do dispositivo de backup/restauração correto no campo **nome do dispositivo:**.

   Esse campo utiliza por padrão o dispositivo nomeado durante a instalação.

   **Importante:**
   Se o dispositivo de backup for uma fita, não marque a caixa de seleção **Restaurar a partir do backup mais recente:**. Uma restauração manual aceitará qualquer fita montada contanto que os dados da fita correspondam aos dados solicitados.

6. No campo **Data de início:**, insira a data mais antiga a ser incluída na restauração utilizando um dos métodos a seguir:
   - Insira a data no formato mm/dd/aa.
   - Utilize o calendário suspenso para selecionar uma data.
   - Insira a data no formato relativo; por exemplo, `0` para hoje e `-1` para ontem.
7. No campo **Hora de início:**, insira a hora em que deseja iniciar a restauração de dados. Utilize o formato **`hh:mm XM`** ao inserir a hora onde **`hh`** corresponde à hora, **`mm`** aos minutos e **`XM`** a AM ou PM.

   Se você quiser que a restauração de dados inicie à 01:15,digite `01:15`

   Se o formato AM ou PM não for especificado, será assumido o formato de relógio de 24 horas.
8. No campo **Data de término:**, insira a data mais recente a ser incluída na restauração.
9. No campo **Hora de término:**, insira a hora em que deseja interromper a restauração de dados. Utilize o formato **`hh:mm XM`** ao inserir a hora.
10. Nas opções **ACD(s) para restaurar**, selecione a opção **Todas as ACDs** ou **ACD Atual**.
11. No grupo **Dados para restaurar:**, selecione os tipos de dados que deseja restaurar.
12. Se você não selecionar a opção **Tabelas específicas**, vá para a Etapa 16. Ou então, selecione a opção **Ações> Selecionar tabelas**.

    O *Supervisor* exibirá a janela **Restaurar Dados - Selecionar tabelas**.

    Caso esteja executando a restauração de **Tabelas específicas**, não será possível restaurar nenhuma outra informação ao mesmo tempo. Isso inclui:

- Dados da administração do sistema local - Esses dados só podem ser restaurados uma vez. Uma segunda tentativa irá corromper os dados.
- Dados da administração do sistema CMS
- Dados da administração do sistema de ACD
- Dados históricos

13. Selecione as tabelas que deseja restaurar.
14. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.
15. Feche a janela **Restaurar Dados - Selecionar tabelas** para retornar à janela **Restaurar Dados**.
16. No menu **Ações**, selecione a opção **Executar**.

## Restauração do banco de dados a partir de um backup binário

Os backups binários não efetuam backup do software do CMS, dos arquivos do sistema Solaris ou dos dados de usuários que não são clientes do CMS no sistema. Para obter uma recuperação completa dos dados, será necessário efetuar uma restauração da CMSADM e uma restauração binária. Consulte o documento *Instalação, Manutenção e Solução de Problemas do Software* do Avaya CMS para obter instruções sobre como executar uma restauração da CMSADM e uma restauração binária.

# Recomendação para reiniciar o servidor CMS

A Avaya recomenda que você reinicie o seu servidor CMS uma vez a cada três meses por motivos de manutenção preventiva. A reinicialização do servidor CMS não deverá durar mais do que 10 minutos e deverá ser executada quando o carregamento do servidor CMS estiver lento.

Embora o processo de reinicialização do servidor CMS não seja obrigatório, a reinicialização do servidor CMS é um procedimento recomendável que visa minimizar o risco de falhas no sistema. A reinicialização do servidor CMS diminui a possibilidade do seu sistema ser afetado de forma negativa por anomalias como vazamentos de memória, perda de pacotes, bloqueios de arquivos não liberados, inconsistência de dados, corrupção de dados e fragmentação do espaço de armazenamento. Esses tipos de problema podem ocorrer em qualquer sistema de computador.

A Avaya oferece uma solução de Alta Disponibilidade caso haja problemas de perda de dados a partir da reinicialização do servidor. A solução Avaya CMS High Availability (HA) fornece um fluxo de dados ininterrupto entre o servidor de comunicação e dois servidores HA CMS. Se você utilizar a solução HA, reinicie cada servidor CMS em um horário diferente para evitar a perda de dados.

A equipe de suporte da Avaya que estiver executando o trabalho de manutenção do sistema poderá requerer que o sistema CMS seja reiniciado. Se a equipe de suporte da Avaya exigir que o sistema CMS seja reiniciado, eles trabalharam com você para determinar o melhor horário para execução desse procedimento. A equipe de suporte da Avaya fará todas as tentativas para determinar a causa principal de qualquer problema que possa requerer a reinicialização.

# Status da conexão

Você pode utilizar a janela **Status da Conexão** para monitorar o enlace de dados entre o processador do *CMS* e o sistema Communication Manager. Você também pode visualizar o status atual do aplicativo, da sessão e das camadas de conexão do enlace entre o sistema Communication Manager e o *CMS*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Permissões na página 384
- Como visualizar o status da conexão de uma única ACD na página 384
- Como listar o status da conexão de todas as ACDs na página 385
- Descrição da janela Status da Conexão na página 386


## Permissões

É necessária a permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção** para visualizar a janela **Status da Conexão**.

## Como visualizar o status da conexão de uma única ACD

Para visualizar o status da conexão de uma única ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Status da Conexão** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da Conexão**.

5. No campo **ACD(s):**, insira o nome ou o número da ACD ou do Grupo de ACDs.

   Consulte a seção Descrição da janela Status da ACD - com EAS na página 348 ou a seção Descrição da janela Status da ACD - sem EAS na página 349 para obter informações adicionais sobre os campos presentes na janela **Status da Conexão**.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da Conexão** para a ACD selecionada.

## Como listar o status da conexão de todas as ACDs

Para listar o status da conexão de todas as ACDs:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Status da Conexão** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da Conexão**.

   Consulte a seção Descrição da janela Status da ACD - com EAS na página 348 ou a seção Descrição da janela Status da ACD - sem EAS na página 349 para obter informações adicionais sobre os campos da janela **Status da Conexão**.

5. Se o campo **ACD(s):** não estiver vazio, selecione a opção **Editar** > **Apagar tudo**.
6. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Status da Conexão - Listar Tudo**.

# Descrição da janela Status da Conexão

## Descrição dos campos

A janela **Status da Conexão** contém os campos a seguir:

| Campo | Descrição | Mensagens de Status |
|---|---|---|
| ACD(s) | Insira o nome ou o número da(s) ACD(s) que você deseja verificar o status da conexão. | - |
| Aplicativo | Exibe o status da camada de aplicativo do enlace entre o sistema Communication Manager e o *CMS*. | **sessão de espera** - A camada de aplicativo está inativa. Esse é o estado da camada de aplicativo quando o sistema é ativado pela primeira vez.<br>**recarga de programação** - O CMS está recebendo programações do sistema Communication Manager. As programações são necessárias para que o CMS rastreie as chamadas ACD provenientes da central.<br>**transferência de dados** - A camada de aplicativo pode receber e transmitir dados com êxito.<br>**ausência de coleta de dados** - A coleta de dados foi desativada.<br>**Configuração do Sistema CMS** - O enlace foi desativado. Para continuar com a coleta de dados, utilize a janela **Coleta de Dados**<br>**ocupado (central)** - O enlace entre o CMS e o sistema Communication Manager ficou ocupado na central, geralmente para alterar as programações da central. |
| Sessão | Exibe o status da camada da sessão do enlace entre o sistema Communication Manager e o *CMS*. | **inatividade** - A camada da sessão está inativa. Esse é o estado da camada da sessão quando o sistema é ativado pela primeira vez.<br>**aguardando aceitação** - A camada da sessão está aguardando que a camada de conexão fique operacional e que a camada da sessão remota aceite a sessão.<br>**transferência de dados** - A camada da sessão agora pode transmitir e receber dados do sistema Communication Manager. |

| Campo | Descrição | Mensagens de Status |
|---|---|---|
| Conexão | Exibe o status da camada da conexão do enlace entre o sistema Communication Manager e o *CMS*. | **inatividade** - Indica que a conexão está inativa. Esse é o estado da conexão quando o sistema é ativado pela primeira vez.<br>**sem serviço** - Ocorreu algum erro na conexão com o sistema Communication Manager. Por exemplo, a conexão da rede entre o sistema Communication Manager e o *CMS* está indisponível no momento.<br>**operacional** - A conexão pode transmitir informações fisicamente entre o sistema Communication Manager e o *CMS*.<br>**aguardando aceitação da sessão** - O enlace está inoperante. |
| Data/Hora | Exibe a data/hora da ACD, a menos que o enlace para a ACD esteja inoperante quando o *CMS* for criado. Se isso acontecer, o *CMS* utilizará a hora do sistema Solaris até que o enlace seja restabelecido. | |
| Erros | Exibe os erros encontrados. | |

# Como administrar uma impressora

Utilize a janela **Administração da Impressora** para atribuir um nome, descrição e opções a uma impressora que pode ser utilizada pelos terminais conectados ao *CMS*. Os usuários do *Supervisor* não possuem acesso às impressoras atribuídas através dessa janela, mas podem utilizar as impressoras normalmente usadas em PCs com o Windows.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 388
- Permissões na página 388
- Como adicionar uma nova impressora na página 388
- Como listar todas as impressoras na página 389
- Como modificar as opções de impressora na página 390
- Como excluir uma impressora na página 390

## Antes de começar

- Antes de atribuir uma impressora na janela **Administração da Impressora**, a impressora deve já estar sendo administrada no sistema Solaris. Consulte o documento *Terminais, Impressoras e Modems da Avaya CMS* para obter informações adicionais sobre a *Port Administration Tool*.
- A impressora configurada como padrão receberá todas as tarefas de impressão solicitadas pelo terminal, a menos que outra impressora seja especificada pelo usuário.
- Se as tarefas forem enviadas a uma impressora que não está mais sendo administrada, a tarefa de impressão será enviada à impressora padrão e será registrado um erro no Registro de Erros da Manutenção.
- O nome de uma impressora administrada na janela Administração da Impressora pode ser utilizado pelos usuários do terminal como o destino padrão ao imprimir relatórios históricos.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar a janela **Administração da Impressora**, será necessário possuir permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção**.
- Para adicionar, excluir ou modificar a janela **Administração da Impressora**, será necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema **Manutenção**.

## Como adicionar uma nova impressora

Para adicionar uma nova impressora ao servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Administração da Impressora** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Impressora**.

5. No campo **Nome da impressora do CMS:**, insira o nome da nova impressora.

   O nome atribuído à impressora deve ser diferente do nome atribuído a todas as outras impressoras instaladas; no entanto, é possível atribuir o mesmo nome que nome designado durante a administração do sistema Solaris.

6. No campo **Nome da impressora LP:**, insira o nome atribuído à impressora quando ela foi administrada no sistema Solaris.
7. No campo **Descrição:**, insira as informações adicionais para identificação da impressora.
8. Se a impressora utilizar caracteres gráficos IBM, marque a caixa de seleção **Caracteres gráficos IBM:**. Ou então, deixe essa caixa de seleção desmarcada.
9. No campo **Linhas por página:**, insira o número de linhas que cabem em uma página.

   O padrão são 66 linhas. O *CMS* formata os relatórios para que correspondam ao valor desse campo.

10. Nas opções **Tipo de impressora:** selecione uma das opções a seguir:
    - Selecione **Normal** (configuração padrão)
    - Selecione **Outro**. Em seguida, no campo correspondente, insira o tipo de impressão específico como `paica`, `elite` ou `compactado`.
11. Se desejar que uma página de identificação seja impressa para cada trabalho de impressão, marque a caixa de seleção **Páginas de Identificação:**.

    Uma página de identificação é uma folha de rosto que identifica o usuário que solicitou o trabalho de impressão.

12. No menu **Ações**, selecione a opção **Adicionar**.

## Como listar todas as impressoras

Para listar todas as impressoras definidas no servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Administração da Impressora** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Impressora**.

5. No menu **Ações**, selecione a opção **Listar tudo**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Impressora - Listar Tudo**.

## Como modificar as opções de impressora

Para modificar as opções de uma impressora existente no servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Administração da Impressora** na lista **Operações:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Impressora**.

5. Execute um dos procedimentos a seguir para selecionar a impressora correta:
   - Se você souber o nome da impressora, insira-o no campo **Nome da impressora:** e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.
   - Caso não saiba o nome da impressora, execute as etapas a seguir:
     1. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
     2. Se mais de uma ocorrência for encontrada, vá para o menu **Ações** e selecione a opção **Próximo**. Repita essa etapa até que a impressora que você deseja modificar seja exibida.

   **Importante:**
   não é possível modificar o nome de uma impressora do *CMS*. Se você quiser alterar o nome de uma impressora, será necessário excluir a impressora e adicioná-la novamente com o novo nome. Consulte a seção Como excluir uma impressora na página 390 e a seção Como adicionar uma nova impressora na página 388 para obter mais informações.

6. Faça as alterações nos campos da janela **Administração da Impressora**, exceto no campo **Nome da impressora do CMS:**
7. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

## Como excluir uma impressora

Para excluir uma impressora definida em um servidor *CMS*:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Operações**.
3. Selecione a opção **Administração da Impressora** na lista **Operações:**.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Administração da Impressora**.

5. Execute um dos procedimentos a seguir para selecionar a impressora correta:

   - Se você souber o nome da impressora, insira-o no campo **Nome da impressora do CMS:** e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.
   - Caso não saiba o nome da impressora, execute as etapas a seguir:

     1. No menu **Ações**, selecione a opção **Localizar**.
     2. Se mais de uma ocorrência for encontrada, vá para o menu **Ações** e selecione a opção **Próximo**. Repita essa etapa até que a impressora que você deseja excluir seja exibida.

6. No menu **Ações**, selecione a opção **Excluir**.

   Se você excluir uma impressora atribuída aos usuários, você receberá uma mensagem perguntando se você ainda deseja excluir a impressora.

   Os usuários atribuídos a essa impressora não terão outra impressora atribuída a eles quando essa for excluída.

# Relatórios de manutenção

Esta seção fornece as informações para ajudá-lo a configurar e executar os relatórios. Os administradores e usuários do Avaya CMS com permissão de leitura para a ferramenta Manutenção podem exibir os relatórios de Manutenção.

A seção Relatórios do sistema Manutenção ajuda você a:

- Identificar problemas e facilitar o trabalho necessário
- Auxiliar a equipe de serviços na identificação dos problemas do seu sistema
- Rastrear as alterações feitas pelo usuário em uma ACD

Existem dois relatórios disponíveis no subsistema Manutenção:

- Registro de Erros da Manutenção na página 392
- Registro de Administração da ACD na página 422

# Registro de Erros da Manutenção

Utilize o Relatório de Registro de Erros da Manutenção para auxiliá-lo na solução de problemas do sistema e para ajudar a equipe de serviços a identificar os problemas do seu sistema. O Registro de Erros da Manutenção exibe uma lista cronológica de avisos, informações e erros detectados pelo *CMS*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 392
- Como executar um Registro de Erros da Manutenção na página 392
- Gravidade dos erros na página 393
- Mensagens do Registro de Erros da Manutenção na página 394


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o Registro de Erros da Manutenção:

- O Registro de Erros da Manutenção pode conter 500 entradas. Quando atingir o limite de 500 registros, a próxima entrada de registro substituirá o registro mais antigo.
- As entradas do Registro de Erros da Manutenção são exibidas em ordem cronológica, iniciado pela entrada mais recente.
- Você pode procurar o registro pela gravidade do erro ou pelo código do erro
- Os resultados de todos os arquivamentos e backups são gravados em um Registro de Erros da Manutenção.
- Se você tiver o *Avaya CMS Forecast*, os resultados do **Gerenciador de Previsão** serão gravados no Registro de Erros da Manutenção.

## Como executar um Registro de Erros da Manutenção

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.
2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. Selecione a opção **Relatório de Registro de Erros** na lista **Relatórios:**.
4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Registro de Erros da Manutenção**.
5. Na lista suspensa **ACD:**, insira a ACD na qual deseja ver um registro de erro ou selecione a opção **Todas** para incluir todas as ACDs. A seleção de um Grupo de ACDs mostra os registros de erros somente das ACDs membros do grupo.

6. Se o campo **Códigos de erros:** estiver em branco, todos os códigos de erros serão exibidos no relatório de registro de erros. Se você quiser que o relatório inclua somente códigos de erros específicos, insira os códigos necessários no campo **Códigos de erros:**.
7. Na lista suspensa **Gravidades:**, insira a gravidade dos erros que deseja ver no relatório ou selecione a opção **Todas as Gravidades** para incluir erros de todos os tipos de gravidade.

   Consulte a seção Gravidade dos erros na página 393 para obter informações adicionais sobre as classificações dos códigos de erros.
8. No campo **Datas:**, insira o tempo que o relatório abrangerá através de um dos seguintes métodos
   - Insira a(s) data(s) no formato MM/DD/AA.
   - Utilize a lista de históricos para selecionar as datas.
   - Utilize o botão Procurar para selecionar as datas.
   - Insira a data no formato relativo; por exemplo, `0` para hoje e `-1` para ontem.
9. Selecione uma das seguintes opções de **Destino:**:
   - Para exibir o Registro de Erros da Manutenção no monitor, selecione a opção **Exibir Relatório na Tela**.
   - Para enviar um Registro de Erros da Manutenção para uma impressora, selecione a opção **Imprimir Relatório**.
10. Selecione **OK**.

    O *Supervisor* exibirá a janela **Relatório de Registro de Erros da Manutenção**.

    Consulte a seção Mensagens do Registro de Erros da Manutenção na página 394 para obter mais definições das possíveis mensagens de erro.

## Gravidade dos erros

A lista a seguir descreve as classificações dos erros no Registro de Erros da Manutenção:

- ALARME - Esse tipo de entrada pode fazer com que o sistema trave ou falhe. É necessário trabalhar com o Avaya Services para evitar a possibilidade de falhas no sistema.
- ERRO - Esse tipo de entrada requer ação imediata. Por exemplo, um backup pode não estar funcionando corretamente.
- INFO - Esse tipo de entrada não requer ação imediata, mas é listada para avisá-lo que algum aspecto do sistema não está funcionando corretamente ou para indicar o status de uma operação. Por exemplo, **Êxito**.

## Mensagens do Registro de Erros da Manutenção

Os códigos de erros da Manutenção e as mensagens relacionadas a eles são organizados pelo número do código de erro. Se as soluções não resolverem o problema, entre em contato com o representante do *CMS*. Se a referência para um número de tarefa for mostrada no Registro de Erros da Manutenção, forneça o número à equipe de serviços do *CMS*.

A tabela a seguir lista os possíveis códigos de erros bem como as informações relacionadas a eles:

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 500 | `UNIX error on OPEN, file: <filename>` | Não é possível gravar um arquivo que faz parte da tabela horária. Uma ou mais tarefas da tabela horária podem ser danificadas. |
| 505 | `UNIX error on WRITE, file: File system may be out of space.` | Erro na gravação do arquivo. Possível problema de espaço para o arquivo |
| 505 | Os dois erros a seguir são encontrados juntamente:<br>`UNIX error on WRITE, file: SIGPIPE signal caught during printing, print request is incomplete or failed`<br><br>`UNIX error on WRITE, file: lp. The user may have no default printer assigned and the UNIX(r) system administration for a default system line printer has not been done.` | Não é possível imprimir um arquivo. O servidor Solaris provavelmente não possui uma impressora de linha padrão do sistema atribuída a ele e o usuário provavelmente não possui uma impressora padrão do *CMS* atribuída a ele.<br>Administre uma impressora padrão com o sistema Solaris. Selecione a tecla <F3> -> **Opções** -> **impressora padrão** para atribuir uma impressora padrão a um usuário. Certifique-se de que o usuário possui as permissões apropriadas para a impressora no subsistema **Permissões do Usuário**. |
| 555 | `UNIX error on EXEC: Couldn't execute the following command: <user command>` | O sistema está ocupado demais para o comando ser processado. |
| 555 | `UNIX error on EXEC: CMS couldn't run because crt_io_man wouldn't execute` | O sistema está ocupado demais para o comando ser processado. |
| 556 | `UNIX error on FORK: CMS couldn't run because the system was too busy.` | O sistema está ocupado demais para o comando ser processado. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 556 | `UNIX error on FORK: UNIX process limit exceeded, system is too busy` | O *CMS* não conseguiu iniciar o processo. Isso ocorrerá mais provavelmente se um usuário estiver conectado no *CMS* através de vários terminais.<br>Certifique-se de que o usuário esteja conectado em somente um terminal/ sessão do *CMS* por vez. Se essa mensagem ocorrer quando as tabelas horárias estiverem em execução, tente ajustar a hora de início das tabelas horárias para que menos tabelas sejam executadas simultaneamente. Se isso ocorrer ao executar os **Complementos do Menu Principal**, tente regravar os **Complementos do Menu Principal** para utilizar menos processos simultâneos do sistema Solaris. |
| 556 | `UNIX error on FORK: Call records not being sent. Entre em contato com a equipe de serviços.` | O processo de transferência dos registros de chamadas externas não pode ser iniciado.<br>Call Services. |
| 557 | `UNIX call error: UNIX process limit exceeded. System is too busy` | Esse erro pode ocorrer por vários motivos.<br>Entre em contato com a equipe de serviços para obter assistência. |
| 557 | `UNIX call error: uucp failed` | O mecanismo de transferência do arquivo uucp para o recurso Registros de Chamadas Externas falhou.<br>O sistema tentará novamente efetuar a transferência. Se a transferência falhar repetidas vezes, entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1001 | `UNIX error on NEW`<br>`Agent upper bound has been reached. You have administered more Agent Exceptions than are allocated. You must either delete unneeded exceptions or allocate more space in System Setup: Data Storage Allocation.` | O processo distribuidor de exceções (ED) está tentando registrar mais exceções do agente do que cabe no espaço de armazenamento alocado para elas.<br>Exclua as exceções desnecessárias ou aloque mais espaço através da opção **Configuração do Sistema> Alocação de Armazenamento de Dados**. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1001 | `UNIX error on NEW`<br>`Split upper bound has been reached. You have administered more Split Exceptions than are allocated. You must either delete unneeded exceptions or allocate more space in System Setup: Data Storage Allocation.` | O processo distribuidor de exceções (ED) está tentando registrar mais exceções do Grupo do que cabe no espaço de armazenamento alocado para elas.<br>Exclua as exceções desnecessárias ou aloque mais espaço através da opção **Configuração do Sistema> Alocação de Armazenamento de Dados**. |
| 1001 | `UNIX error on NEW`<br>`Trunk group upper bound has been reached. You have administered more Trunk Group Exceptions than are allocated. You must either delete unneeded exceptions or allocate more space in System Setup: Data Storage Allocation.` | O processo distribuidor de exceções (ED) está tentando registrar mais exceções do Grupo de Troncos que cabe no espaço de armazenamento alocado para elas.<br>Exclua as exceções desnecessárias ou aloque mais espaço através da opção **Configuração do Sistema> Alocação de Armazenamento de Dados**. |
| 1001 | `UNIX error on NEW`<br>`VDN upper bound has been reached. You have administered more VDN Exceptions than are allocated. You must either delete unneeded exceptions or allocate more space in System Setup: Data Storage Allocation.` | O processo distribuidor de exceções (ED) está tentando registrar mais exceções do VDN do que cabe no espaço de armazenamento alocado para elas.<br>Exclua as exceções desnecessárias ou aloque mais espaço através da opção **Configuração do Sistema> Alocação de Armazenamento de Dados**. |
| 1001 | `UNIX error on NEW`<br>`Vector upper bound has been reached. You have administered more Vector Exceptions than are allocated. You must either delete unneeded exceptions or allocate more space in System Setup: Data Storage Allocation.` | O processo distribuidor de exceções (ED) está tentando registrar mais exceções do Vetor do que cabe no espaço de armazenamento alocado para elas.<br>Exclua as exceções desnecessárias ou aloque mais espaço através da opção **Configuração do Sistema> Alocação de Armazenamento de Dados**. |
| 1050 | `INFORMIX SQL syntax error:` | O comando SQL especificado está sintaticamente incorreto. Geralmente são incluídos mais detalhes do erro. Para os clientes, esse erro é informado através de relatórios personalizados e é corrigido no mesmo. Para o *CMS*, o erro normalmente corresponde a um problema do software que pode requerer a geração de um relatório.<br>Corrija a instrução SQL no relatório personalizado. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1053 | `INFORMIX insert error` | Um erro interno ou um dbspace completo da ACD está evitando que os dados sejam inseridos na tabela `ag_actv` do banco de dados.<br>Certifique-se de que haja espaço suficiente no dbspace da ACD que armazena a tabela. |
| 1100 | `IPC error on messages: message queue queue is NN% full` | Essa mensagem é registrada quando uma fila de mensagens está mais do que 75 por centro completa. Cada fila de mensagens é verificada aproximadamente uma vez a cada dois minutos. Se essa mensagem for registrada repetidamente, o *CMS* correrá o risco de perder mensagens, o que poderá resultar na perda de dados do cliente.<br>Ocorrências isoladas dessa mensagem poderão ser ignoradas. Se isso acontecer com frequência, entre em contato com a equipe de serviços para obter assistência. Tente diminuir o uso do *CMS* enquanto essa mensagem estiver sendo registrada para reduzir as chances de perda de dados. Se essa mensagem ocorrer durante um backup do *CMS*, tente efetuar o backup durante uma hora de menor atividade do sistema. |
| 1302 | `PROCESS COMMUNICATIONS (PO) library error, function:`<br>`ERROR - <HARCH> receiving too many exceptions too fast. Some exceptions have been discarded. Reduce the number of active exceptions or change thresholds so that fewer exceptions are triggered.` | As exceções estão sendo geradas mais rápido do que o processo de arquivamento do intervalo pode manipulá-las. Esse é o resultado de ter muitas exceções ativadas ou de ter limiares configurados para gerar muitas exceções.<br>Reduza o número de exceções ativas ou altere os limiares para que menos exceções sejam acionadas. |
| 1302 | `PROCESS COMMUNICATIONS (PO) library error, function:`<br>`ERROR - <IDBM> receiving too many exceptions too fast. Some exceptions have been discarded. Reduce the number of active exceptions or change thresholds so that fewer exceptions are triggered.` | As exceções estão sendo geradas mais rápido do que o processo da interface de gerenciamento do banco de dados intermediário pode manipulá-las. Esse é o resultado de ter muitas exceções ativadas ou de ter limiares configurados para gerar muitas exceções.<br>Reduza o número de exceções ativas ou altere os limiares para que menos exceções sejam acionadas. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1302 | PROCESS COMMUNICATIONS (PO) library error, function:<br>ERROR - <SPI> receiving too many exceptions too fast. Some exceptions have been discarded. Reduce the number of active exceptions or change thresholds so that fewer exceptions are triggered. | As exceções estão sendo geradas mais rápido do que o processo da interface central pode manipulá-las. Esse é o resultado de ter muitas exceções ativadas ou de ter limiares configurados para gerar muitas exceções.<br>Reduza o número de exceções ativas ou altere os limiares para que menos exceções sejam acionadas. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Unable to successfully complete archiving. | Não é possível inicializar o ambiente do *CMS*.<br>Reinicie a Sumarização de Dados. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in agent exception database table. Agent exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do agente. O erro pode ocorrer quando o dbspace da ACD que está armazenando a tabela de exceção do agente fica cheio. Não é possível registrar mais exceções do agentes até que o problema seja corrigido. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in link exception database table. Link exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do enlace (LinkEX). O erro pode ocorrer quando a partição do disco que está armazenando a tabela de exceção do enlace fica cheia. Não é possível registrar mais exceções do enlace até que o problema seja corrigido. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in malicious call trace exception database table. MCT exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do rastreamento de chamada mal-intencionada (mctEX). O erro pode ocorrer quando a partição do disco que está armazenando a tabela de exceção do rastreamento de chamada mal-intencionada fica cheia. Não é possível registrar mais exceções do rastreamento de chamada mal-intencionada até que o problema seja corrigido.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in split exception database table. Split exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do grupo (spEX). O erro pode ocorrer quando a partição do disco que está armazenando a tabela de exceção do grupo fica cheia. Não é possível registrar mais exceções do grupo até que o problema seja corrigido.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in trunk group exception database table. Trunk group exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do grupo de troncos. O erro pode ocorrer quando a partição do disco que está armazenando a tabela de exceção do grupo de troncos fica cheia. Não é possível registrar mais exceções do grupo de troncos até que o problema seja corrigido.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in VDN exception database table. VDN exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do VDN (vdnEX). O erro pode ocorrer quando a partição do disco que está armazenando a tabela de exceção do VDN fica cheia. Não é possível registrar mais exceções do VDN até que o problema seja corrigido.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1350 | GENERAL error internal to process: Failure in vector exception database table. Vector exception data not being stored. Call Services. | Essa mensagem de erro é registrada quando o processo distribuidor de exceções não consegue inserir linhas na tabela de exceção do vetor (vecEX). O erro pode ocorrer quando a partição do disco que está armazenando a tabela de exceção do vetor fica cheia. Não é possível registrar mais exceções do vetor até que o problema seja corrigido.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1350 | `GENERAL error internal to process: CMS task limit exceeded, system is too busy` | Essa mensagem significa que uma tarefa do *CMS* não pode ser criada porque o *CMS* já está executando o número máximo de tarefas.<br>Certifique-se de que cada usuário tenha efetuado logon no *CMS* somente uma vez. Se essa mensagem ocorrer quando as tabelas horárias estiverem em execução, tente ajustar a hora de início das tabelas horárias para que menos tabelas sejam executadas simultaneamente. Se ela ocorrer ao executar a opção **Complementos do Menu Principal**, tente gravar novamente os **Complementos do Menu Principal** para utilizar menos processos simultâneos no sistema Solaris. |
| 1350 | `GENERAL error internal to process: Update failure for <item searched> Too much data. Try again with a more restrictive search.` | O item pesquisado é muito grande.<br>A pesquisa precisa ser mais restrita. Restrinja a pesquisa a uma quantidade menor de dados. |
| 1350 | `GENERAL error internal to process: disk may be full.` | Erro ao pesquisar o item. O disco pode estar cheio.<br>Apague os arquivos desnecessários do disco. |
| 1350 | `GENERAL error internal to process: Failure in removing data from database table: ag_actv. Agent Trace data not being stored. Call Services.` | Ocorreu um erro interno que evita que os dados sejam excluídos da tabela `ag_actv` do banco de dados.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Invalid action request.` | Algo foi corrompido com a interface da janela.<br>Saia e entre novamente na janela de sumarização de dados. Tente iniciar a sumarização de dados novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Cannot archive a day which interval data does not exist for.` | Os dados do intervalo não existem para o dia solicitado ou para outro dia anterior ao dia solicitado. O número de dias de dados do intervalo salvos baseia-se no campo **Dias da Intra-hora** configurado na janela **Alocação de Armazenamento de Dados**.<br>Reinicie a Sumarização de Dados para um dia que esteja dentro do número de **Dias da Intra-hora** salvos. Para referência futura, o número de dados da opção **Dias da Intra-hora** pode ser aumentado. É necessário considerar o espaço em disco antes de alterar esse parâmetro. |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Cannot archive the requested week/month. Daily data does not exist for all tables for the week/month beginning xx/xx/xx.` | Os dados diários não existem para a semana/mês solicitado ou para qualquer semana/mês anterior ao dia solicitado. O número de dias de dados do intervalo salvos baseia-se no campo **Dias Diários** configurado na janela **Alocação de Armazenamento de Dados**.<br>Reinicie a Sumarização de Dados para uma semana/mês que esteja dentro do número de **Dias Diários** salvos. Para referência futura, o número de dados da opção **Dias Diários** pode ser aumentado. É necessário considerar o espaço em disco antes de alterar esse parâmetro. Se o número de **Dias Diários** for alterado e os dados diários da intra-hora forem apresentados para os dias da semana/mês solicitado, esses dias poderão ser arquivados e a semana/mês poderá ser arquivado. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1351 | `GENERAL error in process interface: ERROR - <ARCH> receiving too many archive requests too fast. Some requests have been discarded.` | Muitas solicitações de sumarização de dados (mais de 25) foram iniciadas em um curto período de tempo (aprox. 1/2 hora) e não é possível processar todas elas.<br>Determine todas as solicitações de sumarização de dados que foram iniciadas. Quando todas as solicitações forem processadas, verifique as solicitações para os arquivamentos concluídos (conforme disposto em `/cms/dc/archive/arch.log`). Reinicie o arquivamento para a data e o arquivamento (diário/semanal/mensal) para os arquivamentos não iniciados. Não inicie todas as solicitações de uma só vez futuramente. |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Cannot archive a day in the future.` | A data do arquivamento solicitado ainda não ocorreu.<br>Reinicie o arquivamento diário para uma data anterior ao dia de hoje. |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Cannot archive a partial weeks/months data.` | O último dia da semana/mês ainda não foi arquivado.<br>Verifique se o arquivamento semanal/mensal não está sendo solicitado para a semana/mês atual. Isto é, o final da semana/mês ainda não chegou. Reinicie o arquivamento semanal/mensal para a semana/mês em que o último dia já tenha sido arquivado. |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: stopping task id to free up message queue` | Uma fila de mensagens está mais do que 85 por cento completa e a tarefa que deveria estar sendo lida da fila está aparentemente parada. Essa mensagem é registrada quando o *CMS* reinicia a tarefa para tentar apagar a condição do error. Dependendo de qual tarefa foi interrompida, é provável que haja perda de alguns dados do cliente.<br>Informe o problema à equipe de serviços. Se esse erro for registrado repetidamente, tente diminuir o uso do *CMS* enquanto essa mensagem está sendo registrada para reduzir as chances de perda de dados. Se essa mensagem ocorrer durante um backup do *CMS*, tente efetuar o backup durante uma hora de menor atividade do sistema. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1351 | `GENERAL error in process interface: External applications not started. Set to OFF` | Quando o recurso Aplicativo Externo foi iniciado, ocorreu um erro geral. O recurso foi desativado novamente devido a esse erro.<br>Peça ajuda do seu provedor do Aplicativo Externo (Organização de Serviços Profissionais da Avaya). |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Activate Agent Trace request failed. Try again.` | Esse erro é registrado quando o processo gravador da atividade do agente (AAR) possui muitas mensagens na fila de mensagens para aceitas mais. Isso pode ocorrer quando muitos agentes ativos estão sendo rastreados, mantendo a fila do AAR cheia.<br>Rastreie menos agentes ou tente efetuar essa solicitação novamente mais tarde. |
| 1351 | `GENERAL error in process interface: Task < task_num> of timetable <name> may not have completed, window status was: <status>` | A tabela horária foi executada e possui um status diferente de concluída com **Êxito**.<br>Baseado no tipo de tabela horária, examine o estado dos itens (banco de dados, administração da ACD, etc) para ver se a solicitação foi concluída. Se desejar, conclua a ação manualmente executando o *CMS* agora. |
| 1400 | `SPI session error: data collection session is down` | Ocorreu um erro na conexão X.25 com a central. Os dados do *CMS* não estão sendo coletados. O *CMS* irá tentar restaurar automaticamente o enlace.<br>Se o enlace não for restabelecido por si só dentro de cinco minutos, verifique os cabos, modems e outros hardwares que estejam entre o *CMS* e a central para verificar se há conexões soltas. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1404 | SPI configuration error: Insufficient unmeasured trunks allocated. To avoid further data loss, go to Data Storage Allocation and administer more unmeasured trunk facilities. | Não há troncos não medidos suficientes alocados no banco de dados em tempo real do *CMS* para rastrear todas as chamadas. Essa mensagem é registrada uma vez durante cada intervalo da coleta de dados quando a condição de erro ocorre. Quando essa mensagem aparece, alguns dados da chamada já foram perdidos. Os dados continuarão a ser perdidos até que mais facilidades do tronco sejam alocadas.<br>Aloque mais facilidades do tronco não medidas na tela **Alocação de Armazenamento de Dados**. |
| 1404 | SPI configuration error: Switch and UNIX clocks differ by more than 24 hours. Switch clock is <nn:nn:nn nn/nn/nn> UNIX clock is <mm:mm:mm mm/mm/mm> Data collection will remain down until switch or UNIX clock is reset so they agree. | O *CMS* requer que as horas dos sistemas Communication Manager e Solaris permaneçam dentro das 24 horas uma da outra. Isso é feito para evitar uma exclusão acidental de todos os dados históricos caso alguém altere inadvertidamente o relógio para uma data distante no futuro.<br>Se o relógio do sistema Solaris estiver correto, mas o relógio do sistema Communication Manager estiver errado, reajuste a hora do relógio na central. o *CMS* criará o enlace automaticamente dentro de cinco minutos após a correção do relógio da central. |
| 1404 | SPI configuration error: Extension <number> has been staffed by two different login IDs: <first> and <second>. Data will be tracked only for the last login ID. Ask the agent to log off and log in again with a single login ID. | Erro de protocolo conforme explicado na mensagem.<br>Solicite ao agente para efetuar logoff e, em seguida, efetuar logon novamente com uma única ID de logon. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1404 | Uma das mensagens a seguir será exibida dependendo da configuração da central:<br>`Two agents at extensions <ext>in split <num> and <ext>in split <num> are logged in with the same login ID: <id> This may indicate table corruption on the switch. Contact Services to repair table as soon as possible.`<br>`Two agents at extensions <ext> and <ext>are logged in with the same login ID: <id>. This may indicate table corruption on the switch. Contact Services to repair table as soon as possible.` | Violação do protocolo ou corrupção da central<br>Tente solicitar novas programações na tela **Manutenção: Status da ACD**. Se o problema persistir, entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1404 | Uma das mensagens a seguir será exibida dependendo da configuração da central:<br>`SPI configuration error: Agent <logid> at extension <ext>has logged into too many splits: <sp1>, and <sp2>. Data will only be tracked for the last split. This may indicate incorrect switch type on CMS for G3.`<br>`SPI configuration error: Agent <logid> at extension <ext> has logged into too many splits: <sp1>, <sp2>, <sp3>, and <sp4>. Data will only be tracked for the last split. This may indicate incorrect switch type on CMS for G3.`<br>`SPI configuration error: Agent <logid> at extension <ext> has logged into too many splits: <sp1>, <sp2>, <sp3>, <sp4>, and <sp5>. Data will only be tracked for the last split. This may indicate incorrect switch type on CMS for G3.` | O tipo de central não coincide, violação do protocolo ou corrupção da tabela da central.<br>Tente solicitar novas programações na tela **Manutenção: Status da ACD**. Se o problema persistir, entre em contato com a equipe de serviços. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1406 | `SPI data message error: ERROR can't new a message (or got illegal opcode)` | Isso geralmente indica que há uma incompatibilidade entre o tipo de *CMS* administrado no sistema Communication Manager e o *CMS* atual, ou que há uma incompatibilidade entre o tipo de central administrada e o recurso configurado da central do *CMS*. Isso resulta em formatos de mensagens de tamanhos inesperados. Os dados são perdidos visto que a pendência do buffer é ignorada após a mensagem desconhecida.<br>Determine se o problema acontece mais de uma vez. Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1407 | `SPI timer expired error: there is no response from the switch` | O *CMS* parou de receber mensagens do sistema Communication Manager. Os dados do *CMS* não estão sendo coletados. O *CMS* irá tentar restaurar automaticamente o enlace.<br>Na central, execute um busy out and release the MIS connection. |
| 1409 | `SPI ACD administration error: switch was unable to logon agent <logid> with skill <num>` | Por alguma razão o logon falhou na central. Esse logon pode fazer parte de uma solicitação de **Mover Agente** ou **Mudar Especialidades do Agente** que estava pendente.<br>Solicite que o agente tente efetuar logon na especialidade novamente. Ou coloque o a agente no modo de trabalho AUX para todas as especialidades e sem nenhuma chamada configurada para ele. Repita a solicitação da administração. Se a solicitação falhar novamente, colete as informações da janela de status para informar À equipe de serviços. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1409 | Uma das mensagens a seguir será exibida:<br>`SPI ACD administration error: switch unable to move ext <ext> from split <num> to <num>`<br>`SPI ACD administration error: switch unable to move ext <ext> from split <num>` | A solicitação de administração da ACD anterior para mover um agente ou mudar as especialidade de um agente estava pendente. Quando a pendência for resolvida, o agente não poderá ser movido por algum motivo.<br>Coloque o agente no modo de trabalho modo AUX para todos os grupos/ especialidade e sem chamadas no seu aparelho. Repita a solicitação da administração. Se a solicitação falhar novamente, colete as informações da janela de status para informar À equipe de serviços. |
| 1501 | `SCREEN MANAGER error: system may be overloaded by real time reports behind by XX seconds.` | O *CMS* está atrasado na atualização dos relatórios em tempo real que estão sendo executados no momento.<br>Execute menos relatórios em tempo real ou prolongue as taxas de atualização dos relatórios executados no momento. |
| 1600 | `FORECAST status: Forecast Manager failed for mm/dd/yy` | O **Forecast Manager** falhou ao tentar executar a coleta de dados diários e/ou o relatório do dia atual para mm/dd/aa.<br>Se a data for inválida, corrija a data e execute o relatório novamente. Caso não haja problemas com a data, entre em contato com a equipe de serviços para obter assistência. |
| 1600 | `FORECAST status: Forecast Manager failed for mm/dd/yy - mm/dd/yy` | O **Forecast Manager** falhou ao tentar executar a coleta de dados novamente para um intervalo de datas mm/dd/aa - mm/dd/aa. A primeira data corresponde à data de início e a segunda, à data de término.<br>Se as datas forem inválidas, corrija as datas e execute o relatório novamente. Caso não haja problemas com a data, entre em contato com a equipe de serviços para obter assistência. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1700 | `BACKUP Process out of sync. Contact Services.` | Uma mensagem incorreta foi recebida de uma tela de backup. Se isso acontecer, pode ter ocorrido algum tipo de interferência na fila de mensagens entre o processo de backup e a tela de backup. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que algo está afetando a comunicação entre os processos. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1701 | `BACKUP Process out of memory. Contact Services.` | Se esse erro ocorrer, será quando a fita estiver sendo verificada, mas após o backup ter sido concluído com êxito Se a verificação da fita não for necessária, não será preciso executar nenhuma outra ação. Esse erro indica um problema com a alocação de memória.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1702 | `BACKUP Process startup failed. Contact Services.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. A maioria são mensagens e atividades do banco de dados que nunca serão encontradas. Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há de estranho no ambiente do processo de backup e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1703 | `BACKUP Volume access failed. Retry Backup.` | Ocorreu um problema ao acessar o dispositivo de backup. Esse problema pode variar de um dispositivo de backup inválido a uma unidade de fita que requer limpeza.<br>Verifique o seguinte:<br>• Se o dispositivo de backup foi administrado corretamente (o nome corresponde ao dispositivo administrado no sistema Solaris)<br>• Se compatibilidade da fita está correta (320 MB de fita para unidade de 320 MB, etc.).<br>• Se a unidade de fita está limpa. |
| 1704 | `BACKUP Volume check failed. Retry Backup.` | A fita inserida corresponde a um backup recente e o backup foi iniciado em uma tabela horária ou o backup teve dificuldade de determinar o volume (completo ou incremental) de backup mais recente.<br>Determine se a fita inserida está associada ao backup mais recente (completo ou incremental). Substitua a fita e execute novamente o backup (ou os serviços executados `br_check`). |
| 1705 | `BACKUP Volume verification failed. Retry Backup.` | Existe um problema de leitura na fita.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1706 | `BACKUP Table backup failed. Retry Backup. Table=` | Foi encontrado um problema ao ler a tabela indicada ou ao gravar a tabela na fita.<br>Substitua a fita por uma nova (após verificar se não há problemas com a tabela indicada) e execute novamente o processo de backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1707 | `BACKUP Volume span failed. Retry Backup.` | Durante a verificação da fita de backup, foi descoberto um problema entre o volume atual e o volume anterior. Muito provavelmente, os blocos estão fora de sequência. Mais especificamente, pelo menos 1 bloco está ausente.<br>Execute novamente o processo de backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1708 | `BACKUP Error in process communication. Retry Backup.` | Esse erro nunca será encontrado. Uma mensagem incorreta foi recebida da tela de backup (ou erroneamente de outro processo). Se isso acontecer, pode ter ocorrido algum tipo de interferência na fila de mensagens entre o processo de backup e a tela de backup. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que algo está afetando a comunicação entre os processos. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1709 | `BACKUP Backup history update failed. Retry Backup.` | Esse erro nunca será encontrado. O backup foi concluído com êxito. Houve um problema com as tabelas de atualização ou com o processo para atualizar as tabelas.<br>Verifique se o próximo backup não encontrará esse problema. |
| 1710 | `BACKUP Process in need of service. Please check the Backup screen.` | Uma janela de confirmação está solicitando resposta.<br>Responda à janela de confirmação de backup. |
| 1711 | `INFO Warning backup waited 210/ 7200 seconds before archive completed.` | O processo de backup aguardou 210 segundos para que processo de arquivamento atual fosse concluído. Os backups não devem ser executados durante o processo de arquivamento.<br>Se isso ocorrer constantemente, considere o reagendamento dos processos de backup e arquivamento para que não ocorra sobreposição. |
| 1711 | `ERROR backup terminated because archive did not complete within 2 hours.` | O processo de backup aguardou duas horas para que o processo arquivamento fosse concluído e por isso foi finalizado. Os backups não devem ser executados durante o processo de arquivamento.<br>Faça o reagendamento dos processos de backup e de arquivamento para que não haja processamento simultâneo. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1711 | `BACKUP INFO:` | O backup foi iniciado através de uma tabela horária e as informações foram relatadas (número de volumes e backups concluídos) unicamente para fins de informação.<br>Nenhuma ação é exigida. |
| 1750 | `BACKUP Screen startup failed. Contact Services.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. A maioria dos problemas que lidam com o acesso às entradas da tela e com atividades do banco de dados nunca serão encontrados. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que há algo estranho no ambiente do processo de backup. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1751 | `BACKUP Screen execution failed. Retry Backup.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. A maioria dos problemas que lidam com o acesso às entradas da tela de acesso e com atividades do banco de dados nunca serão encontrados. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que há algo estranho no ambiente do processo de backup. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de backup e reinicie o backup. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1800 | `RESTORE Process out of sync. Contact Services.` | Uma mensagem incorreta foi recebida de uma tela de restauração. Se isso acontecer, pode ter ocorrido algum tipo de interferência na fila de mensagens entre o processo de restauração e a tela de restauração. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que algo está afetando a comunicação entre os processos. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de restauração e reinicie a restauração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1801 | `RESTORE Process out of memory. Contact Services.` | Houve um problema com a alocação de memória.<br>Saia da instância atual da tela de restauração e reinicie a restauração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1802 | `RESTORE Process startup failed. Contact Services.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há de estranho no ambiente do processo de restauração e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de restauração e reinicie a restauração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1803 | `RESTORE Volume access failed. Retry Restore.` | Houve um problema ao acessar o dispositivo de restauração. O dispositivo pode ser um dispositivo de restauração inválido, a unidade de fita pode estar precisando de limpeza ou pode haver um problema com o formato do cabeçalho da tabela (erro interno).<br>Verifique o seguinte:<br>• Se o dispositivo de backup/ restauração foi administrado corretamente (o nome corresponde ao dispositivo administrado no sistema Solaris)<br>• Se compatibilidade da fita está correta (320 MB de fita para unidade de 320 MB, etc.).<br>• Se a unidade de fita está limpa. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1804 | `RESTORE Error in process communication. Retry Restore.` | Uma mensagem incorreta foi recebida pela tela de restauração ou pelo processo de restauração. Se isso acontecer, pode ter ocorrido algum tipo de interferência na fila de mensagens entre o processo de restauração e a tela de restauração. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que algo está afetando a comunicação entre os processos. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de restauração e reinicie a restauração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1805 | `RESTORE Table restore failed. Retry Restore. Table=` | Foi encontrado um problema ao ler a tabela indicada a partir de uma fita ou ao gravar a tabela no banco de dados.<br>Execute uma restauração da tabela específica para a tabela indicada. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1806 | `RESTORE INFO: Volume contains no data for ACD=X` | Essa é uma mensagem de informação que indica que a tabela atual da ACD indicada não possui dados.<br>Nenhuma ação é exigida. |
| 1850 | `RESTORE Screen startup failed. Contact Services.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. A maioria dos problemas que resultam do acesso às entradas da tela nunca serão encontrados. Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há de estranho no ambiente do processo de restauração e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de restauração e reinicie a restauração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1851 | RESTORE Screen execution failed. Retry Restore. | A atualização do status na tela pode causar esse problema (embora seja extremamente raro). Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há de estranho no ambiente do processo de restauração e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de restauração e reinicie a restauração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 1900 | SYSTEM MESSAGE OVERLOAD: Agent Trace (AAR) is overloaded, some agent trace data lost. Turn off traces for some agents to prevent possible further overloading. | O AAR está recebendo mensagens mais rápido do que pode processá-las.<br>Desative o rastreamento para alguns agentes. |
| 1900 | SYSTEM MESSAGE OVERLOAD: Call History Recorder (ch_rec) overloaded, some call record data lost. | Os dados estão sendo enviados mais rápido do que eles podem ser processados. Isso geralmente indica que o sistema como um todo está sobrecarregado.<br>Interrompa a atividade de alguns relatórios ou aplicativos para que a capacidade do sistema possa aumentar. |
| 1901 | FULL DISK ERROR: Out of disk space. Data Collection failed (Archerita). | Não há espaço suficiente em disco disponível para a inserção de dados de arquivamento diário/semanal/mensal.<br>Libere espaço no disco ou adicione mais espaço no disco em forma de unidades de disco adicionais. |
| 1901 | FULL DISK ERROR: Out of disk space. Harchiver could not write to <TABLENAME>. | Não há espaço suficiente em disco disponível para a inserção de dados de logon/logoff de agentes ou de dados de arquivamento de intervalo.<br>Libere espaço no disco ou adicione mais espaço no disco em forma de unidades de disco adicionais. Se o problema persistir, entre em contato com a equipe de serviços. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1901 | `FULL DISK ERROR: cannot write to xxx.` | O sistema de arquivos ou dbspace da ACD não possui espaço em disco.<br>Utilize a **Alocação de**<br>**Armazenamento de Dados** para ajustar a quantidade<br>de espaço disponível para a ACD. |
| 1901 | `FULL DISK ERROR:` | Não há mais espaço em disco para carregar os dados dessa pseudo-ACD. O processo `load ACD` não pode continuar.<br>Exclua a pseudo-ACD e comece novamente utilizando uma "Data de início" posterior para a pseudo-ACD e carregue menos dados. Reduza a quantidade de dados históricos armazenados em outras ACDs. |
| 1901 | `FULL DISK ERROR: Automatically turning off data collection and bringing CMS to single user mode` | Todos os dbspaces da ACD são verificados para saber o espaço livre a cada 10 minutos. Ao desativar a coleta de dados e entrar no modo monousuário, o *CMS* evita a corrupção dos dados que poderá ocorrer se o IDS tentar gravar dados em um dbspace completo da ACD. O *CMS* não poderá retornar ao seu estado operacional normal até que haja espaço disponível no dbspace da ACD.<br>Utilize a opção **Alocação de Armazenamento de Dados** para ajustar a quantidade de espaço disponível para a ACD. |
| 1901 | `FULL DISK ERROR: WARNING: File system <filesys> is <NN> percent full.` | Essa mensagem é registrada uma vez ao dia próximo à meia-noite e sempre que o *CMS* for iniciado. A mensagem é registrada uma vez para cada sistema de arquivos ou dbspace da ACD que estiver com ou mais de 80 por cento da capacidade máxima. Essa mensagem tem por finalidade avisar previamente que o espaço em disco pode precisar ser realocado.<br>Não é necessária nenhuma ação imediata. |
| 1901 | `FULL DISK ERROR: Storage Interval Migration failed migrating` | O disco ou dbspace da ACD não possui espaço.<br>Utilize a opção **Alocação de Armazenamento de Dados** para ajustar a quantidade de espaço disponível para a ACD. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1901 | `FULL DISK ERROR` | O dbspace que contém a tabela `ag_actv` do banco de dados está cheio.<br>Mude a alocação do espaço em disco para várias classes de dados para acomodar o armazenamento de mais registros de rastreamento de agentes. |
| 1901 | `FULL DISK ERROR: Out of disk space. Call Records not recorded.` | O dbspace que contém a tabela `call_rec` do banco de dados está cheio.<br>Mude a alocação do espaço em disco para várias classes de dados para acomodar o armazenamento de mais registros de chamadas internas. |
| 1901 | `FULL DISK ERROR: Call Records not being stored. Call Services.` | O dbspace que contém os arquivos de registros de chamadas externas está cheio.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 1902 | `CALL RECORD ERROR: Call Records not being stored. Call Services.` | Foi encontrado um erro ao gravar registros de chamadas em um arquivo do disco.<br>Entre em contato com a equipe de serviços |
| 1902 | `ALL RECORD ERROR: Call Records are being collected again.` | Os erros anteriores ocorridos ao gravar arquivos foram excluídos e os registros estão sendo armazenados novamente.<br>Nenhuma ação é exigida. |
| 1902 | `CALL RECORD ERROR: Call Records not being stored, buffer area is full. Call Services` | Os arquivos que contém registros de chamadas não foram transferidos com êxito. Todo o espaço de armazenamento foi utilizado e não é possível adicionar novos registros.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 1902 | `CALL RECORD ERROR: Call rate exceeded capacity: xxx calls not transmitted` | O recurso Histórico de Chamadas internas está ativado, mas a taxa de chamadas excede a capacidade máxima gerenciada por esse recurso; portanto, os registros de chamada não estão sendo enviados ao recurso Histórico de Chamadas. Essa mensagem indica quantas chamadas não foram enviadas no último intervalo de coleta de dados. Isso não afeta a coleta de dados regular.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 2000 | `Could not run timetable: - Aborting Timetable. <timetable name>` | Há algo de errado com a tabela horária que não está permitindo o seu funcionamento adequado.<br>Tente efetuar o reagendamento da tabela horária. Consulte a seção sobre como utilizar tabelas horárias para ver se há tarefas incorretas na tabela horária. |
| 2000 | `Could not run timetable: <timetable name> Task <number> of <total> was unable to complete. Reason: <reason>` | Uma tarefa da tabela horária está incorreta.<br>Uma possibilidade comum é a de que o usuário não possui permissões para o grupo, vdn, etc. para o qual ele está executando os relatórios. |
| 2000 | `Could not run timetable: don't run timetable, in single user timetable = <timetable_name> <user_name>` | As Tabelas Horárias não podem ser executadas quando o *CMS* está no modo monousuário. Um administrador colocou o *CMS* no modo monousuário quando solicitado por algumas tarefas administrativas especiais. A gravidade do problema é que as tabelas horárias do usuário não estão sendo executadas quando esperado.<br>Agende as tabelas horárias que devem ser executadas o mais rápido possível e, em seguida, reagende essas tabelas horárias novamente para seus horários originais. Agende suas tabelas horárias para serem executadas em um horário que não conflite com a hora em que o *CMS* precise estar no modo monousuário. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 2000 | `Could not run timetable: sorry post office open of timetable crt_io_man was not successful for timetable - <timetable name> and <cms id> - <user name>.` | Não é possível estabelecer uma comunicação com `crt_io_man` para executar a tabela horária.<br>Tente efetuar o reagendamento da tabela horária. |
| 2000 | `Could not run timetable: -- Archiver <timetable name> did not run on <date> for the user - <user name>. Please schedule it to rerun using the Data Summarizing screen.` | O Arquivador teve um problema ao mover dados históricos das tabelas para a tabela horária que será utilizada.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 2000 | `Could not run timetable: -- Archiver <timetable name> did not run on <date> for the user - <user name>. To schedule a timetable to run as soon as possible, enter a cms start time that is two minutes into the future, and a start date of 0.` | Um usuário agendou uma tabela horária para ser executada daqui a menos de dois minutos.<br>Efetue o reagendamento da tabela horária para pelo menos daqui a dois minutos. |
| 2100 | `Unable to execute <process>. <Impact-description>.Call Services.` | O processo especificado não pode ser executado. O impacto causado é geralmente a falha de um componente principal do *CMS* como um Rastreamento do Agente, Exceções ou Coleta de Dados.<br>Normalmente, esse problema pode ser reparado interrompendo e iniciando novamente o *CMS*.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 2200 | `Sometimes the problem can be repaired by stopping CMS and restarting it. <table>` | Foi encontrado um erro durante a migração.<br>Entre em contato com a equipe de serviços para obter assistência. |
| 2300 | `INTERVAL MIGRATION: Interval migration was canceled before it completed. Restart it from the Storage Intervals screen to complete the migration` | A migração foi cancelada manualmente antes de ser concluída.<br>Reinicie a migração a partir da tela **Intervalos de Armazenamento**. |
| 2300 | `INTERVAL MIGRATION: Migrating intrahour historical data for ACD xx from xx to yy minute interval is complete.` | Essa mensagem indica quando um migração intra-hora é concluída.<br>Nenhuma ação é exigida. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 2400 | FREE SPACE ALLOCATION: <error message> | Esse tipo de mensagem de erro especifica que o recurso de **Alocação de Espaço Livre** teve um problema ao localizar ou atualizar tabelas do banco de dados.<br>Entre em contato com a equipe de serviços. |
| 2500 | STORAGE INTERVALS: Weekly start/stop day(s) have been changed from xx to yy. | Essa é uma mensagem informacional que indica que os dias do Intervalo de Armazenamento foram alterados.<br>Verifique se os novos dias estão corretos. |
| 2600 | ARCHIVER status: Daily/Weekly/Monthly Archive not executed for xx/xx/xx due to Data Storage Allocation administration. | A **Alocação de Armazenamento de Dados** indica que 0 dias/semanas/meses serão salvos; portanto, não há motivo para efetuar arquivamento de dados. Esse processo é mais comumente o resultado de um erro na entrada do usuário.<br>Se desejar fazer arquivamentos diários, **a(s) entrada(s) do Armazenamento de Dados: Dias de Diário/Semanas de Semanais/Meses de Mensais** deverão ser alteradas para permitir que o arquivamento seja feito. É necessário considerar o espaço em disco antes de alterar esses campos. |
| 2600 | ARCHIVER status: Daily/Monthly/Weekly Archiver for xx/xx/xx Successful. | Indica êxito na conclusão do arquivamento diário/semanal/mensal. O status do arquivamento anterior e do atual também está em /cms/dc/archive/arch.log.<br>Nenhuma ação é exigida. |
| 2600 | ARCHIVER status: Daily/Monthly/Weekly Archiver for xx/xx/xx Failed. | Indica falha no arquivamento diário/semanal/mensal. O status do arquivamento anterior e do atual também está em /cms/dc/archive/arch.log.<br>Reinicie um arquivamento para a mesma data e tipo de arquivamento (diário/semanal/mensal) através da tela **Configuração do Sistema CMS:Sumarização de Dados**. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 2700 | `MIGRATE DATA Process out of sync. Call Services.` | Uma mensagem incorreta foi recebida da tela **Migração R3**. Se isso acontecer, pode ter ocorrido algum tipo de interferência na fila de mensagens entre o processo de Migração R3 e a tela associada. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que algo está afetando a comunicação entre os processos. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela **Migração R3** e reinicie a migração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 2701 | `MIGRATE DATA Process out of memory. Contact Services.` | Houve um problema com a alocação de memória.<br>Saia da instância atual da tela **Migração R3** e reinicie a migração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 2702 | `MIGRATE DATA Process startup failed. Contact Services.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há erros no ambiente do processo de migração e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela **Migração R3** e reinicie a migração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 2703 | `MIGRATE DATA Volume access failed. Retry Restore.` | Houve um problema ao acessar o dispositivo de migração. O problema poderá ser devido a:<br>• Um dispositivo de migração inválido<br>• Unidade de fita precisar de limpeza<br>• Problemas no formato do cabeçalho da tabela (erro interno).<br>Verifique o seguinte:<br>• Se o dispositivo de backup/ restauração foi administrado corretamente (o nome corresponde ao dispositivo administrado no sistema Solaris)<br>• Se compatibilidade da fita está correta (320 MB de fita para unidade de 320 MB, etc.).<br>• Se a unidade de fita está limpa. |
| 2706 | `MIGRATE DATA Table migration failed. Retry Migrate. Table=` | Foi encontrado um problema ao ler a tabela indicada a partir de uma fita ou ao gravar a tabela no banco de dados.<br>Interrompa a migração e entre em contato com a Equipe de Serviços para obter ajuda com a tabela que falhou. Após o problema ser solucionado, reinicie a migração. |
| 2708 | `MIGRATE DATA Error in process communication. Retry Restore.` | Uma mensagem incorreta foi recebida pela tela **Migração R3** ou pelo processo de migração. Se isso acontecer, pode ter ocorrido algum tipo de interferência na fila de mensagens entre o processo de migração e a tela **Migração R3 Migrate**. Se o problema ocorrer novamente, isso indica que algo está afetando a comunicação entre os processos. É necessário efetuar uma investigação para determine a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela **Migração R3** e reinicie a migração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

| Código do Erro | Mensagem | Causa/Ação |
|---|---|---|
| 2750 | `MIGRATE DATA Screen startup failed. Contact Services.` | Qualquer número de atividades iniciadas pode causar esse problema. A maioria pode ser atribuída ao acesso de entradas da tela que nunca serão encontrados. Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há erros no ambiente do processo de migração e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela de **Migração R3** e reinicie a migração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |
| 2751 | `MIGRATE DATA Screen execution failed. Retry Migrate.` | Esse erro pode ocorrer quando uma atualização da tela **Migração R3** falha.<br>Se o problema ocorrer novamente, isso significa que há erros no ambiente do processo de migração e é necessário fazer uma investigação para determinar a fonte do problema.<br>Saia da instância atual da tela **Migração R3** e reinicie a migração. Verifique se o problema não ocorrerá novamente. |

# Registro de Administração da ACD

O Registro de Administração da ACD fornece uma trilha de auditoria para as alterações administrativas feitas para uma ACD pelos usuários do *CMS*. O Registro de Administração da ACD registra as alterações administrativas em tempo real feitas por um usuário através da interface ASCII, do *Supervisor* ou do *Visual Vectors* do *CMS*. O registro também grava as alterações administrativas feitas por um usuário através de uma tabela horária agendada ou de um script do *Supervisor*.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 423
- Permissões na página 423
- Como executar o relatório Registro de Administração da ACD na página 423
- Descrições dos campos da janela Registro de Administração da ACD na página 424

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com o relatório Registro de Administração da ACD:

- A capacidade máxima é de 30.000 registros e não pode ser alterada. Quando a tabela exceder o tamanho de 30.000 registros, os 100 registros mais antigos serão excluídos.
- Esse relatório pode ser agendado através de um tabela horária do *CMS* ou de um script do *Supervisor*.
- Os itens do banco de dados de históricos do Registro de Administração da ACD do *CMS* não estão disponíveis com a ferramenta *Avaya CMS Supervisor Report Designer*. A opção do menu **Arquivo** do *Supervisor* para esse relatório não exibirá a opção **Designer**. Ele irá, entretanto, comportar-se da mesma maneira que os relatórios de pesquisa a fundo.

## Permissões

Para visualizar o relatório de Registro de Administração da ACD, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *Supervisor* requer permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção**.

**Importante:**
Se o relatório Registro de Administração da ACD for executado para exibir todos os 30.000 registros, o seu PC deverá ter não menos do que 200 MB de espaço livre em disco para permitir o armazenamento desses dados.

## Como executar o relatório Registro de Administração da ACD

### Etapas

Para executar o relatório Registro de Administração da ACD:

1. Na janela Controlador, selecione a opção **Ferramentas** > **Manutenção**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Manutenção**.

2. Selecione a guia **Relatórios**.
3. Na lista **Relatórios:**, selecione a opção **Relatório de Registro de Administração da ACD**.

   Não é necessário selecionar uma ACD no campo **ACD:** visto que esse recurso permite a especificação da ACD em uma caixa de diálogo subsequente.

4. Selecione **OK**.

   O *Supervisor* exibirá a janela **Registro de Administração da ACD**.

   A altura dessa caixa de diálogo varia de acordo com a resolução da tela atual do seu PC. Uma resolução de tela mais alta resultará na exibição de mais campos.

   Para uma descrição dos campos da janela **Registro de Administração da ACD**, consulte a seção Descrições dos campos da janela Registro de Administração da ACD na página 424 para obter mais informações.

5. Nos campos disponíveis, insira os dados a serem utilizados no relatório. Os dados podem ser selecionados através das listas de históricos suspensas ou através do botão Procurar.

   Quanto mais dados forem especificados, mais restritos serão os dados utilizados no relatório. Se todos os campos de entrada permanecerem em branco, todos os registros serão exibidos.

6. No grupo **Destino:**, selecione uma das seguintes opções de saída:

   - **Exibir Relatório na Tela** - O relatório é exibido na tela.
   - **Imprimir Relatório em:** - O relatório é enviado à impressora especificada. Qualquer impressora disponível para o PC pode ser utilizada e selecionada através do botão localizado à direita do campo.

7. Selecione **OK**.

   O Supervisor exibirá o **Relatório de Registro de Administração da ACD** com os dados especificados.

## Descrições dos campos da janela Registro de Administração da ACD

A tabela a seguir fornece as descrições dos campos da janela **Registro de Administração da ACD**:

| Campo | Descrição |
|---|---|
| IDs de Usuários do CMS: | O(s) logon(s) de usuário(s) exibido(s) no relatório. Se forem feitas alterações na ACD com as IDs especificadas, as respectivas IDs de usuários e as alterações associadas à mesma serão exibidas. |
| Datas: | A data ou intervalo de datas abrangido no relatório. Somente as alterações administrativas feitas a partir da(s) data(s) ou na(s) data(s) especificada(s) serão apresentadas no relatório. |
| Horários: | Um intervalo de tempo para o qual as entradas de registros serão exibidas. Somente as alterações administrativas feitas dentro desse intervalo de tempo serão apresentadas no relatório. |
| ACDs(n): | As ACDs a serem incluídas no relatório. |
| VDNs(n): | Os VDNs a serem incluídos no relatório. |

| Campo | Descrição |
|---|---|
| Vetores(n): | Os Vetores a serem incluídos no relatório. |
| Agentes(n): | As IDs de logon a serem incluídas no relatório. |

# Como administrar as Propriedades do Relatório

Você pode utilizar a janela **Administração do Relatório** para impor um limite considerável no sistema para as consultas de relatórios. O limite considerável no sistema para as consultas de relatórios é implementado através das duas propriedades a seguir:

- Você pode impor um limite de tempo específico, em incrementos de 1, nas consultas de relatórios históricos. Isto é, se uma consulta de relatório levar mais do que X segundos para retornar dados do banco de dados Informix, ela irá expirar. A faixa de valores permitida é de 3 a 999 segundos, ou você poderá permitir que as consultas de todos os relatórios históricos sejam executadas por um tempo ilimitado.

  Se o tempo limite de todos os relatórios históricos for configurado para outro valor diferente de "nunca" (ilimitado), um relatório histórico cuja consulta levar mais tempo do que o limite estipulado irá expirar e o usuário receberá uma mensagem de erro.

- Você também pode limitar o tamanho de um grupo de agentes que faz parte de uma consulta em tempo real ou histórica. As escolhas de limite para um grupo de agentes são grupos de 30 membros ou menos, ou ilimitado.

  Se o limite do grupo de agentes for configurado para 30 membros ou menos, um relatório de grupo de agentes em tempo real ou históricos que utilizar um grupo de agentes de 31 membros ou mais não será executado. O usuário receberá uma mensagem de erro.

Os padrões do sistema para essas propriedades constituem valores ilimitados, e mudam somente se as referidas propriedades forem modificadas nessa janela. As alterações feitas nessa janela terão validade a partir da próxima execução de relatório, e serão impostas a todos os usuários. Essa janela só estará disponível a partir da interface ASCII e não poderá ser utilizada a partir do Supervisor.

Os limites de relatório aplicam-se a relatórios padrão, relatórios personalizados, relatórios de programador e relatórios executados a partir de tabelas horárias. No caso de um relatório executado a partir de uma tabela horária, se o relatório falhar devido ao limites de configuração, o erro será registrado em um elog.

Essa janela pode fazer parte de uma tabela horária. Portanto, se você desejar limitar as propriedades das consultas de relatórios somente durante determinadas horas do dia, você poderá criar duas tabelas horárias. A primeira tabela horária deverá ser executada no início da hora de maior movimento do sistema, e modificará as propriedades do relatório para imposição de limites de tempo. A segunda tabela horária deverá ser executada no início da hora de menor movimento do sistema, e modificará as propriedades do relatório novamente para ilimitado.

## Antes de começar

- Examine o registro de consultas para determinar se você possui relatórios que estão afetando de forma negativa o desempenho do seu sistema devido ao tempo gasto nas consultas do banco de dados Informix.

  **Nota:**
  O relatório deverá ser histórico ou em tempo real,e deverá utilizar grupos de agentes.

- Decida de deseja limitar as consultas aos relatórios históricos e qual deverá ser esse limite, em segundos
- Decida se deseja limitar o tamanho dos grupos de agentes utilizados nos relatórios de grupo de agentes

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar a janela **Administração do Relatório**, será necessário possuir permissão de *leitura* para o subsistema **Manutenção**.
- Para modificar a janela **Administração do Relatório**, será necessário possuir permissão de *gravação* para o subsistema **Manutenção**.

## Como modificar as Propriedades do Relatório

A janela **Administração do Relatório** sé estará disponível a partir da interface ASCII do CMS.

1. No Menu Principal, escolha a opção **Manutenção**> e pressione **Enter**.
2. Escolha a opção **Administração do Relatório** e pressione **Enter**.
3. Digite **n** no primeiro campo se quiser limitar os relatórios de Grupo de Agentes para grupos de 30 membros ou menos Se quiser permitir todos os tamanhos de Grupos de Agentes nas consultas, digite **y**.
4. Digite o número de segundos (**3 a 999**) no campo de segundos se quiser limitar as consultas de relatórios históricos para um período de tempo específico. Se você não quiser determinar um limite de tempo imposto pelo sistema, digite a palavra nunca.
5. No menu **Ações**, selecione a opção **Modificar**.

# Janela Depuração Avançada

Sempre entre em contato com o Suporte da Avaya antes de utilizar essa janela. Para obter mais informações, consulte.

http://support.avaya.com

# Capítulo 12: Como utilizar o Solaris

A *Avaya CMS* utiliza o sistema operacional Solaris na plataforma de computador Sun para comunicar-se com terminais e impressoras, registrar erros e executar operações. Essa seção fala sobre como executar diversos procedimentos utilizando os comandos do sistema operacional Solaris da Sun Microsystems, Inc.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 427
- Como efetuar logon no CMS na página 427
- Como administrar senhas na página 429


## Antes de começar

Tenha cuidado ao acessar e executar os comandos do sistema Solaris. O seu sistema *CMS* poderá ser danificado se os comandos do sistema Solaris não forem utilizados corretamente. Antes de executar qualquer comando do sistema Solaris, verifique se você sabe os efeitos que o mesmo causará.

## Como efetuar logon no CMS

Esta seção contém os procedimentos para efetuar logon no *CMS* através de outros métodos que não utilizando o *Supervisor*. Alguns administradores precisarão fazê-lo para acessar recursos não disponíveis através da interface do Supervisor.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Como efetuar logon no CMS a partir de um console remoto na página 427
- Como efetuar logon no CMS a partir de um console do servidor na página 428


### Como efetuar logon no CMS a partir de um console remoto

Esse procedimento descreve como efetuar logon no *CMS* a partir de um console remoto. A maioria dos usuários efetua logon no *CMS* remotamente.

**Importante:**
Não permita que os usuários compartilhem a mesma ID de logon, pois essa ação irá consumir processos do sistema Solaris.

### Passos

1. No prompt de `Logon`, insira a ID de logon.

   O prompt `Senha` será exibido.

2. Digite a sua senha.

   Um prompt será exibido para o tipo de terminal.

3. Digite o tipo de terminal.

   Se você utilizar um logon diferente de `cms`, o *CMS* abrirá automaticamente o **Menu Principal do** *CMS*.

   Se `cms` for utilizado como logon, será necessário digitar `cms` novamente no prompt `$` antes que o **Menu Principal** seja exibido

## Como efetuar logon no CMS a partir de um console do servidor

Esse procedimento descreve como efetuar logon no *CMS* a partir do console do servidor *CMS*. Às vezes, é necessário efetuar logon no servidor *CMS* para executar determinadas funções, como um backup da CMSADM ou outras funções da administração que requerem que você mude o seu status para o modo monousuário.

**Importante:**
Os usuários que utilizarem o shell `/usr/bin/cms` não poderão efetuar logon no *CMS* através do Common Desktop Environment (CDE).

Para corrigir esse problema, você pode utilizar o shell `/usr/bin/ksh` ou utilizar um logon de linha de comando. A linha de comando não utilizará o CDE.

### Etapas

Para efetuar logon no *CMS* através do servidor:

1. Se o servidor tiver sido reiniciado ou estiver inativo por um longo período, o console poderá ficar protegido por senha. Se for esse o caso, desbloqueie o console digitando o seu nome de usuário (se necessário) e senha nos campos de logon apropriados do console.

   O sistema Solaris exibirá a interface do CDE.

2. Clique com o botão direito do mouse em um local vazio da área de trabalho.

   O **Menu do Espaço de trabalho** será exibido.

3. Dependendo da maneira como o *CMS* foi instalado, escolha uma das seguintes alternativas:
   - Se a opção `CMS XTERM` for exibida no `Menu do Espaço de trabalho`, você poderá abrir uma janela xterm diretamente selecionando essa opção.
   - Se a opção `CMS XTERM` não for exibida, selecione a opção **Ferramentas** > **Terminal** no **Menu do Espaço de trabalho** para abrir uma janela do terminal. No prompt de comando, digite **`xterm`** para abrir uma janela xterm.

   Uma janela xterm será exibida com o prompt `N°`.

# Como administrar senhas

Para segurança do sistema, todas as IDs de logon de usuários do *CMS* devem conter uma senha. Se a senha não for fornecida no primeiro logon, o sistema impedirá que o usuário continue até que o mesmo forneça uma senha.

Os usuários do *CMS* podem inserir e alterar suas senhas, mas somente um administrador do *CMS* que trabalhe no sistema Solaris da Sun Microsystems, Inc. poderá substituir uma senha esquecida.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 429
- Como alterar a senha de um usuário na página 430
- Como administrar a duração da senha na página 431


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de tentar administrar senhas:

- A administração de senhas só deve ser feita por um administrador com senha para usuário *raiz*.
- A determinação de alteração de senha e a administração do recurso Duração da Senha só podem ser feitas através da interface ASCII do *CMS*. A interface ASCII está disponível através dos métodos a seguir:
  - Uma conexão do *Emulador de Terminal* com o servidor *CMS*
  - Uma sessão telnet com o servidor *CMS*
  - Interação direta com o servidor *CMS*
- Os usuários devem escolher uma senha com no mínimo seis caracteres. A senha deverá conter pelo menos um caractere que seja um número ou um caractere especial e no mínimo dois caracteres alfabéticos.

- Quando uma senha for alterada, a nova senha deverá conter pelo menos três caracteres diferentes da senha anterior.

Consulte Capítulo 9: Como administrar permissões do usuário na página 253 para obter mais informações sobre caracteres especiais.

## Como alterar a senha de um usuário

Quando a senha de um usuário expira ou é forçada a expirar por um administrador, o usuário recebe um prompt ou é exibida uma janela durante o processo de logon no *CMS* que permite a entrada de uma nova senha. O procedimento a seguir permite que um administrador faça com que uma senha de usuário expire para que o usuário tenha que fornecer uma nova senha na sua próxima tentativa de logon.

### Passos

Se um usuário esquecer a senha, execute o procedimento a seguir:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, marque a Tecla Rotulada para Tela **Comandos**.

   O *CMS* exibirá o menu **Comandos**.

2. Selecione a opção **Sistema UNIX (r)**.

   A tela é apagada e é exibido um prompt `$`.

3. Digite o comando a seguir:

   **su**

4. No prompt `Senha`, digite a senha *raiz*.

   O prompt `N°` é exibido.

5. Digite o comando a seguir:

   **passwd *<userid>***

   Em que ***<userid>*** corresponde à ID do usuário que precisa de uma nova senha.

   O Solaris exibirá um prompt para a nova senha.

6. Digite uma nova senha para o usuário.

   O Solaris exibirá o prompt `N°`.

7. Digite o comando a seguir:

   **passwd -f *<userid>***

   Em que ***<userid>*** corresponde à ID do usuário que precisa de uma nova senha.

   O Solaris exibirá o prompt `N°`.

   O comando `passwd -f` irá forçar o usuário a alterar sua senha na próxima vez em que ele efetuar logon no *CMS*.

8. Digite o comando a seguir:

   **sair**

   O Solaris exibirá o prompt $.

9. Digite o comando a seguir e pressione a tecla **Enter**:

   **sair**

   O *CMS* exibirá o **Menu Principal**.

# Como administrar a duração da senha

Esta seção fornece informações introdutórias e sobre pré-requisitos referentes ao recurso de duração de senha do *CMS*.

A duração da senha é um recurso que força os usuários do *CMS* a alterar sua senha após um número especificado de semanas transcorridas. Quando esse recurso é ativado, todos os usuários têm que alterar suas senhas ao final do período de expiração.

## Antes de começar

**Importante:**
Se você tiver uma configuração personalizada da Organização de serviços Profissionais da Avaya (PSO) ou utilizar aplicativos de terceiros no seu servidor *CMS*, será necessário entrar em contato com a PSO antes de ativar o recurso de duração da senha para que as suas preferências não sejam afetadas. A PSO pode ser contatada através do número de telefone do suporte técnico.

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de tentar alterar o recurso de duração da senha:

- O número de semanas transcorridas antes da solicitação de alteração de senha pode variar de 1 a 52 semanas. O valor padrão para esse recurso é de 9 semanas.
- O recurso de duração da senha só está disponível pelo menu da **cmsadm** na interface ASCII do *CMS*. Esse recurso não está disponível pelo *Supervisor do Avaya CMS*.

## Passos

Para obter mais informações e procedimentos sobre a administração do recurso de duração da senha, consulte o *Guia de Instalação, Manutenção e Solução de Problemas do Software Call Management System da Avaya*.

# Capítulo 13: Como utilizar tabelas horárias e atalhos

Esta seção fornece informações sobre tabelas horárias e atalhos e sobre como criá-los e administrá-los. As tabelas horárias e os atalhos são utilizados para executar várias tarefas administrativas e estão disponíveis somente através da interface ASCII do *CMS*.

O acesso à interface ASCII do *CMS* pode ser feito através dos seguintes métodos:

- *Emulador de Terminal*
- Sessão telnet para o *CMS*
- Interação direta com o console do servidor *CMS*

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Tabelas horárias na página 433
- Atalhos na página 458


## Tabelas horárias

Uma tabela horária é um recurso do *CMS* que permite o agendamento de uma ou mais tarefas administrativas. Cada tabela horária pode consistir em até 100 tarefas e pode ser agendada para ser executada em qualquer hora específica. Ao criar uma tabela horária, o *CMS* registra as tarefas realizadas e as inclui na tabela horária. Esse recurso é parecido com as macros de muitos aplicativos de PCs que executam várias tarefas ou ações quando uma única macro é executada.

As tabelas horárias se adequam melhor a tarefas de missão crítica do que a scripts do *Supervisor*. Isso se dá devido ao fato de os scripts permanecerem localizados no PC onde foram criados. Se ocorrerem dificuldades na rede ou se o PC onde se encontra o script estiver desligado, o script não poderá ser executado. As tabelas horárias são executadas diretamente no servidor *CMS* e não são afetadas por esse problema.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 434
- Permissões na página 435
- Como criar e agendar uma tabela horária na página 436
- Como adicionar tarefas a uma tabela horária na página 439

- Como listar todas as tabelas horárias na página 441
- Como copiar uma tabela horária na página 443
- Como copiar tarefas da tabela horária na página 444
- Como modificar tarefas da tabela horária na página 446
- Como editar tabelas horárias globalmente na página 448
- Como editar tarefas globalmente em uma tabela horária na página 451
- Como excluir tarefas de uma tabela horária na página 454
- Como excluir uma tabela horária na página 456


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com as tabelas horárias:

### Geral

- Não é possível agendar relatórios em tempo real, o Conteúdo do Vetor ou a criação de relatórios personalizados através de uma tabela horária.
- As tabelas horárias são executadas em segundo plano, não na sessão do terminal.
- As tabelas horárias que falharem em algum ponto durante a execução serão registradas no Relatório de Registro de Erros da Manutenção.
- É possível agendar até cinco tabelas horárias para serem executadas ao mesmo tempo.
- Você pode ter tarefas associadas a diferentes ACDs na mesma tabela horária.
- Não crie uma tabela horária que tenta gravar um arquivo no diretório local de um usuário diferente.
- A ACD selecionada no momento em que uma tarefa de tabela horária é criada será a ACD onde a tarefa será executada. Parar alterar a ACD, é necessário excluir a tarefa e iniciar novamente a ACD atual antes de adicionar a tarefa correta.
- Quando um usuário do *CMS* é excluído, todas as tabelas horárias associadas a ID desse usuário também são excluídas. Por isso, recomenda-se criar as tabelas horárias de missão crítica com a ID `cms` do usuário.
- Se o terminal System Administration Terminal (SAT) ainda estiver conectado ao sistema Communication Manager e estiver exibindo uma tela utilizada nas tabelas horárias, essas tabelas horárias não serão executadas.
- As tabelas horárias não poderão ser executadas se o *CMS* estiver no modo monousuário.

### Impressão

- Não é possível selecionar o terminal como o destino do resultado do relatório através de uma tabela horária.
- Para imprimir um relatório mais de uma vez a partir de uma tabela horária, é necessário inserir uma tarefa em cada cópia do relatório.
- Os trabalhos de impressão das tabelas horárias vão para a impressora padrão do usuário que possui a tabela horária, a menos que seja especificado de outra forma, quando a tabela horária é criada. Se a impressora padrão de um usuário for alterada, não será necessário editar a tabela horária quando o *CMS* enviar automaticamente os trabalhos de impressão da tabela horária para a nova impressora padrão.
- Se um usuário especificar outra impressora que não seja a padrão para a tarefa de uma tabela horária e essa impressora não estiver funcionando, a tabela horária não será executada.
- Se a impressora atolar durante a impressão das tarefas da tabela horária, será necessário enviar novamente a solicitação de impressão da tarefa que não foi concluída.

### Backups

- As tabelas horárias de backups incrementais e completos são criadas quando o sistema é instalado, mas não são agendadas.
- Certifique-se de agendar os backups para serem executados antes do início dos arquivamentos ou após eles serem concluídos.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Para visualizar as tabelas horárias, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *CMS* requer permissão de *leitura* para o recurso **Tabelas Horárias**, para as ações solicitadas do *CMS* e para qualquer entidade da ACD acessada pela tabela horária.
- Para adicionar, excluir ou modificar tabelas horárias, a ID do usuário utilizada para efetuar logon nessa sessão do *CMS* requer permissão de *gravação* para o recurso **Tabelas Horárias**.
- Os usuários que não forem Administradores podem visualizar e copiar as tabelas horárias de outros usuários, mas não podem adicionar, excluir ou modificar as tabelas horárias ou entradas de tarefas.
- Os usuários com permissões de Administrador podem adicionar, excluir e modificar tabelas horárias criadas por outros usuários.
- Se uma tabela horária contiver tarefas para as quais o usuário não possui permissões adequadas, a tabela horária irá falhar.

# Como criar e agendar uma tabela horária

Este tópico fornece o procedimento para criar e agendar uma tabela horária através da interface ASCII do *CMS*.

## Passos

Para criar uma tabela horária:

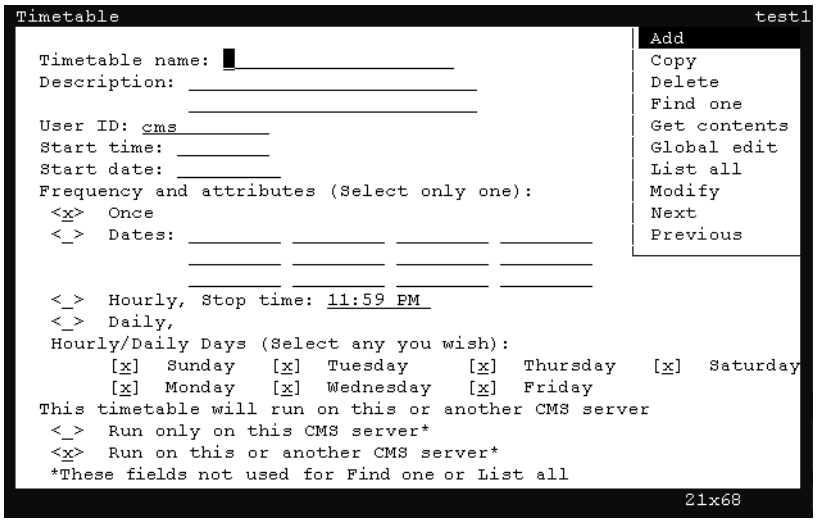
1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).

   Dependendo do método de conexão com a interface do *CMS*, essa ação poderá ser executada através dos seguintes métodos:

   - Pelo *Emulador de Terminal*, selecione a tecla **F4**.
   - No console do *CMS*, pressione a tecla **F4**.
   - Pela sessão telnet de um PC, pressione as teclas **Ctrl**+**P**, **4**.

2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




3. No campo **Nome da tabela horária**, insira um nome ainda não existente para a tabela horária. O nome da tabela horária não pode ser alterado após sua criação. Cada tabela horária deve ter um nome exclusivo.

   A lista a seguir fornece os tipos de caracteres que podem ser inseridos no campo:

   - Alfanumérico (A-z, 0-9)
   - Sublinhado (_)
   - Em branco ( )

- Vírgula (,)
- Ponto (.)
- Aspas simples (')
- Sinal de mais (+)

4. No campo **Descrição**, insira uma descrição para a tabela horária.

   Esse campo é opcional.

5. No campo **ID do Usuário**, será exibida a ID do usuário atualmente conectado. Se você for um administrador e quiser criar essa tabela horária para outra ID do usuário, insira a ID do usuário correspondente nesse campo.

6. No campo **Hora de início**, insira a hora em que a tabela horária será executada. Se você não desejar agendar a tabela horária no momento, deixe esse campo em branco.

   Esse campo aceita a inserção da hora nos seguintes formatos:

   - HH AM/PM
   - HH:MM AM/PM
   - 24-horas (00:00 a 23:59)

   Se o formato AM/PM não for especificado, o *CMS* irá considerar que a hora inserida está no formato de 24 horas.

7. No campo **Data de início**, insira a data em que a tabela horária será executada.

   Utilize um dos formatos a seguir para inserir a data nesse campo:

   - MM/DD/AA - Por exemplo, `12/12/01`. Não insira quatro dígitos para o ano nesse campo.
   - Formato relativo - Por exemplo, a inserção do valor `1` especifica que a tabela horária será iniciada em um dia a contar da data atual (amanhã).

   **Importante:**
   Se você não quiser agendar a tabela horária no momento, deixe os campos **Hora de início** e **Data de início** em branco, marque com um `x` o campo **Uma vez** e vá para a Etapa 11.

8. No grupo **Frequência e atributos**, escolha entre as opções a seguir:

   - **Uma vez** - Essa opção executa a tabela horária uma vez para a data e hora especificadas nos campos **Hora de início** e **Data de início**. Esse é o valor padrão para esse grupo de campos.
   - **Datas** - Essa opção executa a tabela horária em datas específicas. Insira as datas nos campos fornecidos para essa opção.
   - **De hora em hora** - Essa opção executa a tabela horária a cada hora. No campo **Hora de término**, insira a hora em que a tabela horária deve parar de ser executada.

- **Diário** - Essa opção executa a tabela horária nos dias selecionados no grupo **De hora em hora/Dias com medição diária**.

9. Se a opção **De hora em hora** ou **Diário** tiver sido selecionada na etapa anterior, coloque um `x` ao lado dos dias no grupo **De hora em hora/Dias com medição diária** para o qual a tabela horária deverá ser executada.
10. Marque com um `x` uma das seguintes opções:
    - **Executar somente nesse servidor CMS** - A tabela horária será executada somente nesse servidor *CMS*. Caso seja feito o backup e a migração dessa tabela horária para outro servidor *CMS*, a mesma não será executada.
    - **Executar nesse ou em outro servidor CMS** - A tabela horária poderá ser executada nesse ou em qualquer outro servidor *CMS*. Caso seja feito o backup e a migração dessa tabela horária para outro servidor *CMS*, a mesma funcionará normalmente.
11. Pressione a tecla **Enter**, marque o item **Adicionar** na lista de ações utilizando as teclas de seta do teclado e pressione **Enter** novamente.

    A janela exibirá a mensagem **Processando**. Se o nome da tabela horária já existir, a mensagem **já existe** será exibida na linha de status e será necessário inserir um nome diferente para a tabela horária no campo **Nome da tabela horária**. Se todas as entradas forem válidas, o **Menu Principal** será exibido com a mensagem **Armazenando Entradas** na borda.
12. Selecione uma tarefa no **Menu Principal** do *CMS* que será registrada nessa nova tabela horária.

    O *CMS* exibirá a mensagem **Entradas Armazenadas** na linha de status da janela atual quando a tarefa for executada.

    Para executar um relatório histórico do sistema:

    a. Selecione a opção **Relatórios** no **Menu Principal**.
    b. Selecione a opção **Históricos**.
    c. Selecione a opção **Sistema**.
    d. Selecione a opção **Sistema**.
    e. Selecione a opção **Diários**.

    O *CMS* exibirá a janela do relatório.
13. Insira as informações necessárias nos campos **Grupo(s)/Especialidade(s)** e **Data**.

    O campo **Data** pode aceitar datas relativas; por exemplo, `0` representa hoje e `-1` representa ontem.

14. Pressione a tecla **Enter** para acessar a lista de ações, selecione o item do menu que executa a ação necessária e, em seguida, pressione a tecla **Enter** novamente.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação.

    É possível criar mais de uma tarefa para a tabela horária a partir de uma janela. Por exemplo, suponha que você queira relatórios históricos do intervalo de resumo do grupo/especialidade para as especialidades 1 a 9 e também queira a mesma data e horários para cada relatório. Para criar esse relatório, execute as etapas a seguir:

    a. Vá para a janela do relatório e insira os dados a seguir:
       - Digite `1` para o número da especialidade.
       - Digite `0` para a data.
       - Digite `8:00-16:00` para o horário.

    b. Selecione a opção **Executar** na lista de ações. Esse procedimento criará a tarefa para a tabela horária da especialidade 1.

    c. Ao retornar à janela de entrada do relatório, digite `2` para o número da especialidade e selecione a opção **Executar** na lista de ações. Esse procedimento criará a tarefa para a tabela horária da especialidade 2. Repita o mesmo processo para as especialidades 3 a 9.

15. Saia da janela da tarefa e retorne ao **Menu Principal**.

16. Para adicionar mais tarefas à tabela horária, retorna à Etapa 12. Ou, então, abra o menu **Armazenar** da SLK e, em seguida, selecione a opção **Parar**.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se a tabela horária deverá ser salva.

17. Quando o *CMS* exibir a janela de confirmação, pressione a tecla **Y** para **Sim** e, em seguida, pressione a tecla **Enter** para salvar a tarefa.

    **Nota:**
    Para sair da tabela horária a qualquer momento sem salvar suas alterações, selecione a opção **Parar** no menu **Armazenar** da SLK e, em seguida, digite `n` na janela de confirmação.

18. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Tabela Horária**.

## Como adicionar tarefas a uma tabela horária

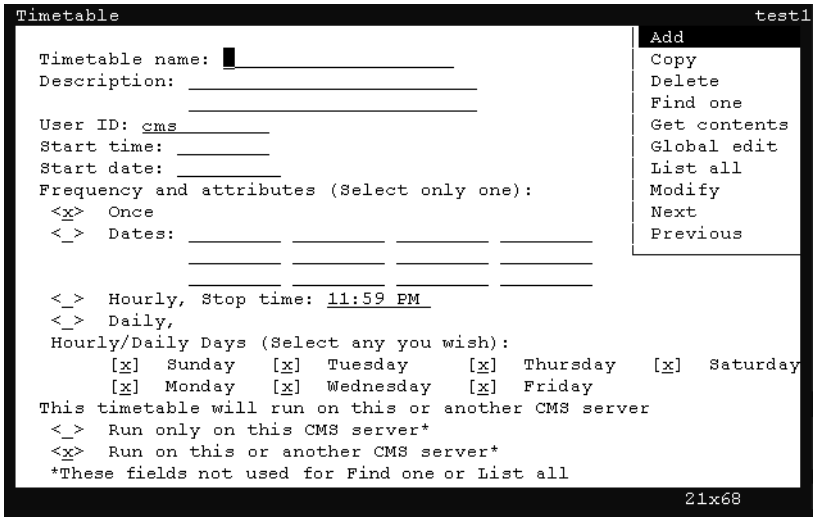
Este tópico fornece o procedimento para adicionar tarefas a uma tabela horária existente. Esse recurso permite adicionar tarefas a uma tabela horária da mesma forma que as tarefas foram adicionadas quando a tabela horária foi criada.

## Passos

Para adicionar tarefas a uma tabela horária:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.

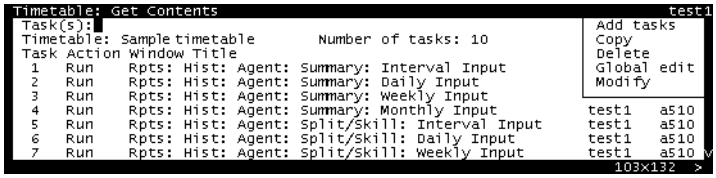



3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.
4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária para a qual deseja adicionar uma tarefa.
5. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
6. Na lista de ações, utilize as teclas de seta para selecionar a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.



7. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa que deseja que anteceda a tarefa que está sendo adicionada.

   Se a tarefa que estiver sendo adicionada aparecer como a quinta tarefa, digite `4` no campo **Tarefa(s)**.

   Para adicionar uma tarefa no início da tabela horária, deixe o campo **Tarefa(s)** em branco. A nova tarefa será adicionada antes da primeira tarefa.

   Para adicionar tarefas a uma tabela horária que não contém tarefas, deixe o campo **Tarefa(s)** em branco.

8. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

9. Utilize as teclas de seta para destacar o item **Adicionar tarefas** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá o **Menu Principal** e ficará aguardando a execução de uma ação que possa ser adicionada como uma tarefa. A linha de status do **Menu Principal** exibirá a mensagem **Armazenando Entradas**.

10. Execute a tarefa que deseja adicionar na tabela horária. Para obter mais informações sobre as etapas necessárias para adicionar uma tarefa a uma tabela horária, consulte a Etapa 12 na seção Como criar e agendar uma tabela horária na página 436.

    Quando a tarefa for executada, o *CMS* exibirá a mensagem **Entradas Armazenadas** na linha de status.

11. Saia da janela de tarefas.

    O *CMS* exibirá o **Menu Principal**.

    Nesse ponto, mais tarefas poderão ser adicionadas apenas executando-as. Essas tarefas serão adicionadas à tabela horária após a tarefa anterior.

12. Ao terminar de adicionar tarefas à tabela horária, abra o menu **Armazenar** da SLK e, em seguida, selecione a opção **Parar**.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se a tabela horária deverá ser salva.

13. Pressione a tecla **Y** para **Sim** e, em seguida, a tecla **Enter**.

    O *CMS* salvará a tabela horária com as tarefas adicionadas mais recentemente e exibirá a janela **Tabela Horária: Obter conteúdo**.

## Como listar todas as tabelas horárias

Este tópico fornece o procedimento para listar todas as tabelas horárias atualmente existentes no banco de dados do *CMS*. O procedimento de listar todas as tabelas horárias pode ajudar a localizar tabelas horárias específicas quando você não lembrar o nome inteiro de uma tabela horária. Também é útil para ajudar a determinar se tabelas horárias demais foram agendadas para ser executadas ao mesmo tempo.

## Passos

Para listar todas as tabelas horárias:

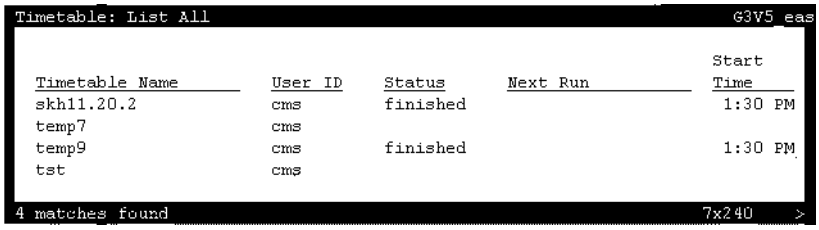
1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. No menu **Armazenar** da SLK, selecione a opção **Tabela Horária**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.
3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   O *CMS* excluirá as informações padrão de todos os campos na janela **Tabela Horária**.
4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
5. Utilizando as teclas de seta, mova o cursor para o item do menu **Listar tudo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Listar Tudo** listando todas as tabelas horárias.




Utilize as teclas de seta para a direita e para a esquerda para rolar para os outros campos dessa janela.

A lista a seguir descreve as entradas que podem aparecer no campo **Status**.

- **Concluída** - Essa mensagem indica que a tabela horária foi agendada para ser executada uma vez e foi concluída com êxito.
- **Falhou** - Essa mensagem indica que a tabela horária falhou ao ser executada com êxito para a última hora de execução agendada.
- **Êxito** - Essa mensagem indica que a tabela horária foi concluída com êxito.
- **Não agendada** - Essa mensagem indica que a tabela horária não possui uma hora de início ou data de início.
- **Em execução** - Essa mensagem indica que a tabela horária está sendo executada no momento.

# Como copiar uma tabela horária

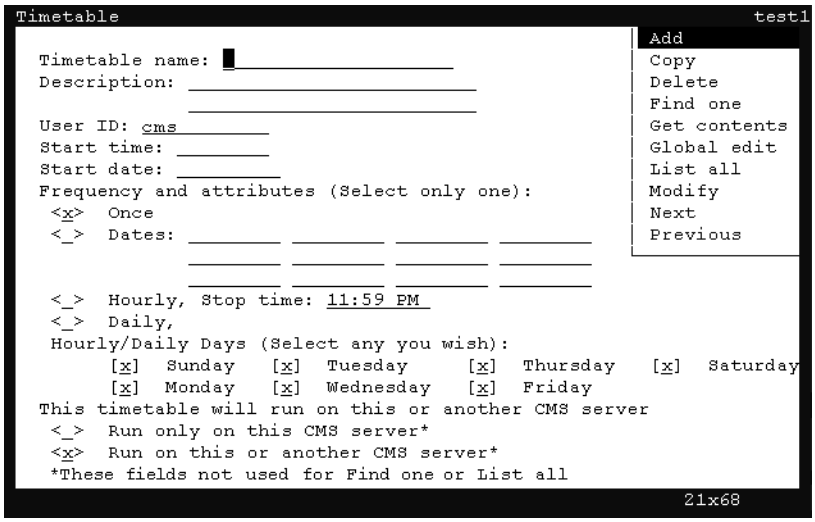
Este tópico fornece o procedimento para copiar uma tabela horária existente para uma nova tabela horária. Embora seja possível copiar as tabelas horárias de outros usuários, não é possível copiar em uma tabela horária existente. Ao copiar uma tabela horária, as informações de agendamento e as tarefas na tabela horária são copiadas. É necessário saber o nome da tabela horária que será copiada antes de iniciar esse procedimento.

## Passos

Para copiar uma tabela horária:

1. Selecione a opção **Tabela Horária** no menu **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




2. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome que será utilizado para a nova tabela horária.

   A lista a seguir fornece os tipos de caracteres que podem ser inseridos no campo:

   - Alfanumérico (A-z, 0-9)
   - Sublinhado (_)
   - Em branco ( )
   - Vírgula (,)
   - Ponto (.)
   - Aspas simples (')
   - Sinal de mais (+)

3. No campo **ID do Usuário**, confirme se a sua ID do usuário está presente.

4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

5. Utilize as teclas de seta para marcar o item **Copiar** na lista de ações e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Copiar**.




6. No campo **Copiar de**, insira o nome da tabela horária a ser copiada.
7. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário atualmente associada à tabela horária existente.
8. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações da janela **Tabela Horária: Copiar**.

9. Pressione a tecla **Enter** novamente.

   O *CMS* exibirá a mensagem de **Êxito** na barra de status.

   Se a nova tabela horária não estiver agendada para ser executada, o *CMS* exibirá uma mensagem notificando você de que a cópia precisa ser agendada novamente.

10. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Tabela Horária**.

# Como copiar tarefas da tabela horária

Este tópico fornece o procedimento para duplicar tarefas dentro de uma tabela horária.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de copiar tarefas da tabela horária:

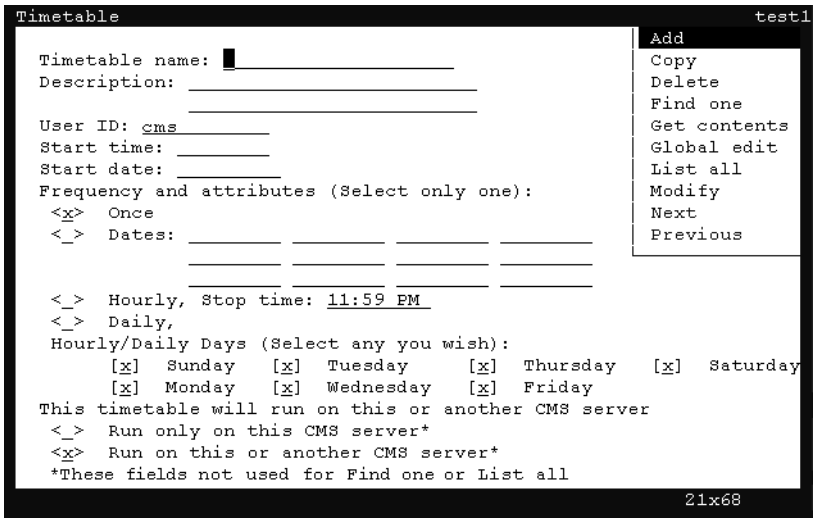
- Somente o criador da tabela horária ou um administrador pode copiar tarefas da tabela horária.
- Não é possível copiar uma tarefa mais de uma vez utilizando o comando **Copiar** na janela **Obter Conteúdo**. É necessário utilizar novamente o comando **Copiar** para fazer cópias adicionais de uma tarefa.
- Não é possível copiar mais de 100 tarefas para uma tabela horária. Se o limite for excedido, nenhuma das tarefas será copiada. A linha de status exibirá a mensagem **Falhou** quando isso ocorrer.
- As cópias de tarefas podem ser colocadas após uma tarefa especificada na tabela horária, ou cada cópia pode ser colocada diretamente após a tarefa da qual foi copiada. O padrão é colocar as cópias após a última tarefa na tabela horária.

## Passos

Para copiar uma tarefa da tabela horária:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.



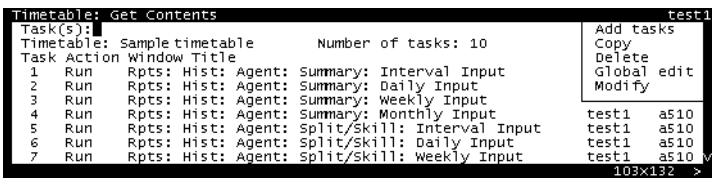

3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.
4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária que contém a tarefa a ser copiada.
5. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário que criou a tabela horária.

   Se você não for o criador ou um administrador, você não poderá copiar tarefas na tabela horária.
6. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
7. Utilize as teclas de seta para marcar o item do menu **Obter Conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.

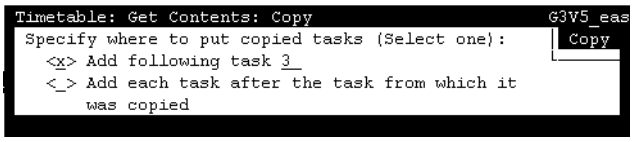


8. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa a ser copiada e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações da janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.

9. Utilize as teclas de seta para marcar o item do menu **Copiar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo: Copiar**.




10. Escolha uma das opções a seguir colocando um **x** ao lado da mesma:

    - **Adicionar após a tarefa** - A tarefa copiada será colocada imediatamente após a tarefa especificada nesse campo.
    - **Adicionar cada tarefa após a tarefa a partir da qual foi copiada** - A tarefa copiada será colocada imediatamente após ela mesma.

    A ação padrão é colocar a tarefa copiada no final da lista.

11. Pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

12. Pressione a tecla **Enter** novamente.

    O *CMS* exibirá a mensagem **Processando** na linha de status. Quando a operação for concluída, a linha de status exibirá a mensagem de **Êxito**. O *CMS* fechará a janela **Copiar** e exibirá a janela **Obter Conteúdo**.

    Se a operação falhar, uma janela de mensagem será exibida informando o motivo da falha.

13. Para fechar a janela **Obter Conteúdo**, selecione a opção **Sair** da SLK.

# Como modificar tarefas da tabela horária

Este tópico fornece o procedimento para modificar tarefas dentro de uma tabela horária. O recurso **Modificar** permite modificar a ação ou os dados associados a qualquer tarefa dentro da tabela horária selecionada.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de modificar tarefas da tabela horária:

- Somente o criador ou um administrador podem modificar tarefas da tabela horária.
- As opções **Atual** e **Menu Principal** das Teclas Rotuladas para Tela (SLKs) são bloqueadas durante a modificação das tarefas.
- Se você pressionar a opção **Sair** da SLK sem selecionar uma ação para a tarefa, uma janela pop-up será exibida informando que a modificação da tarefa foi cancelada.

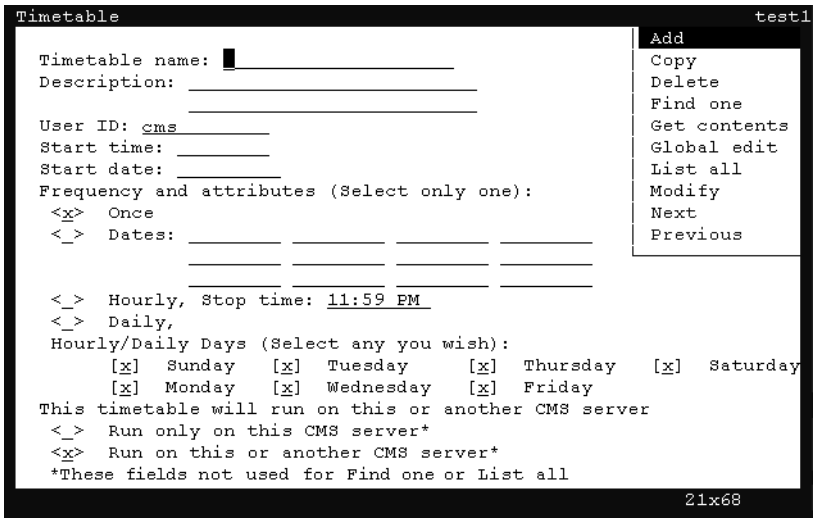
- Para sair da tabela horária sem salvar as alterações, selecione o item **Parar** do menu **Armazenar** da SLK.

## Passos

Para alterar uma tarefa da tabela horária:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

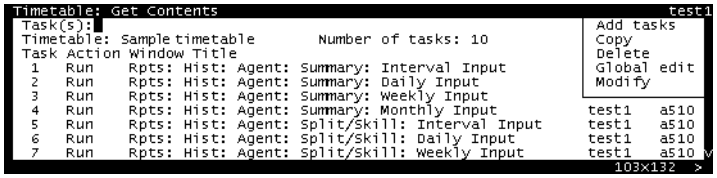
   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.
4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária que contém a tarefa a ser modificada.
5. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário que criou a tabela horária.

   Se você não for o criador ou um administrador, você não poderá modificar tarefas na tabela horária.
6. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

7. Utilize as teclas de seta para marcar o item do menu **Obter Conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.



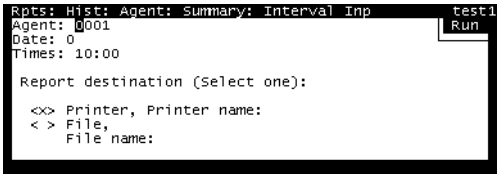

8. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa a ser modificada e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações da janela **Obter Conteúdo**.

9. Utilize as teclas de seta para marcar o item do menu **Modificar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá uma janela para a tarefa especificada.

   Exemplo:




10. Faça as alterações necessárias para a tarefa.
11. Após efetuar as alterações, pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

12. Utilize as teclas de seta para marcar a ação apropriada a ser executada na lista de ações e pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se as alterações deverão ser salvas.

13. Para salvar as alterações feitas em uma tarefa, pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* irá salvar as alterações da tarefa na tabela horária e exibirá a janela **Obter Conteúdo**.

14. Para sair da janela **Obter Conteúdo**, selecione a opção **Sair** da SLK.

## Como editar tabelas horárias globalmente

A edição de tabelas horárias globalmente altera a compatibilidade do servidor para todas as tabelas horárias associadas à ID do usuário.

A compatibilidade do servidor das tabelas horárias pode estar em um dos estados a seguir:

- **Executar somente nesse servidor CMS** - A tabela horária será executada somente nesse servidor *CMS*. Caso seja feito o backup e a migração dessa tabela horária para outro servidor *CMS*, a mesma não será executada.
- **Executar nesse ou em outro servidor CMS** - A tabela horária poderá ser executada nesse ou em qualquer outro servidor *CMS*. Caso seja feito o backup e a migração dessa tabela horária para outro servidor *CMS*, a mesma funcionará normalmente.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de efetuar edições globais nas tarefas da tabela horária:

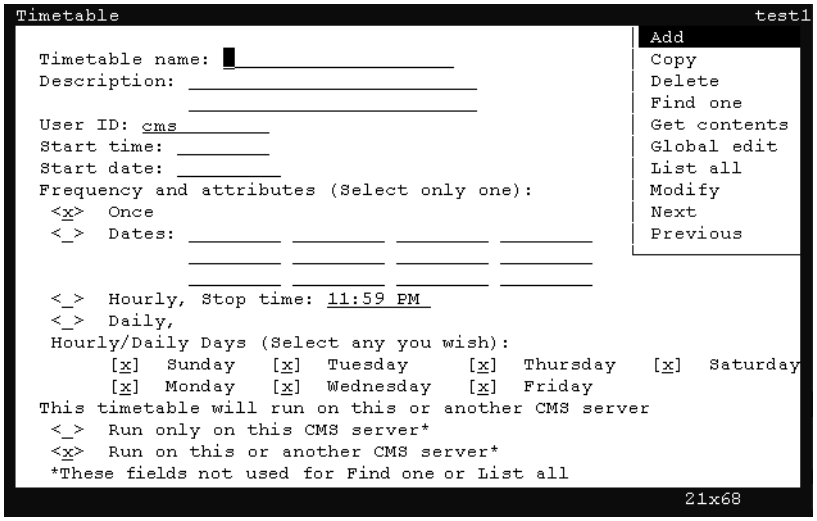
- Somente o criador da tabela horária ou um administrador podem editar globalmente uma tabela horária.
- Se um erro for cometido durante uma edição global, o *CMS* exibirá uma mensagem de erro descrevendo a natureza do problema. Todos os erros devem ser corrigidos antes que o *CMS* permita a conclusão das modificações.

## Passos

Para editar uma tabela horária globalmente:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.

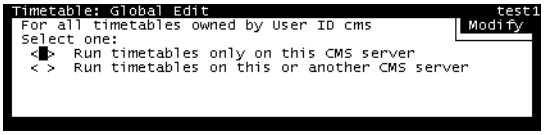
4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária que contém as tarefas que serão modificadas globalmente.
5. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
6. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Localizar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* localiza a tabela horária e preenche os campos remanescentes com as informações da tabela horária.
7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
8. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Edição global** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Edição Global**.




9. Selecione uma das opções a seguir colocando um **x** no campo associado à mesma:
   - **Executar tabelas horárias somente nesse servidor CMS** - Todas as tabelas horárias criadas pela ID do usuário especificada serão modificadas para que possam ser executadas somente nesse servidor *CMS*. As tabelas horárias migradas para outro servidor não funcionarão.
   - **Executar tabelas horárias nesse ou em outro servidor CMS** - Todas as tabelas horárias criadas pela ID do usuário especificada serão modificadas para que possam ser executadas no servidor *CMS* atual ou, se forem migradas, em outro servidor *CMS*.
10. Pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações e marcará a ação **Modificar**.
11. Pressione a tecla **Enter** novamente.

    O *CMS* exibirá uma mensagem na linha de status dessa janela indicando quantas tabelas horárias foram atualizadas.
12. Utilize a opção **Sair** da SLK para fechar essa janela e retornar à janela **Tabela Horária**.

    A tabela horária exibida na janela **Tabela Horária** não é atualizada automaticamente. Utilize a ação **Localizar** para consultar novamente essa tabela para mostrar a configuração atual.

# Como editar tarefas globalmente em uma tabela horária

Este tópico fornece o procedimento para alterar várias tarefas em uma tabela horária e utilizar uma data, hora ou impressora de destino comuns. Por exemplo, você pode querer executar todos os relatórios de uma tabela horária para que, em vez de informar sobre o dia de hoje (data relativa: `0`), os relatórios utilizem os dados de ontem (data relativa: `-1`). O uso do recurso de edição global pode alterar as datas utilizadas para esses relatórios em uma simples série de etapas em vez de modificar cada tarefa separadamente. Esse recurso também pode ser utilizado para modificar tarefas que possuem valores diferentes de horários, datas ou impressoras de destino para que todas as tarefas especificadas utilizem valores consistentes.

## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de efetuar edições globais nas tarefas da tabela horária:

- Somente o criador da tabela horária ou um administrador podem editar globalmente uma tabela horária.
- Se um erro for cometido durante uma edição global, o *CMS* exibirá uma mensagem de erro descrevendo a natureza do problema. Todos os erros devem ser corrigidos antes que o *CMS* permita a conclusão das modificações.

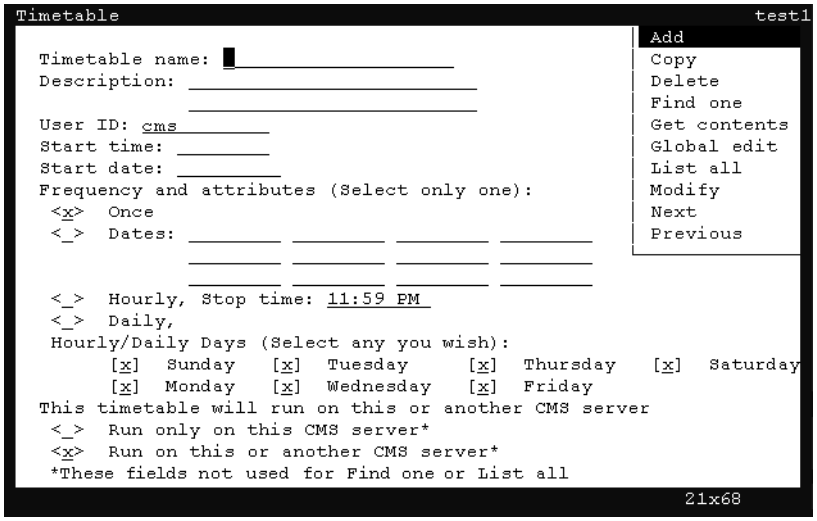
## Passos

Para editar várias tarefas dentro de uma tabela horária:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).

2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.

4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária que contém as tarefas que serão modificadas globalmente.

5. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

6. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Localizar** e pressione a tecla **Enter**.

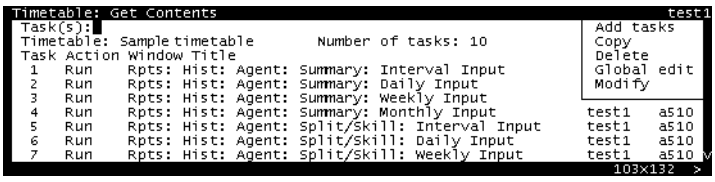
   O *CMS* localiza a tabela horária e preenche os campos remanescentes com as informações da tabela horária.

7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

8. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.




9. No campo **Tarefa(s)**, insira as tarefas que deseja modificar utilizando os métodos a seguir:
   - Intervalo - Por exemplo, `1-50`.

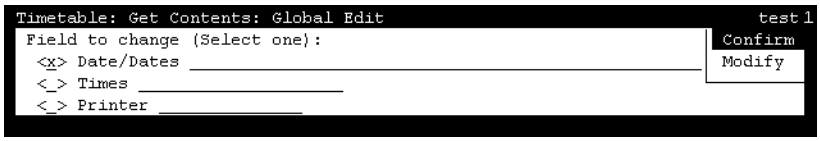
- Valores separados - Por exemplo, `1;3;6;7`.
- Combinação - Por exemplo, `1;3-7;10`.

10. Após especificar as tarefas para edição global, pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

11. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Edição global** e pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo: Edição global**.




12. Coloque um **x** no campo que será alterado para todas as tarefas especificadas.
13. No campo à direita da opção selecionada, insira um ou mais valores conforme necessário.

    Para ter vários relatórios, recupere os dados do centro de contatos que ocorreram às 2:00 PM, coloque um **x** na opção **Horários** e digite **2:00 PM** ou **14:00** no campo associado à direita

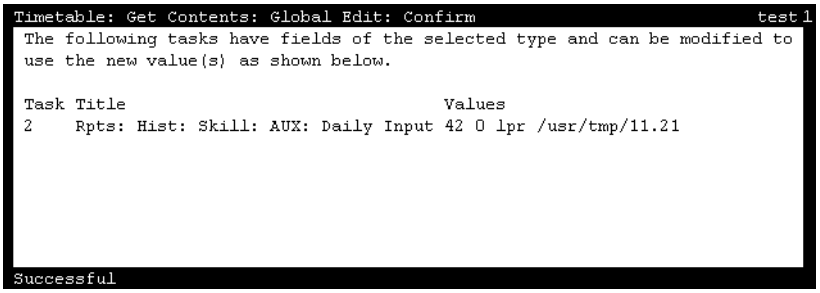
    Para a opção **Data/Datas**, insira as datas no formato MM/DD/AA ou no formato relativo de acordo com o dia de hoje (**0** para hoje, **-1** para ontem). Você pode separar itens de entrada de dados individuais por pontos e vírgulas (**;**) e intervalos de valor por hifens (**-**) entre as entradas.

14. Pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

15. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Confirmar** e pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo: Edição Global: Confirmar**.




    Essa janela é utilizada para confirmar as tarefas que serão modificadas. Nenhuma alteração foi feita até o momento. Se algumas tarefas especificadas não aparecerem na janela de confirmação, é porque essas tarefas não utilizam os dados especificados quando são executadas. Por exemplo, alguns relatórios utilizam somente um valor de data para recuperar informações; portanto, a alteração do valor da hora não modificará essa tarefa. Se as tarefas listadas nessa janela não estiverem corretas, você poderá retornar às janelas anteriores e fazer ajustes conforme necessário.

16. Selecione a opção **Sair** da SLK.

    O *CMS* fechará a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo: Edição Global: Confirmar**.

17. Caso esteja satisfeito com as alterações, pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

18. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Modificar** e pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* modificará as tarefas nessa tabela horária com os valores dos dados especificados, fechará a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo: Edição Global** e exibirá a mensagem de **Êxito** na linha de status quando a operação for concluída.

19. Feche a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**, selecionando a opção **Sair** da SLK.

# Como excluir tarefas de uma tabela horária

Este tópico fornece o procedimento para excluir tarefas individuais de uma tabela horária.

### Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de excluir tarefas de uma tabela horária:

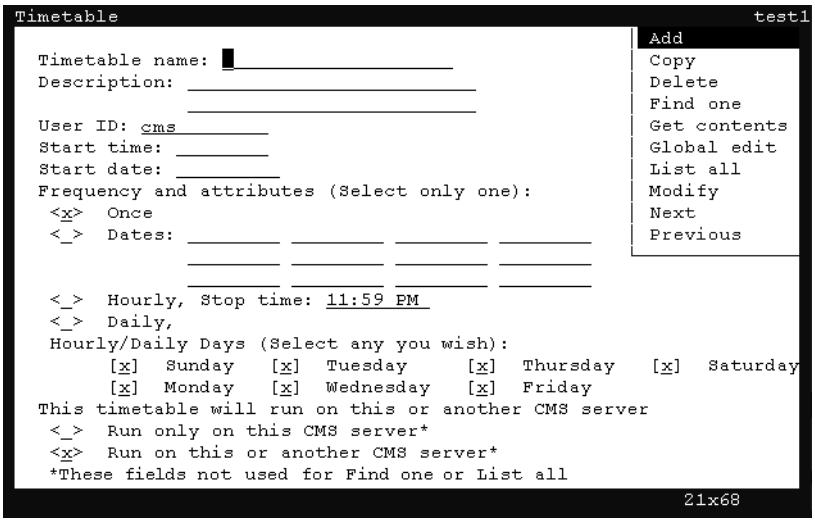
- Somente o criador da tabela horária ou um administrador podem excluir tarefas de uma tabela horária.
- Para sair da tabela horária sem salvar as alterações, selecione o item **Parar** do menu **Armazenar** da SLK.

## Passos

Para excluir uma tarefa de uma tabela horária:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.
4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária que contém as tarefas que serão modificadas globalmente.
5. Pressione a tecla **Enter**.

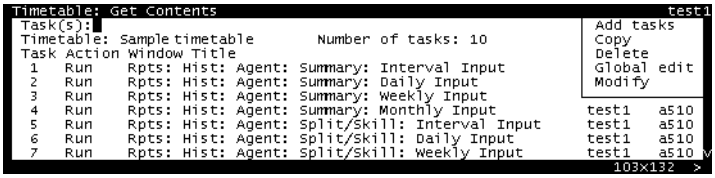
   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
6. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Localizar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* localiza a tabela horária e preenche os campos remanescentes com as informações da tabela horária.
7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

8. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.




9. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa que será excluída.
10. Pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
11. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Excluir** e pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação.
12. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter** para salvar as alterações.

    O *CMS* excluirá a tarefa da tabela horária, as tarefas serão numeradas novamente, a tabela horária será salva e a linha de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.
13. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Tabela Horária: Obter Conteúdo**.

# Como excluir uma tabela horária

Este tópico fornece o procedimento para excluir uma tabela horária.

### Antes de começar

Somente o criador da tabela horária ou um administrador podem excluir tabelas horárias.

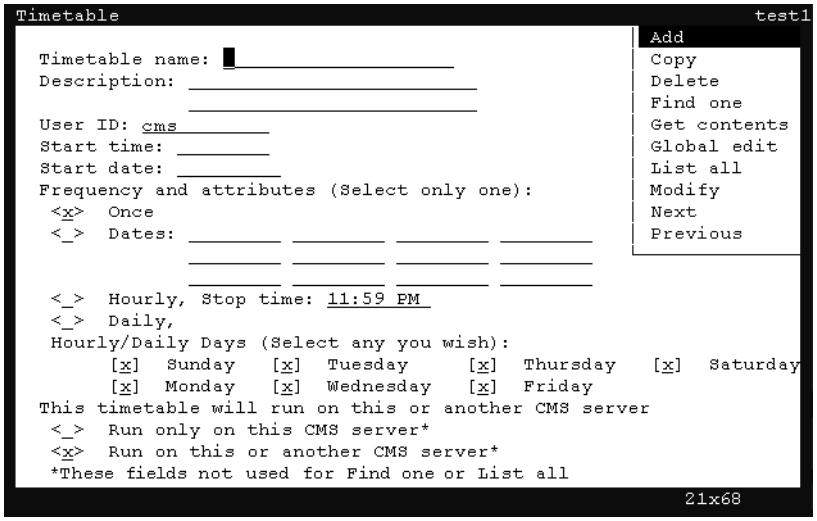
### Passos

Para excluir uma tabela horária:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).

2. Selecione a opção **Tabela Horária** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Tabela Horária**.




3. Pressione as teclas **Ctrl** + **Z**.

   Todas as informações padrão dos campos da janela serão excluídas.

4. No campo **Nome da tabela horária**, insira o nome da tabela horária que contém as tarefas que serão modificadas globalmente.

5. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

6. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Localizar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* localiza a tabela horária e preenche os campos remanescentes com as informações da tabela horária.

7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

8. Utilizando as teclas de seta, marque a opção **Excluir** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá uma janela de confirmação.

9. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* excluirá a tabela horária e uma mensagem de êxito será exibida na linha de status.

# Atalhos

Um atalho é parecido com uma tabela horária, porém o mesmo não é executado de acordo com a hora, mas quando ele é executado por um usuário. Um atalho é uma forma rápida e fácil de um usuário do terminal ASCII selecionar janelas utilizadas frequentemente. Por exemplo, você pode criar um atalho para dois relatórios em tempo real diferentes que você normalmente visualiza ao longo do dia. O atalho exibe esses relatórios, preenche as janelas de entrada e os coloca na tela do terminal para que ambos possam ser visualizados ao mesmo tempo. Embora sejam úteis para outras tarefas, os atalhos são mais comumente utilizados para executar relatórios em tempo real.

Esta seção contém os seguintes tópicos:


- Antes de começar na página 458
- Permissões na página 459
- Como criar um atalho na página 459
- Como adicionar tarefas a um atalho na página 461
- Como executar um atalho na página 462
- Como modificar a descrição de um atalho na página 463
- Como copiar um atalho na página 464
- Como copiar tarefas do atalho na página 465
- Como modificar tarefas do atalho na página 467
- Como excluir tarefas do atalho na página 468
- Como excluir um atalho na página 469


## Antes de começar

Os itens a seguir devem ser lidos e compreendidos antes de começar a trabalhar com os atalhos:

- Os atalhos só estão disponíveis através da interface ASCII para o *CMS*.
- Cada usuário pode criar no máximo dez atalhos.
- Quando um atalho começa a ser executado, não é possível interrompê-lo.
- É possível copiar atalhos a partir de outros criados por outros usuários.
- Você não pode exceder o máximo permitido para a contagem de janelas utilizando um atalho.
- Não é possível criar um relatório personalizado utilizando um atalho.

- Ao utilizar o modo **Armazenar** para registrar as tarefas de um atalho, a opção **Atual** da Tecla Rotulada para Tela (SLK) mudará o foco somente entre as janelas da janela do atalho. Esse procedimento não mudará o foco para janelas que foram abertas antes de você entrar no modo **Armazenar**.
- Ao criar um atalho, as tarefas que possuírem erros serão salvas, mas não serão executadas quando o atalho for executado. A tarefa que contiver o erro exibirá uma mensagem de erro que fará com que o atalho seja interrompido. O erro deverá ser corrigido antes que o atalho possa ser executado adequadamente. Para excluir o erro, saia do atalho sem salvar as alterações ou edite o atalho se o erro já tiver sido salvo.
- A exclusão de um usuário do *CMS* que possui atalhos fará com que esses atalhos também sejam excluídos.

## Permissões

Dependendo do procedimento que você desejar executar, será necessário possuir as seguintes permissões:

- Todos os usuários têm permissão para criar atalhos.
- É necessário possuir permissão de *leitura* e *gravação* para qualquer subsistema do *CMS* e para as entidades da ACD associadas às tarefas incluídas em um atalho.
- Os usuários sem permissão de *Administrador* podem visualizar e copiar os atalhos de outros usuários, mas não podem adicionar, modificar ou excluir esses atalhos.
- Se as permissões de acesso de um usuário forem alteradas, isso poderá fazer com que os atalhos desse usuário não sejam executados adequadamente. Por exemplo, a remoção das permissões de especialidades de um usuário poderá fazer com que um relatório de atalhos não seja executado ou não exiba os dados da referida especialidade.

## Como criar um atalho

Este tópico fornece o procedimento para criar um atalho e adicionar tarefas para que o mesmo execute.

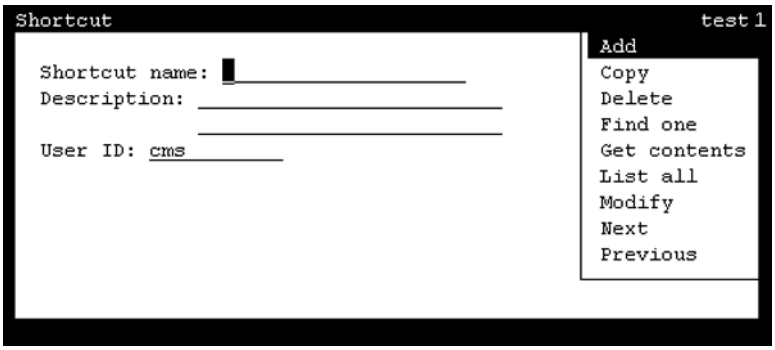
### Passos

Para criar um atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).

2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.




   O campo **ID do Usuário** mostrará a ID do usuário que executou esse comando. A menos que você possua permissões de *Administrador*, você não poderá criar um atalho para outro usuário.

3. No campo **Nome do atalho**, insira um nome ainda não existente para o atalho.

   Escolha um nome fácil para o atalho, pois esse será o nome que deverá ser fornecido quando você desejar executar o atalho a partir do **Menu Principal** do *CMS*.

4. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição para o atalho.

   Esse campo é opcional.

5. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

6. Marque o item **Adicionar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá o **Menu Principal**. O *CMS* entrará no modo **Armazenar**.

7. Utilize o **Menu Principal** para selecionar tarefas. Diversas janelas podem ser mostradas na tela ao mesmo tempo.

8. Utilize os itens **Mover** e **Dimensionar** do menu **Janela** da SLK para ajustar a posição e as dimensões de cada janela.

9. Após concluir as modificações nas janelas de relatórios, janelas de entrada e em suas posições e dimensões na tela, selecione o item **Parar** no menu **Armazenar** da SLK.

   O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se o atalho deverá ser salvo.

10. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter** para salvar o atalho.

    O *CMS* exibirá a janela **Atalho** novamente e a linha de status exibirá uma mensagem de **Êxito** indicando que o atalho foi salvo.

11. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho** e retornar ao **Menu Principal**.

# Como adicionar tarefas a um atalho

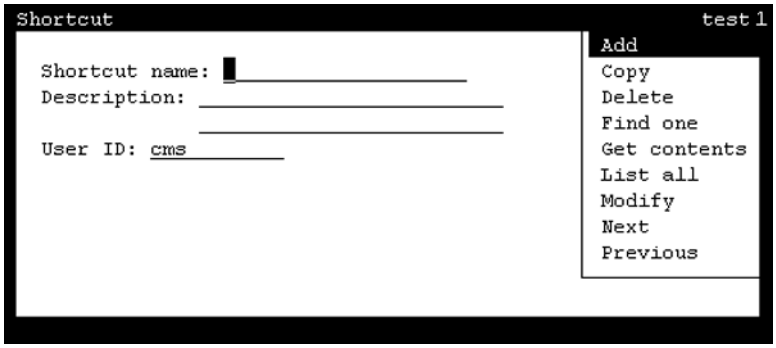
Este tópico fornece o procedimento para adicionar tarefas a um atalho existente.

## Passos

Para adicionar tarefas a um atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

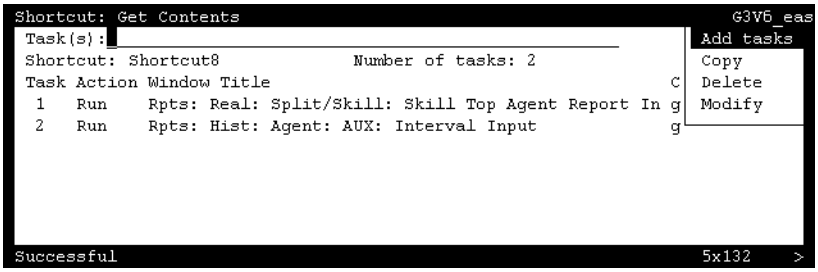
   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.




3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do atalho que terá novas tarefas adicionadas.
4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
5. Marque a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.




6. No campo **Tarefa(s):**, insira o número da tarefa que a nova tarefa irá seguir.

   Para adicionar uma tarefa na segunda posição do atalho, digite `1` no campo **Tarefa(s):**.

   Se você desejar que a nova tarefa fique na primeira posição, deixe o campo **Tarefa(s):** em branco.

7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

8. Realce a opção **Adicionar tarefas** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá o **Menu Principal**.

9. No **Menu Principal**, utilize os itens normais do menu para executar as tarefas que deseja adicionar ao atalho.

   Após efetuar e validar cada seleção da lista de ações, a mensagem **Entradas Armazenadas** será exibida na linha de status.

10. Quando concluir a execução de tarefas para o atalho, selecione a opção **Parar** no menu **Armazenar** da SLK.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se as alterações deverão ser salvas.

11. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* irá salvar as tarefas e exibir a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

12. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

# Como executar um atalho

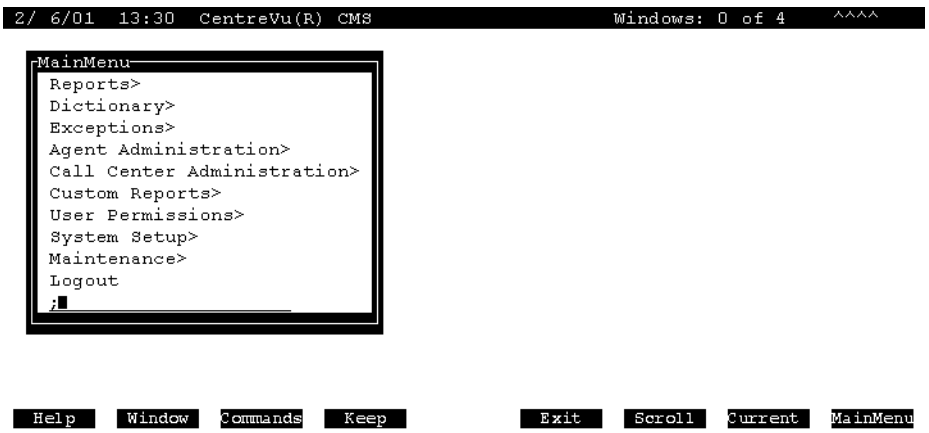
Este tópico fornece o procedimento para executar um atalho.

### Passos

Para executar um atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, pressione a tecla **;** (ponto e vírgula).

   O *CMS* irá selecionar a linha de comando do **Menu Principal**.



2. Insira o nome do atalho a ser executado e pressione a tecla **Enter**.

   A execução do atalho é iniciada e o teclado fica bloqueado até que o atalho seja concluído. Quando o atalho for concluído, a linha de status exibirá uma mensagem de **Êxito**.

## Como modificar a descrição de um atalho

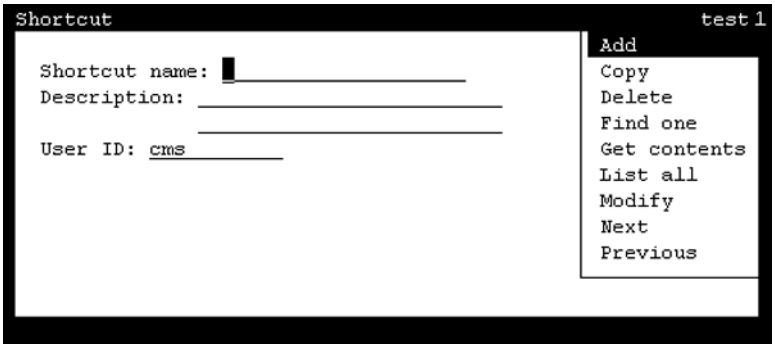
Este tópico fornece o procedimento para editar o nome ou a descrição de um atalho.

### Passos

Para editar um atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.




3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do atalho a ser modificado.
4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
5. Marque a opção **Localizar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* irá recuperar o atalho e preencher os campos **Descrição** e **ID do Usuário** com as informações do atalho.
6. Faça a alteração necessária no campo **Descrição**.
7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
8. Marque a opção **Modificar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* irá salvar as alterações para o atalho e exibir uma mensagem de **Êxito** na linha de status.
9. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho**.

# Como copiar um atalho

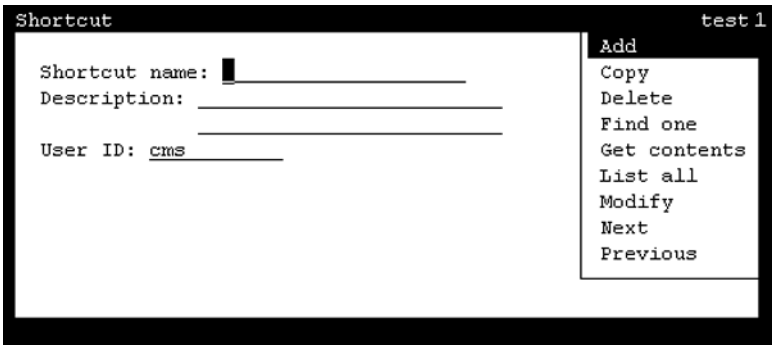
Este tópico fornece o procedimento para copiar um atalho existente para um novo atalho. Todos os usuários podem copiar atalhos criados por outros usuários. No entanto, nenhum atalho criado pela sua ID do usuário, mesmo que seja um *Administrador*, poderá ser copiado por você para outro usuário. Não é possível copiar um atalho sobre um atalho existente.

## Passos

Para copiar um atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.




3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do novo atalho que será criado.
4. No campo **Descrição**, insira uma breve descrição para identificar o novo atalho.

   Esse campo é opcional.
5. No campo **ID do Usuário**, verifique se a sua ID do usuário está presente.
6. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
7. Marque a opção **Copiar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho: Copiar**.




8. No campo **Copiar de**, insira o nome do atalho a ser copiado como o novo atalho.
9. No campo **ID do Usuário**, insira a ID do usuário que possui o atalho a ser copiado.

10. Pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

11. Pressione a tecla **Enter** novamente.

    O *CMS* irá criar o novo atalho, fechar a janela **Atalho: Copiar** e exibir uma mensagem de **Êxito** na linha de status.

12. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho**.

## Como copiar tarefas do atalho

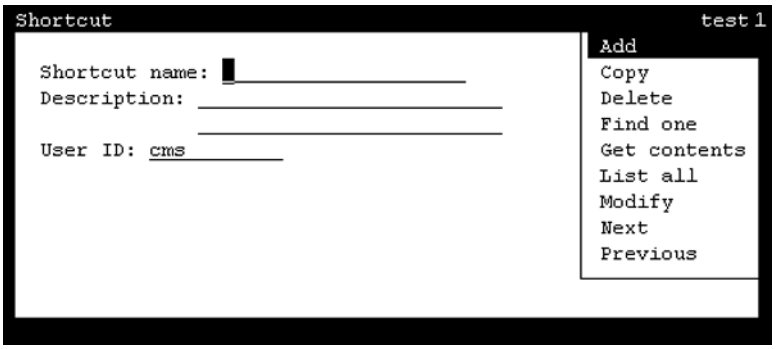
Este tópico fornece o procedimento para copiar tarefas dentro de um atalho.

### Passos

Para copiar uma tarefa no atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.

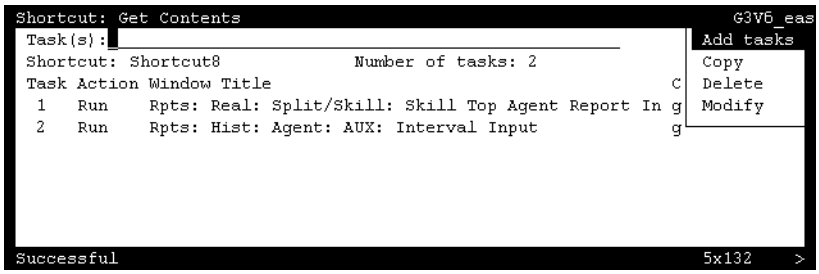



3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do atalho no qual uma tarefa será copiada.
4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

5. Marque a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

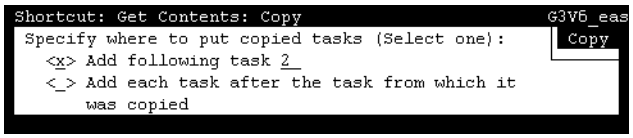



6. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa a ser copiada e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

7. Marque a opção **Copiar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho: Obter Conteúdo: Copiar**.




8. Marque com um **x** uma das seguintes opções:

   - **Adicionar após a tarefa** - Essa opção criará a tarefa após o número da tarefa especificado no campo à direita.
   - **Adicionar cada tarefa após a tarefa a partir da qual foi copiada** - Essa opção criará a tarefa e a colocará imediatamente após a tarefa original. Se você especificar efetuar uma cópia da tarefa de Nº 1, a cópia será criada como tarefa de Nº 2. Qualquer outra tarefa será modificada para um número maior para acomodar essa ação.

9. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

10. Pressione a tecla **Enter** novamente.

    O *CMS* irá copiar a tarefa original, criar a nova tarefa, fechar a janela **Atalho: Obter Conteúdo: Copiar** e exibir uma mensagem de **Êxito** na linha de status.

    Se ocorrer qualquer tipo de erro, a linha de status exibirá a mensagem **Falhou** e o *CMS* exibirá uma mensagem de erro descrevendo a natureza do erro.

11. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

# Como modificar tarefas do atalho

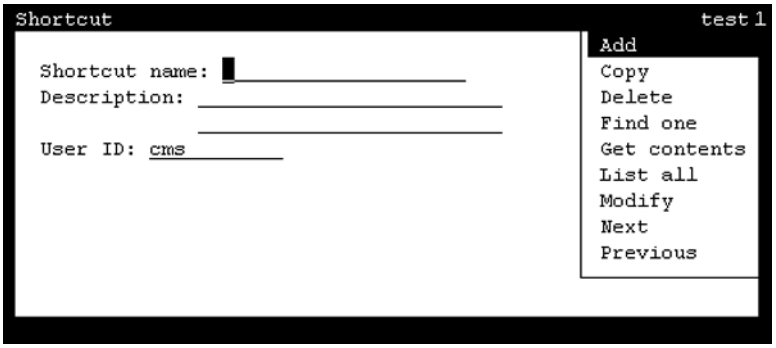
Este tópico fornece o procedimento para editar tarefas dentro de um atalho.

## Passos

Para modificar uma tarefa do atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

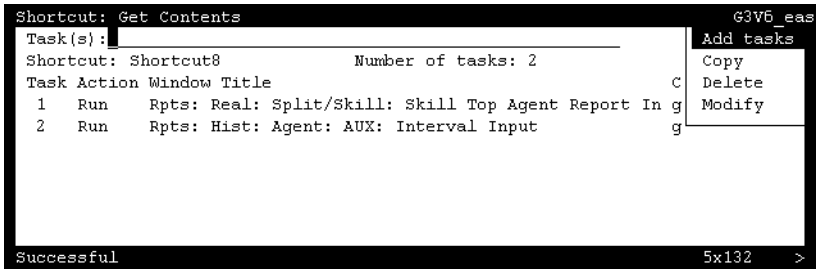
   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.




3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do atalho no qual as tarefas serão modificadas.
4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
5. Marque a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.




6. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa a ser modificada e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
7. Marque a opção **Modificar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela de entrada da tarefa especificada.

8. Altere os parâmetros de entrada da janela conforme necessário. Por exemplo, esse procedimento pode incluir a alteração do grupo, agente ou de outra entidade na qual se baseia um relatório. Pode incluir também alterações feitas no tamanho e na posição da janela de tarefas.
9. Após inserir as informações apropriadas, pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.
10. Marque a opção **Modificar** e pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se as alterações deverão ser salvas.
11. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.

    O *CMS* irá salvar as alterações para a tarefa, fechar a janela de tarefas e exibir uma mensagem de **Êxito** na linha de status.
12. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

## Como excluir tarefas do atalho

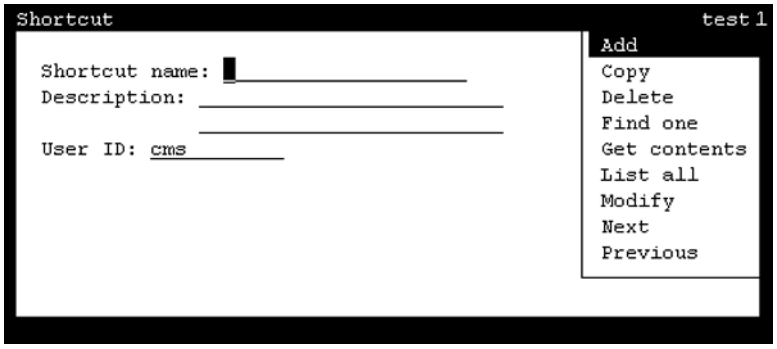
Este tópico fornece o procedimento para excluir uma tarefa de um atalho.

### Passos

Para excluir uma tarefa do atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).
2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.

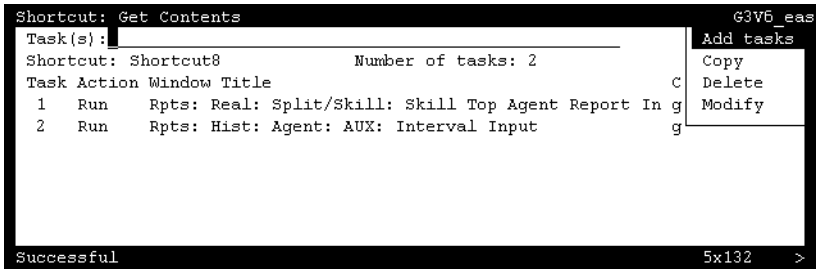



3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do atalho que contém a tarefa a ser excluída.
4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

5. Marque a opção **Obter conteúdo** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.




6. No campo **Tarefa(s)**, insira o número da tarefa que será excluída.
7. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

8. Marque a opção **Excluir** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá uma janela de confirmação perguntando se as alterações feitas para o atalho deverão ser salvas.

9. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* excluirá as tarefas especificadas e exibirá a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

10. Selecione a opção **Sair** da SLK para fechar a janela **Atalho: Obter Conteúdo**.

## Como excluir um atalho

Este tópico fornece o procedimento para excluir um atalho do servidor *CMS*.

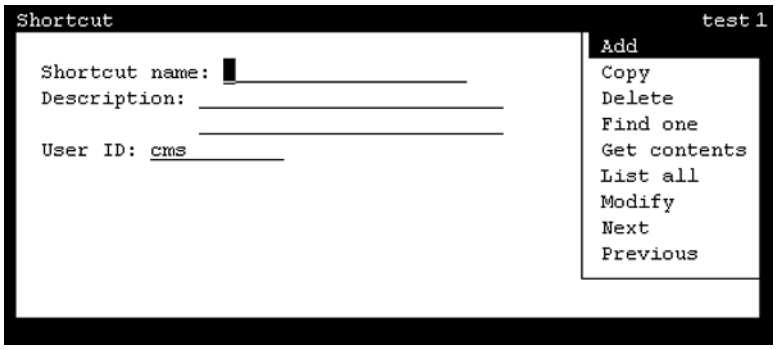
### Passos

Para excluir um atalho:

1. No **Menu Principal** do *CMS*, selecione a opção **Armazenar** da Tecla Rotulada para Tela (SLK).

2. Selecione a opção **Atalho** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá a janela **Atalho**.




3. No campo **Nome do atalho**, insira o nome do atalho a ser excluído.

   Os atalhos criados por outros usuários não poderão ser excluídos.

4. Pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

5. Marque a opção **Localizar** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* irá recuperar as informações do atalho especificado. Se o atalho com o nome especificado não for encontrado, isso será indicado na linha de status.

6. Verifique se esse é o atalho que deverá ser excluído e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* mudará o foco para a lista de ações.

7. Marque a opção **Excluir** e pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* exibirá uma janela de confirmação.

8. Pressione a tecla **Y** para 'Sim' e, em seguida, pressione a tecla **Enter**.

   O *CMS* excluirá o atalho especificado e exibirá uma mensagem de **Êxito** na linha de status.

# Glossário

| | |
|---|---|
| **ACD** | Consulte a seção *Distribuição Automática de Chamadas (ACD)*. |
| **ACD direta ao agente (DACD)** | Um estado do agente onde este se encontra em uma chamada ACD direta a agente. |
| **agente** | Uma pessoa ou porta VRU que atende chamadas para um grupo/especialidade da ACD. O agente é conhecido pelo *CMS* por uma identificação de logon digitada em um terminal de voz. |
| **agente em serviço** | Um agente que está atualmente conectado na central. |
| **Agente Há Mais Tempo Livre (MIA)** | Um método de distribuição da ACD que mantém uma fila de agentes livres. Um agente é colocado no fim da lista de um determinado grupo quando ele completa uma chamada ACD para esse grupo. O agente continua a avançar na lista contanto que permaneça em serviço e em POS_AT, DISPON, ou nas chamadas em ramais AUXIN/OUT do modo DISPON. |
| **Agente Lógico** | Um recurso EAS que associa a ID de logon do agente com um ramal físico, quando o agente efetua o logon. Propriedades como especialidades atribuídas, classe de restrição e rota de cobertura são associadas com a Identificação (ID) de Logon e não com o ramal físico. Isto permite que agentes efetuem logon em qualquer aparelho disponível. |
| **agente reserva** | Um agente cujas especialidades são configuradas para que não tenham uma especialidade superior, mas são utilizadas para atender chamadas quando todos os outros agentes dessa especialidade estão indisponíveis. Os agentes reserva são utilizados para especialidades de alta prioridade onde os clientes não deverão aguardar por longos períodos de tempo. |
| **agentes flexíveis** | Agentes que têm uma função de nômade, backup ou alocado. Agentes especialistas e reserva não são agentes flexíveis. Consulte o *Guia do Usuário do Avaya Business Advocate* para obter mais informações. |
| **AI** | Consulte operação automática (AI). |
| **ANI** | Consulte Identificação Automática de Número (ANI). |
| **anúncio** | Uma mensagem de voz registrada que geralmente identifica o destino da chamada, solicita que o chamador permaneça na linha e descreve o produto ou serviço oferecido. Com o recurso Vetorização de Chamadas, os anúncios podem fazer parte de um processamento de chamadas do vetor. |
| **ASA** | Consulte Velocidade Média de Atendimento (ASA). |
| **ASA do intervalo** | O tempo médio que uma chamada espera na fila antes de se conectar a um agente, calculado com base nos limites de intervalo do relatório. A ASA do intervalo é zerada no início de cada intervalo do relatório. Consulte também Velocidade Média de Atendimento (ASA) e ASA transcorrida. |

| | |
|---|---|
| **ASA transcorrida** | Um cálculo médio de execução, ponderado, feito sem utilizar os limites do intervalo. A ASA transcorrida é utilizada para roteamento do vetor; e é calculada no sistema Communication Manager e configurada para o *CMS*. |
| **ASAI** | Consulte Interface da Aplicação Central/Adjunto (ASAI). |
| **atalho** | Uma série de tarefas que, quando executadas, são executadas no servidor *CMS*. Os atalhos são uma maneira rápida e fácil de visualizar, todos os dias, janelas das mesmas entidades da ACD. |
| **atual** | Uma operação do *CMS* que exibe dados do intervalo atual. |
| **AUX** | Consulte pausa. |
| **Avaya Business Advocate** | Um conjunto de recursos projetados para melhorar a seleção de chamadas e de agentes em um centro de contatos. |
| **Avaya Interactive Response** | Um poderoso sistema de resposta audível que pode incluir roteamento de chamadas automatizadas, armazenamento de anúncios, recuperação de mensagens e retorno de chamadas. Utilizado para ser chamado de CONVERSANT. |
| **backup** | O processo de proteção de dados por meio da gravação do conteúdo do disco em um arquivo, como um fita, que pode ser removido do ambiente do computador e armazenado com segurança. |
| **backup da CMSADM** | Um backup que salva todos os sistemas de arquivos do servidor *CMS* incluindo o sistema operacional Solaris, os programas do *CMS*, dados do *CMS* e dados que não são do *CMS*. |
| **banco de dados** | Os bancos de dados do *CMS* são utilizados pra armazenar dados da ACD de acordo com um período de tempo específico. Esses dados podem ser dados intra-hora em tempo real atuais ou anteriores, dados históricos diários, semanais e mensais. |
| **banco de dados de históricos** | Um banco de dados do *CMS* 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, VDN e vetor medidos pelo *CMS*. |
| **banco de dados em tempo real** | Um banco de dados do *CMS* que consiste em dados intra-hora atuais de cada agente, grupo, tronco, grupo de troncos, VDN e vetor medido do CMS. |
| **cálculo** | A fórmula para representar as entidades do centro de contatos no Dicionário. Os cálculos geram os dados dos campos em um relatório. |
| **campos de nome (sinônimo)** | Um campo em que é possível inserir um nome (sinônimo) que foi inserido no Dicionário. Por exemplo, você pode inserir nomes de agentes, grupos/ especialidades, grupos de agentes, grupos de troncos, VDNs ou vetores. |
| **central** | Um sistema que fornece serviços de voz ou de voz/dados a um grupo de terminais. |
| **chamada abandonada** | Uma chamada em que um chamador desliga antes que um agente atenda. |

**chamada conectada** Uma chamada não ACD que é conectada a um agente através de um VDN para a qual o *CMS* recebe uma indicação de que a chamada tocou ou foi atendida.

**Chamada ACD** 1) Uma chamada que foi colocada na fila de um grupo/especialidade e foi atendida por um agente nesse grupo/especialidade.

2) Uma chamada que foi colocada na fila como uma chamada direta ao agente e é atendida pelo agente para o qual foi colocada na fila.

**chamada direta ao agente** Um recurso do EAS que permite que um chamador contate sempre o mesmo agente e permite que o centro de contatos inclua a chamada como uma chamada ACD no rastreamento de gerenciamento. É o recurso ideal para o processamento de reclamações, em que um cliente precisa falar com o agente que está atendendo a reclamação. Esse recurso também garante um alto nível de serviço ao cliente sem reduzir o controle de gerenciamento.

**chamada direta ao departamento (DDC)** Uma opção não EAS para selecionar um agente quando mais de um agente está disponível. A chamada é direcionada ao agente mais próximo do início de uma lista ordenada.

**chamada em ramal** Uma chamada originada por um agente ou uma chamada não ACD recebida por um agente. As chamadas em ramais incluem as chamadas efetuadas por um agente para estabelecer uma conferência ou transferência.

**Chamada Interativa** Um recurso da central que direciona as chamadas de entrada de acordo com as informações fornecidas 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** Um recurso de Vetorização de Chamadas dos sistemas Communication Manager que fornece desvio condicional para um passo diferente no mesmo vetor ou para um vetor diferente, baseado no número de chamadas de entrada do tronco que um VDN está processando em um vetor ou em uma posição do agente. Também chamado de *chamadas contadas a VDN*.

**Chamadas contadas a VDN** Consulte chamadas com VDN ativo.

**chamadas trafegadas** O número de chamadas de entrada/saída trafegadas por um tronco.

**coleta de dados** Esse recurso do *CMS* pode ser utilizado para determinar se a atividade da chamada e os dados associados à ACD são registrados. Em muitas operações de manutenção, é necessário desativar a coleta de dados. Se a coleta de dados for desativada, o *CMS* não invalidará os dados da atividade da chamada atual.

**comando do vetor** Um passo em um vetor que descreve a ação a ser executada para uma chamada.

**condição do passo de vetor** Uma condição que acompanha um comando de vetor e que define as circunstâncias nas quais o comando será aplicado a uma chamada.

**conectado (CONN)** Um estado do tronco em que um chamador e um agente estão conectados em uma chamada ACD.

| | |
|---|---|
| **CONN** | Consulte conectado (CONN). |
| **CONVERSANT** | Consulte Avaya Interactive Response. |
| **Código de Atividade da Chamada (CTC)** | Um recurso de ACD que permite ao agente inserir uma sequência de dígitos durante ou após a chamada e enviá-los ao *CMS* para os relatórios de gerenciamento. |
| **códigos de motivo de logoff** | Os códigos que possibilitam ao agente especificar o motivo do logoff, como o fim de um turno ou de um treinamento. |
| **Códigos de motivo AUX** | Os códigos que possibilitam a um centro de contatos rastrear o tempo de um agente com mais precisão quando o agente está em modo AUX. Os agentes podem especificar o motivo por que estão no estado AUX - por exemplo, em intervalo ou em uma reunião. |
| **CWC** | Consulte Código de Atividade da Chamada (CTC). |
| **DABN** | Consulte saiu da fila e abandonou (DABN). |
| **DESCONHECIDO** | 1) Um estado do agente em que o *CMS* não reconhece o estado do agente.<br>2) Um estado do tronco em que o *CMS* não reconhece o estado do tronco. |
| **DACD** | Consulte ACD direta ao agente (DACD). |
| **DACW** | Consulte pós-atendimento direto ao agente (DACW). |
| **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. |
| **DDC** | Consulte chamada direta ao departamento (DDC). |
| **desconexão forçada (FDISC)** | Um estado do tronco em que o chamador recebe uma desconexão forçada. |
| **desempenho do atendimento de chamada** | Um parâmetro da administração de agentes em um ambiente EAS que especifica como as chamadas são selecionadas para o agente. |
| **Dicionário** | Um recurso do CMS utilizado para atribuir nomes interpretados facilmente às entidades do centro de contatos como IDs de logon, grupos/especialidades, grupos de troncos, VDNs e vetores. |
| **DID** | Consulte discagem direta a ramal (DID). |
| **discagem direta a ramal (DID)** | Um tronco de entrada usado para discagem direta da rede pública para um sistema de comunicações, sem ajuda do operador. |
| **DISPON** | Consulte disponível (DISPON). |
| **disponível (DISPON)** | Um modo de trabalho do agente em que o ramal pode aceitar uma chamada ACD. O agente entra nesse estado selecionando o modo de trabalho AI (operação automática) ou MI (operação manual). |

| | |
|---|---|
| **Distribuição Automática de Chamadas (ACD)** | 1) Um recurso da central que sinaliza o tráfego de chamadas de entrada e saída de alto volume para grupos de agentes (grupos ou especialidades).<br>2) Um estado do agente em que o ramal está ocupado com uma chamada ACD. |
| **distribuição uniforme de chamada (UCD)** | Um método de distribuição de chamada no qual a maioria dos agentes livres de uma especialidade recebe a chamada (se o agente estiver disponível). |
| **DSL** | Consulte Linha de Assinantes Digitais (DSL). |
| **EAS** | Consulte Seleção de Agentes Especializados (EAS). |
| **EM FILA** | Um estado do tronco no qual uma chamada ACD tomou um tronco e foi enfileirada para um grupo/especialidade, aguardando ser atendida por um agente. |
| **EM USO** | Um estado do tronco em que uma chamada de entrada ou de saída está utilizando o tronco. |
| **enfileiramento de grupos múltiplos** | Um recurso de Vetorização de Chamadas que direciona uma chamada para até três grupos ao mesmo tempo, onde o primeiro agente que ficar disponível atenderá a chamada. |
| **entidade** | Um termo genérico para um agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, VDN ou vetor. |
| **especialidade** | Consulte especialidade do agente. |
| **especialidade do agente** | Um atributo que está associado ao agente ACD e que qualifica o agente para atender chamadas que requerem o atributo. Um agente pode ser atribuído a até 60 especialidades; por exemplo, a capacidade de falar um determinado idioma ou de lidar com determinado produto.<br>Consulte também especialidade principal, especialidade secundária e *nível da especialidade*. |
| **especialidade principal** | Uma especialidade atribuída a um agente como a especialidade mais forte do agente. Especialidades principais são áreas nas quais o agente é mais especializado. |
| **especialidade secundária** | Uma especialidade atribuída a um agente em um assunto que não é a área de especialidade do agente. As especialidades secundárias são utilizadas nos sistemas Communication Manager com o recurso Seleção de Agentes Especializados (EAS). |
| **estação** | 1) Um ramal não medido.<br>2) Um ramal que não está atualmente em serviço por um agente ou que é membro grupo/especialidade não medido. |
| **estado do agente** | Um recurso de atendimento de chamada do agente que permite aos agentes alterar suas disponibilidades para a central; por exemplo, POS_AT, DISPON, AUX. |
| **EWT** | Consulte tempo de espera estimado (EWT). |

| | |
|---|---|
| **exceção** | Atividade em uma ACD que sai dos limites definidos e geralmente indica desempenho anormal ou inaceitável da ACD, dos agentes, grupos/ especialidades, VDNs, vetores, troncos ou grupos de troncos. Os parâmetros utilizados para determinar a ocorrência de uma exceção são definidos no subsistema Exceções do *CMS*. |
| **FBUSY** | Consulte ocupado forçado (FBUSY). |
| **FDISC** | Consulte desconexão forçada (FDISC). |
| **fila** | Uma área de retenção para chamadas que aguardam ser 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. |
| **Forecast, Avaya CMS** | Um produto da Avaya utilizado para gerar relatórios que exibem o tráfego de chamada estimado e os requisitos do agente/grupo de troncos para o centro de contatos para um determinado dia ou período no futuro. |
| **função do agente** | Uma descrição do tipo de serviço que um agente em múltiplas especialidades fornece a uma de suas especialidades. A função do agente corresponde à combinação da preferência de atendimento de chamadas e dos níveis de especialidade/reserva. |
| **Gerenciamento de Chamadas de Entrada (ICM)** | Um conjunto de recursos de central e adjunto usando ASAI para ativar o adjunto e permitir a entrega automática na tela e o roteamento de chamadas. |
| **Gerenciamento de Chamadas de Saída (OCM)** | Um conjunto de recursos da central e do adjunto que utilizam ASAI e que distribuem chamadas de saída iniciadas por um adjunto a ramais internos (em geral, agentes ACD). |
| **grupo** | Um grupo de ramais que recebe chamadas. |
| **grupo automaticamente disponível** | Um recurso da ACD que permite que VRUs como o Voice Information System da *CONVERSANT*® fiquem online de novo imediatamente após uma queda de energia ou após o sistema ser reiniciado sem a reprogramação demorada. |
| **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** | O segundo e terceiro grupos/especialidades para os quais uma chamada foi colocada na fila para vários grupos/especialidades de um VDN. Também chamado de grupo/especialidade secundário e terciário, respectivamente. |
| **ID de logon do agente** | Um número de 1 a 9 dígitos digitado por um agente ACD a partir de um terminal de voz para ativar a posição do agente. Os logons do agente são obrigatórios para todos os agentes ACD medidos pelo *CMS*. |
| **Identificação Automática de Número (ANI)** | Um termo do setor para a notificação do número do chamador (CPN). Quando o chamador está atrás de uma central, o CPN apresentado pode ser um número de faturamento para a central ou a identificação do número da estação (SID). |

**identificador universal de chamadas (UCID)** Um número que identifica com exclusividade uma chamada em uma rede de nós que suportam o UCID.

**II** Consulte Indicador de Informações (II).

**Indicador de Informações (II)** Um código de 2 dígitos que identifica o tipo de linha que origina as chamadas de entrada ISDN PRI, como hotel ou telefone público.

**INFORMIX** Um sistema de gerenciamento de banco de dados relacional utilizado para armazenar e recuperar dados do *CMS*.

**INFORMIX SQL** A interface interativa geralmente utilizada para se ver o banco de dados INFORMIX.

**Interface da Aplicação Central/ Adjunto (ASAI)** Uma recomendação para fazer a interface de adjuntos e sistemas de comunicação, com base na especificação CCITT Q.932 para a camada 3. A ASAI suporta atividades como notificação de evento e controle de chamada.

**Interfluxo com Consulta (LAI)** Um recurso da central que pode ser usado para balancear a carga de chamadas entre vários centros de contatos. O recurso LAI trabalha com Vetorização de Chamada e troncos ISDN PRI para direcionar de forma inteligente as chamadas entre os centros de contatos. Isto permite que vários centros de contatos compartilhem cargas de trabalho, expandam horas de cobertura, e permite também que chamadas sejam atendidas de forma transparente pelos centros de contatos em diferentes fusos horários.

**intervalo anterior** Um intervalo intra-hora que faz parte do banco de dados em tempo real. No final de cada intervalo intra-hora, o conteúdo do intervalo intra-hora atual é copiado na parte de intervalo intra-hora anterior do banco de dados em tempo real.

**intervalo atual** O período de tempo atual intra-hora (15, 30 ou 60 minutos) que é arquivado no banco de dados de históricos quando o período expira. O intervalo atual faz parte do banco de dados em tempo real.

**intervalo intra-hora** Um segmento de tempo de 15, 30 ou 60 minutos que tem início na hora. Um intervalo intra-hora é a unidade básica de tempo de relatório do *CMS*.

**ISDN** Consulte Rede Digital de Serviços Integrados (ISDN).

**item do banco de dados** Um nome para um tipo específico de dados armazenado em um dos bancos de dados do *CMS*. Um item do banco de dados pode armazenar identificadores de ACD (números ou nomes de grupos, IDs de logon e VDNs) ou dados estatísticos de desempenho de ACD (quantidade de chamadas ACD, tempo de espera das chamadas na fila, estados atuais de agentes individuais etc.).

**itens baseados na chamada** A categoria dos itens do banco de dados no *CMS* que são inseridos no banco de dados depois que a chamada é concluída. Se uma chamada inicia ou termina em diferentes intervalos intra-hora, os dados baseados na chamada são registrados para o intervalo em que a chamada é concluída. A maioria dos itens do banco de dados baseia-se em chamadas.

**itens baseados no intervalo** Uma categoria de itens do banco de dados que representa a quantidade de tempo gasto durante um intervalo de coleta de 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.

**LAN** Consulte rede local (LAN).

**Linha de Assinantes Digitais (DSL)** Uma linha de rede pública telefônica comutada (PSTN) que fornece alta largura de banda para distâncias curtas utilizando fio de cobre. Esse tipo de linha opera na Interface de Acesso Básico (BRI) com dois canais de comutação de circuitos de 64 kilobits por segundo e um canal de comutação de pacotes de 16 kilobits. A DSL pode transmitir sinais de dados e de voz ao mesmo tempo.

**Lista de Ações** Um menu localizado no canto superior direito da maioria das telas ASCII do *CMS*. O menu lista as ações disponíveis para a janela especificada.

**LOGOFF** Um modo de trabalho de rastreamento do agente em que um agente efetua logoff e fica indisponível para atender chamadas ACD.

**LOGON** Um modo de trabalho de rastreamento do agente em que um agente efetua logon e fica disponível para atender chamadas ACD.

**manutenção** O subsistema do *CMS* que é utilizado para manutenção de rotina do *CMS*, como backup de dados, verificação do estado da conexão com a central e varredura do registro do erros.

**MBUSY** Consulte ocupado em manutenção (MBUSY).

**medido** Um termo que significa que um elemento ACD como um agente, grupo/especialidade, tronco, grupo de troncos, VDN ou vetor é identificado pelo *CMS* para coleta de dados. Se o elemento da ACD não for medido, nenhum dado será coletado.

**MI** Consulte Operação Manual (MI).

**MIA** Consulte Agente Há Mais Tempo Livre (MIA).

**modo monousuário** Um modo do *CMS* no qual somente um administrador pode efetuar logon no servidor *CMS*. O dados continuam sendo coletados se o recurso de coleta de dados estiver ativado.

**modo multiusuário** Um estado do *CMS* em que qualquer usuário administrado pode efetuar logon no *CMS* e os dados continuam a ser coletados se o recurso de coleta de dados estiver ativado.

**mudar especialidades do agente** Um recurso do *CMS* que permite alterar uma única atribuição da especialidade do agente ou aplicar um modelo do agente a vários agentes.

**NÃO EM SERVIÇO** Um estado do agente em que o agente não está conectado e, portanto, não é rastreado pelo *CMS*.

**nível da especialidade** Uma classificação de 1 (mais alta) a 16 (mais baixa) que indica um nível de especialidade do agente no atendimento de chamadas para a qual essa especialidade é necessária.

**nível de serviço** Um tempo especificado em segundos dentro do qual todas as chamadas devem ser atendidas. Também chamado de nível de serviço aceitável.

**nível de serviço aceitável** 1) Um valor de destino para a quantidade de tempo aceitável antes de um agente atender a chamada.

2) Uma porcentagem de chamadas atendidas em um determinado período (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 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 à central.

**OCIOSO** Um estado do tronco em que esse tronco não está sendo utilizado e está aguardando uma chamada.

**ocupação do agente** A porcentagem de tempo esperada ou objetivada para cada agente do grupo/especialidade gastar em chamadas ACD e na ACD enquanto estiver conectado.

**ocupado em manutenção (MBUSY)** Um estado do tronco em que o tronco está fora de serviço para fins de manutenção.

**ocupado forçado (FBUSY)** Um estado do tronco em que o chamador recebe um sinal de ocupado forçado.

**operação automática (AI)** Um modo de trabalho ACD que torna o agente disponível ou livre para receber chamadas e permite ao agente receber uma nova chamada ACD imediatamente após se desconectar da chamada anterior.

**Operação Manual (MI)** Um modo de trabalho da ACD em que um agente está disponível para receber uma chamada ACD e é automaticamente colocado no estado POS_AT após desligar uma chamada.

**OUTRO** Um modo de trabalho do agente em que este está em uma chamada direta ao agente, em uma chamada de outro grupo ou especialidade ou colocou uma chamada em retenção e não escolheu outro modo de trabalho.

**passo de vetor** Uma única tarefa dentro de um vetor que executa uma ação relacionada a uma chamada. Uma etapa do vetor consiste em um comando com a possibilidade de uma ou mais condições ou parâmetros, se necessário.

**pausa** Um estado do agente em que o mesmo está executando uma atividade não ACD, está em intervalo ou em uma reunião. Um agente entra no modo AUX pressionando o botão AUX WORK ou discando o código de acesso no terminal de voz. O agente também pode entrar nesse estado ao tirar o fone no gancho para fazer ou atender uma chamada ao ramal enquanto estiver no modo DISPON ou com uma chamada em retenção.

**percentagem dentro do nível de serviço** A percentagem de chamadas previstas ou que se tem como meta, que sejam atendidas por um agente em um determinado número de segundos.

**perfil de atendimento de chamadas** Um conjunto de objetivos que descreve como um grupo/especialidade atende as chamadas. Os perfis de atendimento de chamada fazem parte do produto *Avaya CMS Forecast*.

**permissão de gravação** Uma permissão com a qual um usuário do *CMS* pode adicionar, modificar ou excluir dados e executar processos.

**permissão de leitura** Uma permissão com a qual um usuário do *CMS* pode acessar e visualizar dados; por exemplo, executar relatórios ou visualizar o subsistema Dicionário.

**permissões de acesso** Permissões atribuídas a um usuário do *CMS* para que o usuário possa acessar diferentes recursos do *CMS* ou administrar elementos específicos como grupos/especialidades, troncos ou vetores. As permissões de acesso podem ser de leitura, gravação ou exceções. Consulte também permissão de leitura, permissão de gravação.

**permissões de exceções** Os direitos que um usuário possui de ser notificado ou de visualizar as instâncias em que as chamadas, entidades do centro de contatos ou os subsistemas operaram acima ou abaixo dos limiares especificados.

**pesquisa sobre chamadas abandonadas** Um recurso da ACD que permite ao sistema certificar-se de que o chamador continua na linha, antes de passar a chamada para um agente.

**POS_AT** Consulte a seção *pós-atendimento (POS_AT)*.

**posição de agente (EAS)** A combinação da ID de logon do agente e das especialidades atribuídas ao agente. Os dados são coletados para o agente pela especialidade para que o trabalho total do agente seja a soma de todas as especialidades em que o agente trabalhou.

**posição do agente (não EAS)** A combinação da ID de logon do agente e do grupo no qual o agente efetuou logon. Os agentes conectados a vários grupos são associados a várias posições. Dados de chamada são coletados separadamente para cada combinação de agente/grupo.

**pós-atendimento (POS_AT)** Um estado de agente que consiste no trabalho relacionado à chamada ACD anterior. Se um agente desligar o telefone após uma chamada ACD, o agente entrará no modo POS_AT. O modo POS_AT também pode ser acessado por um botão no aparelho do agente e não pode estar relacionado a uma chamada ACD.

**pós-atendimento direto ao agente (DACW)** Um estado do agente em que este se encontra no estado pós-atendimento para uma chamada ACD direta ao agente.

**Preferência de Especialidade do VDN** Uma lista por prioridades de especialidades de agente administradas para um VDN, que são exigidas ou preferidas para o agente de atendimento. As preferências de especialidades do VDN requerem que uma chamada seja direcionada a um agente ACD com um determinado atributo ou conjunto de atributos.

**pseudo-ACD** Uma área criada no *CMS* para colocar backups de dados de ACD anteriores. Um pseudo-ACD não é uma ACD ativa (real) e não se comunica com qualquer central.

| | |
|---|---|
| **rastreamento do agente** | Um recurso do CMS que permite rastrear as atividades do agente como alterações de estado que podem ser mostradas em um relatório. |
| **Rede Digital de Serviços Integrados (ISDN)** | Um padrão digital de telefonia que permite a presença de sinais analógicos e digitais na mesma linha. |
| **rede local (LAN)** | Uma rede de comunicação interativa privada que permite que computadores e dispositivos compatíveis comuniquem-se a curtas distâncias, geralmente menos de dois quilômetros de distância, com altas taxas de transferência de dados. |
| **Redirecionar quando não houver resposta** | Um recurso da ACD que auxilia o usuário se uma chamada não for atendida após um número de toques especificado. O ramal do terminal, inclusive portas com VRUs, está ocupado e a chamada volta à fila de espera em prioridade superior. |
| **relatório personalizado** | Um relatório em tempo real ou histórico que foi personalizado a partir de relatórios padrão ou criados pelo usuário através do subsistema Relatórios Personalizados do *CMS*. |
| **relatórios de programador** | Relatórios personalizados criados e executados através do *Relatório de Programador do Supervisor do Avaya CMS*. Consulte o documento *Avaya CMS Supervisor Report Designer User Guide* para obter mais informações. |
| **relatórios em tempo real** | Um relatório que mostra a atividade da chamada ACD de agentes, grupos/ especialidades, troncos, grupos de troncos, VDNs e vetores do intervalo intra-hora atual e anterior. |
| **relatórios históricos** | Relatórios de dados da ACD anterior para várias atividade do agente, grupo/ especialidade, tronco, grupo de troncos, VDN ou vetor. Os relatórios históricos resumem os dados da chamada em totais diários, semanais ou mensais. |
| **relatórios padrão** | O conjunto de relatórios fornecidos com o *CMS* ou *Supervisor do CMS*. |
| **RETENÇÃO** | Um estado do tronco em que um agente coloca uma chamada nesse tronco em retenção. |
| **roteamento flexível** | Uma capacidade da ACD que permite escolher como as chamadas de entrada devem ser direcionadas para os agentes dentro de um grupo. As chamadas podem ser direcionadas para o primeiro agente disponível ou para o agente mais livre. |
| **saiu da fila e abandonou (DABN)** | Um estado do tronco em que este fica livre rapidamente depois que o chamador abandona a chamada. |
| **script** | Um recurso do *Supervisor do CMS* que permite automatizar operações, como alterar as especialidades de um agente, gerar um relatório e exportar dados do relatório. |
| **Seleção de Agentes Especializados (EAS)** | Um recurso opcional do Communication Manager que direciona as chamadas de entrada para um agente que é um membro da especialidade específica necessária para lidar com os problemas do chamador. |
| **Serviço Monitorado - Remoto** | Recurso que permite que um usuário disque para a central e monitore uma chamada. |

**Serviço Monitorado - VDNs** Recurso disponível com os sistemas Communication Manager que permite que um usuário monitore o tratamento que uma chamada recebe quando está sendo processada por um VDN.

**serviço noturno** Um recurso da central que permite que as chamadas que chegam após o horário de expediente ou em fins de semana sejam automaticamente redirecionadas para um grupo, um anúncio ou um outro destino alternativo configurado para cobertura após o horário de expediente.

**Sistema de Gerenciamento de Chamadas (CMS)** Um produto do software utilizado para conexão com uma central que monitora e registra dados de grandes volumes de chamadas telefônicas que são processados através do recurso de ACD da central.

**tabela horária** Um recurso do *CMS* que permite agendar uma ou mais atividades para serem executadas automaticamente. As tabelas horárias podem ser configuradas para serem executadas uma ou várias vezes.

**tabelas do banco de dados** Cada banco de dados do *CMS* pode consistir em várias tabelas de banco de dados que são utilizadas para separar logicamente os dados de acordo com diferentes critérios. Por exemplo, os relatórios podem ser utilizados para exibir dados diariamente, semanalmente ou mensalmente; cada uma dessas diferentes medidas de tempo é armazenada em tabelas separadas do banco de dados.

**taxa de atualização** O número de segundos que o *CMS* deve esperar para cada atualização dos dados do relatório em tempo real.

**tecla rotulada para tela (SLK)** As oito primeiras teclas de função da parte superior do teclado, que correspondem às legendas da tela na parte inferior da tela do terminal ASCII do *CMS*. As legendas da tela indicam a função de cada tecla.

**tempo de espera atual** O tempo que uma chamada esperou por atendimento em uma fila de chamadas ajustada para prioridade de fila.

**tempo de espera estimado (EWT)** Uma estimativa de quanto tempo um chamador terá de aguardar para ser atendido por um centro de contatos enquanto aguarda na fila. O EWT baseia-se no tráfego atual e passado, no tempo de atendimento e nas condições de serviço. O tempo gasto em processamento no vetor antes de ser colocado na fila e o tempo gasto tocando para um agente com operação manual de atendimento não são incluídos na previsão de EWT. Esse cálculo baseia-se na central.

**tempo médio de serviço do agente** O tempo médio previsto ou que se tem como objetivo para que seja gasto por um agente em uma chamada ACD, inclusive o tempo de conversação e o tempo em pós-atendimento.

**temporizador de chamada virtual abandonada** Um recurso do *CMS* que rastreia informações sobre chamadas abandonadas. Quando o temporizador de chamada virtual abandonada está ativado, as chamadas de duração menor que o valor administrado (0 a 10 segundos) são contadas como chamadas virtuais abandonadas. A configuração do temporizador para o valor 0 desativa esse recurso.

**terminal de agente** O terminal de voz usado por um agente do centro de contatos.

**terminal de voz** Um aparelho de telefone, geralmente com botões.

| | |
|---|---|
| **TOCANDO** | 1) Um estado do agente que consiste no tempo que uma chamada toca em um terminal de voz do agente após deixar a fila e antes de ser atendida pelo agente.<br>2) Um estado do tronco em que uma chamada fica tocando no terminal de voz do agente. |
| **Tratamento de Múltiplas Chamadas** | Consulte Tratamento de Múltiplas Chamadas (MCH). |
| **Tratamento de Múltiplas Chamadas (MCH)** | Um processo em que um agente recebe uma chamada ACD enquanto outras chamadas estão ativas na estação do agente. Para receber outra chamada ACD, o agente deve colocar a chamada atual em retenção e pressionar Auto-In/Manual-In. |
| **Tratamento Forçado de Múltiplas Chamadas (FMCH)** | Um recurso disponível para o sistema Communication Manager que, quando ativado para um grupo/especialidade, permite que as chamadas sejam automaticamente entregues a uma linha aparentemente livre se o agente estiver no modo de trabalho AI (operação automática) ou MI (operação manual) e se uma linha aparentemente sem restrições estiver disponível no terminal de voz. |
| **tronco** | Um circuito telefônico que transporta chamadas entre duas centrais, entre uma central pública e uma central ou entre uma central pública e um telefone. |
| **VDN** | Consulte Número de Diretório do Vetor (VDN). |
| **VDN ou Anúncio de Origem (VOA)** | Um anúncio curto que é atribuído a um VDN através de administração da central. O VOA define a origem ou o objetivo de uma chamada para o agente do centro de contatos que atende a chamada. |
| **Velocidade Média de Atendimento (ASA)** | O tempo médio que um chamador espera na fila antes de se conectar a um agente. A ASA para um grupo/especialidade inclui o tempo gasto na fila e o tempo tocando para um agente. A ASA de um VDN inclui o tempo gasto no processamento de vetor, inclusive o tempo gasto na fila e o tempo tocando, para o VDN em que a chamada foi atendida. |
| **vetor** | Uma lista de passos que processa as chamadas de acordo com a definição de um 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 direcionar chamadas para outros destinos com base em critérios específicos. |
| **Vetorização de Chamadas** | Recurso da central que fornece um método altamente flexível para o processamento de chamadas ACD por meio de 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. |
| **VOA** | Consulte VDN ou Anúncio de Origem (VOA). |

# Índice


## A

ACD
- como listar o status . . . 348
- como listar o status da conexão . . . 385
- como visualizar o status . . . 347
- como visualizar o status da conexão . . . 384
- como visualizar o status do arquivamento de todas . . . 351
- como visualizar o status do arquivamento de uma . . . 351
- configuração . . . 342
- configurações, como listar todas . . . 344
- configurações, como visualizar . . . 343
- interface administrativa . . . 23
- nome, como excluir . . . 51
- permissões do usuário . . . 262
- permissões do usuário, como adicionar . . . 263
- permissões do usuário, como excluir . . . 266
- permissões do usuário, como listar todas . . . 265
- permissões do usuário, como modificar . . . 265
- permissões do usuário, como visualizar . . . 264
- principal, como selecionar . . . 308
- programações, como solicitar . . . 349
- Registro de Administração . . . 422

ACD Padrão . . . 36

ACD principal
- consulte ACD

ACDs . . . 49

Acesso ao Recurso
- permissões do usuário, como listar todas . . . 270
- permissões do usuário, como modificar . . . 271
- permissões do usuário, como visualizar . . . 270

Administração da Central de Atendimento
- Grupos de ACDs . . . 163

agente
- como copiar grupos de agentes . . . 54
- especialidades, como alterar . . . 148
- exceções . . . 207
- exceções, como adicionar . . . 208
- exceções, como excluir . . . 211
- exceções, como modificar . . . 209
- exceções, definições . . . 212
- exceções, relatório . . . 239
- modelos, como alterar especialidades para . . . 148
- rastreamento, como visualizar estados atuais . . . 145

agentes
- como adicionar a um grupo existente . . . 54
- como administrar . . . 143
- como excluir de um grupo existente . . . 55
- rastreamento, como listar todos os registros . . . 146
- vários, como adicionar a outra especialidade . . . 154
- vários, como alterar especialidades para . . . 155
- vários, como mover de especialidade para especialidade . . . 154

Alocação de Armazenamento de Dados . . . 312

Alocação de Espaço Livre . . . 323
- como visualizar . . . 324
- conteúdo, como visualizar . . . 325

ANI/SID
- consulte identificação automática de número/ identificação do número da estação

aplicativos externos
- como iniciar ou interromper . . . 322
- estados, como visualizar . . . 321

arquivamento de dados
- Sumarização de Dados . . . 318

atalhos . . . 433
- como copiar . . . 464
- como copiar tarefas para . . . 465
- como criar . . . 459
- como excluir . . . 469
- como executar . . . 462
- descrição, como modificar . . . 463
- tarefas, como adicionar . . . 461
- tarefas, como excluir . . . 468
- tarefas, como modificar . . . 467
- visão geral . . . 458

atribuições do grupo de troncos
- como visualizar todas . . . 187

atribuições do VDN para um vetor . . . 191
- como modificar . . . 193
- como visualizar por vetor . . . 192
- como visualizar todas . . . 192

## B

backup
- CMSADM . . . 366
- kit de recuperação . . . 375
- manutenção . . . 369

backup da CMSADM . . . 366

backup de manutenção . . . 369

blocos . . . 28

## C


cálculos . . . 67
  como adicionar . . . 70
  como excluir . . . 71
  como listar todos . . . 69
  como modificar . . . 71
  como visualizar . . . 69
central
  configuração . . . 342
  configurações, como listar todas . . . 344
  configurações, como visualizar . . . 343
central de atendimento
  configuração . . . 163
código de atividade da chamada 0 . . . 174
códigos de atividade da chamada . . . 72, 173
  como adicionar . . . 175
  como configurar . . . 173
  como excluir . . . 176
  como listar todos . . . 176
  como visualizar . . . 175
  não atribuídos . . . 174
coleta de dados
  como ativar . . . 310
  como desativar . . . 310
  estado, como alterar . . . 310
  relatório . . . 241
como adicionar agentes a um grupo de agentes existente . . . 54
como adicionar nome a uma ACD . . . 50
como adicionar um grupo de agentes . . . 53
como adicionar um nome de código de motivo AUX . . . 64
como administrar impressoras . . . 387
como alocar
  espaço em disco . . . 312
como copiar um grupo de agentes existente para um novo nome . . . 54
como excluir agentes de um grupo de agentes existente . . . 55
como excluir o nome de um anúncio ou um sinônimo . . . 62
como excluir um cálculo personalizado . . . 71
como excluir um código de motivo AUX . . . 67
como excluir um grupo de agentes . . . 55
como gerar um relatório . . . 128
como imprimir um relatório . . . 129
como listar agentes em um grupo de agentes . . . 53
como listar todos os anúncios de uma ACD . . . 61
como listar todos os nomes de códigos de motivo AUX . . . 65
como migrar dados do CMS . . . 326
como modificar o nome de um anúncio . . . 62
como modificar o nome de uma ACD . . . 51
como modificar um cálculo personalizado . . . 71
como modificar um nome de código de motivo AUX . . . 66
como modificar valores sequenciais genéricos . . . 84
como reiniciar um relatório . . . 130
como restaurar dados . . . 392
como visualizar um nome de código de motivo AUX . . . 65
como visualizar valores sequenciais genéricos . . . 83
configuração
  ACD/central . . . 342
configurações
  ACD, como listar todas . . . 344
  ACD, como visualizar . . . 343
constantes . . . 76
  como adicionar . . . 77
  como excluir . . . 79
  como listar todas . . . 78
  como modificar . . . 78
  como visualizar . . . 77
Constantes do banco de dados . . . 76
Consulte a mensagem da janela de status . . . 36
Contador de exceções . . . 34
cores do limiar . . . 39
cores do relatório . . . 38
cores limiar . . . 39
cores, relatórios . . . 38
criação de script de uma ação . . . 140
criação de scripts para uma janela de entrada . . . 139


## D


dados
  armazenamento, como alocar . . . 312
  como migrar . . . 326
  como migrar, R3 . . . 326
  históricos, como migrar . . . 326
dados históricos
  como arquivar . . . 318
Data e hora no indicador de status . . . 35
dbspace . . . 27
dbspaces
  conteúdo, como visualizar . . . 325
Descrição da janela Controlador . . . 34
descrição da janela Efetuar Backup de Dados . . . 371
descrição da janela Status da ACD
  com EAS . . . 348
  sem EAS . . . 349
Descrição da janela Status da Conexão . . . 386
descrição da janela Status do Arquivamento - Listar Tudo . . . 352
descrições dos campos de valores sequenciais do agente . . . 57
Designer de Relatórios . . . 125
dia de trabalho
  hora de início . . . 340
  hora de término . . . 340
Dicionário
  cálculos, como adicionar . . . 70

cálculos, como listar todos . . . . . 69
cálculos, como visualizar . . . . . 69
códigos de atividade da chamada . . . . . 72
como pesquisar . . . . . 46
constante, como excluir . . . . . 79
constantes . . . . . 76
constantes, como adicionar . . . . . 77
constantes, como listar todas . . . . . 78
constantes, como modificar . . . . . 78
constantes, como visualizar . . . . . 77
Grupos de ACDs . . . . . 47
  Listar tudo . . . . . 48
  visualização de conteúdo . . . . . 49
ID do local, como adicionar . . . . . 85
ID do local, como excluir . . . . . 87
ID do local, como listar todas . . . . . 86
ID do local, como modificar . . . . . 86
ID do local, como visualizar . . . . . 85
item padrão do banco de dados, como visualizar . . . . . 105
item padrão do CMS, como visualizar . . . . . 105
item personalizado do banco de dados, como visualizar . . . . . 81
itens padrão do banco de dados . . . . . 104
itens padrão do banco de dados, como visualizar em ordem alfabética . . . . . 105
itens personalizados do banco de dados . . . . . 79
itens personalizados do banco de dados, como adicionar . . . . . 80
itens personalizados do banco de dados, como excluir . . . . . 82
itens personalizados do banco de dados, como listar todos . . . . . 81
itens personalizados do banco de dados, como modificar . . . . . 81
nome da ACD, como excluir . . . . . 51
nome da ID de logon, como adicionar . . . . . 89
nome da ID de logon, como excluir . . . . . 91
nome da ID de logon, como listar todos . . . . . 90
nome da ID de logon, como modificar . . . . . 90
nome da ID de logon, como visualizar . . . . . 89
nome do anúncio, como adicionar . . . . . 60
nome do anúncio, como visualizar . . . . . 61
nome do código de motivo de logoff, como excluir . . . . . 95
nome do código de motivo de logoff, como listar todos . . . . . 93
nome do código de motivo de logoff, como modificar . . . . . 94
nome do código de motivo de logoff, como visualizar . . . . . 93
nome do grupo de troncos, como adicionar . . . . . 107
nome do grupo de troncos, como excluir . . . . . 109
nome do grupo de troncos, como listar todos . . . . . 107
nome do grupo de troncos, como modificar . . . . . 108
nome do grupo/especialidade, como adicionar . . . . . 101
nome do grupo/especialidade, como excluir . . . . . 103
nome do grupo/especialidade, como listar todos . . . . . 102
nome do grupo/especialidade, como modificar . . . . . 102
nome do grupo/especialidade, como visualizar . . . . . 101
nome do VDN, como adicionar . . . . . 114
nome do VDN, como excluir . . . . . 116
nome do VDN, como listar todos . . . . . 115
nome do VDN, como modificar . . . . . 115
nome do VDN, como visualizar . . . . . 114
nome do vetor, como adicionar . . . . . 118
nome do vetor, como excluir . . . . . 120
nome do vetor, como listar todos . . . . . 119
nome do vetor, como modificar . . . . . 119
nome do vetor, como visualizar . . . . . 118
nomes de códigos de motivo de logoff . . . . . 91
nomes de códigos de motivo de logoff, como adicionar . . . . . 92
nomes de grupos de troncos . . . . . 106
nomes de grupos de troncos, como listar todos . . . . . 108
nomes de grupos/especialidades . . . . . 100
nomes de IDs de logon . . . . . 87
nomes de vetores . . . . . 116
nomes do VDN . . . . . 113
nomes dos códigos de atividade da chamada, como adicionar . . . . . 73
nomes dos códigos de atividade da chamada, como excluir . . . . . 75
nomes dos códigos de atividade da chamada, como listar todos . . . . . 74
nomes dos códigos de atividade da chamada, como modificar . . . . . 75
nomes dos códigos de atividade da chamada, como visualizar . . . . . 74
relatório dos membros do grupo de agentes, como gerar . . . . . 123
relatórios, como imprimir . . . . . 123
valor sequencial do tronco, como visualizar e modificar . . . . . 110
valores sequenciais do grupo/especialidade . . . . . 95
valores sequenciais do grupo/especialidade, como modificar . . . . . 97
valores sequenciais do grupo/especialidade, como visualizar . . . . . 96
valores sequenciais do grupo/especialidade, descrições dos campos . . . . . 98
valores sequenciais do tronco . . . . . 110
valores sequenciais do tronco, descrições dos campos . . . . . 111
Dicionários
  IDs do local . . . . . 84
dispositivos
  backup/restauração . . . . . 353
dispositivos de backup/restauração
  como adicionar . . . . . 354
  como excluir . . . . . 356

como listar todos . . . . . 354
como modificar . . . . . 355
como visualizar . . . . . 353

## E

EAS (Consulte Seleção de Agentes Especializados), Seleção de Agentes Especializados . . . . . 23, 143
espaço em disco
como alocar . . . . . 312
especialidades
vários agentes, como alterar . . . . . 154, 155
VDN, como configurar preferências . . . . . 177
estado
como alterar . . . . . 307
como alterar, CMS . . . . . 307
exceções
agente . . . . . 207
agente, como adicionar . . . . . 208
agente, como excluir . . . . . 211
agente, como modificar . . . . . 209
agente, definições . . . . . 212
agente, relatório . . . . . 239
coleta de dados . . . . . 241
definição . . . . . 201
grupo de troncos . . . . . 220
grupo de troncos, como adicionar . . . . . 221
grupo de troncos, como excluir . . . . . 224
grupo de troncos, como modificar . . . . . 222
grupo de troncos, relatório . . . . . 246
grupo/especialidade . . . . . 214
grupo/especialidade, como adicionar . . . . . 216
grupo/especialidade, como excluir . . . . . 218
grupo/especialidade, como modificar . . . . . 217
grupo/especialidade, definições . . . . . 219
grupo/especialidade, relatório . . . . . 244
notificação . . . . . 206
notificação, como alterar . . . . . 206
Registro de exceções em tempo real . . . . . 238
relatório do rastreamento de chamada mal-intencionada . . . . . 243
VDN, como adicionar . . . . . 227
VDN, como excluir . . . . . 229
VDN, como modificar . . . . . 228
VDN, relatório . . . . . 248
vetor . . . . . 232
vetor, como adicionar . . . . . 233
vetor, como excluir . . . . . 235
vetor, como modificar . . . . . 234
vetor, relatório . . . . . 249
exportar
resultado do relatório . . . . . 136

## F

ferramenta Manutenção . . . . . 345
fuso horário
ajuste, ACD . . . . . 335
offset, ACD . . . . . 338

## G

Glossário . . . . . 471
grupo
atribuições de um ramal, como alterar . . . . . 157
ramais, como mover . . . . . 159
relatório dos membros, como gerar . . . . . 160
grupo de agentes
como excluir . . . . . 55
como listar agentes . . . . . 53
grupo de troncos
atribuição, como visualizar por VDN/grupo . . . 188
atribuição, como visualizar uma única . . . . . 187
atribuições . . . . . 186
exceções . . . . . 220
exceções, como adicionar . . . . . 221
exceções, como excluir . . . . . 224
exceções, como modificar . . . . . 222
exceções, relatório . . . . . 246
permissões do usuário, como adicionar . . . . . 284
permissões do usuário, como excluir . . . . . 289
permissões do usuário, como listar todas . . . . 286
permissões do usuário, como modificar . . . . . 287
permissões do usuário, como visualizar . . . . . 285
relatório dos membros . . . . . 189
relatório dos membros, como gerar . . . . . 190
grupo/especialidade
exceções . . . . . 214
exceções, como adicionar . . . . . 216
exceções, como excluir . . . . . 218
exceções, como modificar . . . . . 217
exceções, definição . . . . . 219
exceções, relatório . . . . . 244
perfil de atendimento, como excluir . . . . . 185
perfil de atendimento, como modificar . . . . . 184
perfil de atendimento, como visualizar . . . . . 184
perfis de atendimento . . . . . 181
perfis de atendimento, como adicionar . . . . . 182
permissões do usuário, como adicionar . . . . . 277
permissões do usuário, como excluir . . . . . 282
permissões do usuário, como listar todas . . . . 279
permissões do usuário, como modificar . . . . . 280
permissões do usuário, como visualizar . . . . . 278

Grupos de ACDs . . . . . 47, 163
Administração da Central de Atendimento . . . . 163
Como adicionar . . . . . 167
Como adicionar uma ACD . . . . . 168
como excluir . . . . . 172
como excluir uma ACD . . . . . 170
como listar todos
Administração da Central de Atendimento . . . 167
como modificar . . . . . 171
como renomear . . . . . 171
como visualizar conteúdo . . . . . 169
Dicionário . . . . . 47
visualização de conteúdo . . . . . 49
Listar tudo
Dicionário . . . . . 48
visualização de conteúdo . . . . . 49
grupos de agentes . . . . . 52
Guia Comunicações . . . . . 38, 41
Guia Formato do Nome . . . . . 41

## H

hora
sincronização, ACD principal . . . . . 308

## I

identificação automática de número/identificação do número da estação . . . . . 243
IDs do local . . . . . 84
impressão
configuração . . . . . 130
impressora
como adicionar . . . . . 388
como excluir . . . . . 390
como listar todas . . . . . 389
como modificar as opções . . . . . 390
indicadores de status na janela Controlador . . . . . 34
informações do backup
como interpretar . . . . . 374
Informix Software, Inc.INFORMIX
interface para banco de dados de históricos . . . 23
intervalo
intra-hora . . . . . 335
intra-hora, como alterar . . . . . 337
intervalo intra-hora . . . . . 335
como alterar . . . . . 337
intervalos
armazenamento . . . . . 335
armazenamento, como visualizar . . . . . 336
intervalos de armazenamento . . . . . 335
como visualizar . . . . . 336
item padrão do banco de dados
como visualizar . . . . . 105
itens do banco de dados
padrão . . . . . 104
personalizados . . . . . 79
como listar todos . . . . . 81
personalizados, como adicionar . . . . . 80
personalizados, como excluir . . . . . 82
personalizados, como listar todos . . . . . 81
personalizados, como modificar . . . . . 81
personalizados, como visualizar . . . . . 81
itens padrão do banco de dados . . . . . 104
como visualizar em ordem alfabética . . . . . 105
itens personalizados do banco de dados . . . . . 79
como adicionar . . . . . 80
como excluir . . . . . 82
como modificar . . . . . 81
como visualizar . . . . . 81

## J

Já existe mensagem de status . . . . . 35
janela de entrada
criação de scripts . . . . . 139
janela de entrada Relatórios . . . . . 129
janela Exportar Dados do Gráfico . . . . . 136
janela Exportar Todos os Dados . . . . . 136
janela Imprimir . . . . . 129
janela Salvar como HTML . . . . . 137
Janela Salvar como Script - Ação . . . . . 140

## K

kit de recuperação . . . . . 375

## L

Linha de ajuda . . . . . 22

## M

membros do grupo de agentes
como gerar um relatório . . . . . 123
Mensagem de status cancelada . . . . . 35
Mensagem de status de erro . . . . . 35
Mensagem de status de êxito . . . . . 35
Mensagem de status de falha . . . . . 35
Mensagem de status Processando . . . . . 35
mensagens de status na janela Controlador . . . . . 35
mensagens do registro de erros
manutenção . . . . . 394
Mensagens do Registro de Erros da Manutenção . . . . . 394
Menu Principal
Acesso ao Complemento, como atribuir/modificar . . . . . 274
Acesso ao Complemento, como listar tudo . . . . . 274

Acesso ao Complemento, como visualizar . . . 273
modo monousuário
como configurar . . . 307
modo multiusuário
como configurar . . . 307


## N


N correspondências encontradas . . . 35
Não existe mensagem de status . . . 35
Nenhuma ocorrência encontrada para mensagem de status . . . 35
nível de serviço
incremento . . . 182
incrementos . . . 194
nome da ID de logon
como adicionar . . . 89
como excluir . . . 91
como listar . . . 90
como modificar . . . 90
como visualizar . . . 89
nome do anúncio
como adicionar . . . 60
como excluir . . . 62
como modificar . . . 62
como visualizar . . . 61
listar tudo . . . 61
nome do código de motivo de logoff
como adicionar . . . 92
como excluir . . . 95
como listar todos . . . 93
como modificar . . . 94
como visualizar . . . 93
nome do grupo de troncos
como adicionar . . . 107
como excluir . . . 109
como listar todos . . . 107
como modificar . . . 108
nome do grupo/especialidade
como adicionar . . . 101
como excluir . . . 103
como modificar . . . 102
como visualizar . . . 101
nome do VDN
como adicionar . . . 114
como excluir . . . 116
como listar todos . . . 115
como modificar . . . 115
como visualizar . . . 114
nome do vetor
como adicionar . . . 118
como excluir . . . 120
como listar todos . . . 119
como modificar . . . 119
como visualizar . . . 118
nomes de anúncios . . . 59
nomes de códigos de motivo de logoff . . . 91
nomes de grupos de troncos . . . 106
como listar todos . . . 108
nomes de grupos/especialidades . . . 100
como listar todos . . . 102
nomes de IDs de logon . . . 87
nomes de vetores . . . 116
nomes do VDN . . . 113
nomes dos códigos de atividade da chamada
como adicionar . . . 73
como excluir . . . 75
como listar todos . . . 74
como modificar . . . 75
como visualizar . . . 74
nomes dos códigos de motivo AUX . . . 63
como adicionar . . . 64
como excluir . . . 67
como listar todos . . . 65
como modificar . . . 66
como visualizar . . . 65


## O


Opções
ACD Padrão . . . 36
cores do limiar . . . 39
cores do relatório . . . 38
geral . . . 36
Primeiro Dia da Semana . . . 36
sincronização de hora . . . 36
Opções...
Guia Comunicações . . . 38, 41
Guia Formato do Nome . . . 41


## P


permissões
ACD . . . 262
Acesso ao Complemento do Menu Principal, como atribuir/modificar . . . 274
Acesso ao Complemento do Menu Principal, como listar todas . . . 274
Acesso ao Complemento do Menu Principal, como visualizar . . . 273
grupo de troncos, como adicionar usuário . . . 284
grupo de troncos, como excluir usuário . . . 289
grupo de troncos, como listar todas usuário . . . 286
grupo de troncos, como modificar usuário . . . 287
grupo de troncos, como visualizar usuário . . . 285
grupo/especialidade, como adicionar usuário . . . 277
grupo/especialidade, como excluir usuário . . . 282
grupo/especialidade, como listar todas usuário . . . 279
grupo/especialidade, como modificar usuário . . . 280

grupo/especialidade, como visualizar usuário . . . . 278
usuário, como adicionar ACD . . . . . 263
usuário, como excluir ACD . . . . . 266
usuário, como listar todas Acesso ao Recurso . . . 270
usuário, como listar todas as ACDs . . . . . 265
usuário, como modificar ACD . . . . . 265
usuário, como modificar Acesso ao Recurso . . . 271
usuário, como visualizar ACD . . . . . 264
usuário, como visualizar Acesso ao Recurso . . . 270
VDN, como adicionar usuário . . . . . 298
VDN, como excluir usuário . . . . . 303
VDN, como listar todas usuário . . . . . 300
VDN, como modificar usuário . . . . . 301
VDN, como visualizar usuário . . . . . 299
vetor, como adicionar usuário . . . . . 291
vetor, como excluir usuário . . . . . 295
vetor, como listar todas usuário . . . . . 293
vetor, como modificar usuário . . . . . 294
vetor, como visualizar usuário . . . . . 292
permitidas exibidas . . . . . 35
Primeiro Dia da Semana . . . . . 36
pseudo-ACD
dados, como carregar . . . . . 333
Pseudo-ACDs . . . . . 329
pseudo-ACDs
como criar . . . . . 332
como excluir . . . . . 333
como visualizar . . . . . 332


## R


ramais
atribuições do grupo, como alterar . . . . . 157
grupos, como mover entre . . . . . 159
rastreamento
agente, como listar todos os registros . . . . . 146
rastreamento de chamada mal-intencionada
relatório . . . . . 243
rastreamento do agente
como interromper . . . . . 143
rastreamento do agente, como iniciar e interromper . . . . . 143
recurso Status do Aplicativo Externo . . . . . 319
como ativar . . . . . 321
como desativar . . . . . 321
Registro de Erros da Manutenção
como executar . . . . . 392
Regras do dicionário . . . . . 45
relatório
VDN, exceções . . . . . 248
relatórios
coleta de dados . . . . . 241
como configurar . . . . . 125
como escolher . . . . . 127
como gerar . . . . . 128
como imprimir . . . . . 129
como reiniciar . . . . . 130
configuração de impressão, como alterar . . . . 130
cores . . . . . 39
Dicionário . . . . . 120
Dicionário, como imprimir . . . . . 123
exceções, agente . . . . . 239
exceções, grupo de troncos . . . . . 246
grupo/especialidade, exceções . . . . . 244
membros do grupo, como gerar . . . . . 160
membros, grupo de troncos . . . . . 189
padrão . . . . . 125
personalizados . . . . . 125
rastreamento de chamada mal-intencionada . . . 243
Registro de Administração da ACD . . . . . 422
resumir . . . . . 127
tipos de . . . . . 126
vetor, exceções . . . . . 249
Relatórios de exceções . . . . . 239
relatórios salvos como HTML . . . . . 137
restauração
automática . . . . . 380
manual . . . . . 381
restauração de dados . . . . . 392


## S


script
ações fora do relatório . . . . . 138
como criar automático . . . . . 136
como criar para gerar relatórios . . . . . 133
como exportar resultado do relatório . . . . . 136
exportar dados do relatório como HTML . . . . 137
scripts
como organizar . . . . . 141
Seleção de Agentes Especializados (EAS)
rastreamento do agente . . . . . 143
Sem permissão para mensagem de status . . . . . 36
semana
início da . . . . . 340
término da . . . . . 340
senha
duração . . . . . 431
senhas
como escolher . . . . . 429
servidor . . . . . 23
Servidor Dinâmico Informix (IDS) . . . . . 323
sincronização de hora . . . . . 36
sincronizar
fuso horário . . . . . 338
sinônimos dos valores sequenciais genéricos . . . 83
Solaris . . . . . 427
comandos da impressora . . . . . 431
como alterar senhas do usuário . . . . . 430
logon local . . . . . 428

logon remoto . . . 427
status da ACD . . . 35, 346
status da conexão . . . 384
Status de logon . . . 34
status do arquivamento . . . 350
sumarização
dados, como modificar . . . 340
Sumarização de Dados . . . 318
sumarização de dados . . . 335
configurações, como modificar . . . 340
Sun Microsystems, Inc.Solaris
interface para o CMS . . . 23


## T


tabela horária
tarefas, como adicionar . . . 433
tabelas horárias . . . 433
backups . . . 434
como agendar . . . 436
como alterar . . . 434
como copiar . . . 443
como criar . . . 433, 436
como excluir . . . 456
como listar todas . . . 441
edições globais . . . 448
pré-requisitos . . . 434
tarefas, como adicionar . . . 439
tarefas, como copiar . . . 444
tarefas, como excluir . . . 454
tarefas, como modificar . . . 446
tarefas, edições globais . . . 451
visão geral . . . 433
tarefas
tabela horária, como adicionar . . . 433, 439
tabela horária, como modificar . . . 446
temporizador de chamada virtual abandonada . . . 342


## U


unidades de fita e cartuchos . . . 358
usuário
permissões, como listar todas as ACDs . . . 265
usuários
Acesso ao Complemento do Menu Principal, como atribuir/modificar . . . 274
Acesso ao Complemento do Menu Principal, como listar todos . . . 274
Acesso ao Complemento do Menu Principal, como visualizar . . . 273
como adicionar . . . 255
como excluir . . . 260
configurações, como modificar . . . 259
configurações, como visualizar . . . 257
permissões, ACD . . . 262
permissões, como adicionar ACD . . . 263
permissões, como adicionar grupo de troncos . . . 284
permissões, como adicionar grupo/especialidade . . . 277
permissões, como adicionar VDN . . . 298
permissões, como adicionar vetor . . . 291
permissões, como excluir ACD . . . 266
permissões, como excluir grupo de troncos . . . 289
permissões, como excluir grupo/especialidade . . . 282
permissões, como excluir VDN . . . 303
permissões, como excluir vetor . . . 295
permissões, como listar todas Acesso ao Recurso . . . 270
permissões, como listar todas grupo de troncos . . . 286
permissões, como listar todas grupo/especialidade . . . 279
permissões, como listar todas VDN . . . 300
permissões, como listar todas vetor . . . 293
permissões, como modificar ACD . . . 265
permissões, como modificar Acesso ao Recurso . . . 271
permissões, como modificar grupo de troncos . . . 287
permissões, como modificar grupo/especialidade . . . 280
permissões, como modificar VDN . . . 301
permissões, como modificar vetor . . . 294
permissões, como visualizar ACD . . . 264
permissões, como visualizar Acesso ao Recurso . . . 270
permissões, como visualizar grupo de troncos . . . 285
permissões, como visualizar grupo/especialidade . . . 278
permissões, como visualizar VDN . . . 299
permissões, como visualizar vetor . . . 292


## V


valores sequenciais
genéricos, como modificar . . . 84
genéricos, como visualizar . . . 83
valores sequenciais do agente . . . 56
valores sequenciais do grupo/especialidade . . . 95
como modificar . . . 97
como visualizar . . . 96
descrições dos campos . . . 98
valores sequenciais do tronco . . . 110
como modificar . . . 110
como visualizar . . . 110
descrições dos campos . . . 111
VDN
exceções, como adicionar . . . 227
exceções, como excluir . . . 229

exceções, como modificar . . . . . 228
exceções, relatório . . . . . 248
perfil de atendimento, como adicionar . . . . . 195
perfil de atendimento, como excluir . . . . . 198
perfil de atendimento, como modificar . . . . . 197
perfil de atendimento, como visualizar . . . . . 196
perfis de atendimento . . . . . 194
permissões do usuário, como adicionar . . . . . 298
permissões do usuário, como excluir . . . . . 303
permissões do usuário, como listar todas . . . . . 300
permissões do usuário, como modificar . . . . . 301
permissões do usuário, como visualizar . . . . . 299
preferências de especialidade, como alterar . . . 178
preferências de especialidade, como listar todas . 180
preferências de especialidade, como visualizar . . 179
preferências de especialidades . . . . . 177
preferências de especialidades, como configurar . 177
vetor
exceções . . . . . 232
exceções, como adicionar . . . . . 233
exceções, como excluir . . . . . 235
exceções, como modificar . . . . . 234
exceções, relatório . . . . . 249
permissões do usuário, como adicionar . . . . . 291
permissões do usuário, como excluir . . . . . 295
permissões do usuário, como listar todas . . . . . 293
permissões do usuário, como modificar . . . . . 294
permissões do usuário, como visualizar . . . . . 292
relatório de configuração . . . . . 198
relatório de configuração, como gerar . . . . . 199
Vetorização de Chamadas . . . . . 143
recursos de . . . . . 23
volume de backup
como classificar . . . . . 374