

CallCenter / Dashboard

Palavras-chave

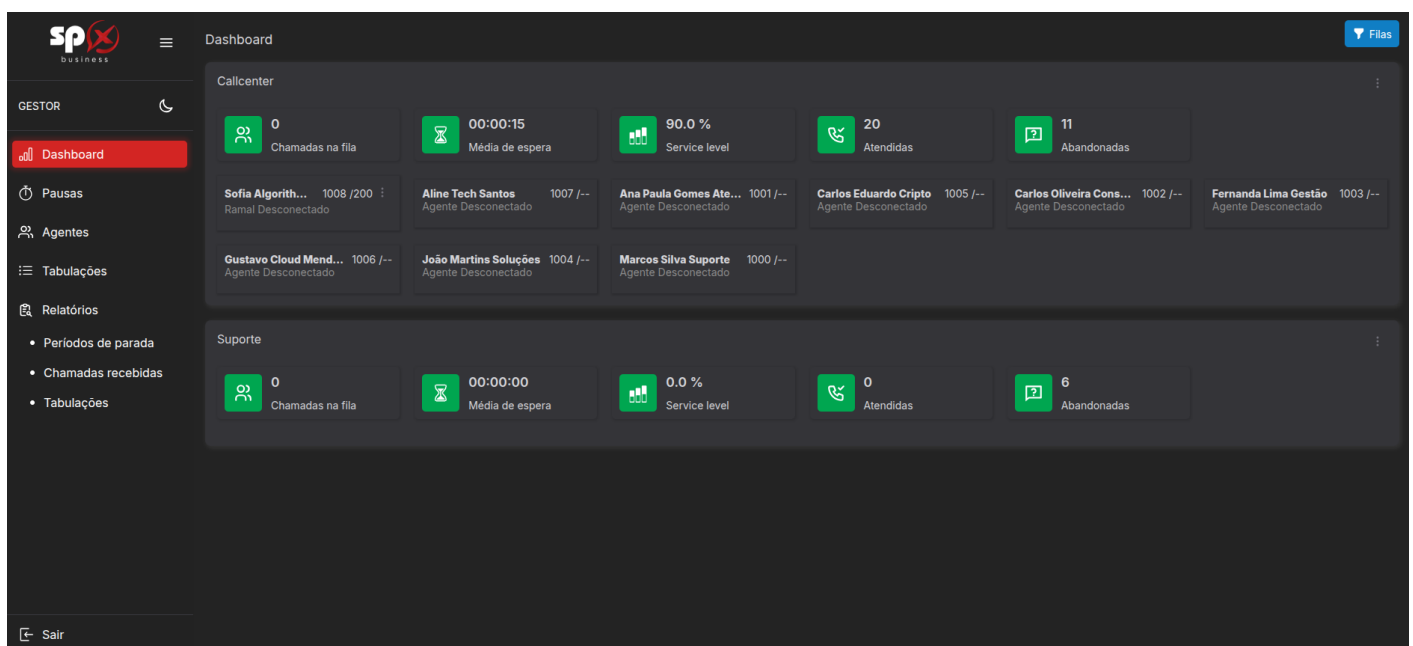
callcenter, painel de gestão, supervisão em tempo real, indicadores operacionais, agentes desconectados, chamadas atendidas, chamadas na fila

Resumo / Objetivo

O dashboard do módulo Callcenter exibe, em tempo real, os principais indicadores operacionais e o status individual dos agentes de atendimento. É a ferramenta central para supervisores acompanharem a saúde da operação.

Conteúdo

O dashboard apresenta informações atualizadas dinamicamente, com foco nos seguintes blocos de dados:



Indicadores de desempenho

- **Chamadas na fila:** Total de chamadas atualmente aguardando atendimento (Valor exibido em tempo real).
- **Média de espera:** Tempo médio que os chamadores esperaram nas filas antes de serem atendidos.
- **Service level (%):** Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo ideal configurado por fila (SLA).
- **Chamadas atendidas:** Quantidade de chamadas que foram atendidas pelos agentes no período.
- **Chamadas abandonadas:** Número de ligações encerradas pelo cliente antes de serem atendidas.

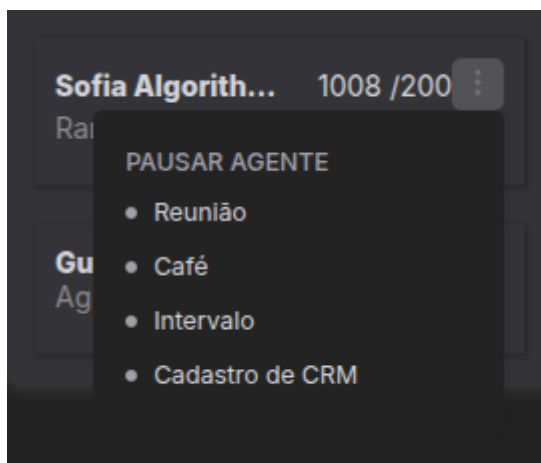
Status dos agentes

Cada cartão representa um agente disponível no módulo de callcenter:

- **Nome completo do agente:** (ex.: Sofia Algorithm)
- **Agente/Ramal:** Exibido ao lado do nome, é o número do agente do CallCenter e o ramal onde ele está conectado.
- **Status atual:** Indica a disponibilidade operacional do agente.
 - Desconectado
 - Disponível
 - Em atendimento
 - Em pausa
 - Toque (chamada em toque)

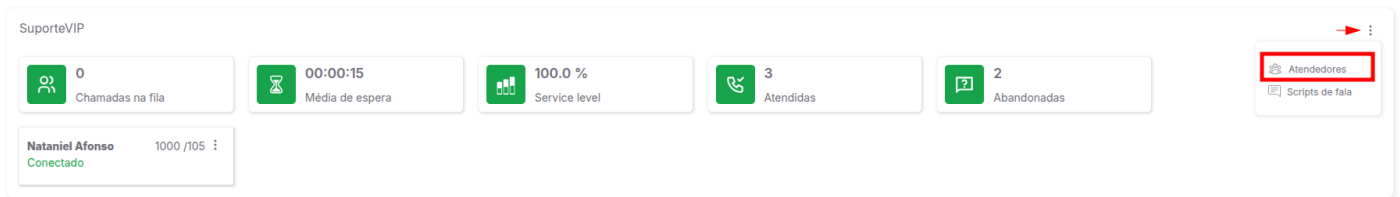
Alterar status para pausa (via gestor)

O painel permite ao gestor **forçar a pausa de um agente** a qualquer momento, com o motivo apropriado. Ao clicar nos três pontos no cartão do agente, são exibidas todas as pausas cadastradas no menu de pausa.

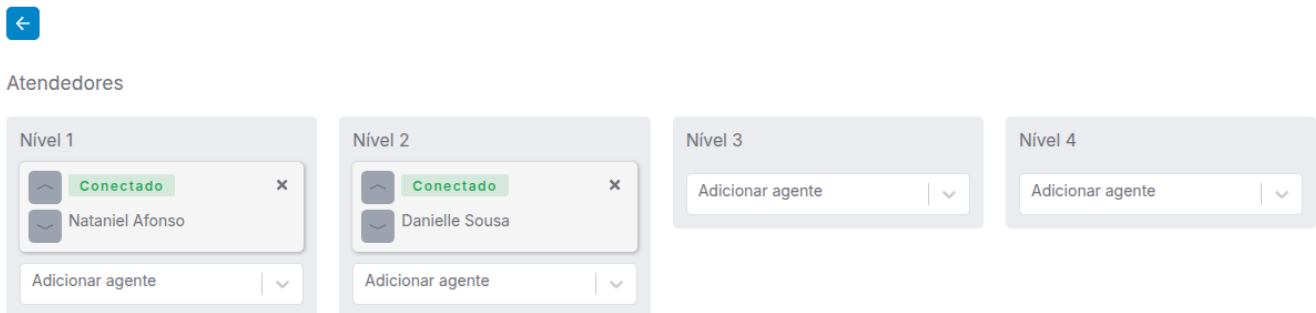


Adicionar agente em uma fila de atendimento

Para adicionar um agente a uma fila de atendimento basta clicar sobre o ícone de menu da fila no canto superior direito.



Os agentes podem ser distribuídos em **níveis hierárquicos**, que definem a prioridade na distribuição das chamadas dentro das filas do callcenter.



Exemplo:

- As chamadas serão sempre direcionadas **primeiramente aos agentes do nível 1**.
- Caso todos os agentes do nível 1 estejam **ocupados ou indisponíveis**, a chamada será encaminhada para o **nível seguinte (nível 2)**, e assim sucessivamente.
- Este mecanismo permite organizar os atendentes por experiência, função ou prioridade de atendimento.

O comportamento dos níveis depende diretamente da [estratégia de toque configurada na fila](#):

Exemplo:

1. **Tocar todos ao mesmo tempo:**

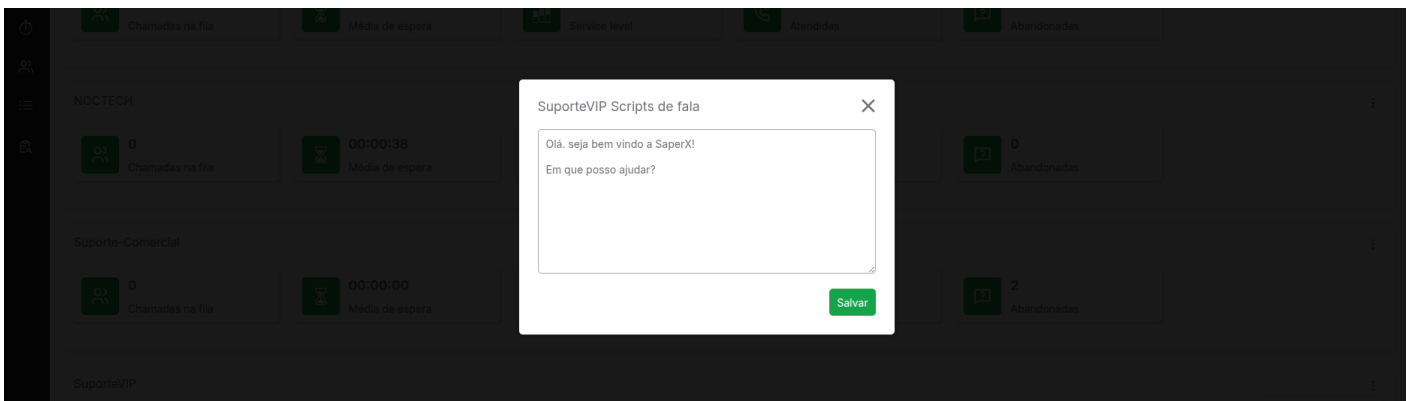
- Todos os agentes do **nível 1** recebem a chamada simultaneamente.
- Se nenhum deles atender (por estarem ocupados ou offline), a chamada será enviada para os agentes do **nível 2**, também de forma simultânea.

2. **Tocar primeiro quem estiver mais tempo sem atender:**

- A chamada será entregue ao agente com maior tempo de inatividade, **independentemente do nível em que ele esteja**. Neste caso, os níveis não impactam a distribuição.

Script de fala:

O **script de fala** é exibido automaticamente na tela do agente sempre que uma nova chamada é recebida. Ele serve como um guia de atendimento, contendo frases, instruções ou argumentos que o agente deve seguir durante a conversa. Essa funcionalidade garante padronização no atendimento e pode ser configurada para cada **fila de atendimento** pela gestão conforme as necessidades de cada operação.



Atenção: A apresentação do script de fala necessita de configuração do serviço WebSocket do módulo Callcenter. Em caso de dúvidas, entre em contato com o time de suporte.

FAQ – Perguntas Frequentes

01. O dashboard exibe chamadas de todas as filas?

Sim, por padrão. É possível aplicar filtros por fila.

02. Como um agente é colocado em pausa pelo gestor?

O gestor pode clicar no menu de ações no cartão do agente e selecionar o motivo da pausa.

03. O que significa “Service level”?

Percentual de chamadas atendidas dentro do tempo ideal configurado para a fila.

04. Agentes em pausa ainda recebem chamadas?

Não. Agentes pausados ficam indisponíveis para novas chamadas.

05. Os dados exibidos são históricos?

Não. O dashboard mostra dados operacionais **em tempo real**.

06. A pausa feita pelo gestor pode ser revertida?

Sim. Ao encerrar a pausa manualmente ou pelo próprio agente, o status volta para disponível (caso esteja logado).

Revision #8

Created 2025-08-05 11:18:09 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-24 13:22:58 UTC by Nataniel