

# PABX / POP

## Palavras-chave

monitoramento, call center, POP, supervisão, atendimento, ramais, filas

## Resumo / Objetivo

A página do **POP** Apresenta as funcionalidades do Painel Operacional do PABX, utilizado para monitoramento em tempo real das operações de atendimento na plataforma SaperX.

## Conteúdo

O POP é uma ferramenta de monitoramento em tempo real voltada para todos os usuários do PABX. Ele oferece uma visualização clara e imediata das operações de atendimento na plataforma.

The screenshot displays the SaperX POP interface. At the top left is the SaperX logo. Below it, there are several groups of agents, each with a group name and a left-pointing arrow. The 'Grupo ASG' group contains six agents: Hannilory Alcantara (ASG, DISPONIVEL, 110), Ana Carla Isaias (ASG, OFFLINE, 119), Gabriel Bino (ASG, DISPONIVEL, 127), Angelo Delphini (ASG, DISPONIVEL, 128), Laércio Grzelak (ASG, DISPONIVEL, 203), and another Laércio Grzelak (ASG, DISPONIVEL, 204). Below this is 'Grupo BackOffice', 'Grupo Comercial', 'Grupo Customer Success', 'Grupo Desenvolvimento', 'Grupo Diretoria', 'Grupo Financeiro', 'Grupo Gestão', 'Grupo Infraestrutura', and 'Grupo NOC1'. The 'Grupo Suporte' group contains seven agents: Nataniel Afonso (Suporte, DISPONIVEL, 105), Paulo Roberto Sorroche (Suporte, OFFLINE, 107), Anderson Da Silva Perel. (Suporte, DISPONIVEL, 117), Kevyn Martins (Suporte, DISPONIVEL, 120), Eric Marques (Suporte, DISPONIVEL, 123), and Diogo Vieira (Suporte, OCUPADO (00:25:31) 2499218190, 124). A seventh agent, Danielle Souza (Suporte, DISPONIVEL, 126), is shown in a separate box below. On the right side, there is a 'Filas' (Queues) section with a dropdown arrow and three items: 'Fila FilaASG' (SEM LIGAÇÕES), 'Fila Suporte-Comercial' (SEM LIGAÇÕES), and 'Fila SuporteVIP' (SEM LIGAÇÕES). At the bottom left, there is a legend for agent status: Disponivel (green), Ocupado (orange), Tocando (blue), Não pertube (red), and Desligado (grey).

- **Status dos Ramais**

Exibe todos os ramais conectados, desconectados, em DND, ocupados e em ligação no momento permitindo visualizar a disponibilidade dos atendentes em tempo real.

- **Ramais em Ligação**

Mostra os ramais que estão em atendimento no momento, com informações detalhadas como tempo de ligação e origem da chamada.

- **Chamadas em Espera**

Exibe todas as chamadas que estão aguardando atendimento nas filas configuradas. Apresenta dados como nome da fila, tempo de espera e posição do cliente na fila.

- **Filas com Monitoramento Ativo**

Para que uma fila seja exibida no POP, é necessário que a opção "Mostrar no POP" esteja ativada na sua configuração.

---

## FAQ – Perguntas Frequentes

### 1. Quais informações são exibidas sobre os ramais em ligação?

Tempo de ligação e origem da chamada.

### 2. Como faço para que uma fila apareça no POP?

É necessário ativar a opção "Mostrar no POP" na configuração da fila.

### 3. É possível visualizar a posição dos clientes nas filas?

Sim, o POP mostra a posição de cada cliente na fila de atendimento.

---

Revision #8

Created 2025-07-21 13:00:11 UTC by Nataniel

Updated 2025-09-30 16:41:36 UTC by Nataniel