

soluções  
**callcenter**  
+ ISIONIP



**Agilidade e controle** no atendimento  
aos seus clientes.

**Leucotron**  
T E L E C O M

Para cada necessidade, uma solução.



# SUMÁRIO

## VISÃO GERAL

- 4 Benefícios
- 5 Características Gerais

## RECURSOS

- 5 Controle de PAS IP
- Controle em tempo real

## ESPECIFICAÇÕES

- 6 Capacidade
  - Alertas
  - Novo Design
  - Funções Especiais
  - Critérios de distribuição
  - Discador
- 7 Software operação (Atendente)
  - Relatórios Completos
  - Requisitos de hardware Gerenciador de atendimento (Atendente)
  - Requisitos de hardware Supervisor

## DESIGN

- 8 Visualização do grupo
- 9 Visualização do Atendente
- 10 Envio de mensagem do supervisor para o atendente
  - Chat
- 11 Definição de grupo prioritário para atendentes pertencentes a mais de um grupo
  - Parada de castigo automática por não atendimento

## ALERTAS

- 12 Alertas na tela principal
- 13 Alertas na tela de supervisão
  - Alerta de número de chamadas em fila
  - Alerta de tempo de chamada em fila
- 14 Alerta de tempo de chamada em conversação
  - Alerta de tempo de parada de acordo com o tipo da parada

## FUNÇÕES ESPECIAIS

- 14 Contatos VIP
- 15 Transbordo para outros grupos ou números, caso todas os atendentes ocupados

## SOFTWARE OPERAÇÃO (ATENDENTE) - OPCIONAL

- 15 Login / Logoff facilitados
- 16 Entrada/saída de parada facilitadas
- 17 Tela do atendente com as opções dos motivos da parada  
Reagendamento de chamadas do discador
- 18 Cadastro de novo número para retorno do discador  
Classificação do resultado da chamada do discador
- 19 Tela de cadastro de classificação pelo supervisor

## APLICAÇÕES / BENEFÍCIOS

- 19 Nome do grupo que distribuiu a chamada  
Comando de gancho  
Identificação de chamadas e tempo de conversação  
Número do protocolo de atendimento
- 20 Visualização de quantidade de chamadas em fila no grupo atual  
Redirecionar ligação recebida para última atendente que discou para o número
- 21 Registro de Atendimento

## DISCADOR

- 22 Discagem automática na disponibilidade de atendente livre (power dialer)  
Múltiplas campanhas simultâneas
- 23 Importação de mailing via arquivo CSV

## RELATÓRIOS

- 24 Relatório de Acompanhamento de Atendimento
- 25 Relatório de Campanha  
Relatório de Status
- 26 Relatórios Completos  
Existem filtros em cada tipo particular de relatório
- 27 Chamadas Atendidas
- 29 Chamadas Capturadas
- 30 Chamadas em Espera
- 31 Chamadas Desistentes  
Colisão de chamadas ativas
- 32 Tempo de Logon  
Tempo de Toque
- 33 Tempo Ocioso  
Transferência de chamadas
- 34 Protocolo  
Parada com motivo de parada
- 35 Chamadas Avulsas  
Transbordo
- 36 Análise de horas
- 37 Análise mensal
- 38 Análise por tempo de chamada
- 39 Índice de chamadas
- 40 Comparativo por períodos anuais
- 41 Chamadas desistentes
- 43 Nível de serviço

## 42 OPÇÕES DE INTEGRAÇÃO

## 42 PALAVRAS CHAVE

# CONTROLE E AGILIDADE NO ATENDIMENTO AOS SEUS CLIENTES

Oferecer inteligência de gerenciamento para as chamadas recebidas e realizadas é o papel do Call Center.

Capaz de gerenciar atendentes em Call Centers de pequeno e médio porte, o Call Center oferece recursos de supervisão, monitoramento e retirada de relatórios para os supervisores do ambiente de atendimento.

## Visão Geral

### BENEFÍCIOS

**Agilidade** no atendimento



**Controle** total das ligações recebidas e realizadas

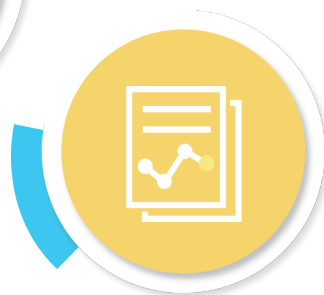


Supervisão e **controle** online das ligações, atendentes e sistema.



• Economia

**Economia**  
(mais ligações em menos tempo)



**Auxílio** no dimensionamento da quantidade de atendentes, por setor, dia e hora, conforme demanda

## CARACTERÍSTICAS GERAIS

- Até 10 grupos de atendimento
- Software de operador de PA (opcional)
- Módulo Discador (Ativo) c/ até 10 campanhas (opcional)
  - » 01 Campanha por grupo de atendimento
- Geração de número de protocolo, pelo sistema
- Busca de gravação pelo número de protocolo
- Callback:
  - » Ligações não atendidas
  - » Ligações de celular no 0800
- Relatórios diversos



### Controle de PAS IP

Descentralização e mobilidade são as grandes vantagens na utilização de Pontos de Atendimento IP no Call Center ISON. O Call Center ISON é capaz de gerenciar Pontos de Atendimento remotos, permitindo a utilização de uma topologia de atendimento descentralizada, oferecendo mobilidade aos atendentes e controle total aos supervisores do Call Center.

### Controle em tempo real

O módulo supervisor permite ao gestor do Call Center visualizar as estatísticas de atendimento e tomar ações de controle em tempo real, tornando a tomada de ações mais ágil e permitindo controle total ao supervisor da equipe de atendimento.

# ESPECIFICAÇÕES

## Capacidade

- **Máximo de PAs: 100**
- **Máximo de chamadas em fila: 100**
- **Máximo de canais Media Gateways: 128**
- **Máximo de Troncos:**  
E1: 120  
IP: 100  
E1 + IP: 120

## Alertas

- **Alerta de quantidade de chamadas em fila**
- **Alerta de tempo de chamada em fila**
- **Alerta de tempo de chamada em conversação**
- **Alerta de tempo de parada de acordo com o tipo da parada**

## Novo Design

- **Design limpo e moderno**
- **Alertas na tela principal**
- **Alertas na tela de supervisão**
- **Visualização de motivo de parada da atendente**
- **Envio de mensagem de texto para atendentes e supervisores**

## Funções especiais

- **Contatos VIP**
- **Call Back automático para chamadas desistentes**
- **Transbordo para outros grupos ou números, caso todas as PAs ocupadas**

## CrITÉRIOS de distribuição

- **Definição de grupo prioritário para atendentes pertencentes a mais de um grupo**
- **Parada de castigo automática por não atendimento**
- **Contabilização de chamadas ativas na distribuição de chamadas receptivas.**

## Discador

- **Discagem automática na disponibilidade de atendente livre (power dialer)**
- **Múltiplas campanhas simultâneas**
- **Importação de mailing via arquivo .CSV**





## Software operação (Atendente)

- Nome do grupo que distribuiu a chamada
- Comando de gancho
- Identificação de A e tempo de conversação
- Número do protocolo de atendimento
- Login / Logoff facilitados
- Entrada/saída de parada facilitadas
- Visualização de quantidade de chamadas em curso no grupo atual
- Reagendamento de chamadas do discador
- Cadastro de novo número para retorno do discador
- Classificação do resultado da chamada

## Relatórios Completos

- Chamadas atendidas
- Chamadas redistribuídas por falta de atendimento
- Chamadas capturadas
- Chamadas em espera
- Chamadas desistentes
- Colisão de chamadas ativas
- Tempo de logon
- Tempo de toque
- Tempo ocioso
- Transferência de chamadas
- Protocolo
- Parada com motivo de parada

- Chamadas avulsas
- Transbordo
- Análise de horas
- Análise mensal
- Análise por tempo de chamada
- Índice de chamadas
- Comparativo por períodos anuais
- Nível de serviço

## Requisitos de hardware Gerenciador de atendimento

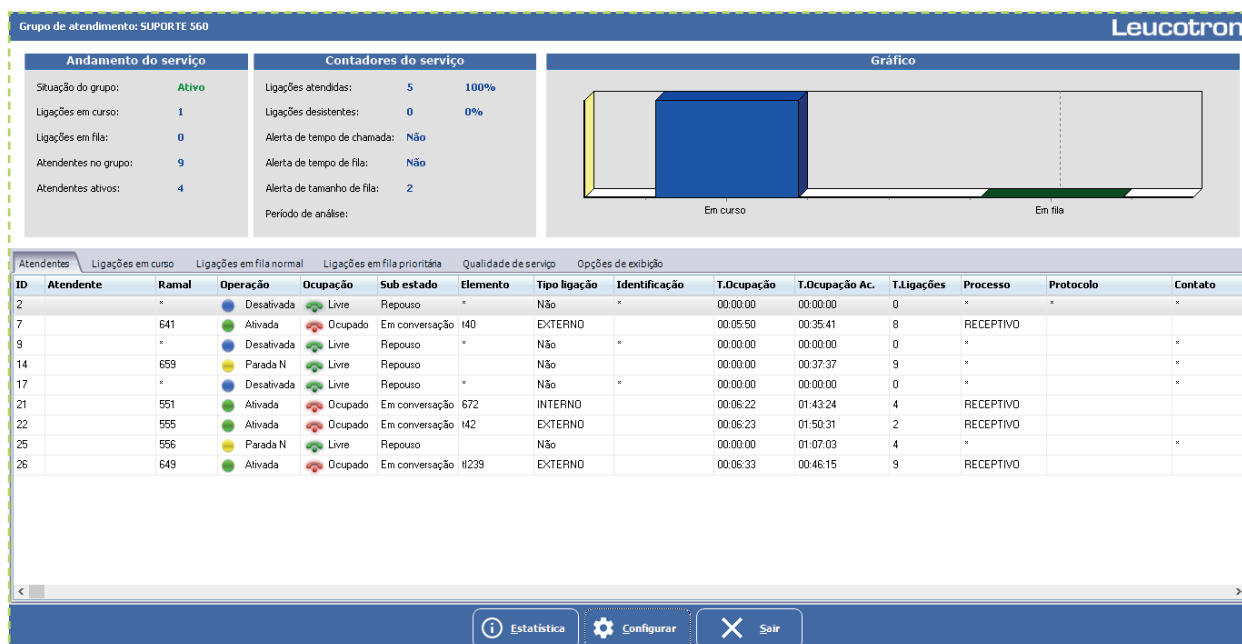
- Sistema Operacional:  
Windows Server 2008 / 2018 R2,  
Windows 7 / 8.1 / 10 ou superior  
Plataforma de 64 bits
- Processador:  
Quad Core ou superior
- Memória RAM: 8 GB ou superior
- Disco Rígido:  
10 GB livres para instalação
- Resolução Mínima de Tela:  
1024x768 px
- Java 7 obrigatório

## Requisitos de hardware Supervisor

- Sistema Operacional:  
Windows 7, 8.1 e 10
- Processador:  
Core i3 ou superior
- Memória RAM: 4 GB
- Java 7 obrigatório



## Visualização do grupo





## Visualização do Atendente

 Detalhes do atendente

X

Detalhes do atendente

Leucotron

**INFORMAÇÕES DE ATENDENTE**

Identificação de usuário:

Nome do atendente:

Observações:

Parada produtiva:

Motivo de parada:

**STATUS DE ATENDENTE**

|                             |                      |                     |              |
|-----------------------------|----------------------|---------------------|--------------|
| Status de operação:         | Desativada           | Ramal hospedeiro:   | Não há ramal |
| Estado de ocupação:         | Livre                | Sub-estado:         | Repouso      |
| Identificação de "A" atual: | Não há identificação | Número de ligações: | 0            |
| Grupo de atendimento atual: | Não há grupo         | Em ligação:         | Não          |

**DADOS ESTATÍSTICOS DE ATENDENTE**

Data de referência:

14/03/2016 00:00:19

Tempos acumulados:

|                            |          |                            |          |
|----------------------------|----------|----------------------------|----------|
| Tempo de logon:            | 00:00:00 | Tempo de logon:            | 00:00:00 |
| Tempo de ocupação:         | 00:00:00 | Tempo de ocupação:         | 00:00:00 |
| Tempo de parada:           | 00:00:00 | Tempo de parada:           | 00:00:00 |
| Tempo de parada produtiva: | 00:00:00 | Tempo de parada produtiva: | 00:00:00 |

 **Alterar**

 **Sair**

## Envio de mensagem do supervisor para o atendente

The diagram illustrates the process of sending a message from a supervisor to an attendant. It starts with a dialog box titled 'Enviar mensagem' (Send message) with the Leucotron logo. The text input field contains 'Oferecer um desconto especial para este cliente' (Offer a special discount for this customer). Below the input field are two buttons: 'Enviar' (Send) with a checkmark icon and 'Cancelar' (Cancel) with an 'X' icon. A dashed line connects this dialog to the next one, 'Comunicado do Supervisor' (Supervisor Message), which also contains the same text and an 'Ok' button.

Enviar mensagem

Leucotron

Oferecer um desconto especial para este cliente

✓ Enviar X Cancelar

Comunicado do Supervisor

Leucotron

Oferecer um desconto especial para este cliente

Ok

## Chat

The screenshot shows the Leucotron Chat application window. The title bar says 'Chat'. The main header is 'Chat' on the left and 'Leucotron' on the right. On the left side, there is a list of contacts under the heading 'Contato' (Contact). The list includes: ANA FLAVIA, BRUNO, EDUARDO, HENRIQUE, JEAN, LIDIANE, LUCIANO, PAULO, REGIANE, R SANTOS, RODRIGO, and VALQUIRIA. The main area of the chat is empty. At the bottom, there is a text input field and a blue button labeled 'Enviar' (Send).

Chat

Chat Leucotron

Contato

- ANA FLAVIA
- BRUNO
- EDUARDO
- HENRIQUE
- JEAN
- LIDIANE
- LUCIANO
- PAULO
- REGIANE
- R SANTOS
- RODRIGO
- VALQUIRIA

Enviar

## Definição de grupo prioritário para atendentes pertencentes a mais de um grupo

- Quando um atendente pertence a mais de um grupo de atendimento e está livre, o critério de encaminhamento de chamadas padrão é sempre do grupo que tiver mais ligações em fila. Mas quando a prioridade é marcada, este atendente receberá as chamadas do grupo marcado como prioritário até que não existam mais chamadas em fila para este grupo.

| ID | Atendente  | Ramal               | Operação   | T.Operação | Ocupação | Sub estado     | Elemento | Tipo Ligação | Identificação | T.Ocupação | T.Ocupação Ac. | T.Ligações | Motivo parada | Grupos                      |
|----|------------|---------------------|------------|------------|----------|----------------|----------|--------------|---------------|------------|----------------|------------|---------------|-----------------------------|
| 0  | RECEPÇÃO   | *                   | Desativada | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | SUPORTE SEM SENHA, RECEPÇÃO |
| 1  | EDUARDO    | 546                 | Ativada    | 03:10:35   | Ocupado  | Ocioso         | *        | Não          | *             | 00:00:01   | 00:47:33       | 7          |               | CORPORATIVO 678             |
| 2  | MOISES     | *                   | Desativada | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | SUPORTE 560, SUPORTE VIP    |
| 3  | LEANDRO    | 2 - MOISES          |            | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | LConnect, TESTES PVL        |
| 4  | PAULO      | Login               | F11        | 20:41:33   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:55:24       | 5          |               | LConnect                    |
| 5  | CINTIA     | Logoff              | F10        | 00:03:30   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | TESTE PRODUTOS              |
| 6  | THIAGO     | Início de parada    | F2         | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | LConnect                    |
| 7  | RODRIGO    | Fim de parada       | F3         | 03:00:25   | Ocupado  | Em conversação | 140      | EXTERNO      | *             | 00:11:15   | 00:35:41       | 8          |               | SUPORTE 560, SUPORTE VIP    |
| 8  | VALQUIRI   |                     |            | 03:56:02   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:43:07       | 3          |               | CORPORATIVO 678             |
| 9  | BEATRIZ    | Enviar mensagem     |            | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | SUPORTE 560, SUPORTE VIP    |
| 10 | GABRIEL    | Visualizar detalhes |            | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               |                             |
| 11 | ROBSON     | Grupos              |            |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 12 | BREINER    | Retornar ao gancho  |            |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 13 | REGIANE    | 547                 | Ativada    |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 14 | R SANTOS   | 659                 | Ativada    |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 15 | ANA FLAVIA | 505                 | Ativada    |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 16 | VINICIUS   | *                   | Desativada |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 17 | JULIO      | *                   | Desativada |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 18 | JAIANE     | *                   | Desativada |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 19 | HUGO       | *                   | Desativada |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 20 | CAMPANHA   | *                   | Desativada |            |          |                |          |              |               |            |                |            |               |                             |
| 21 | HENRIQUE   | 551                 | Ativada    | 02:14:41   | Ocupado  | Em conversação | 11238    | EXTERNO      | *             | 00:02:51   | 01:51:49       | 5          |               | SUPORTE 560, SUPORTE VIP    |
| 22 | LUCIANO    | 555                 | Parada N   | 00:01:18   | Ocupado  | Ocioso         | *        | Não          | *             | 00:01:47   | 02:00:32       | 3          | ACESSO REMOTO | SUPORTE 560, SUPORTE VIP    |
| 23 | AFONSO     | *                   | Desativada | 00:00:00   | Livre    | Repouso        | *        | Não          | *             | 00:00:00   | 00:00:00       | 0          |               | TESTES PVL                  |

## Parada de castigo automática por não atendimento

- Permite configurar o atendente para ser colocado em parada automática no caso de não atendimento de uma chamada.



Atendente

Configurações da Atendente

Leucotron

CONFIGURAÇÕES

Identificação da posição de atendimento: 5

Auto logon:

Ativado

Auto desligar:

Ativado

Usado para atendimento compulsório

Logon:

Logon composto por no máximo 20 caracteres

Senha:

XXXX

Senha composta por no máximo 4 números

Confirma senha:

XXXX

Parada produtiva:

5

Tempo em segundos maior que zero

Alerta de parada:

0

Tempo em SEGUNDOS, zero para desativar alerta

Nome do usuário:

Observações:

Colocar atendente em parada automática por não atender chamada recebida de grupo

Ok

Cancelar

## ALERTAS

- São notificações sonoras e visuais disponíveis para o supervisor Call Center, informando que uma chamada ultrapassou seu tempo limite ou seu tempo em fila e também o tamanho da fila. Os alertas são gerados para cada grupo e atendente.

Configurações do grupo de atendimento

Configurando o grupo de atendimento 0 **Leucotron**

Geral Comportamento Atendentes **Alertas** Ações

---

**ALERTA PARA CHAMADA**

Duração da chamada:   Tempo em SEGUNDOS, zero para desativar alerta

---

**ALERTA PARA FILA**

Duração da fila:   Tempo em SEGUNDOS, zero para desativar alerta

Tamanho da fila:

## Alertas na tela principal

Módulo Supervisor Call Center

Sistema Call Center **Leucotron**  
T E L E C O M

Panel de grupos Discador Sistema Ajuda Sair

**Grupos de atendimento**

SUPORTE 560 SAC 624

CORPORATIVO 678 LConnect

**SUPORTE VIP** SUPORTE SEM SENHA

RECEPÇÃO LTI LEUCOTRON

TESTES PVL TESTE PRODUTOS

**Cadastros**

Total de atendentes: 30  
Atendentes ativos: 11  
Atendentes parados: 2

**Panel de acompanhamento**

Ligações em curso: 5  
Ligações em fila: 2  
Ligações atendidas: 69  
Ligações desistentes: 6  
Período de análise:

Usuário: desativado

Módulo Supervisor Call Center

Sistema Call Center **Leucotron**  
T E L E C O M

Panel de grupos Discador Sistema Ajuda Sair

**Configurações do sistema**

**Usuários**

**Alertas**

14/03/2016 11:13:38  
**Alerta de grupo**  
Grupo SUPORTE VIP apresenta alerta de tamanho de fila

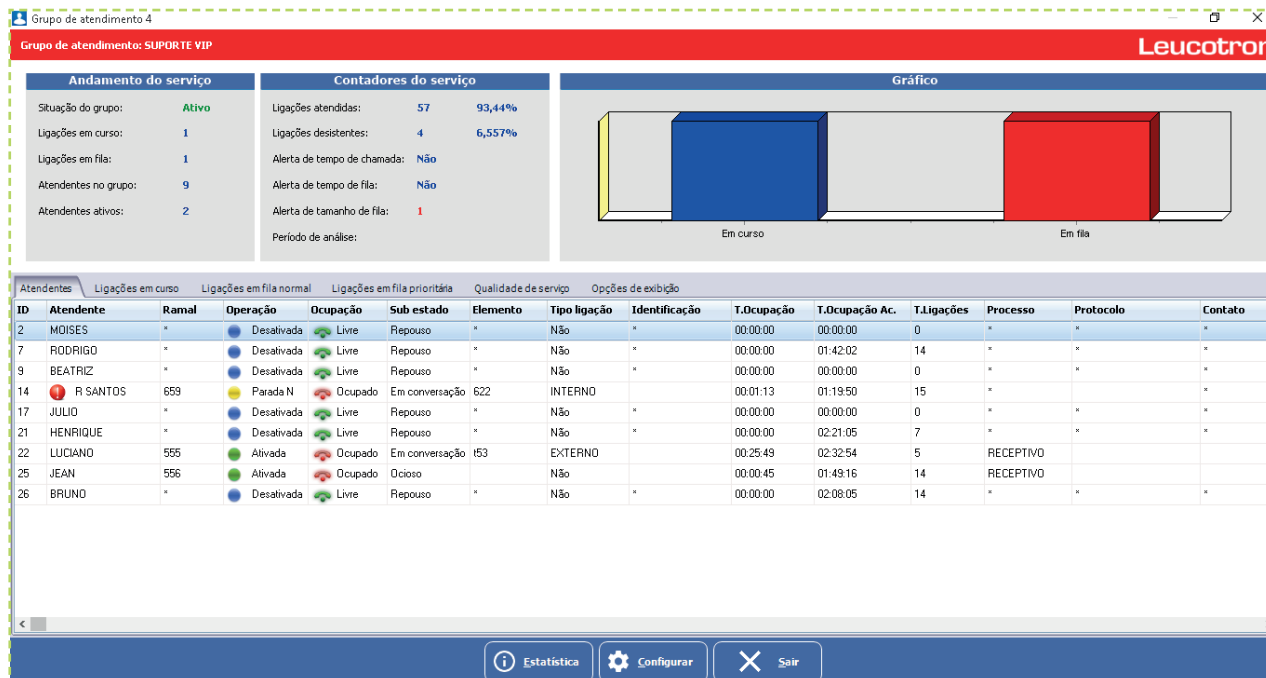
14/03/2016 11:10:47  
**Alerta de grupo**  
Grupo SUPORTE VIP apresenta alerta de tamanho de fila

14/03/2016 11:10:24  
**Alerta de grupo**  
Grupo SUPORTE VIP apresenta alerta de tamanho de fila

14/03/2016 11:10:20  
**Alerta de grupo**

Usuário: desativado

## Alertas na tela de supervisão



## ALERTAS VIA POP-UP

Alerta de número de chamadas em fila



Alerta de grupo

Grupo SUPORTE VIP apresenta alerta de tamanho de fila

Alerta de tempo de chamada em fila



Alerta de grupo

Grupo TESTE PRODUTOS apresenta alerta de tempo em fila

### Alerta de tempo de chamada em conversação

Monitor

Atendentes

**Alerta de atendente**

Atendente CINTIA apresenta alerta de tempo de chamada no grupo TESTE PRODUTOS

### Alerta de tempo de parada de acordo com o tipo da parada

Monitor

Atendentes

**Alerta de atendente**

Atendente CINTIA apresenta alerta de tempo de parada

## FUNÇÕES ESPECIAIS

### Contatos VIP

- Permite o cadastro de 50 contatos compostos de nomes e números que serão direcionados a fila prioritária do grupo para o qual o usuário ligou.

Contato VIP

Leucotron

**\* : Campos de preenchimento obrigatório**

Nome \*

Telefone (Ex: 03534719500) \*

✓ OK

✗ Cancelar

## Transbordo para outros grupos ou números, caso todas os atendentes ocupados

- Transbordo consecutivo de até 2 saltos de ligações entre os grupos de atendimento.
- Transbordo para intenções do plano de numeração do ISION IP.

**Configurações do grupo de atendimento**

Configurando o grupo de atendimento 0

**Leucotron**

Geral Comportamento Atendentes Alertas Ações

**DISCAGEM DE TRANSBORDO**

☐ Ativar transbordo de chamadas

Indique qual o receptor do transbordo: Código do plano de numeração

Código do plano de numeração: Código do plano de numeração

**RETORNO DE CHAMADAS DESISTENTES**

☐ Inserir chamadas desistentes em campan

Escolha a campanha:

**REDIRECIONAR LIGAÇÃO RECEBIDA PARA ÚLTIMA ATENDENTE QUE DISCOU PARA O NÚMERO**

Tempo máximo de retorno: 1 Hora

Ok Cancelar

## Software operação (Atendente) - Opcional

Login / Logoff facilitados

- Permite fazer o login e logoff de forma simples.
- Permite login contendo até 20 caracteres.
- Logoff de ramal ao sair do software de Atendente.

Versão 4.2.1.308

**Leucotron**  
TELECOM

**Call Center atendente**

Usuário:

Senha:

Login Cancelar

**Logon de atendente** **Leucotron**

Escolha o ramal desejado:

OK Cancelar

## Entrada/saída de parada facilitadas

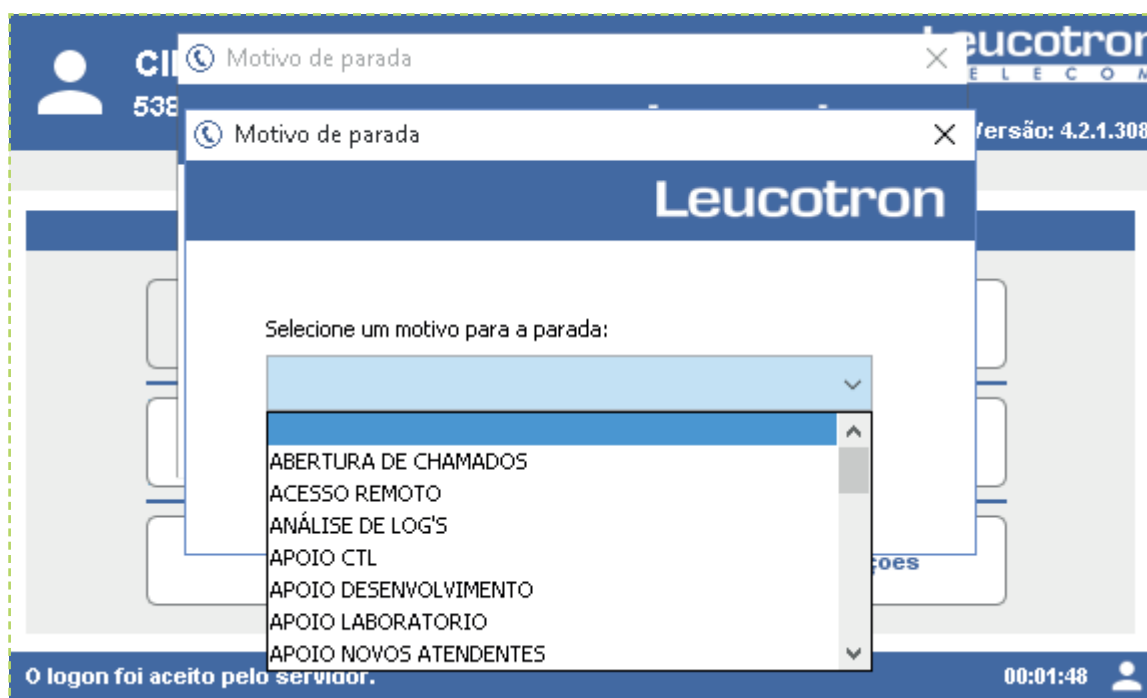
- Permite escolher o motivo da parada.  
Os motivos de parada são cadastrados pelo supervisor, conforme abaixo, e ficam disponíveis para seleção no software de operação (atendente).



| Motivo de parada            | Tempo mínimo para alerta de parada em segundos |
|-----------------------------|------------------------------------------------|
| ABERTURA DE CHAMADOS        | 300                                            |
| ACESSO REMOTO               | 1800                                           |
| ANÁLISE DE LOG'S            | 0                                              |
| APOIO CTL                   | 0                                              |
| APOIO DESENVOLVIMENTO       | 0                                              |
| APOIO LABORATORIO           | 0                                              |
| APOIO NOVOS ATENDENTES      | 0                                              |
| APOIO PRODUTOS              | 0                                              |
| APOIO PVL CORPORATIVO       | 0                                              |
| APOIO VENDAS                | 0                                              |
| ATENDIMENTO SOS             | 1800                                           |
| BANHEIRO                    | 360                                            |
| CAFÉ                        | 300                                            |
| CONFRATERNIZAÇÃO            | 0                                              |
| CONTATO COM CLIENTE         | 0                                              |
| CREAÇÃO BT                  | 1800                                           |
| HOMOLOGAÇÃO DE EQUIPAMENTOS | 0                                              |
| INDICADORES                 | 7200                                           |
| LANCHE                      | 300                                            |
| LAUDO TÉCNICO               | 0                                              |
| PROGRAMAÇÃO DE VIAGEM       | 0                                              |
| REUNIÃO                     | 0                                              |



## Tela do atendente com as opções dos motivos da parada



## Reagendamento de chamadas do discador

- Clicando no botão "Agendar ligação", o atendente pode agendar o horário para uma nova ligação para o mesmo contato. É possível marcar se o atendente deseja que a ligação retorne para ele ou para outro atendente qualquer.

The dialog box 'Agendar chamadas para campanha' contains the following fields and options:

- Agendar chamadas para campanha:** A dropdown menu with 'BIA' selected.
- Para quem ?** Two radio buttons: ☒ 'Mesmo atendente' and ☐ 'Qualquer atendente'.
- Quando ?** Two radio buttons: ☐ 'Retorno imediato' and ☒ 'Agendar'.
- Agendar:** Two dropdown menus for 'Horas' (set to 24) and 'Dias' (set to 0).
- Buttons:** 'OK' and 'Cancelar'.



## Cadastro de novo número para retorno do discador

- Para acessar a tela de telefones deverá alterar o cadastro do contato já existente.



**Telefones** **Leucotron**

Principal ☒ DDD1:  Telefone1:

☐ DDD2:  Telefone2:

☐ DDD3:  Telefone3:

☐ DDD4:  Telefone4:

☐ DDD5:  Telefone5:

☐ DDD6:  Telefone6:

☐ DDD7:  Telefone7:

☐ DDD8:  Telefone8:

☐ DDD9:  Telefone9:

☐ DDD10:  Telefone10:

## Classificação do resultado da chamada do discador

- Permite selecionar o tipo de atendimento/motivo da chamada, com base nos cadastros realizados previamente pelo supervisor.

**Classificar chamada**

Informações

Protocolo:

Contato:

Telefone:

Classificação

Selecione a classificação de sua chamada:

## Tela de cadastro de classificação pelo supervisor

| Grupo   | Status     | Classificação       | Tipo de retorno |
|---------|------------|---------------------|-----------------|
| GRUPO 1 | DESATIVADO | VENDA REALIZADA     | Nenhum          |
| GRUPO 1 | DESATIVADO | VENDA NÃO REALIZADA | Nenhum          |
| GRUPO 1 | DESATIVADO | CHAMADA CAIU        | Nenhum          |
| GRUPO 3 | ATIVADO    | OUTRAS INFORMAÇÕES  | Nenhum          |
| GRUPO 5 | ATIVADO    | VENDA REALIZADA     | Nenhum          |
| GRUPO 2 | DESATIVADO | VENDA REALIZADA     | Nenhum          |
| GRUPO 2 | DESATIVADO | CHAMADA CAIU        | Nenhum          |
| GRUPO 2 | DESATIVADO | OUTRAS INFORMAÇÕES  | Nenhum          |
| GRUPO 4 | DESATIVADO | VENDA REALIZADA     | Nenhum          |
| GRUPO 5 | ATIVADO    | VENDA REALIZADA     | Nenhum          |
| GRUPO 3 | ATIVADO    | CHAMADA CAIU        | Nenhum          |

## APLICAÇÕES / BENEFÍCIOS

### Nome do grupo que distribuiu a chamada

- Permite visualizar por qual grupo a chamada entrou no Call Center.

### Comando de gancho

- Usado para retornar o telefone ao gancho, com uma chamada em curso ou quando simplesmente estiver fora do gancho, clique na imagem do telefone em vermelho e o mesmo retornará ao gancho.

### Identificação de chamadas e tempo de conversação

- Permite visualizar o número do telefone do usuário que ligou, desde que seja fornecido pela operadora, e o tempo de conversação.
- Pode ser copiada para a área de transferência, permitindo ser colada em outro software com um simples clique.

### Número do protocolo de atendimento

- Permite visualizar o número do protocolo da chamada gerado pela plataforma de comunicação ISION IP.
- Pode ser copiada para a área de transferência, permitindo ser colada em outro software com um simples clique.

Visualização de quantidade de chamadas em curso no grupo atual

Visualização de quantidade de chamadas em fila no grupo atual

The screenshot displays the 'Atendente Call Center' interface. At the top, there's a header with a user profile icon, the name 'NOME', and the number '538'. The Leucotron logo and version 'Versão: 4.2.1.308' are on the right. Below the header, there are two tabs: 'Dados da chamada' and 'Ações'. The 'Dados da chamada' tab is active, showing a call status of 'Ocupado Sendo chamado' with a red phone icon. To the right, under the 'Visor' tab, there's a section for adding contact information. It includes a phone number '35900000000', a protocol 'Protocolo: 0000000000000000', and a duration 'Duração: 00:00:08'. A large blue arrow points to a field labeled 'TELEFONE DO CONTATO'. A status bar at the bottom indicates 'O login foi aceito pelo servidor.' and the time '00:10:26'.

Redirecionar ligação recebida para última atendente que discou para o número

Tempo máximo de retorno:  
de 1 hora até 3 dias.

Se um cliente retorna a chamada para o Call Center, ele é encaminhado para o último atendente que ligou para ele.

The screenshot shows the 'Configurações do grupo de atendimento' window. It has tabs for 'Geral', 'Comportamento', 'Atendentes', 'Alertas', and 'Ações'. The 'Comportamento' tab is selected. Under 'DISCAGEM DE TRANSBORDO', there's a checkbox for 'Ativar transbordo de chamadas' and a dropdown for 'Indique qual o receptor do transbordo:'. Under 'RETORNO DE CHAMADAS DESISTENTES', there's a checkbox for 'Inserir chamadas desistentes em campanhas ativas' and a dropdown for 'Escolha a campanha:'. The 'REDIRECIONAR LIGAÇÃO RECEBIDA PARA ÚLTIMA ATENDENTE QUE DISCOU PARA O NÚMERO' section is highlighted, showing a dropdown for 'Tempo máximo de retorno:' with options from '1 Hora' to '3 dias'. A 'Cancelar' button is at the bottom right.

## Registro de Atendimento

**Registro de atendimento** **Leucotron**

**Registro** Histórico

Protocolo:

Campanha :

Nome/Empresa:

Contato responsável:

Código do contato:  CPF/CNPJ:

DDD  Telefone:

Tipo da chamada:

Descrição:

Agendar ligação

OK Editar Cancelar

## DISCADOR

### Discagem automática na disponibilidade de atendente livre (power dialer)

- Havendo um atendente livre e ativo no Call Center, o discador dispara uma chamada ao atendente e sequencialmente a um número cadastrado no mailing da campanha criada.
- Para completar a chamada corretamente o PABX deverá ter linhas telefônicas disponíveis.

The screenshot displays the 'Módulo Supervisor Call Center' interface. The top navigation bar includes 'Painel de grupos', 'Discador' (selected), 'Sistema', 'Ajuda', and 'Sair'. The 'Discador' section is divided into two main panels:

- Configurações do discador:** Contains two buttons, 'Mailing' and 'Campanhas'.
- Informações do discador:** Shows 'Progresso das campanhas:' with a progress bar at 0%. Below it, the status reads: 'Status do discador: Licença encontrada. Aguardando campanha...'.

Below these panels is a section titled 'Informações das campanhas' which lists the following statistics:

- Campanhas ativas: 0
- Mailing total: 0
- Atendidos: 0
- Ocupados: 0
- Não atendidos: 0

The bottom of the interface shows a footer with the user status: 'Usuário: desativado'.

### Múltiplas campanhas simultâneas

- Até 10 campanhas ativas simultaneamente.

The screenshot shows the 'Listagem de campanhas' interface. At the top, there are buttons for 'Novo', 'Alterar', 'Excluir', 'Sair', and 'Importar'. A search bar is located on the right. Below the buttons, there are filters for 'Campanha:' (Ativar, Desativar), 'Contatos vinculados', and 'Tipos de atendimento'.

| <input type="checkbox"/> | Nome da campanha | Status     | Grupo      |
|--------------------------|------------------|------------|------------|
| <input type="checkbox"/> | MOISES           | Desativado | TESTES PVL |
| <input type="checkbox"/> | TESTE            | Desativado | TESTES PVL |
| <input type="checkbox"/> | TESTE BIA        | Desativado | TESTES PVL |

Cadastro de campanha

Nova campanha

Leucotron

\*

: Campos de preenchimento obrigatório

Nome

PESQUISA DE USABILIDADE

Data criação:

Hora início:

00:00

Hora fim:

23:59

☐ Acompanhar campanha

Grupo:

CORPORATIVO 678

OK

Cancelar

## Importação de mailing via arquivo CSV

- Permite importar contatos cadastrados em arquivos CSV.

Importação de mailing

Leucotron

Selecione o tipo de importação

☒ A partir de arquivo CSV

☐ De contatos que desistiram de chamadas

☐ De campanha existente para outra campanha

Importação de mailing

Leucotron

Selecione o separador

Ponto e vírgula (;)

Escolha o arquivo CSV

Arquivo:

Abzir

Importação de mailing

Leucotron

Mapeamento de colunas

|                          | Coluna CSV | Exemplo | Campo correspondente |
|--------------------------|------------|---------|----------------------|
| <input type="checkbox"/> | nome       | contato |                      |

# RELATÓRIOS - Discador (Modo Ativo)

## Relatório de Acompanhamento de Atendimento

Sistema Call Center

30.06.2016 11:17

### Relatório de acompanhamento de atendimento

| Campanha: | Telefone | Contato       | Data                | OBS                     | Protocolo | Status      |
|-----------|----------|---------------|---------------------|-------------------------|-----------|-------------|
| CAMPANHA  |          | TELEBEL       | 19.11.2015 15:22:13 |                         | 935023    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:14 | Teste Produtos          | 542001    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:18 | Teste                   | 542001    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | DANIEL        | 02.05.2016 15:00:06 |                         | 189776    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 28.07.2015 13:26:19 | retornar as 14:00 horas | 078696    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 21.10.2015 14:39:18 |                         | 427070    | PESQUISA    |
| CAMPANHA  |          | TELEBEL       | 19.11.2015 15:22:13 |                         | 935023    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:14 | Teste Produtos          | 542001    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:18 | Teste                   | 542001    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | DANIEL        | 02.05.2016 15:00:06 |                         | 189776    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 28.07.2015 13:26:19 | retornar as 14:00 horas | 078696    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 21.10.2015 14:39:18 |                         | 427070    | PESQUISA    |
| CAMPANHA  |          | TELEBEL       | 19.11.2015 15:22:13 |                         | 935023    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:14 | Teste Produtos          | 542001    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:18 | Teste                   | 542001    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | DANIEL        | 02.05.2016 15:00:06 |                         | 189776    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 28.07.2015 13:26:19 | retornar as 14:00 horas | 078696    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 21.10.2015 14:39:18 |                         | 427070    | PESQUISA    |
| CAMPANHA  |          | TELEBEL       | 19.11.2015 15:22:13 |                         | 935023    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:14 | Teste Produtos          | 542001    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:18 | Teste                   | 542001    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | DANIEL        | 02.05.2016 15:00:06 |                         | 189776    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 28.07.2015 13:26:19 | retornar as 14:00 horas | 078696    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 21.10.2015 14:39:18 |                         | 427070    | PESQUISA    |
| CAMPANHA  |          | TELEBEL       | 19.11.2015 15:22:13 |                         | 935023    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:14 | Teste Produtos          | 542001    | CORPORATIVO |
| CAMPANHA  |          | LEUCOTRON     | 15.02.2016 16:23:18 | Teste                   | 542001    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | DANIEL        | 02.05.2016 15:00:06 |                         | 189776    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 28.07.2015 13:26:19 | retornar as 14:00 horas | 078696    | TESTE       |
| CAMPANHA  |          | MARIA BEATRIZ | 21.10.2015 14:39:18 |                         | 427070    | PESQUISA    |



## Relatório de Campanha

Sistema Call Center

30.06.2016 11:16

### Relatório de campanhas

| Campanha | Telefone | Contato    | Status      | Data                | Grupo          | Atendente | Ramal | Protocolo |
|----------|----------|------------|-------------|---------------------|----------------|-----------|-------|-----------|
| BRUNO    |          | BRUNO CEL  | Atendeu     | 16.06.2016 14:02:23 | TESTE PRODUTOS | BRUNO     |       | 07442     |
| MOISES   |          | MOISES 1   | Não atendeu | 27.06.2016 09:51:36 | TESTES PVL     | MOISES    |       |           |
| MOISES   |          | MOISES 2   | Ocupado     | 27.06.2016 09:54:17 | TESTES PVL     | MOISES    |       |           |
| MOISES   |          | MOISES 3   | Ocupado     | 27.06.2016 09:53:55 | TESTES PVL     | MOISES    |       |           |
| MOISES   |          | MOISES 4   | Atendeu     | 28.06.2016 09:24:23 | TESTES PVL     | EDUARDO   |       | 09460     |
| MOISES   |          | MOISES 5   | Ocupado     | 27.06.2016 09:55:40 | TESTES PVL     | MOISES    |       |           |
| MOISES   |          | MOISES 6   | Ocupado     | 27.06.2016 09:54:41 | TESTES PVL     | MOISES    |       |           |
| MOISES   |          | MOISES CEL | Atendeu     | 27.06.2016 09:53:23 | TESTES PVL     | MOISES    |       | 00993     |

## Relatório de Status

Sistema Call Center

30.06.2016 11:17

### Relatório de status - Totalizador

BRUNO

| Status  | Total |
|---------|-------|
| Atendeu | 1     |

MOISES

| Status  | Total |
|---------|-------|
| Atendeu | 1     |

TESTE BIA

| Status  | Total |
|---------|-------|
| Atendeu | 1     |

MOISES

| Status      | Total |
|-------------|-------|
| Atendeu     | 1     |
| Ocupado     | 4     |
| Não atendeu | 1     |

# RELATÓRIOS – Módulo Básico (Modo Receptivo)

Os relatórios do Call Center apoiam o supervisor no projeto e dimensionamento dos parâmetros de atendimento, permitindo identificar e agir sobre “gargalos” no Call Center. Respostas a perguntas como “Qual é o tempo de espera até o atendimento?” ou “Precisamos contratar mais um atendente?” são respondidas pelos diferentes tipos de relatórios disponíveis no Call Center.

## Relatórios Completos

- Extensões permitidas: PDF, ODT, DOCX, HTML, RTF, XLS, CSV e XML.
- Modalidade “Registros”: relatórios de listagem que contêm informações detalhadas sobre cada registro do sistema.
- Modalidade “Analíticos”: relatórios e gráficos que contêm informações como médias, maiores tempos e menores tempos de chamadas. Fornecem informações de análise.
- Modalidade “Campanhas”: relatórios de registros em campanhas (discador).
- Modalidade “Avançados”: relatórios estatísticos que contêm informações avançadas do sistema, como por exemplo relatórios de nível de serviço.

Existem filtros em cada tipo particular de relatório.

Os filtros são divididos em duas categorias:

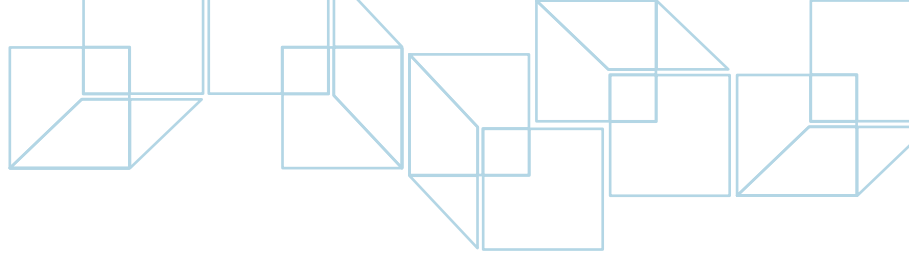
- Filtros por período: Temporais. É possível filtrar por dia, mês, ano, hora e tempo de duração.
- Filtros avançados: Filtros específicos de cada tipo de relatório. É possível filtrar por Grupo de Atendimento específico, por Posição de Atendimento específica, por tipo de chamada, entre outros.

A interface do Leucotron para configurar filtros de relatórios. No topo, há uma barra azul com o título 'Relatórios - Sistema Call Center' e o logo 'Leucotron'. Abaixo, há uma barra de navegação com 'Filtrar por período' e 'Filtros avançados'. O formulário principal contém:

- Tipo de relatório:** Um menu suspenso com 'Chamadas atendidas' selecionado. O menu está aberto, mostrando opções como 'Chamadas de retorno ao sistema por falta de atendimento', 'Chamadas capturadas', 'Chamadas em espera', 'Chamadas desistentes', 'Colisão de chamadas ativas', 'Atendentes - Tempo de login' e 'Tempo de toque'.
- Por período:** Três opções de seleção:
  - ☒ Por período específico: Campos para 'De:' (15/02/2016) e 'Até:' (15/02/2016).
  - ☒ Por hora: Campos para 'De:' (08:00:00) e 'Até:' (18:30:00).
  - ☐ Por tempo de duração: Campo para '18:30:00' e opções de rádio para 'Acima do especificado' (selecionada) e 'Abaixo do especificado'.
- Processo:** Um menu suspenso com 'Receptivo' selecionado.

Na base, há dois botões: 'Gerar relatório' (com ícone de documento) e 'Sair' (com ícone de X).

A interface do Leucotron para configurar filtros de relatórios, semelhante à anterior, mas com o menu de 'Processo' aberto. O menu mostra as opções 'Todos', 'Ativo' e 'Receptivo', com 'Receptivo' selecionado. Os outros campos de filtro permanecem os mesmos.



Relatórios - Sistema Call Center

**Leucotron**

Filtrar por período | Filtros avançados

Colunas relatório

☒ Geral

☐ Por Número de A

☐ Por Grupo de atendimento específico

☐ Por múltiplos Grupos de atendimento

☐ Por Grupo e por Atendente

Agrupar por

\* Para selecionar vários itens no filtro de múltiplos grupos de atendimento ou PAs, segure a tecla "ctrl" ou "shift" e clique sobre os valores

Gerar relatório | Sair

Relatórios - Sistema Call Center

**Leucotron**

Filtrar por período | Filtros avançados

Colunas relatório

☒ Geral

☐ Por Número de A

☐ Por Grupo de atendimento específico

☐ Por múltiplos Grupos de atendimento

☐ Por Grupo e por Atendente

Agrupar por

\* Para selecionar vários itens no filtro de múltiplos grupos de atendimento ou PAs, segure a tecla "ctrl" ou "shift" e clique sobre os valores

Gerar relatório | Sair

## Chamadas Atendidas

- Sem agrupamento.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:01

Chamadas atendidas - 01.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Receptivo

| Hora                | Grupo           | Atendente  | Ramal | Identificação | Duração  | Protocolo | Processo  |
|---------------------|-----------------|------------|-------|---------------|----------|-----------|-----------|
| 01.03.2016 08:04:26 | CORPORATIVO 678 | ANA FLAVIA |       |               | 00:02:04 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:13:06 | CORPORATIVO 678 | ANA FLAVIA |       |               | 00:04:50 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:14:38 | SUPORTE 560     | JEAN       |       |               | 00:07:43 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:26:41 | CORPORATIVO 678 | EDUARDO    |       |               | 00:14:02 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:28:31 | LConnect        | PAULO      |       |               | 00:03:12 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:31:08 | SUPORTE VIP     | JEAN       |       |               | 00:12:18 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:35:28 | SAC 624         | JAINE      |       |               | 00:01:37 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:46:25 | SUPORTE VIP     | LUCIANO    |       |               | 00:01:37 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:47:58 | SUPORTE 560     | JEAN       |       |               | 00:13:00 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 08:59:29 | CORPORATIVO 678 | ANA FLAVIA |       |               | 00:08:12 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 09:01:55 | CORPORATIVO 678 | ANA FLAVIA |       |               | 00:08:48 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 09:03:47 | SUPORTE VIP     | LUCIANO    |       |               | 00:07:46 |           | RECEPTIVO |
| 01.03.2016 09:06:41 | CORPORATIVO 678 | ANA FLAVIA |       |               | 00:01:01 |           | RECEPTIVO |

- Agrupado por Atendente.

| Sistema Call Center                                                           |                 |                     |       | 17.03.2016 09:02 |          |           |           |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------|-------|------------------|----------|-----------|-----------|
| Chamadas atendidas - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 -<br>Receptivo |                 |                     |       |                  |          |           |           |
| Atendente                                                                     | Grupo           | Hora                | Ramal | Identificação    | Duração  | Protocolo | Processo  |
| ANA FLAVIA                                                                    |                 |                     |       |                  |          |           |           |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 10:31:04 |       |                  | 00:02:02 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 09:01:45 |       |                  | 00:04:03 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 11:18:58 |       |                  | 00:09:05 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 08:28:49 |       |                  | 00:00:06 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 10:34:00 |       |                  | 00:00:30 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 10:11:22 |       |                  | 00:01:45 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 16:21:39 |       |                  | 00:03:10 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 17:40:47 |       |                  | 00:07:13 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 16:00:35 |       |                  | 00:02:39 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | CORPORATIVO 678 | 16.03.2016 16:28:49 |       |                  | 00:04:27 |           | RECEPTIVO |
| BRUNO                                                                         |                 |                     |       |                  |          |           |           |
|                                                                               | SUORTE 560      | 16.03.2016 10:48:52 |       |                  | 00:04:17 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | SUORTE 560      | 16.03.2016 11:15:55 |       |                  | 00:20:39 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | SUORTE 560      | 16.03.2016 08:29:04 |       |                  | 00:03:08 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | SUORTE 560      | 16.03.2016 09:42:30 |       |                  | 00:02:25 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | SUORTE 560      | 16.03.2016 11:59:07 |       |                  | 00:09:50 |           | RECEPTIVO |
|                                                                               | SUORTE 560      | 16.03.2016 10:21:25 |       |                  | 00:14:46 |           | RECEPTIVO |

- Agrupado por Nome do Grupo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:03

Chamadas atendidas - 17.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Receptivo

| Grupo           | Hora                | Atendente | Ramal | Identificação | Duração  | Protocolo | Processo  |
|-----------------|---------------------|-----------|-------|---------------|----------|-----------|-----------|
| CORPORATIVO 678 |                     |           |       |               |          |           |           |
|                 | 17.03.2016 08:38:58 | VALQUIRIA |       |               | 00:03:00 |           | RECEPTIVO |
|                 | 17.03.2016 08:43:54 | REGIANE   |       |               | 00:04:16 |           | RECEPTIVO |
| LConnect        |                     |           |       |               |          |           |           |
|                 | 17.03.2016 09:01:27 | PAULO     |       |               | 00:07:15 |           | RECEPTIVO |
| SAC 624         |                     |           |       |               |          |           |           |
|                 | 17.03.2016 08:31:09 | LIDIANE   |       |               | 00:01:33 |           | RECEPTIVO |
|                 | 17.03.2016 08:25:27 | LIDIANE   |       |               | 00:00:42 |           | RECEPTIVO |
| SUORTE 560      |                     |           |       |               |          |           |           |
|                 | 17.03.2016 08:27:14 | LUCIANO   |       |               | 00:03:13 |           | RECEPTIVO |
|                 | 17.03.2016 08:28:09 | RODRIGO   |       |               | 00:07:47 |           | RECEPTIVO |
|                 | 17.03.2016 08:45:00 | JEAN      |       |               | 00:05:41 |           | RECEPTIVO |
| SUORTE VIP      |                     |           |       |               |          |           |           |
|                 | 17.03.2016 08:41:43 | RODRIGO   |       |               | 00:00:14 |           | RECEPTIVO |
|                 | 17.03.2016 08:06:59 | RODRIGO   |       |               | 00:01:26 |           | RECEPTIVO |
|                 | 17.03.2016 09:02:16 | LUCIANO   |       |               | 00:04:01 |           | RECEPTIVO |

## Chamadas Capturadas

- Agrupado por Nome do Grupo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:04

Chamadas capturadas - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Receptivo

| Grupo           | Hora                | Atendente  | Ramal | Identificação | Duração  | Protocolo |
|-----------------|---------------------|------------|-------|---------------|----------|-----------|
| CORPORATIVO 678 |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 16.03.2016 10:51:14 | ANA FLAVIA |       |               | 00:00:05 |           |
|                 | 16.03.2016 10:53:05 | REGIANE    |       |               | 00:00:07 |           |
|                 | 16.03.2016 17:35:22 | EDUARDO    |       |               | 00:00:17 |           |
|                 | 16.03.2016 15:57:56 | EDUARDO    |       |               | 00:00:20 |           |
|                 | 16.03.2016 10:34:28 | EDUARDO    |       |               | 00:00:15 |           |
| LConnect        |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 16.03.2016 10:23:42 | GABRIELA   |       |               | 00:00:35 |           |
|                 | 16.03.2016 10:31:03 | GABRIELA   |       |               | 00:00:18 |           |
|                 | 16.03.2016 08:56:24 | GABRIELA   |       |               | 00:00:21 |           |
|                 | 16.03.2016 15:12:59 | GABRIELA   |       |               | 00:00:03 |           |
|                 | 16.03.2016 14:36:19 | GABRIELA   |       |               | 00:00:58 |           |
|                 | 16.03.2016 11:45:34 | GABRIELA   |       |               | 00:00:13 |           |
|                 | 16.03.2016 11:50:14 | GABRIELA   |       |               | 00:00:12 |           |
|                 | 16.03.2016 10:15:59 | GABRIELA   |       |               | 00:01:35 |           |
| SUPORTE VIP     |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 16.03.2016 12:03:04 | RODRIGO    |       |               | 00:07:41 |           |



## Chamadas em Espera

- Este Relatório visa pesquisar todas as chamadas que antes do atendimento passaram pela Fila de Espera do Sistema Call Center.
- Agrupado por Nome do Grupo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:05

Chamadas em espera - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00

| Grupo           | Hora                | Atendente  | Ramal | Identificação | T. de espera | Protocolo |
|-----------------|---------------------|------------|-------|---------------|--------------|-----------|
| CORPORATIVO 678 |                     |            |       |               |              |           |
|                 | 16.03.2016 10:29:43 | EDUARDO    |       |               | 00:05:13     |           |
|                 | 16.03.2016 08:57:33 | ANA FLAVIA |       |               | 00:00:30     |           |
|                 | 16.03.2016 13:36:09 | REGIANE    |       |               | 00:00:47     |           |
| LConnect        |                     |            |       |               |              |           |
|                 | 16.03.2016 10:23:07 | GABRIELA   |       |               | 00:02:56     |           |
|                 | 16.03.2016 10:29:34 | GABRIELA   |       |               | 00:00:43     |           |
|                 | 16.03.2016 11:17:46 | GABRIELA   |       |               | 00:02:28     |           |
|                 | 16.03.2016 11:15:27 | GABRIELA   |       |               | 00:00:21     |           |
|                 | 16.03.2016 11:01:37 | GABRIELA   |       |               | 00:00:30     |           |
|                 | 16.03.2016 14:39:27 | R SANTOS   |       |               | 00:00:04     |           |
|                 | 16.03.2016 10:53:37 | GABRIELA   |       |               | 00:00:43     |           |
|                 | 16.03.2016 13:00:12 | R SANTOS   |       |               | 00:02:58     |           |
|                 | 16.03.2016 11:04:06 | GABRIELA   |       |               | 00:01:27     |           |
|                 | 16.03.2016 13:41:18 | GABRIELA   |       |               | 00:07:07     |           |
|                 | 16.03.2016 14:36:10 | GABRIELA   |       |               | 00:00:38     |           |
|                 | 16.03.2016 14:00:47 | GABRIELA   |       |               | 00:00:07     |           |
|                 | 16.03.2016 13:42:57 | GABRIELA   |       |               | 00:06:03     |           |
|                 | 16.03.2016 10:14:01 | GABRIELA   |       |               | 00:00:24     |           |
|                 | 16.03.2016 10:26:57 | GABRIELA   |       |               | 00:00:15     |           |
|                 | 16.03.2016 10:31:09 | GABRIELA   |       |               | 00:00:06     |           |
| SAC 624         |                     |            |       |               |              |           |
|                 | 16.03.2016 17:33:01 | LIDIANE    |       |               | 00:02:20     |           |
|                 | 17.03.2016 08:24:42 | LIDIANE    |       |               | 00:00:30     |           |
|                 | 16.03.2016 08:53:22 | JAINE      |       |               | 00:01:36     |           |



## Chamadas Desistentes

- Quando o chamador desiste da chamada enquanto ela está tocando no ramal de um atendente, a coluna Atendente irá apresentar a identificação do respectivo atendente. Se o chamador desistir estando na fila do Call Center, a coluna Atendente irá apresentar um asterisco.

- Agrupado por Nome do Grupo.

| Sistema Call Center                                              |                     |           |       | 17.03.2016 09:05 |              |           |           |
|------------------------------------------------------------------|---------------------|-----------|-------|------------------|--------------|-----------|-----------|
| Chamadas desistentes - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 |                     |           |       |                  |              |           |           |
| Grupo                                                            | Hora                | Atendente | Ramal | Identificação    | T. de espera | Protocolo | Processo  |
| CORPORATIVO 678                                                  |                     |           |       |                  |              |           |           |
|                                                                  | 16.03.2016 15:19:16 | *         | *     |                  | 00:01:58     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 14:20:47 | *         | *     |                  | 00:00:05     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 14:21:06 | *         | *     |                  | 00:00:08     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 14:22:00 | *         | *     |                  | 00:00:09     |           | RECEPTIVO |
| LConnect                                                         |                     |           |       |                  |              |           |           |
|                                                                  | 16.03.2016 10:30:27 | GABRIELA  |       |                  | 00:00:52     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 11:06:34 | *         |       |                  | 00:00:08     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 14:12:11 | *         |       |                  | 00:01:18     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 14:18:16 | *         |       |                  | 00:00:23     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 12:24:08 | *         |       |                  | 00:00:06     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 10:21:27 | *         |       |                  | 00:00:04     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 10:31:15 | GABRIELA  |       |                  | 00:00:05     |           | RECEPTIVO |
| SAC 624                                                          |                     |           |       |                  |              |           |           |
|                                                                  | 16.03.2016 14:29:57 | *         |       |                  | 00:00:12     |           | RECEPTIVO |
| SUPORTE 560                                                      |                     |           |       |                  |              |           |           |
|                                                                  | 16.03.2016 11:36:08 | REGIANE   |       |                  | 00:02:12     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 11:30:57 | REGIANE   |       |                  | 00:00:27     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 14:23:51 | *         | *     |                  | 00:04:54     |           | RECEPTIVO |
|                                                                  | 16.03.2016 13:46:25 | *         | *     |                  | 00:00:54     |           | RECEPTIVO |

## Colisão de chamadas ativas

- Quando um atendente efetua uma discagem, a fim de ocupar um tronco, e ao mesmo tempo, uma chamada entrante tenta ocupar esse mesmo tronco.

- Agrupado por Nome do Grupo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:06

Colisão de chamadas ativas - 16.03.2012 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Ativo

| Grupo               | Hora                | Atendente | Ramal | Identificação | T. de espera | Protocolo | Processo |
|---------------------|---------------------|-----------|-------|---------------|--------------|-----------|----------|
| PESQUISA SATISFAÇÃO |                     |           |       |               |              |           |          |
|                     | 06.05.2013 11:37:17 | BEATRIZ   |       |               | 00:00:06     |           | ATIVO    |
|                     | 01.02.2013 07:36:58 | BEATRIZ   |       |               | 00:00:20     |           | ATIVO    |
|                     | 24.04.2013 08:06:15 | BEATRIZ   | -     |               | 00:00:12     |           | ATIVO    |
| SUPORTE 560         |                     |           |       |               |              |           |          |
|                     | 10.09.2013 10:54:08 | *         | *     |               | 00:00:02     |           | ATIVO    |
|                     | 10.09.2013 10:56:10 | *         | *     |               | 00:00:34     |           | ATIVO    |

## Tempo de Logon

- Relatório que permite identificar o tempo que as PAs estavam ativas no sistema.
- Agrupado por Nome de Atendente.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:07

Atendentes - Tempo de logon - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00

| Atendente  | Término             | Duração  | Hora                | Ramal |
|------------|---------------------|----------|---------------------|-------|
| ANA FLAVIA | 16.03.2016 17:40:42 | 02:03:23 | 16.03.2016 15:37:19 |       |
| BEATRIZ    | 16.03.2016 17:44:49 | 08:38:57 | 16.03.2016 09:05:52 |       |
| BRUNO      | 16.03.2016 12:59:32 | 04:48:07 | 16.03.2016 08:11:25 |       |
|            | 16.03.2016 15:46:53 | 01:02:03 | 16.03.2016 14:44:50 |       |
|            | 16.03.2016 18:44:47 | 02:57:40 | 16.03.2016 15:47:07 |       |
| EDUARDO    | 16.03.2016 13:00:31 | 04:19:19 | 16.03.2016 08:41:12 |       |

## Tempo de Toque

- Mostrará o tempo em que um atendente levou para atender uma chamada após ela começar a tocar em seu ramal, ou seja, o tempo decorrido do momento em que o telefone começou a tocar até o seu atendimento.
- Agrupado por Nome do Grupo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:08

Tempo de toque - 17.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Receptivo

| Grupo           | Hora                | Atendente  | Ramal | Identificação | Duração  | Protocolo |
|-----------------|---------------------|------------|-------|---------------|----------|-----------|
| CORPORATIVO 678 |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 17.03.2016 09:05:54 | ANA FLAVIA |       |               | 00:00:12 |           |
|                 | 17.03.2016 08:35:57 | ANA FLAVIA |       |               | 00:00:11 |           |
|                 | 17.03.2016 08:39:37 | VALQUIRIA  |       |               | 00:00:10 |           |
| LConnect        |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 17.03.2016 08:54:12 | PAULO      |       |               | 00:00:06 |           |
| SAC 624         |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 17.03.2016 08:29:35 | LIDIANE    |       |               | 00:00:02 |           |
|                 | 17.03.2016 08:24:44 | LIDIANE    |       |               | 00:00:02 |           |
| SUPORTE 560     |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 17.03.2016 08:24:01 | LUCIANO    |       |               | 00:00:12 |           |
|                 | 17.03.2016 08:20:21 | RODRIGO    |       |               | 00:00:06 |           |
|                 | 17.03.2016 08:39:19 | JEAN       |       |               | 00:00:09 |           |
| SUPORTE VIP     |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 17.03.2016 08:41:28 | RODRIGO    |       |               | 00:00:08 |           |
|                 | 17.03.2016 08:05:33 | RODRIGO    |       |               | 00:00:07 |           |
|                 | 17.03.2016 08:58:15 | LUCIANO    |       |               | 00:00:07 |           |
|                 | 17.03.2016 09:00:26 | JEAN       |       |               | 00:00:10 |           |



## Tempo Ocioso

- Tempo que o ramal ficou fora do gancho, mas sem estar em conversação. Este relatório tem como objetivo principal identificar atendentes que retiram o telefone do gancho para deliberadamente pararem de atender chamadas.

- Agrupado por Atendente.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:08

### Tempo ocioso - 17.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00

| Atendente  | Hora                | Ramal | T. Ocioso |
|------------|---------------------|-------|-----------|
| ANA FLAVIA |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:41:01 |       | 00:01:13  |
| JEAN       |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:45:00 |       | 00:00:07  |
| LIDIANE    |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:23:28 |       | 00:00:00  |
|            | 17.03.2016 08:25:27 |       | 00:00:01  |
| LUCIANO    |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:05:53 |       | 00:00:23  |
|            | 17.03.2016 08:27:15 |       | 00:03:35  |
|            | 17.03.2016 09:02:35 |       | 00:03:00  |
| PAULO      |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:26:21 |       | 00:00:03  |
| REGIANE    |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:33:47 |       | 00:06:45  |
| RODRIGO    |                     |       |           |
|            | 17.03.2016 08:06:59 |       | 00:01:17  |

## Transferência de chamadas

- Agrupado por Nome do Grupo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:09

### Transferência de chamadas - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Receptivo

| Grupo           | Hora                | Atendente  | Ramal | Identificação | Duração  | Protocolo |
|-----------------|---------------------|------------|-------|---------------|----------|-----------|
| CORPORATIVO 678 |                     |            |       |               |          |           |
|                 | 16.03.2016 10:29:20 | REGIANE    |       |               | 00:00:17 |           |
|                 | 16.03.2016 17:51:51 | VALQUIRIA  |       |               | 00:02:00 |           |
|                 | 16.03.2016 16:26:03 | VALQUIRIA  |       |               | 00:03:49 |           |
|                 | 16.03.2016 16:19:01 | REGIANE    |       |               | 00:00:32 |           |
|                 | 16.03.2016 15:42:32 | ANA FLAVIA |       |               | 00:00:26 |           |
|                 | 16.03.2016 10:45:11 | VALQUIRIA  |       |               | 00:00:21 |           |
|                 | 16.03.2016 10:48:02 | REGIANE    |       |               | 00:00:26 |           |

## Protocolo

- Sem Agrupamento.

| Sistema Call Center |                |           |       | 17.03.2016 09:13 |          |           |
|---------------------|----------------|-----------|-------|------------------|----------|-----------|
| Protocolo           |                |           |       |                  |          |           |
| Hora                | Grupo          | Atendente | Ramal | Identificação    | Duração  | Protocolo |
| 15.02.2016 16:11:36 | TESTE PRODUTOS | CINTIA    |       |                  | 00:00:08 |           |
| 15.02.2016 16:11:51 | TESTE PRODUTOS | CINTIA    |       |                  | 00:00:14 |           |

## Parada com motivo de parada

- Agrupado por Motivo de Parada.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:13

Motivo de parada - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00

| Parada                 | Término             | Duração  | Atendente | Ramal | Hora                |
|------------------------|---------------------|----------|-----------|-------|---------------------|
| *                      |                     |          |           |       |                     |
|                        | 16.03.2016 16:10:40 | 00:20:54 | RODRIGO   |       | 16.03.2016 15:49:46 |
|                        | 16.03.2016 16:51:32 | 00:09:59 | RODRIGO   |       | 16.03.2016 16:41:33 |
|                        | 16.03.2016 17:20:42 | 00:08:08 | RODRIGO   |       | 16.03.2016 17:12:34 |
|                        | 16.03.2016 14:41:17 | 00:37:19 | HENRIQUE  |       | 16.03.2016 14:03:58 |
|                        | 16.03.2016 15:40:46 | 00:19:33 | HENRIQUE  |       | 16.03.2016 15:21:13 |
|                        | 16.03.2016 16:04:17 | 00:04:26 | HENRIQUE  |       | 16.03.2016 15:59:51 |
|                        | 16.03.2016 17:03:07 | 00:20:03 | HENRIQUE  |       | 16.03.2016 16:43:04 |
| ABERTURA DE CHAMADOS   |                     |          |           |       |                     |
|                        | 16.03.2016 17:12:41 | 00:01:55 | JEAN      |       | 16.03.2016 17:10:46 |
|                        | 17.03.2016 08:48:59 | 00:03:52 | JEAN      |       | 17.03.2016 08:45:07 |
| ACESSO REMOTO          |                     |          |           |       |                     |
|                        | 16.03.2016 11:23:27 | 00:31:56 | RODRIGO   |       | 16.03.2016 10:51:31 |
|                        | 16.03.2016 18:29:52 | 00:20:06 | JEAN      |       | 16.03.2016 18:09:46 |
| APOIO NOVOS ATENDENTES |                     |          |           |       |                     |
|                        | 16.03.2016 12:18:25 | 00:05:33 | BRUNO     |       | 16.03.2016 12:12:52 |
| BANHEIRO               |                     |          |           |       |                     |
|                        | 16.03.2016 10:13:15 | 00:05:42 | RODRIGO   |       | 16.03.2016 10:07:33 |
|                        | 16.03.2016 11:46:01 | 00:06:36 | RODRIGO   |       | 16.03.2016 11:39:25 |
|                        | 16.03.2016 08:22:19 | 00:04:20 | LUCIANO   |       | 16.03.2016 08:17:59 |
|                        | 16.03.2016 08:43:16 | 00:02:51 | LUCIANO   |       | 16.03.2016 08:40:25 |
|                        | 16.03.2016 09:16:44 | 00:03:59 | LUCIANO   |       | 16.03.2016 09:12:45 |
|                        | 16.03.2016 09:58:37 | 00:06:27 | LUCIANO   |       | 16.03.2016 09:52:10 |
|                        | 16.03.2016 10:47:45 | 00:04:56 | LUCIANO   |       | 16.03.2016 10:42:49 |
|                        | 16.03.2016 14:08:12 | 00:03:23 | LUCIANO   |       | 16.03.2016 14:04:49 |

## Chamadas Avulsas

- Relatório com as chamadas recebidas diretamente do DDR do atendente, ou realizadas manualmente pelo atendente.
- Agrupado por Atendente.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:14

### Chamada avulsa atendente - 16.03.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00 - Receptivo

| Hora                | Atendente | Ramal | Identificação | Duração  | Protocolo | Processo  |
|---------------------|-----------|-------|---------------|----------|-----------|-----------|
| 16.03.2016 15:40:18 | GABRIELA  |       |               | 00:10:14 |           | RECEPTIVO |
| 16.03.2016 16:18:31 | GABRIELA  |       |               | 00:00:14 |           | RECEPTIVO |
| 16.03.2016 16:30:25 | GABRIELA  |       |               | 00:00:14 |           | RECEPTIVO |
| 16.03.2016 14:14:50 | GABRIELA  |       |               | 00:00:58 |           | RECEPTIVO |
| 16.03.2016 17:25:45 | GABRIELA  |       |               | 00:00:00 |           | RECEPTIVO |
| 16.03.2016 14:05:07 | GABRIELA  |       |               | 00:02:42 |           | RECEPTIVO |
| 16.03.2016 11:15:13 | GABRIELA  |       |               | 00:00:08 |           | RECEPTIVO |

## Transbordo

- Relatório das chamadas que foram transbordadas.
- Agrupado por Código Transbordo.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:15

### Transbordo chamada - 02.01.2016 08:00:00 a 17.03.2016 18:30:00

| Código Transbordo | Grupo      | Hora                | Identificação | Protocolo | Processo  |
|-------------------|------------|---------------------|---------------|-----------|-----------|
| CORPORATIVO 678   | SAC 624    | 24.02.2016 14:51:23 |               |           | RECEPTIVO |
| *001              | TESTES PVL | 26.02.2016 08:36:23 |               |           | RECEPTIVO |
| 500               | TESTES PVL | 26.02.2016 08:35:15 |               |           | RECEPTIVO |
| 621               | TESTES PVL | 26.02.2016 08:39:14 |               |           | RECEPTIVO |
|                   | TESTES PVL | 26.02.2016 08:47:21 |               |           | RECEPTIVO |
|                   | TESTES PVL | 26.02.2016 08:47:39 |               |           | RECEPTIVO |
| *536              | TESTES PVL | 26.02.2016 08:33:09 |               |           | RECEPTIVO |
| 556               | TESTES PVL | 26.02.2016 08:34:21 |               |           | RECEPTIVO |

## Análise de horas

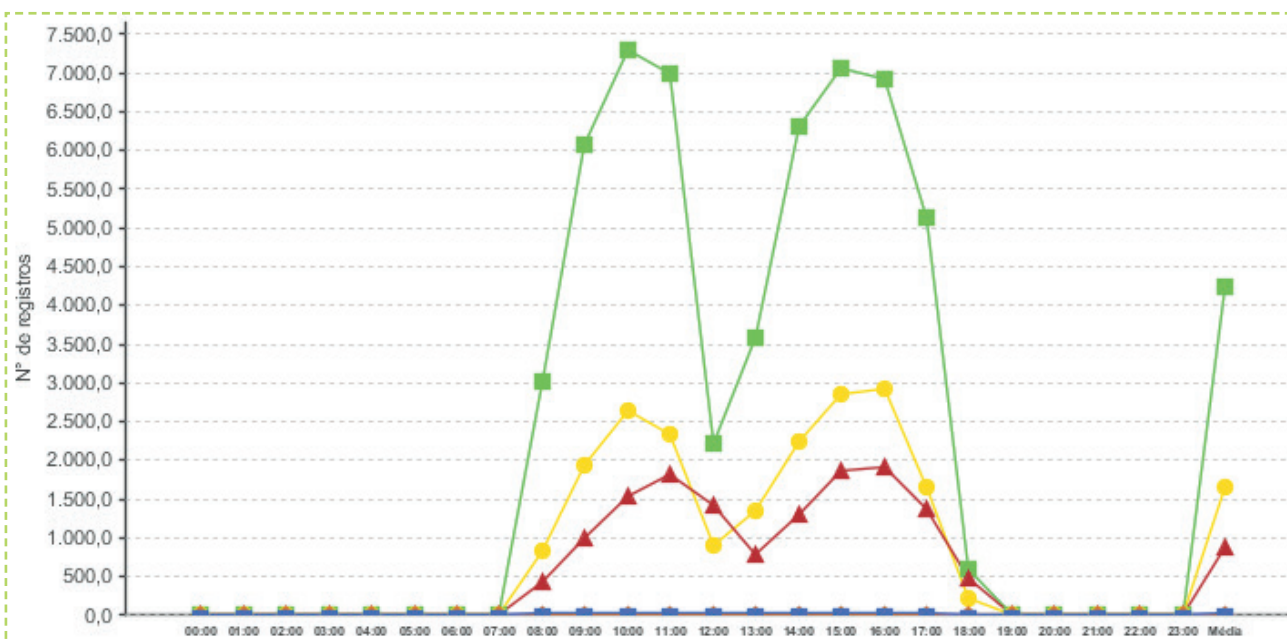
- Uma análise de desempenho do call center ao longo do dia.

Sistema Call Center

17.03.2016 09:16

### Grupos de atendimento - Análise de horas - 01.02.2015 a 15.02.2016 - Todos - Receptivo

| Faixa de horário | Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes | Menor número de atendedores ativos | Maior número de atendedores ativos |
|------------------|--------------------|--------------------|----------------------|------------------------------------|------------------------------------|
| 00:00 às 01:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 01:00 às 02:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 02:00 às 03:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 03:00 às 04:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 04:00 às 05:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 05:00 às 06:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 06:00 às 07:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 07:00 às 08:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 08:00 às 09:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 09:00 às 10:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 10:00 às 11:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 11:00 às 12:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 12:00 às 13:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 13:00 às 14:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 14:00 às 15:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 15:00 às 16:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 16:00 às 17:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 17:00 às 18:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 18:00 às 19:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 19:00 às 20:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 20:00 às 21:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |
| 21:00 às 22:00   | 0000               | 0000               | 0000                 | 0000                               | 0000                               |



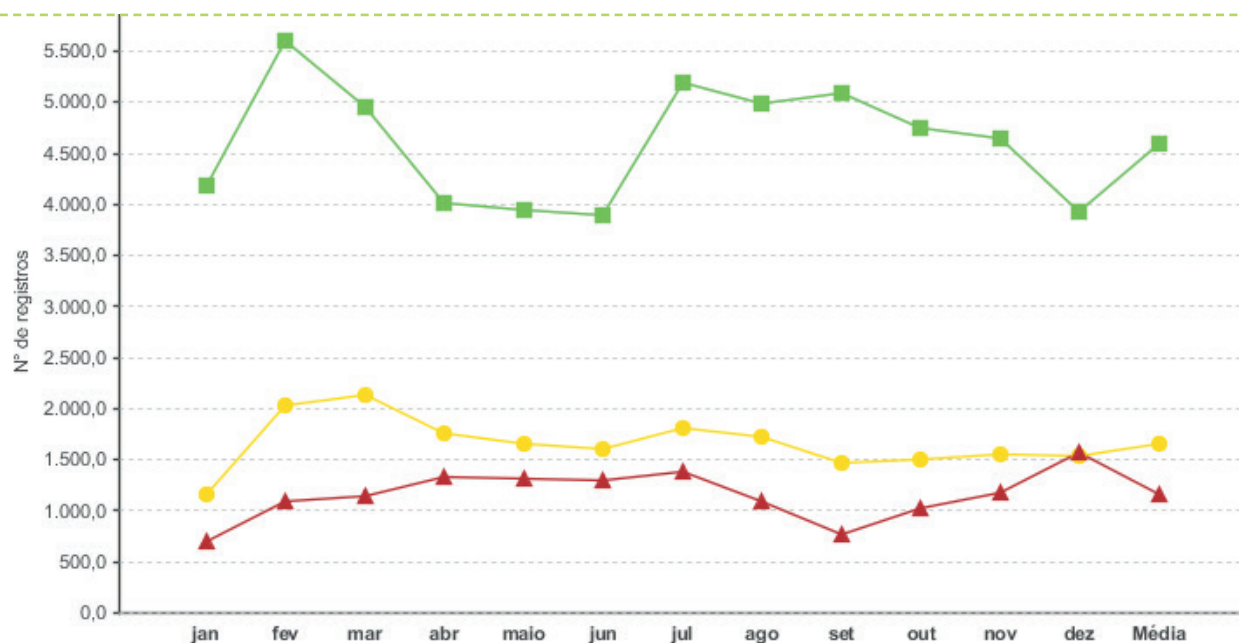
## Análise mensal

Sistema Call Center

17.03.2016 09:17

### Grupos de atendimento - Análise por meses - 01.02.2015 a 15.02.2016 - Todos - Receptivo

| Mês       | Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes |
|-----------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Janeiro   | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Fevereiro | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Março     | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Abril     | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Mai       | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Junho     | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Julho     | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Agosto    | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Setembro  | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Outubro   | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Novembro  | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Dezembro  | 0000               | 0000               | 0000                 |
| Média     | 0000               | 0000               | 0000                 |
|           | Total<br>00000     | Total<br>00000     | Total<br>00000       |



## Análise por tempo de chamada

Sistema Call Center

17.03.2016 09:18

### Grupos de atendimento - Análise por faixas de tempo - 01.02.2015 a 15.02.2016 - Todos - Receptivo

0 a 15 seg

| Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes |
|--------------------|--------------------|----------------------|
| 0000               | 0000               | 0000                 |

16 a 30 seg

| Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes |
|--------------------|--------------------|----------------------|
| 0000               | 0000               | 0000                 |

31 a 60 seg

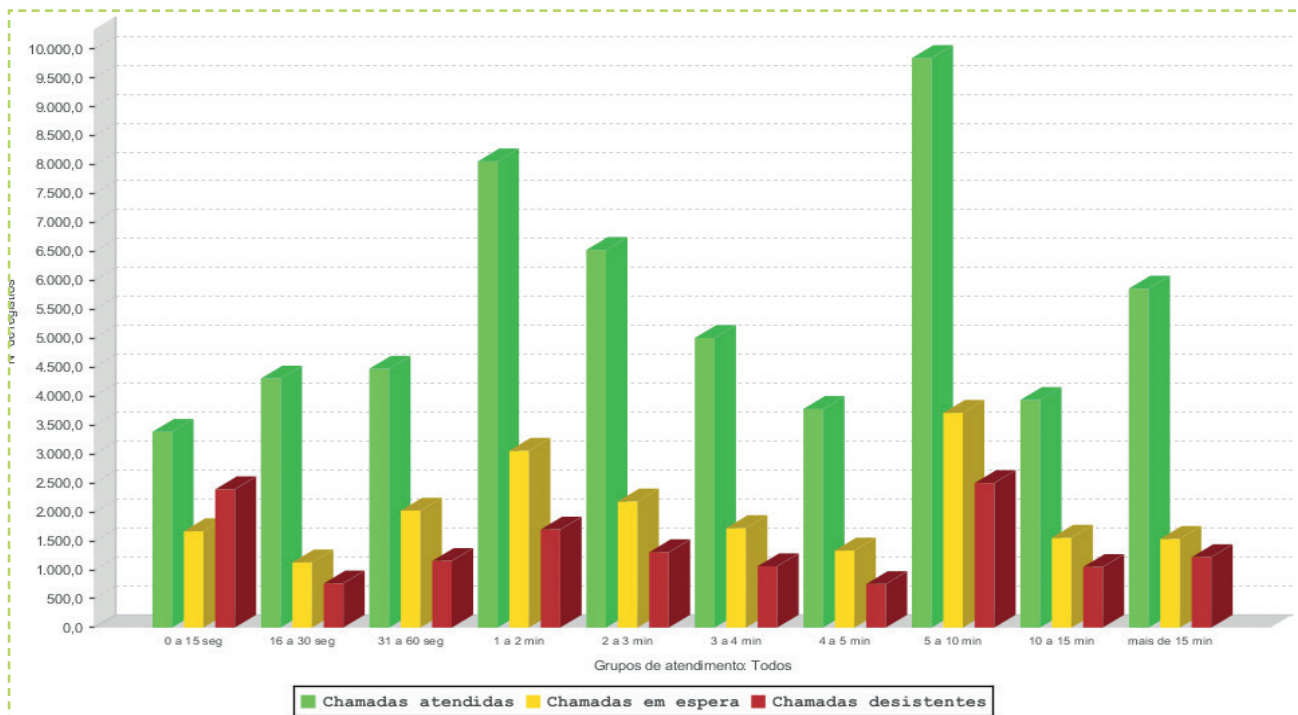
| Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes |
|--------------------|--------------------|----------------------|
| 0000               | 0000               | 0000                 |

1 a 2 min

| Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes |
|--------------------|--------------------|----------------------|
| 0000               | 0000               | 0000                 |

2 a 3 min

| Chamadas atendidas | Chamadas em espera | Chamadas desistentes |
|--------------------|--------------------|----------------------|
| 0000               | 0000               | 0000                 |



## Índice de chamadas

- Índice geral de chamadas.

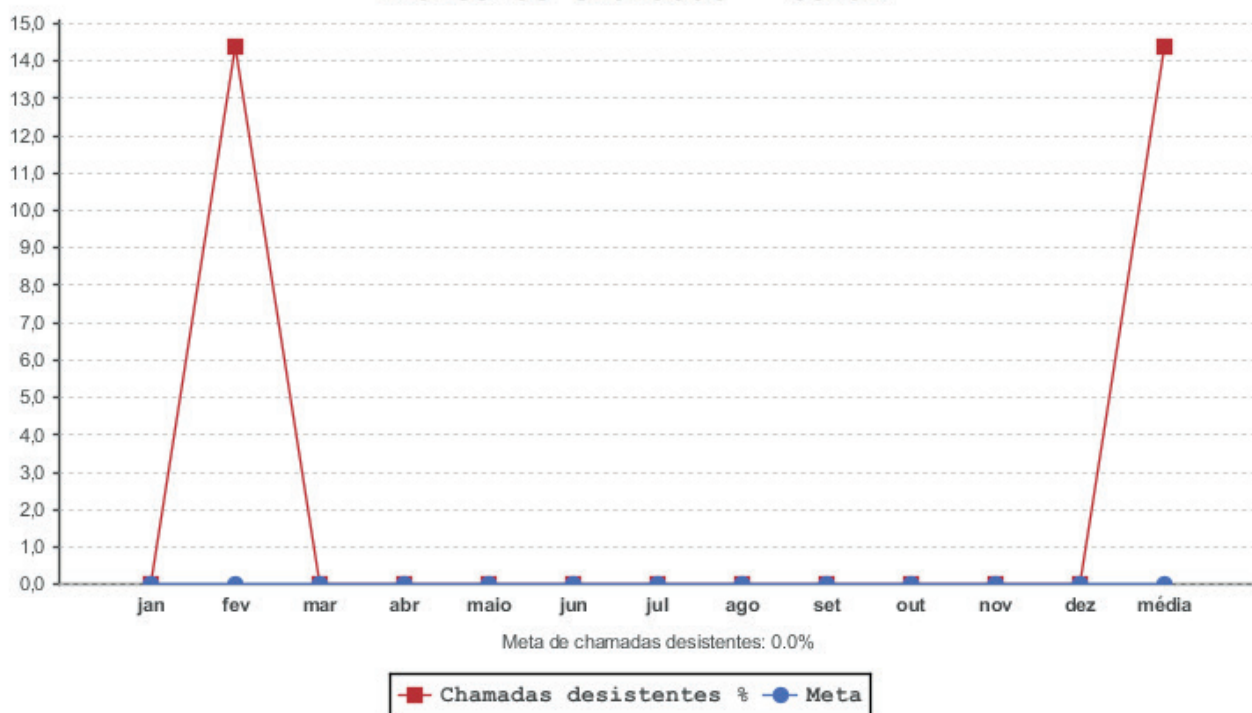
Sistema Call Center

17.03.2016 09:19

### Índice de chamadas - Geral - 01.02.2016 a 15.02.2016 - Receptivo

| Mês       | Chamadas atendidas | Chamadas atendidas % | Chamadas desistentes | Chamadas desistentes % | Total de chamadas |
|-----------|--------------------|----------------------|----------------------|------------------------|-------------------|
| Janeiro   | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Fevereiro | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Março     | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Abril     | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Maio      | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Junho     | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Julho     | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Agosto    | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Setembro  | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Outubro   | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Novembro  | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Dezembro  | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |
| Média     | 0000               | 0000                 | 0000                 | 0000                   | 0000              |

### Índice de chamadas - Geral







## Comparativo por períodos anuais

- Chamadas atendidas.

Sistema Call Center

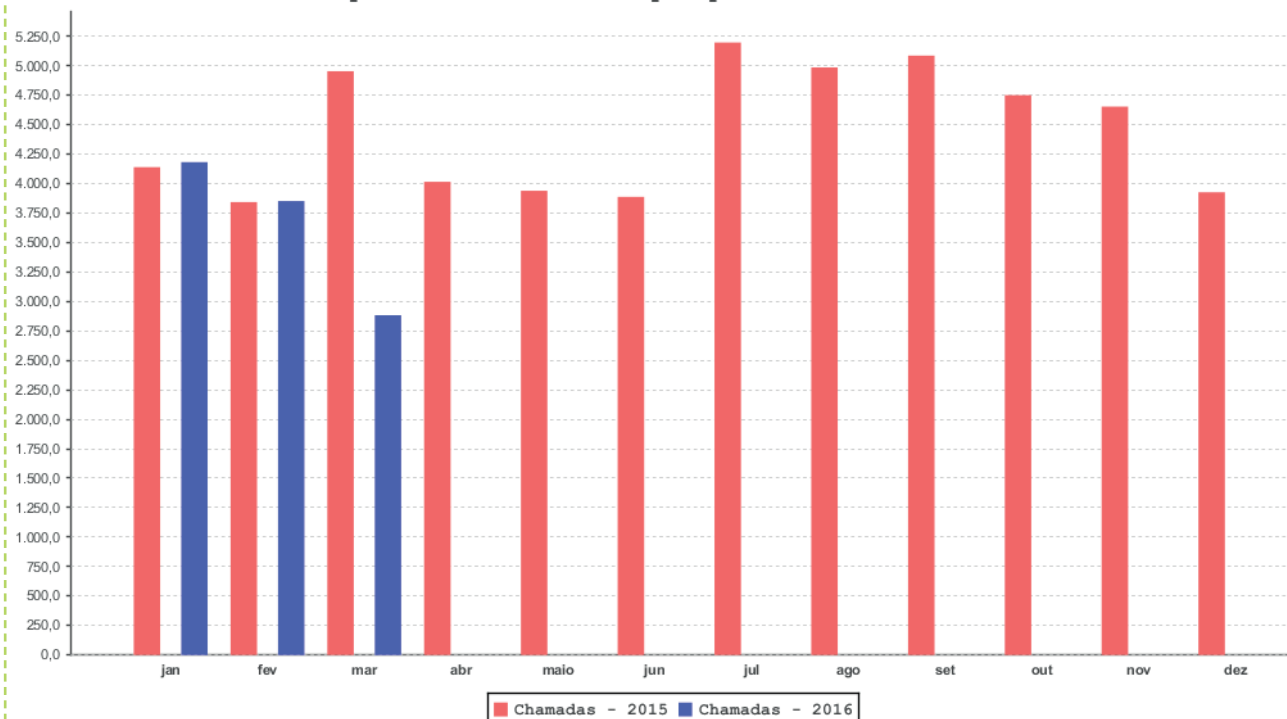
17.03.2016 09:20

### Comparativo Call Center por períodos anuais - Geral - 2015 a 2016 - Receptivo

Chamadas atendidas

| Mês       | Chamadas - 2015 | Chamadas - 2016 |
|-----------|-----------------|-----------------|
| Janeiro   | 0000            | 0000            |
| Fevereiro | 0000            | 0000            |
| Março     | 0000            | 0000            |
| Abril     | 0000            | 0000            |
| Maior     | 0000            | 0000            |
| Junho     | 0000            | 0000            |
| Julho     | 0000            | 0000            |
| Agosto    | 0000            | 0000            |
| Setembro  | 0000            | 0000            |
| Outubro   | 0000            | 0000            |
| Novembro  | 0000            | 0000            |
| Dezembro  | 0000            | 0000            |

### Comparativo Call Center por períodos anuais - Geral





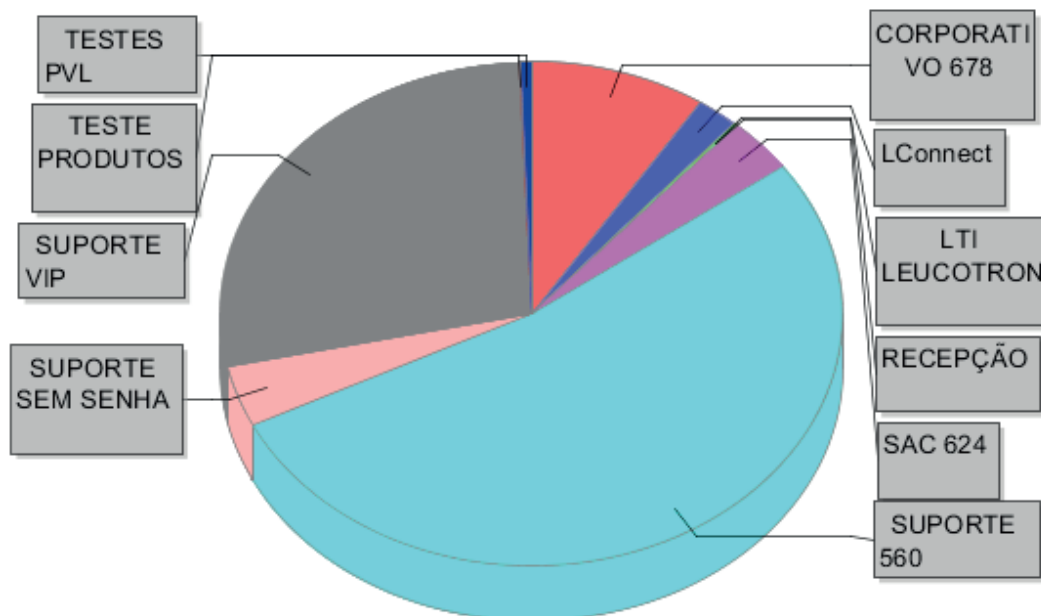
## Chamadas desistentes

Sistema Call Center

17.03.2016 09:21

### Gráfico chamadas desistentes - Totalizado - Receptivo

| Nome do grupo     | Registros |
|-------------------|-----------|
| CORPORATIVO 678   | 0000      |
| LConnect          | 0000      |
| LTI LEUCOTRON     | 0000      |
| RECEPÇÃO          | 0000      |
| SAC 624           | 0000      |
| SUPORTE 560       | 0000      |
| SUPORTE SEM SENHA | 0000      |
| SUPORTE VIP       | 0000      |
| TESTE PRODUTOS    | 0000      |
| TESTES PVL        | 0000      |
| <b>Total</b>      |           |



## Total de Chamadas

Sistema Call Center

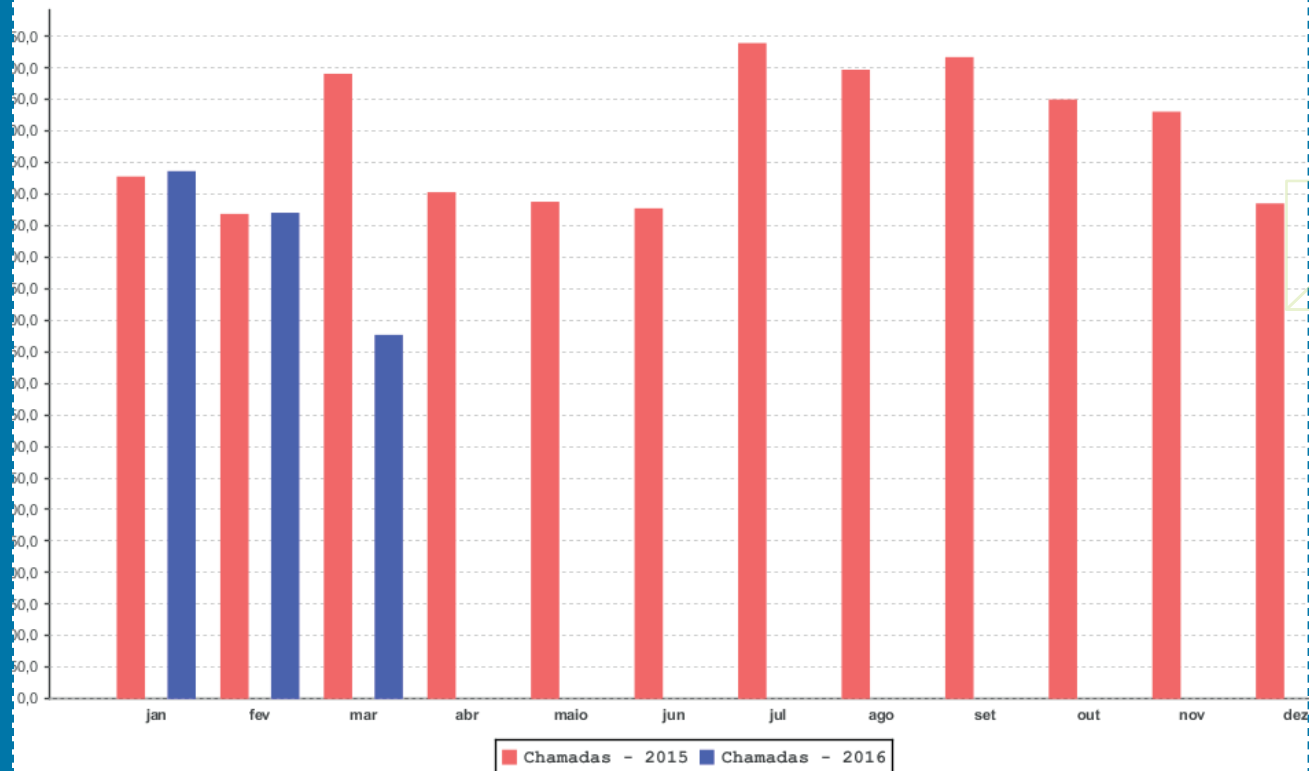
17.03.2016 09:23

### Comparativo Call Center por períodos anuais - Geral - 2015 a 2016 - Receptivo

Chamadas atendidas

| Mês       | Chamadas - 2015 | Chamadas - 2016 |
|-----------|-----------------|-----------------|
| Janeiro   | 0000            | 0000            |
| Fevereiro | 0000            | 0000            |
| Março     | 0000            | 0000            |
| Abril     | 0000            | 0000            |
| Maió      | 0000            | 0000            |
| Junho     | 0000            | 0000            |
| Julho     | 0000            | 0000            |
| Agosto    | 0000            | 0000            |
| Setembro  | 0000            | 0000            |
| Outubro   | 0000            | 0000            |
| Novembro  | 0000            | 0000            |
| Dezembro  | 0000            | 0000            |

### Comparativo Call Center por períodos anuais - Geral



## Nível de serviço

- É a porcentagem das chamadas atendidas dentro de um determinado limite de tempo estipulado como tempo de espera máximo desejado. O Nível de Serviço é um indicador que mede o desempenho do Call center. Porcentagens mais altas indicam que as chamadas da fila estão levando pouco tempo para serem atendidas e que o número de chamadas abandonadas da fila está pequeno.

Relatórios - Sistema Call Center

Relatórios - Sistema Call Center
Leucotron

Filtrar por período
Filtros avançados

Tipo de relatório
Nível de serviço

☒ Por período específico
De: 01/02/2016
Até: 15/02/2016

Processo
Receptivo

Base de cálculo
10 seg

Gerar relatório
Sair

### Sistema Call Center

17.03.2016 09:24

#### Nível de serviço - Geral - 01.02.2016 a 15.02.2016 - Receptivo

| Tempo       | Chamadas oferecidas | Chamadas atendidas | % Chamadas atendidas | Atend. até 10 seg | Desist. até 10 seg | Chamadas desistentes | % Chamadas desistentes | TMA      | TME      | % Nível de serviço - até 10 seg |
|-------------|---------------------|--------------------|----------------------|-------------------|--------------------|----------------------|------------------------|----------|----------|---------------------------------|
| Totais      | 2057                | 1761               | 85,61                | 1339              | 54                 | 296                  | 14,39                  | 00:06:33 | 00:04:43 | 66,85                           |
| 08:00-08:30 | 26                  | 23                 | 88,46                | 21                | 1                  | 3                    | 11,54                  | 00:03:26 | 00:01:37 | 84,00                           |
| 08:30-09:00 | 66                  | 60                 | 90,91                | 46                | 2                  | 6                    | 9,09                   | 00:05:32 | 00:03:05 | 71,88                           |
| 09:00-09:30 | 91                  | 78                 | 85,71                | 54                | 5                  | 13                   | 14,29                  | 00:05:01 | 00:03:24 | 62,79                           |
| 09:30-10:00 | 112                 | 104                | 92,86                | 86                | 2                  | 8                    | 7,14                   | 00:06:30 | 00:03:55 | 78,18                           |
| 10:00-10:30 | 121                 | 108                | 89,26                | 71                | 3                  | 13                   | 10,74                  | 00:05:56 | 00:02:48 | 60,17                           |
| 10:30-11:00 | 131                 | 124                | 94,66                | 106               | 0                  | 7                    | 5,34                   | 00:07:28 | 00:02:41 | 80,92                           |
| 11:00-11:30 | 149                 | 131                | 87,92                | 111               | 5                  | 18                   | 12,08                  | 00:08:03 | 00:03:01 | 77,08                           |
| 11:30-12:00 | 138                 | 115                | 83,33                | 81                | 4                  | 23                   | 16,67                  | 00:06:07 | 00:03:51 | 60,45                           |
| 12:00-12:30 | 65                  | 42                 | 64,62                | 26                | 3                  | 23                   | 35,38                  | 00:05:42 | 00:04:59 | 41,94                           |
| 12:30-13:00 | 44                  | 22                 | 50,00                | 14                | 1                  | 22                   | 50,00                  | 00:07:31 | 00:11:42 | 32,56                           |
| 13:00-13:30 | 53                  | 37                 | 69,81                | 17                | 2                  | 16                   | 30,19                  | 00:07:00 | 00:10:09 | 33,33                           |
| 13:30-14:00 | 90                  | 79                 | 87,78                | 60                | 3                  | 11                   | 12,22                  | 00:05:21 | 00:03:24 | 68,97                           |
| 14:00-14:30 | 82                  | 74                 | 90,24                | 67                | 1                  | 8                    | 9,76                   | 00:04:30 | 00:02:30 | 82,72                           |
| 14:30-15:00 | 106                 | 97                 | 91,51                | 80                | 5                  | 9                    | 8,49                   | 00:05:10 | 00:02:40 | 79,21                           |
| 15:00-15:30 | 120                 | 111                | 92,50                | 82                | 1                  | 9                    | 7,50                   | 00:07:47 | 00:05:11 | 68,91                           |
| 15:30-16:00 | 145                 | 124                | 85,52                | 99                | 4                  | 21                   | 14,48                  | 00:06:44 | 00:04:42 | 70,21                           |
| 16:00-16:30 | 159                 | 137                | 86,16                | 105               | 6                  | 22                   | 13,84                  | 00:05:12 | 00:04:06 | 68,63                           |
| 16:30-17:00 | 128                 | 113                | 88,28                | 82                | 1                  | 15                   | 11,72                  | 00:06:15 | 00:07:37 | 64,57                           |
| 17:00-17:30 | 122                 | 104                | 85,25                | 76                | 2                  | 18                   | 14,75                  | 00:07:43 | 00:05:49 | 63,33                           |
| 17:30-18:00 | 74                  | 58                 | 78,38                | 43                | 3                  | 16                   | 21,62                  | 00:10:31 | 00:07:12 | 60,56                           |
| 18:00-18:30 | 28                  | 17                 | 60,71                | 9                 | 0                  | 11                   | 39,29                  | 00:11:37 | 00:08:50 | 32,14                           |
| 18:30-19:00 | 5                   | 3                  | 60,00                | 3                 | 0                  | 2                    | 40,00                  | 00:29:02 | 00:00:00 | 60,00                           |
| 19:00-19:30 | 1                   | 0                  | 0,00                 | 0                 | 0                  | 1                    | 100,00                 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0,00                            |
| 20:30-21:00 | 1                   | 0                  | 0,00                 | 0                 | 0                  | 1                    | 100,00                 | 00:00:00 | 00:00:00 | 0,00                            |

# OPÇÕES DE INTEGRAÇÃO COM CRM/ERP DE TERCEIROS

## Algumas facilidades oferecidas

- Integração para popup de tela.
- Automação de discagem.
- Monitoramento de status.
- Desligamento compulsório.
- Transferência de chamadas.
- Automatizar importação de discador.
- Relatórios e consultas personalizadas.
- Exportação de gravações para CRM.



## PALAVRAS-CHAVE

**CALL CENTER:** Pág. 4; Pág. 5; Pág. 6; Pág. 12; Pág. 19; Pág. 20; Pág. 22; Pág. 26; Pág. 30; Pág. 31; Pág. 36; Pág. 43.

**ISIONIP:** Pág. 5; Pág. 15; Pág. 19.

**CALLBACK:** Pág. 5.

**SOFTWARE DE OPERADOR:** Pág. 5.

**RELATÓRIOS:** Pág. 4; Pág. 5; Pág. 7; Pág. 26; Pág. 44.

**RECURSOS:** Pág. 4; Pág. 5.

**CAPACIDADE:** Pág. 6.

**ALERTAS:** Pág. 6; Pág. 12; Pág. 13.

**CONTATOS VIP:** Pág. 6; Pág. 14.

**DISCADOR:** Pág. 5; Pág. 7; Pág. 17; Pág. 18; Pág. 22; Pág. 26; Pág. 44.

**CAMPANHAS:** Pág. 5; Pág. 6; Pág. 22; Pág. 26.

**IMPORTAÇÃO DE MAILING:** Pág. 6; Pág. 23.

**VISUALIZAÇÃO DE QUANTIDADE DE CHAMADAS EM CURSO NO GRUPO ATUAL:** Pág. 7; Pág. 20.

**REAGENDAMENTO DE CHAMADAS DO DISCADOR:** Pág. 7; Pág. 17.

**REQUISITOS DE HARDWARE:** Pág. 7.



A **Leucotron** oferece várias  
formas de integração,  
consulte-nos.

[www.leucotron.com.br/callcenter](http://www.leucotron.com.br/callcenter)



# Leucotron

T E L E C O M

Para cada necessidade, uma solução.

**0800 035 8000**

**Leucotron Equipamentos Ltda.**  
Santa Rita do Sapucaí - MG - Brasil

[www.leucotron.com.br](http://www.leucotron.com.br)