

Xcontact supervisor

Manual do usuário

6 DE JANEIRO DE 2015 X5 SOLUÇÕES Porto Alegre

Sumário

| Login2 |
|--|
| Dashboards2 |
| Dashboard Online |
| Dashboard Níveis |
| Dashboard Ligações4 |
| Dashboard Canais Ocupados5 |
| Dashboard Performance de filas5 |
| Relatório |
| Relatório de Ligações e Agentes |
| Relatório de Eventos de Agentes6 |
| Configurações7 |
| Configuração de Agenda7 |
| Configuração de Agente8 |
| Configuração das Classificações manuais9 |
| Configuração das filas/grupo10 |
| Configuração dos ramais11 |
| Configuração das pausas12 |
| Configuração dos usuários12 |

Login

Para o Login, abra qualquer browser e digite o endereço IP ou URL destinada ao servidor onde está instalado o Xcontact.

Entre com o usuário padrão do sistema : admin e a senha : admin.

| (| X5 Soluções _{Xcontact} | | |
|----------------|------------------------------------|----|--|
| | Entrar | | |
| | Usuário | • | |
| | Senha | | |
| | Entr | ar | |
| | | | |
| Usuário: admin | | | |

Dashboards

Senha: admin

Os Dashboards são painéis de visualização pré configuradas que trarão informações On-line e estatísticas de fácil acesso, abordando os principais indicadores de um Call Center.

São mapas ideais para projeção em telas, podendo ser manipulados e arrastados para melhor disposição.

Os DASHBOARDS poderão ser salvos em imagens de alta resolução para impressão ou ainda exportados para PDF.

Dashboard Online

O Dashboard Online trará os principais dados estatísticos do dia para as filas, bem como o status de cada agente do grupo.



É possivel ainda alterar o modo de visualização, clicando na aba superior direita em "tipo".

TME: Tempo médio de espera. TMA: Tempo médio de atendimento.

Dashboard Níveis

Na aba Níveis, teremos o status de todas as chamadas, receptivas e ativas, apontando os percentuais.

Por padrão, o sistema classifica de forma automática as chamadas ATENDIDA, ABANDONADA, NÃO ATENDIDA, OCUPADO E FALHA. Os demais status são classificados pelo agente durante ou após o atendimento.



Classificações automáticas para Receptivo: ATENDIDA, ABANDONADA. Classificações automáticas para Ativo: NÃO ATENDIDA, OCUPADO E FALHA.

Dashboard Ligações

Neste painél é possível a criação de gráficos por período, ordenados por HORA, DIA (SEMANA OU MÊS) apontando os STATUS das ligações.

Com este Dashboard, o Supervisor terá uma prognóstico fiel ao comportamento da fila, podendo dimensionar o efetivo de acordo com os picos e principais características da fila.



Dashboard Canais Ocupados

O Dashboard de Canais apresenta o status online dos módulos de voz implementados junto ao servidor (FXS, FXO, E1) ou ainda canais de entroncamento SIP com soluções terceiras (Interligação com PABX, URA, etc...)



Dashboard Performance de filas

Neste painel, o supervisor terá gráficos em formato pizza acerca dos principais indicadores do grupo.

Classificações automáticas para Entrantes: ATENDIDA, ABANDONADA. Classificações automáticas para Saintes: NÃO ATENDIDA, OCUPADO E FALHA.



5

Relatório

Na aba relatórios, o Supervisor terá um ambiente para buscas detalhadas de chamadas altamente parametrizável. Aqui também será possível escutar e baixar os arquivos de áudio das ligações.

Relatório de Ligações e Agentes

Nestes relatórios, o supervisor poderá detalhar todas as ligações, utilizando de inúmeros filtros e situações para pesquisa.

| 00 | X5 Soluções | | | | | | | | | | | | 🛯 Brasil 🗸 🌘 |
|----------|--|-------------|-------|----------|------|------|----------|----------|----------|------------|---------------|----------|------------------------------|
| æ | 😂 Home / Relatório | s de Filas | | | | | | | | | | | • |
| С. Ф. | Ligações por filas | i - Filtros | | | | | | | | | | | 🔲 + 2 × |
| Ð | Ligações por filas | - Lista | | | | | | | | | | | 2 [*] × |
| | Data | Sentido | Fila | Agente | De | Para | Espera | Duração | Conversa | Status | Classificação | Gravação | |
| | 26/01/2015 17:05:16 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:05 | 00:00:08 | 00:00:03 | Atendida | | ▶ ● | — 0:03 4 » — • |
| | 26/01/2015 17:08:41 | Entrante | teste | NONE | 2201 | 5000 | 00:00:07 | 00:00:07 | 00:00:00 | Abandonada | | | |
| | 26/01/2015 17:09:32 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:06 | 00:00:31 | 00:00:25 | Atendida | | ▶ ● | — 0:23 4)) — • |
| | 26/01/2015 17:18:48 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:02 | 00:00:20 | 00:00:18 | Atendida | | | — 0:18 4 » — • |
| | 26/01/2015 18:36:29 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:09 | 00:00:21 | 00:00:12 | Atendida | | ▶ ● | — 0:11 4)) — • |
| | 26/01/2015 18:37:18 | Entrante | teste | NONE | 2201 | 5000 | 00:00:07 | 00:00:07 | 00:00:00 | Abandonada | | | |
| | 26/01/2015 19:30:00 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:04 | 00:00:09 | 00:00:05 | Atendida | | | — 0:05 4 % — • |
| | 28/01/2015 16:21:53 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:05 | 00:00:51 | 00:00:46 | Atendida | Suporte | ▶ ● | 0:46 📢 💶 🕒 |
| | 28/01/2015 16:23:47 | Entrante | teste | SIP/2210 | 2201 | 5000 | 00:00:28 | 00:01:53 | 00:01:25 | Atendida | Suporte | | — 1:24 4 » — • |

Relatório de Eventos de Agentes

Aqui teremos o detalhamento dos eventos, passo-a-passo, do agente. Trata-se de um relatório de auditoria.

| X5 Soluções | | | | | | | 🛛 Brasil 🗸 🚺 📄 📃 |
|--|------|-------------------------------|-------------|--------|---------------------|-------------------|--------------------|
| 🚯 Dashboards | ۲ | 😂 Home / Relatórios de Filas | | | | | 0 |
| Relatórios | Θ | Eventos de Agentes - Filtros | | | | | 🔲 – Z 🗙 |
| Ligações Ligações de Agent Ventos de Agent | es 🔹 | Data Inicial () 01/04/2015 | Hora inical | Data F | Final 28/05/2015 | Hora Final | Sentido Ambos 🗘 |
| 🗱 Configurações | • | Fila teste | Agente(s) | | | | \$ |
| | | Evento | | | Ordenar | | \$ |
| | | | | | | | ☑ CSV 📮 Listar |
| | | • Eventos de Agentes - Lista | | | | | - e ⁿ × |
| | | Data | Sentido | Fila | Agente | Evento | Dados |
| | | 17/04/2015 10:10:06 | Entrante | teste | NONE | Chamada Entrante | |
| | | 17/04/2015 10:10:16 | Entrante | teste | NONE | ABANDON | 1 |
| | | 17/04/2015 10:16:14 | Entrante | teste | NONE | Chamada Entrante | |
| | | 17/04/2015 10:16:20 | Entrante | teste | Teste SIP | Atendeu | 7 |
| | | 17/04/2015 10:17:11 | Entrante | teste | Teste SIP | Finalizou Chamada | 7 |
| | | 17/04/2015 10:19:03 | Entrante | teste | NONE | Chamada Entrante | |
| | | 17/04/2015 10:19:18 | Entrante | teste | Teste SIP | Não atendeu | 15000 |

Configurações

Neste espaço, o Supervisor ou o Admisnitrador do sistema poderão criar, excluir ou configurações sistemicas.

Configuração de Agenda

No item agenda serão adicionados os contatos telefônicos. Após inseridos, irão complementar as chamadas com a identificação do contato, seja ao receber a chamada (popup), ao efetuar (clic to dial) ou nos relatórios (origem e destino).

| 0 | X5 Soluções Xcontact | | | | 🖾 Brasil 🗸 💽 🚍 |
|------------|--|---|----------------------|------------------|----------------|
| æ | Dashboards | | 🕄 Home / Agenda | | 0 |
| Ţ | | Ð | 🗰 Agenda | | - 2 × |
| Q 0 | Configurações | Θ | Q Por número ou nome | | + Adicionar |
| | 🛗 Agenda | | Número \Diamond | Nome | • |
| | 嶜 Agentes | | 5193358155 | Adriano Ferreira | 6 |
| | ¦¦i Classificações | | 2203 | André | C |
| | Se Filas | | 5193358210 | Andre Sarmento | C 🖞 |
| | Ramais Pausas | | 5199986961 | Daniel Lauck | |

| 🕼 Agenda | 🗸 Salvar 🗙 Cancelar | ∢ ∨oltar |
|----------|---------------------|-----------------|
| Número | | |
| | | 5 |
| Nome | | |
| | | - |
| | | |
| 🖺 Salvar | | |

Configuração de Agente

Nesta seção, o supervisor pode criar, deleter ou trocar agentes de grupos. Trocar o nome ou atrelar a ramal diferente.

| | Agentes | | | | |
|-----------------------|-----------------|-----------------------|----------|--------------|----------------------|
| Configurações | | ro ou nome | | | + Adicion |
| 🛗 Agenda | Nome | | A Ramal | 🗘 Fila | \$ |
| 🚰 Agentes | Teste do Agente | | SIP/2201 | teste | C 💼 |
| 🛱 Classificações | Teste SIP | | SIP/2210 | teste | 6 |
| 🛢 Filas | | Tadad da 2 yanistwa a | | Drimoira Ant | arian Drávima Últi |
| 📞 Ramais | Pagina 1 ae 1 | lotal de 2 registros | | Prineira And | |
| 🤊 Pausas | | | | | |
| <u> </u> Usuários | | | | | |
| 🔄 Membros | | | | | |
| ► KULdS | | | | | |
| C | 9 | | | | |
| Agente | 3 | Senha | | ✔ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ ∨o |
| Agente | | Senha | | ✔ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ ∨o |
| Agente | | Senha | | ✓ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ √o |
| Agente ogin ome | | Senha Ramal | | ✔ Salvar ¥ | Cancelar ∢ ∨o |
| Agente ogin ome | | Senha Ramal | | ✓ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ ∨o |
| Agente ogin ome | | Senha Ramal | | ✓ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ ∨o |
| Agente ogin ome | | Senha Ramal | | ✓ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ ∨o |
| Agente | | Senha Ramal | | ✓ Salvar 🗙 | Cancelar ∢ ∨o |

Configuração das Classificações manuais

Neste item serão criados as classificações para que os Agentes possam utilizar durante o atendimento.

Por exemplo, se uma chamada for originada a um cliente com o objetivo de um retorno de contato, o Supervisor pode criar uma classificação "retorno a cliente". Automaticamente a opção aparecerá no sistema do Agente. Caso não utilize a classificação manual, o sistema auto classificará a ligação, com as classificações padrões.

| D | X5 Soluções | | | | 🔕 Brasil 🗸 | × | • | ≡ |
|------------|--|---|---|-------------|------------|------------|----------------|----|
| æ | Dashboards | Ð | Home / Classificações | | | | | • |
| Ţ | | æ | Hi Classificações | | |] - | e ⁿ | × |
| Q 0 | Configurações | Θ | Q Por nome | | | + A | diciona | ar |
| - | 🛗 Agenda | | Nome | Fila | | | | |
| | 嶜 Agentes | | Atendimento | teste | | C | 创 | |
| | ¦¦i Classificações | | Suporte | teste | | Ø | Û | |
| | 🛢 Filas | | Vendas | Todas | | C | 莭 | |
| | Ramais Pausas | | Página 1 de 1 Total de 3 registros | Primeira An | terior Pró | kima | Últim | าล |
| ╞ | <u> U</u> suários | | | | | | | |
| | 嶜 Membros | | | | | | | |
| | < Rotas | | | | | | | |
| | (| G | | | | | | |

| 🕼 Classificação | | | √ ∶ | Salvar | 🗙 Cancelar | ∢ ∨oltar |
|-----------------|---|---------------|------------|--------|------------|-----------------|
| Nome | ୍ | Fila Todas | | | | |
| 🕒 Salvar | | | | | | |

Classificações automáticas para Receptivo: ATENDIDA, ABANDONADA. Classificações automáticas para Ativo: NÃO ATENDIDA, OCUPADO E FALHA.

Configuração das filas/grupo

O Supervisor poderá criar, deletar ou modificar funções do Grupo.

Por exemplo, estratégia de distribuição da chamada, enfileiramento, nível de serviço da fila, se anuncia ou não a posição da fila e o tempo médio de atendimento aos clientes.



| Enfilerar sem agente? | Sim Anunciar tempo de | espera? Sim | Reportar o tempo de espera? Não |
|---|-----------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|
| Metas | | | |
| Nivel de Serviço (%) 75 | Nível de Serviço (Tempo em se | egundos) | |
| Anuncios | | | |
| Frequência de anuncio 45 | | | |
| Audio do Tempo de espera queue-holdtime | Audio de Minutos queue-minutes | Audio de Segundos queue-seconds | Audio de por volta de queue-lessthan |
| 🖺 Salvar | | | |

Configuração dos ramais

Configuração de nome, número, grupo de captura, atrelamento de filas.

| | 😐 📞 Ramais | | | | |
|-------------------|---------------------------------|---------------------|---------------|------------------|-----------------|
| Configurações | Por número | o ou nome | | | + Adicion |
| 🛗 Agenda | Número | Nome | Grupo | Status | |
| 嶜 Agentes | 2201 | Rossato | realtimeteste | Online | 2 |
| Hi Classificações | 2202 | Daniel | internos | Offline | C 🖻 |
| | 2203 | André | internos | Online | 6 |
| Pausas | 2204 | Japa | internos | Online | 6 |
| 📕 Usuários | 2205 | Max | internos | Online | 6 |
| 🚰 Membros | 2206 | Adriano | internos | Online | 6 |
| < Rotas | 2210 | Teste | internos | Offline | 6 |
| | 3 2222 | Daniel Residencial | internos | Offline | C 🗎 |
| | 2223 | André NOT | internos | Offline | 6 |
| | Página 1 de 1 T | otal de 9 registros | | Primeira Anterio | r Próxima Últir |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

| 🕼 Ramal 2201 | | | 🗸 Salvar 🗙 Cancelar 📢 Voltar |
|---|-----------------|----------------------------------|---|
| Número 2201 Codecs g729, gsm, ulaw, alaw 👻 | Nome Rossato | Senha Grupo BLF BLF_X5 | Grupo Teste ♦ Captura grupos Teste, X5 ▼ |
| 🖺 Salvar | | | |

Configuração das pausas

Criação e alteração dos motivos de pausa a serem utilizados pelos atendentes.

| ງ Pausas | | $ = x^{n} \mathbf{x}$ |
|---|-------------------|-----------------------|
| Q Por nome | | + Adicionar |
| Nome | Fila | |
| Banheiro | Todas | 6 |
| Intervalo | Todas | 6 |
| Página 1 de 1 Total de 2 registros | Primeira Anterior | Próxima Última |



Configuração dos usuários

Nesta aba são gerados os usuários e configurados suas permições de acesso.

| X5 Soluções | | | | 🖾 Brasil 🗸 🚺 🚍 |
|----------------------------|---|---|-------|----------------------------------|
| 🚳 Dashboards | Ð | C Home / Usuarios | | 0 |
| 📮 Relatórios | æ | Usuarios | | - 2 ³ × |
| Configurações | Θ | Q Por login ou nome | | + Adicionar |
| – 🛗 Agenda | | Nome | Login | \$ |
| – ' Agentes | | Admin | admin | |
| – ‡i Classificações | | Teste | teste | |
| – 🛢 Filas – 🌜 Ramais | | Página 1 de 1 Total de 2 registros | Р | Primeira Anterior Próxima Última |
| – 🅲 Pausas | | | | |
| – <u> </u> Usuários | | | | |
| – ' Membros | | | | |
| – < Rotas | | | | |
| | G | | | |

| 🕼 Usuário | | 🗸 Salvar 🗙 Cancelar 📢 Voltar |
|-----------|-------|------------------------------|
| Login | Senha | |
| 🖺 Salvar | • | |

Clicando no ícone verde com o cadeado é possível definir os acessos de um usuário

| ≡ Modulos | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| Dashboards | ^ | | | | | |
| Conline | | | | | | |
| ☑ #1 Níveis | | | | | | |
| ☑ Ø Ligações | | | | | | |
| 🗹 < Canais Ocupados | | | | | | |
| Indicadores | ~ | | | | | |
| Relatórios | ~ | | | | | |
| Configurações | ~ | | | | | |
| Defina as filas que o usuário terá acesso selecionando-as baixo. | | | | | | |
| ✓ agendamento | | | | | | |
| ☑ ti | | | | | | |
| ✓ equipamentos | | | | | | |
| ☑ comercial | | | | | | |
| ☑ 24hr | | | | | | |
| 🖺 Salvar | | | | | | |