



MANUAL CCM



Manual do Supervisor

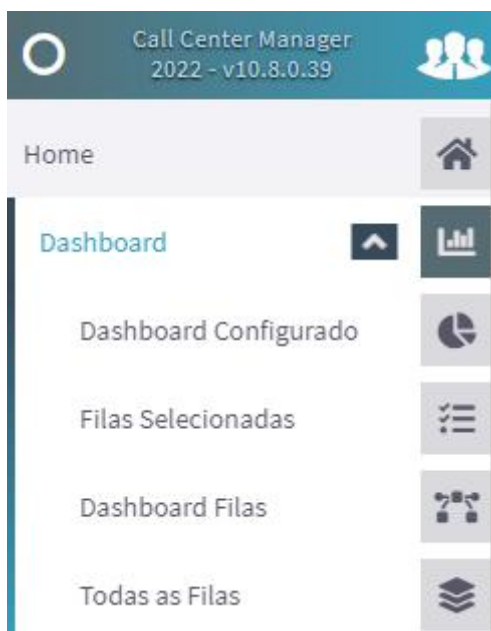
Versão
1.0



Documentação

2N5 Global Enabler
www.2n5.com.br

vendas : comercial@2n5.com.br
suporte: suporte@2n5.com.br
adm: adm@2n5.com.br

Dashboard >>**dashboard configurado >**

- aqui é exibido o gráfico com os dados das filas que foram configuradas para serem exibidas no menu configurações > dashboard.

filas selecionadas >

- aqui são exibidos os dados das filas que foram configuradas para serem exibidas no menu configurações > filas de prioridades.

dashboard filas >

- hardware: a máquina do cliente;
- lista de agentes: mostra a lista dos agentes e se estão disponíveis, ocupados, em pausa ou offline;
- filas: exibe todas as filas configuradas, o total de agentes ocupados (em ligação), livres, em pausa, offline e pessoas na fila de espera;
- também é possível associar e desassociar agentes das filas.

MANUAL CCM

The dashboard shows a list of agents on the left and a grid of queue cards on the right. Each queue card displays statistics for a specific queue, including the number of occupied, free, on pause, and offline agents, as well as the number of pending calls.

todas as filas >

- total de filas: mostra a quantidade de filas cadastradas;
- agentes ocupados: total de agentes ocupados de todas as filas;
- agentes livres: total de agentes livres de todas as filas;
- agentes em pausa: total de agentes em pausa de todas as filas;
- agentes offline: total de agentes offline de todas as filas;
- total agentes: total de agentes vinculados as filas.
- Exibe por fila os totais individuais de cada uma, e TMA (tempo médio de atendimento), TME (tempo médio de espera), maior espera (a maior espera de todas as chamadas do dia), total de ligações do dia daquela fila, total de abandonadas do dia e total discando no momento.

| Total de Filas | | Agentes Ocupados | | Agentes Livres | | Agentes em Pausa | | Agentes Offline | | Total de Agentes | |
|----------------------|--------------|------------------|--------------|----------------|---------------|------------------|----------|-----------------|--------------|------------------|----------------|
| 31 | | 5 | | 17 | | 16 | | 27 | | 65 | |
| Fila | Ag. Ocupados | Ag. Livres | Ag. em Pausa | Ag. Offline | Total Agentes | TMA | TME | Maior Espera | Ligações Dia | Abandonadas Dia | Total discando |
| CRC_Profoods | 0 | 4 | 2 | 4 | 10 | 00:05:51 | 00:07:56 | 00:00:00 | 16 | 2 | 0 |
| OutBound-20000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 67 | 22 | 0 |
| OutBound-20001 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| TESTE2N5 | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| bobs | 0 | 4 | 2 | 2 | 8 | 00:07:22 | 00:00:12 | 00:00:00 | 8 | 0 | 0 |
| cinemark | 0 | 1 | 2 | 1 | 4 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| cinepolis | 0 | 4 | 2 | 2 | 8 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| dominos | 0 | 4 | 2 | 2 | 8 | 00:04:23 | 00:00:12 | 00:00:00 | 5 | 0 | 0 |
| financeiro_bobs | 0 | 4 | 2 | 7 | 13 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 1 | 1 | 0 |
| financeiro_cinemark | 0 | 4 | 2 | 7 | 13 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| financeiro_cinepolis | 0 | 4 | 2 | 7 | 13 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| financeiro_freddo | 0 | 3 | 3 | 7 | 13 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| financeiro_giraffas | 0 | 5 | 3 | 7 | 15 | 00:03:11 | 00:00:08 | 00:00:00 | 1 | 0 | 0 |
| financeiro_kfc | 0 | 3 | 2 | 7 | 12 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |
| financeiro_mcdonalds | 0 | 3 | 3 | 7 | 13 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 8 | 8 | 0 |
| financeiro_pizzahut | 0 | 3 | 2 | 7 | 12 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0 | 0 | 0 |

MANUAL CCM

acessando uma fila específica:

- é possível visualizar os dados em tempo real dessa fila;
- agentes ocupados: total de agentes que estão ocupados (em ligação) na fila;
- agentes livres: total de agentes livres e disponíveis;
- agentes em pausa: total de agentes que estão em pausa;
- agentes offline: total de agentes offline na fila;
- ligações na fila: total de clientes aguardando para serem atendidos;
- também é possível filtrar para ver somente os agentes: selecionar todos, offline, ocupado, pausa, livre;
- número do ramal: ramal do agente;
- nome do agente: nome atribuído aquele ramal;
- status: se está livre, em pausa, em ligação e o respectivo tempo de cada status (tempo real);
- telefone: número do contato do cliente que o agente está conversando.

Lista de Agentes na Fila: CRC_Profoods

Agentes Ocupados: 0
Agentes Livres: 4
Agentes em Pausa: 2
Agentes Offline: 4
Ligações na Fila: 0

Visualizar todos os agentes:
 Selecionar todos
 Offline
 Ocupado
 Pausa
 Livre

| Número do Ramal | Nome do Agente | Status | Tempo do Status | Telefone |
|-----------------|----------------|------------------|-----------------|----------|
| 2171 | Jaqueline Lima | Em PAUSA (Ativo) | 00:14:21 | |
| 2160 | Suzana Santos | Em PAUSA (Ativo) | 00:26:53 | |
| 3158 | Lais Neves | Livre | 00:05:56 | |
| 2159 | Iris Gonçalves | Livre | 00:07:01 | |
| 2126 | Tatiane | Livre | 00:11:53 | |
| 2173 | Iolanda Souza | Livre | 00:15:18 | |

Fechar

| Fila | Ag. Ocupados | Ag. Livres | Ag. em Pausa | Ag. Offline | Total Agentes | TMA | TME | Maior Espera | Ligações Dia | Abandonadas Dia | Total discando | | |
|----------------|--------------|------------|--------------|-------------|---------------|----------|----------|--------------|--------------|-----------------|----------------|--|--|
| CRC_Profoods | 0 | 4 | 2 | 4 | 10 | 00:05:51 | 00:07:56 | 00:00:00 | 16 | 2 | 0 | | |
| OutBound-20000 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 00:00:00 | 00:00:00 | 00:00:00 | 67 | 22 | 0 | | |

Agente>>

Agente

Agentes

Histórico de Agentes

MANUAL CCM

Agentes >

| Exibir 25 registros | | Pesquisar: Digite para pesquisar | | | | | | | |
|---------------------|-------------------|-------------------------------------|------------|------------|--------|--|--|--|--|
| Cód. do Agente | Nome | Sempre Logado | Tecnologia | Inativação | Status | | | | |
| 02001 | luis.henrique | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02025 | harith.hussain | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02030 | fernando.ambrosio | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02033 | Andre Macedo | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02035 | Edson Souza | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02037 | lulsh | <input type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02044 | raul.silva | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02045 | vinicius.paikao | <input type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02121 | Leonardo | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02122 | Talita | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02123 | Fatima Cesario | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02124 | guilherme | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02126 | Tatiane | <input type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02129 | Denise Campos | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |
| 02130 | Janaina Santos | <input checked="" type="checkbox"/> | PJSIP | | | | | | |

adicionar um agente: adicionar um agente único:

- cód. do agente: número do ramal vinculado a ele;
- nome do agente: nome do usuário;
- idioma do sistema: padrão pt-br (português);
- tecnologia: padrão PJSIP, porém se for usar outro softphone que não seja LH, usar SIP;
- agente sempre logado: agente estar sempre disponível na fila mesmo não estando conectado no sistema;
- grupo de agentes: padrão GRUPO, também é possível adicionar um novo em outro menu e associar aqui;
- grupo de pausas: padrão DEFAULT, também é possível adicionar um novo em outro menu e associar aqui;

Adicionar Um Novo Agente

*Cód. do Agente:

*Nome do Agente:

*Idioma do Sistema:

*Tecnologia:

Agente sempre logado? Não

*Grupo de Agentes:

*Grupo de Pausas:

Adicionar múltiplos agentes: adicionar vários agentes de uma vez,

- como gostaria de adicionar os agentes: IMPORTAR LISTA OU ADICIONAR VÁRIOS AGENTES MANUALMENTE;

MANUAL CCM

- importar lista: arquivo padrão .CSV, pode baixar o exemplo, acrescentar os dados e fazer a importação de todos de uma única vez;

Adicionar Vários Agentes ✕

Como gostaria de adicionar os agentes? **Importar lista** Adicionar vários agentes manualmente

Para importar uma lista de Agentes, por favor siga o padrão abaixo:

- Formato do arquivo: .csv
- Baixe o modelo de exemplo: [Download de Exemplo](#)

*Fazer Upload do Arquivo: + Fazer Upload do Arquivo

Salvar ✓
Cancelar ↻

adicionar vários agentes manualmente:

- cód. do agente: número do ramal vinculado a ele;
- nome do agente: nome do usuário;
- idioma do sistema: padrão pt-br (português);
- tecnologia: padrão PJSIP, porém se for usar outro softphone que não seja LH, usar SIP;
- agente sempre logado: agente estar sempre disponível na fila mesmo não estando conectado no sistema;
- grupo de agentes: padrão GRUPO, também é possível adicionar um novo em outro menu e associar aqui;
- grupo de pausas: padrão DEFAULT, também é possível adicionar um novo em outro menu e associar aqui;
- senha: adicionar uma senha de acesso do agente;

****clikando em + é possível continuar a inclusão mais agentes.**

Adicionar Vários Agentes

Como gostaria de adicionar os agentes? Importar lista **Adicionar vários agentes manualmente**

*Cód. do Agente:

*Nome do Agente:

*Idioma do Sistema: ▼

*Tecnologia: ▼

Agente sempre logado? Não

*Grupo de Agentes: ▼

*Grupo de Pausas: ▼

Senha: +

MANUAL CCM

Histórico de agentes >

- exibe quais usuários alteraram informações de agentes específicos, com data e procedimento realizado.

| Exibir | 25 registros | Pesquisar: | Digite para pesquisar |
|---------------------------|-----------------------|---------------|-----------------------|
| Agente | Atualização | Inativo desde | |
| 02001 - luis.henrique | 2022-03-22 10:04:59.0 | | |
| 02025 - harith.hussain | 2022-06-14 11:25:54.0 | | |
| 02030 - fernando.ambrosio | 2022-06-13 19:27:15.0 | | |
| 02033 - Andre Macedo | 2022-11-08 15:15:12.0 | | |
| 02035 - Edson Souza | 2022-06-03 17:59:01.0 | | |
| 02037 - luish | 2022-08-29 20:46:17.0 | | |

Filas >>

lista todas as filas criadas, sendo possível editar ou adicionar uma nova:

- selecione o recurso: máquina do cliente,
- para adicionar:
- tipo de fila: Humano ou Grupo;
 - nome da fila: digite um nome para a fila (toda em maiúsculo ou minúsculo);
 - descrição da fila: escreva dados sobre a fila;
 - cor da fila: selecione uma cor para essa fila, ela é exibida na lista;
 - carteira: caso tenha a opção de carteira configurada, pode-se vincular a fila;
 - regra de transbordo: caso não haja atendimento na fila dentro do tempo limite, transbordar para outra fila.

Adicionar Fila
✕

AVISO! O nome da Fila deve conter apenas letras maiúsculas, ou apenas letras minúsculas, números e também são permitidos os caracteres (-), (_) e (.).

Informações da Fila
Cadastrar Parâmetros
Papa Fila Automático

*Tipo de Fila: Humano Grupo

*Nome da Fila:

Descrição da Fila:
200 caracteres restantes.

Cor da Fila: ?

Carteira:

Regra de Transbordo:

Salvar ✓
Cancelar ↻

MANUAL CCM

visão das filas existentes:

- é possível editar os dados de uma fila já criada no sistema, clicando na caneta, deletar clicando na lixeira, clonar, ver os detalhes clicando na lupa, ou associar os agentes;

| Cor | Nome da Fila ↕ | Descrição ↕ | Papa Fila | | | | | |
|-----|---------------------|-------------|------------------------------|--|--|--|--|--|
| | yoggi | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | teste_lh | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | tacobell | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | subway | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | pizzahut | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | nobrand_pro | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | nobrand_mb | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | mcdonalds | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | kfc | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | giraffas | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | freddo | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | financeiro_yoggi | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | financeiro_tacobell | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | financeiro_subway | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |
| | financeiro_profoods | | <input type="checkbox"/> off | | | | | |

detalhes da fila:

Detalhes da Fila: subway ✕

Nome da Fila: **subway** Cor da Fila:

Descrição da Fila: Tipo de Fila: **HUMANO**

Carteira: Regra de Transbordo:

Detalhes do Papa Filas

Papa Filas Habilitado? **N**

Portal de Voz: **callback-padrao**

VDN de Transfêrencia:

Detalhes dos Parâmetros

Exibir 5 registros **Pesquisar:**

| Parâmetro ↕ | Valor ↕ |
|-------------|----------|
| musicclass | mb |
| strategy | rrmemory |
| timeout | 15 |

Exibindo de 1 a 3 de 3 registros ⏪ ⏩ 1 ⏪ ⏩

Fechar

associar agentes:

- Prioridade fila: definir qual prioridade essa fila tem sobre as outras para atendimento;

MANUAL CCM

- Associar agentes: vincular usuários para atendimento.

Associar Agentes na Fila: yoggi

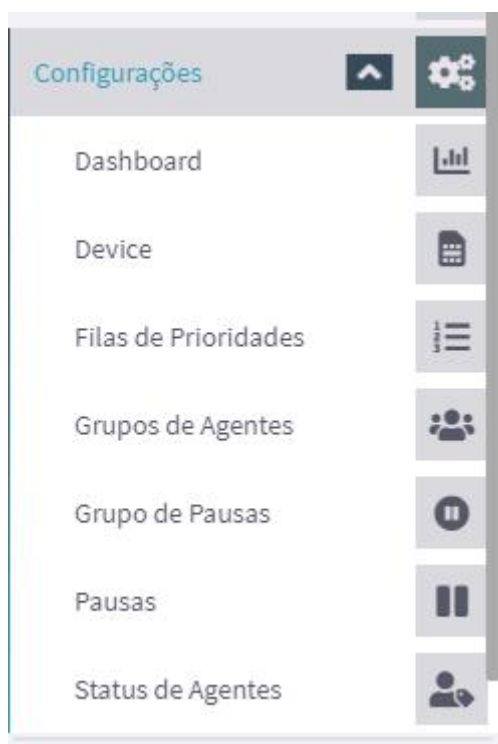
Nome da Fila: **yoggi**

*Prioridade de Atendimento:

Associar Agentes:

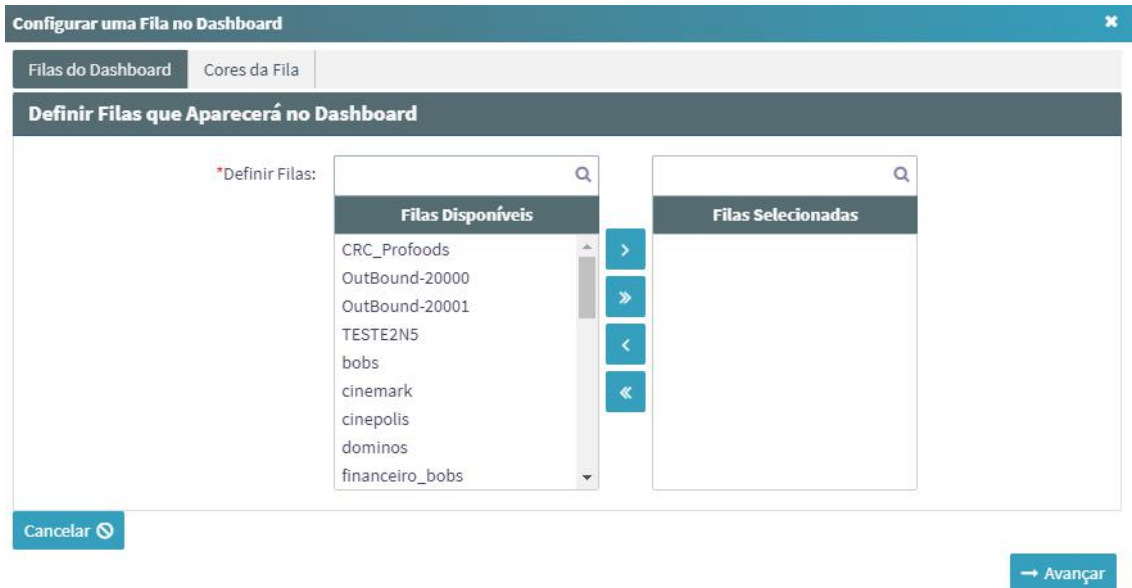
| Agentes não Associados | | Agentes Associados |
|------------------------|----|--------------------|
| luis.henrique | > | Matheus Silva |
| harith.hussain | >> | Geane Alves |
| fernando.ambrosio | < | Thabata Vieira |
| Andre Macedo | << | Fatima Cesario |
| Edson Souza | | Brunna Silva |
| luish | | Douglas |
| raul.silva | | Janaina Santos |
| vinicius.paixao | | Daiane |
| Leonardo | | |

Salvar ✓ Cancelar ⌂

Configurações >>**Dashboard >**

- configurar ou editar fila para aparecer no menu “dashboard configurado”:
- basta escolher a fila(s) e sua respectiva cor.

MANUAL CCM

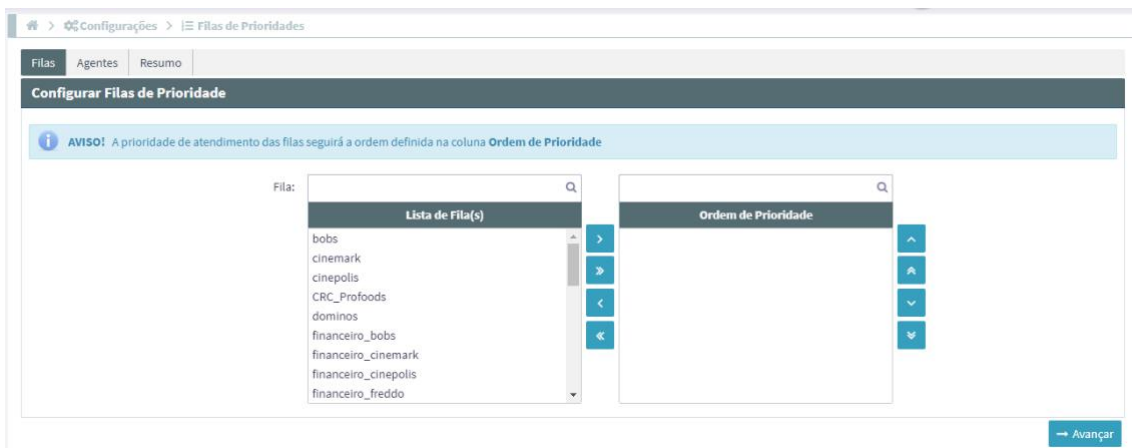


Device >

- configuração interna;

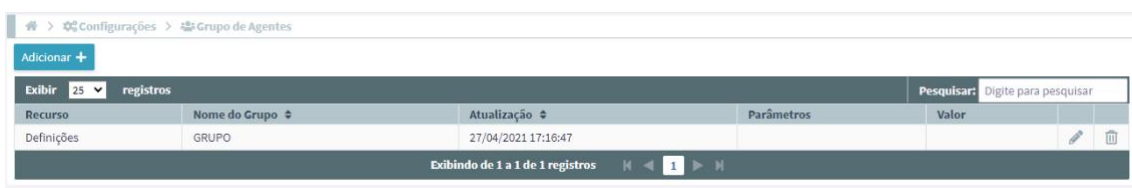
Filas de prioridade >

- definir uma prioridade de atendimento para as filas;
- fila: selecione as filas;
- ordem de prioridade: coloque as filas na ordem de prioridade de atendimento;
- agentes: selecione a ordem de prioridade dos agentes nas filas.



Grupos de agentes >>

- É possível adicionar um novo grupo ou editar um já existente.



MANUAL CCM

Para adicionar:

- recurso: padrão do sistema;
- grupo de agentes: escreva um nome para o grupo;
- parâmetros: escolha dentre os parâmetros o que melhor se encaixa naquele grupo de agentes;
- valor parâmetro: digite um valor para o parâmetro escolhido na opção anterior;

Configurar um Grupo de Agentes

Recurso: Definições

*Grupo de Agentes: Digite nome do grupo de agentes

Parâmetros: Selecione um parâmetro

Valor Parâmetro: Digite um valor para o parâmetro

| Parâmetros | Valor |
|------------------------------|-------|
| Nenhum parâmetro cadastrado. | |

Exibindo de 0 a 0 de 0 registros

Salvar ✓ Cancelar

Grupo de pausas >>

- é possível editar os já criados, ou, adicionar um novo grupo.

para adicionar:

- nome do grupo: digite um nome;
- descrição: adicione uma descrição sobre o grupo;
- associar pausas: selecionar quais pausas já existentes gostaria de associar a esse grupo.

Criar Grupo de Pausas

*Nome do Grupo: Digite o nome do grupo de pausas

Descrição: Adicione uma descrição do grupo de pausas

200 caracteres restantes.

Associar Pausas:

| Pausas não Associadas | | Pausas Associadas |
|-----------------------|----|-------------------|
| Ativo | > | |
| Atendimento Whatsapp | >> | |
| Almoço | > | |
| Banheiro | < | |
| Café | << | |
| FeedBack | | |
| Intervalo Legal | | |
| Ligação Externa | | |

Salvar ✓ Cancelar

MANUAL CCM

Pausas >>

- adicionar uma nova pausa ou editar/deletar uma já existente.

adicionar uma nova:

- clique em adicionar pausa;
- nome da pausa: digite um nome;
- descrição: escreva uma breve descrição sobre a pausa;
- grupo de pausas: associe essa nova pausa aos grupos que gostaria que ela fosse vinculada;

Adicionar uma Pausa
✕

*Nome da Pausa:

*Descrição:
100 caracteres restantes.

Grupo de Pausas:

Grupos não Associados

Default

>

»

<

«

Grupos Associados

Salvar ✓

Cancelar ⌛

Status dos agentes >>

- é possível adicionar um novo ou editar um status já existente.

Para adicionar:

- nome do status: digite um nome;
- descrição: escreva uma descrição sobre o status.

Adicionar um Status do Agente
✕

*Nome do Status:

*Descrição:
100 caracteres restantes.

Salvar ✓

Cancelar ⌛

MANUAL CCM

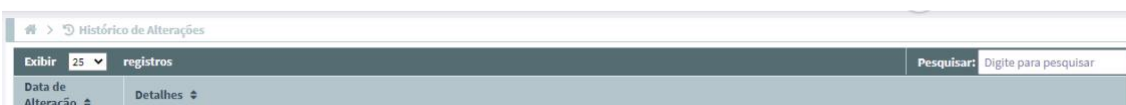
Alarmes >>

- é exibido avisos sobre o sistema, itens configurados incorretamente, alertas de banco, informações.



Histórico de alteração >>

- exibido alterações que foram realizadas no sistema, por quais usuários, o que foi alterado, a data e hora.



Relatórios >>

- relatórios disponíveis no sistema para extração e visualização de informações sobre os agentes, filas e ligações.

| Título | Descrição |
|--|--|
| Detalhe de um número telefônico | Detalhe de um número telefônico |
| Detalhe das Filas - REAL TIME | Exporta os dados do DASHBOARD - Detalhe das Filas |
| Atividades dos agentes de uma FILA | Relatório de Atividade dos agentes em uma fila |
| Detalhe de um agente (Logon, Logoff, Pausas) | Relatório de detalhe do agente |
| Detalhe dos agentes em uma FILA | Relatório de todos os agente na FILA |
| Detalhe de TODOS os agentes | Relatório com o detalhe de TODOS os agentes no dia |
| Detalhe de ligações em uma FILA | Relatório de detalhe da ligação |
| Indicadores dos agente de uma FILA | Relatório que visualiza o tempo falado na soma de totais |
| Indicadores de uma FILA | Relatório dos indicadores da fila |
| Indicadores de TODAS as FILAS | Relatório dos indicadores da fila |
| Ligações abandonadas em uma FILA | Relatório de ligações abandonadas em uma fila |
| Ligações desligadas pelo cliente em uma FILA | Relatório de ligações desligadas pelo cliente em uma fila |
| Ligações desligadas pelo agente em uma FILA | Relatório de ligações desligadas pelo agente em uma fila |
| Ligações abandonadas em TODAS as filas | Relatório das ligações abandonadas em TODAS as filas |
| Ligações desligadas pelo agente em TODAS as filas | Relatório das ligações desligadas pelo agente em TODAS as filas |
| Ligações desligadas pelo cliente em TODAS as filas | Relatório das ligações desligadas pelo usuário em TODAS as filas |
| Nível de serviço | Relatório de ligações atendidas por tempo de duração |
| Resumo das filas | Relatório de resumo da fila |

Relatórios agendados >>

- relatórios que possuem mais de dez mil linhas devem ser agendados, neste menu é exibido os relatórios que são agendados, se já foram concluídos e a opção de realizar o download.

