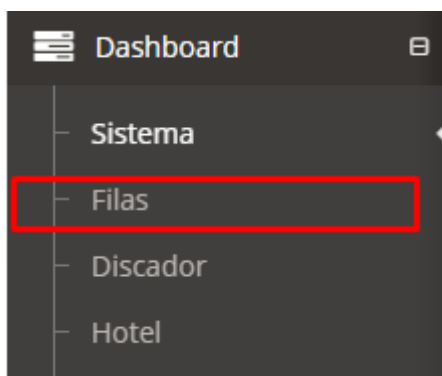
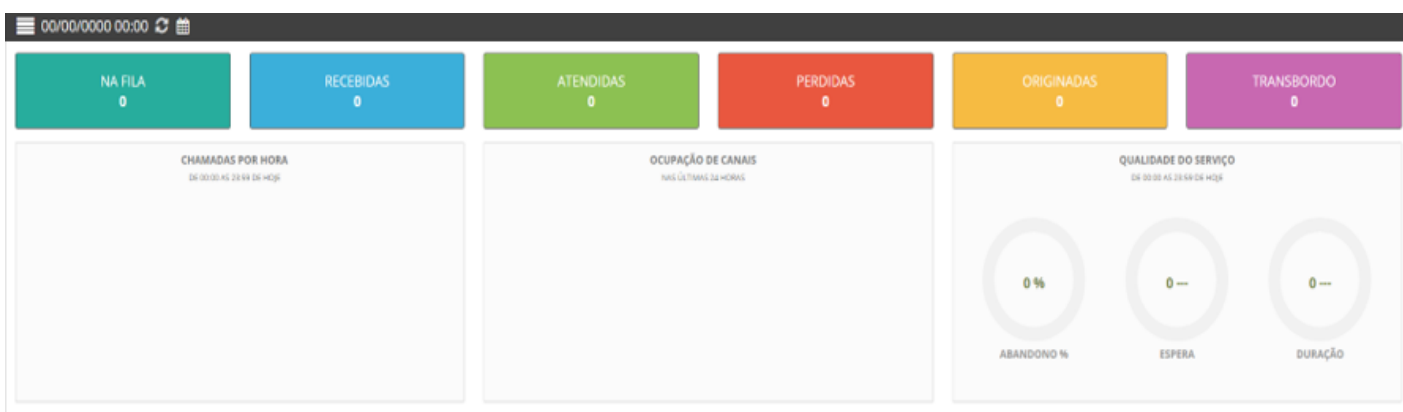


# DASHBOARD - VISUALIZAR FILAS

Para visualizar o **DASHBOARD** da fila, vá no menu Dashboard e escolha a opção Filas, conforme a imagem abaixo:



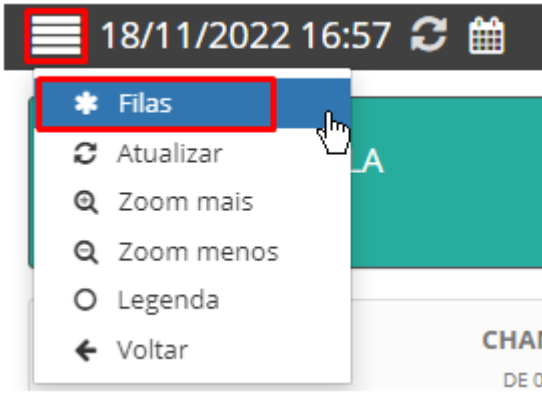
Ao entrar nessa opção será exibida essa página:



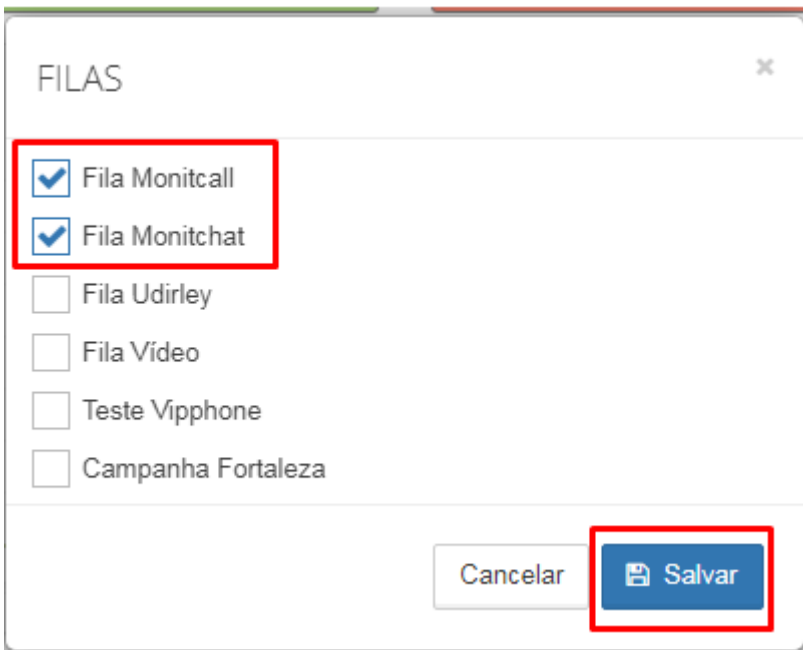
Observa-se que nessa exibição não apareceu nenhuma fila, isso acontece devido a fila ainda não ter sido selecionada, vamos explicar esse passo a passo logo abaixo.

## **PARA SELECIONAR UMA FILA SIGA OS SEGUINTESS PASSOS:**

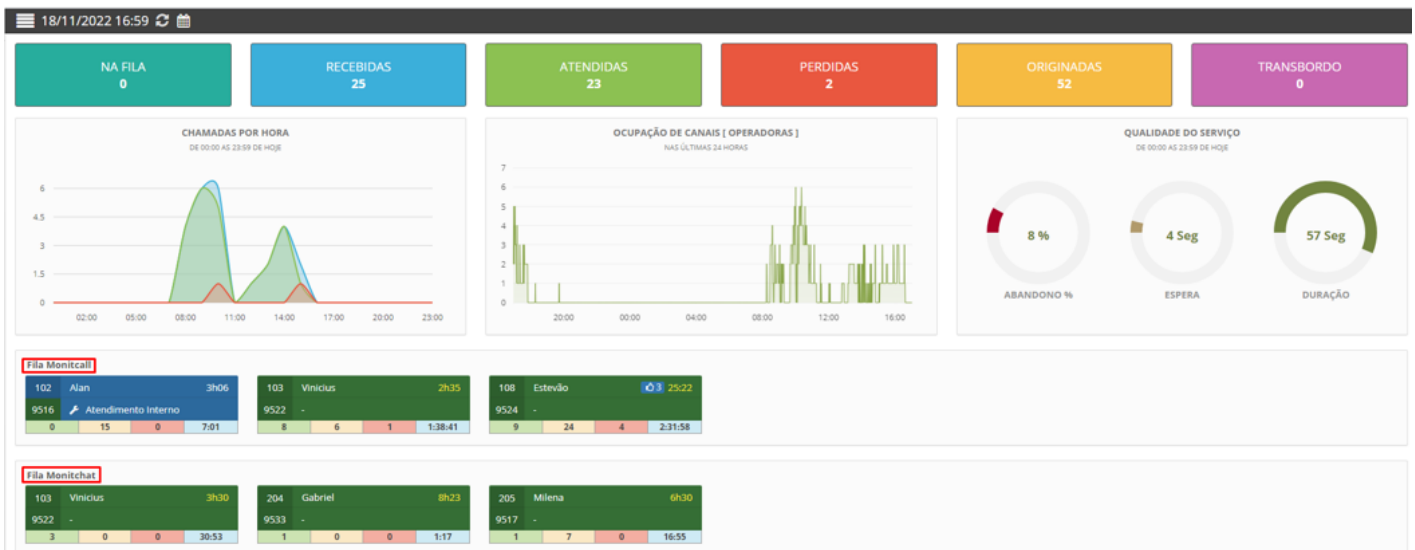
Clique no **dropdown** conforme a figura abaixo e selecione a opção **Filas**



1. Em seguida selecione o **checkbox** com o nome da fila que deseja visualiza-la e em seguida clique em salvar conforme a imagem abaixo:



Após isso, as filas selecionadas serão exibidas conforme a imagem abaixo:



Observa-se que nesse caso foram selecionadas dias filas, ou seja o sistema permite o monitoramento de múltiplas filas e ira unificar o resultado das chamadas **RECEBIDAS, ATENDIDAS, PERDIDAS E ORIGINADAS** nos mesmos indicadores, ou seja o resultado será unificado, porém é possível saber em quais das filas essa informação foi registrada, exemplo, vamos pegar o indicador de chamadas **RECEBIDAS** e vamos analisa-lo conforme a imagem abaixo:

## RECEBIDAS

#	Data e Hora	Fila	Chamador	Agenda	Espera	Registros	
1	18/11/2022 15:03:41	Selecionadas	00003002	-	0:10	1	👁
2	18/11/2022 10:13:17	Selecionadas	00006252	-	0:04	1	👁
3	18/11/2022 14:23:42	Selecionadas	00006604	-	0:43	1	👁
4	18/11/2022 09:58:56	Selecionadas	2721215050	-	0:28	2	👁
5	18/11/2022 13:08:34	Selecionadas	2721247500	-	0:08	1	👁
6	18/11/2022 08:41:08	Selecionadas	27981513173	-	3:18	1	👁
7	18/11/2022 09:42:44	Selecionadas	27992339828	-	6:05	4	👁
8	18/11/2022 15:26:57	Selecionadas	27992492331	-	3:35	1	👁
9	18/11/2022 08:51:21	Selecionadas	27992667696	-	0:07	1	👁
10	18/11/2022 09:12:24	Selecionadas	27996168913	-	1:01	1	👁
11	18/11/2022 14:45:15	Selecionadas	27997207920	-	0:06	2	👁
12	18/11/2022 10:15:36	Selecionadas	27997865569	-	0:06	4	👁
13	18/11/2022 14:05:40	Selecionadas	27998373288	-	0:04	1	👁
14	18/11/2022 09:39:24	Selecionadas	2835112266	-	0:08	1	👁
15	18/11/2022 09:10:42	Selecionadas	60392028	-	0:04	1	👁

Mostrando de 1 até 15 de 16 registros

Fechar

Ao clicar nesse indicador as informações da coluna Fila apareceram com a nomenclatura **SELEZIONADAS**, essa nomenclatura aparecerá todas as vezes que mais de uma fila for selecionada, se fosse apenas uma fila selecionada a nomenclatura seria o nome da fila.

No exemplo acima para vermos a fila no qual o cliente entrou em contato clique no ícone na lateral direita para visualizar os detalhes dessa ligação incluindo o nome da fila conforme o exemplo abaixo:

## RECEBIDAS

#	Data e Hora	Fila	Chamador	Agenda	Espera	Registros	
1	18/11/2022 15:03:41	Selecionadas	00003002	-	0:10	1	👁
Data e Hora		Fila	Chamador	Agenda	Espera	DDR	
18/11/2022 15:03:41		Fila Monitcall	00003002	-	0:10	-	

Isso é válido para os indicativos **RECEBIDAS, ATENDIDAS, PERDIDAS E ORIGINADAS**.

**E para que server o indicativo TRANSBORDO?**

Esse indicativo tem a finalidade de exibir informações relativas ao transbordo de ligações de fila para um outro destino que pode ser um Ramal, Fila, Grupo, Callback ou um número externo.

Quando esse transbordo está configurado esse indicativo passa a funcionar exibindo para onde essa ligação foi transbordada.

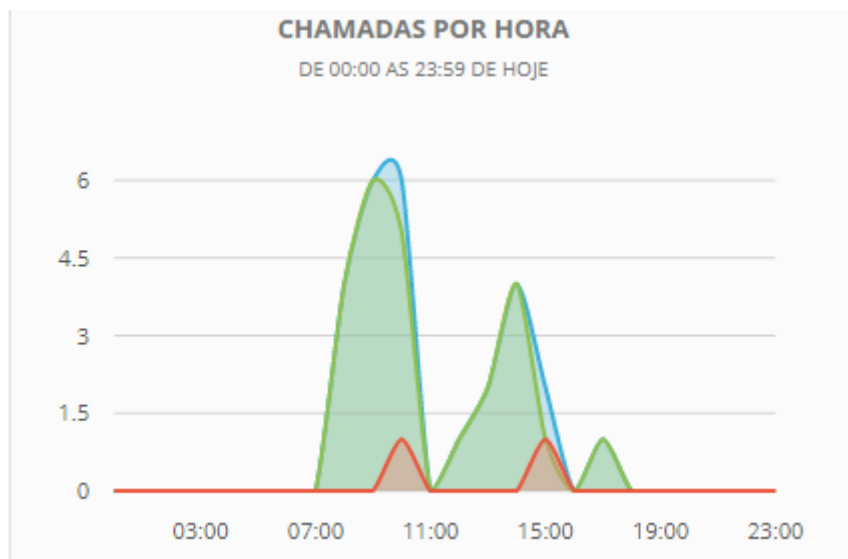
Observação: Todos os relatórios oferecem a opção de exportar as informações contidas nele, temos as seguintes opções para exportação de dados funcionais no momento:



## **ENTENDENDO OS GRÁFICOS DO DASHBOARD**

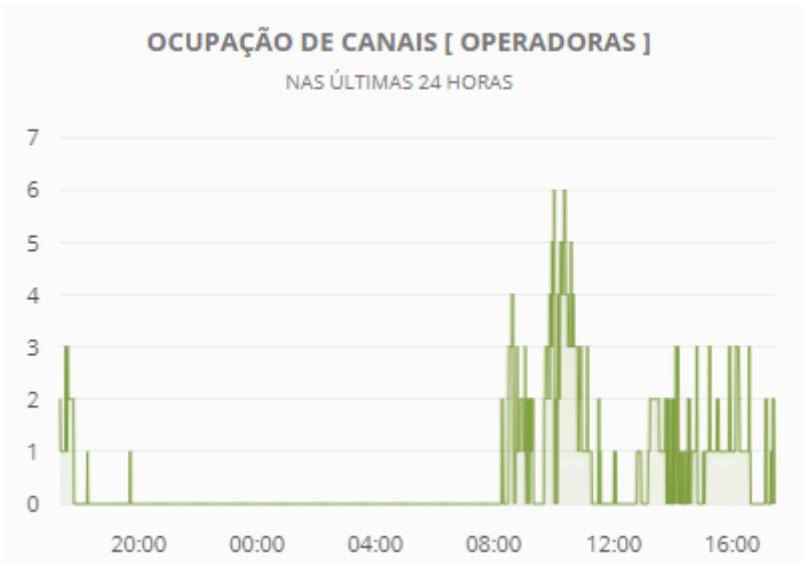
Atualmente temos 3 gráficos no dashboard que são esses:

### **GRÁFICO CHAMADAS POR HORA**



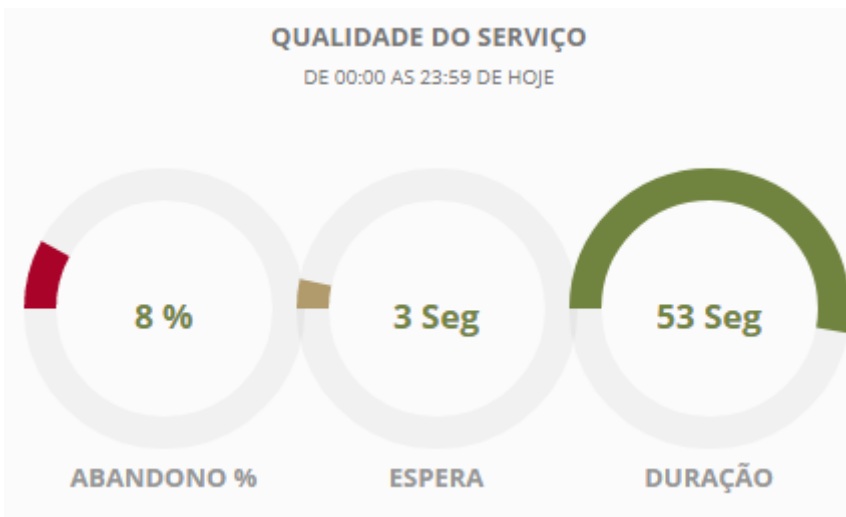
Exibe informações relativas ao pico de desempenho por horário.

### **GRÁFICO OCUPAÇÃO DE CANAIS [OPERADORAS]**



Exibe a quantidade de canais utilizadas simultaneamente em um determinado período.

### GRÁFICO QUALIDADE DE SERVIÇO



Exibe a média da porcentagem de ABANDONO%, ESPERA E DURAÇÃO das ligações entrantes.

### EXPLICANDO OS GRÁFICOS DO DASHBOARD

Os agentes possuem alguns indicativos relacionado ao atendimento como NÚMERO DE CHAMADAS ATENDIDAS **9** , NÚMERO DE CHAMADAS ORIGINADAS **6** , NÚMERO DE CHAMADAS IGNORADAS **1** e TEMPO TOTAL PRODUTIVO (a soma do tempo das ligações recebidas e originadas.) **1:39:58** conforme imagem abaixo

103	Vinicius	10:07
9522	-	
9	6	1
		1:39:58

Cada cor dos agentes correspondentes na imagem abaixo possui um significado:

Cor	Descrição
	Ramal ou agente livre
	Ramal ou agente tocando
	Ramal ou agente ocupado
	Ramal ou agente pausado
	Ramal não registrado
	Agente logado e ramal não registrado

Quando se utiliza principalmente o tipo de distribuição na fila “RRMEMORY (Geralmente é o padrão do sistema, o agente que estiver a mais tempo sem atender recebera a ligação, se houver agente livre ele memoriza quem foi o último a atender para não cair ligação nele novamente)” e o agente estiver com a contagem em amarelo conforme a imagem abaixo, é um indicativo de quanto tempo ele está sem atender ligações.

103	Vinicius	17:21	
9522	-		
9	6	1	1:39:58

OBSERVAÇÃO: Essa contagem só começa a aparecer depois do agente receber a primeira ligação.


Toda ação no agente com exceção de quando o agente estiver tocando, irar gerar uma contagem, exemplo ao pausar será iniciado uma contagem de pausa, ao realizar ligação ou receber também irá gerar, no exemplo abaixo temos duas ações diferentes com contagem, um está contabilizando o tempo de pausa e o outro o tempo sem receber ligação:

102	Alan	3h48	
9516	Atendimento I...		
0	15	0	7:01

103	Vinicius	24:21	
9522	-		
9	6	1	1:39:58

Quando a pesquisa de satisfação estiver ativa e o cliente avaliar o atendimento como satisfatório,

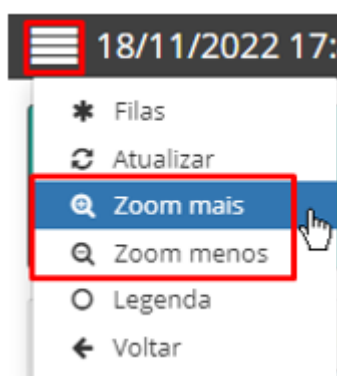
será exibido no agente um indicador com um joinha conforme a imagem abaixo:

108	Estevão	1h08	
9524	-	 3	
9	24	4	2:31:58

OBSERVAÇÃO: Quando o cliente avaliar o atendimento como não satisfatório, não será exibido nenhum indicativo no agente, essa informação ficara apenas no relatório de pesquisa que iremos aborda-lo mais à frente.

### **COMO AJUSTAR A EXIBIÇÃO DO DASHBOARD DA FILA:**

Clique no **dropdown** conforme a figura abaixo e selecione as opções **Zoom mais** ou **Zoom menos** e ajuste a exibição conforme desejar



### **COMO VISUALIZAR INFORMAÇÕES DE DATAS ANTERIORES NO DASHBOARD:**

1. Clique no **MENU** calendário conforme a imagem abaixo:

---

Revisão #2

Criado Tue, Nov 29, 2022 7:15 PM por [André](#)

Atualizado Mon, Dec 12, 2022 3:40 PM por [André](#)