



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center Agile V11 R1

Guia de Administração do Manager

Guia de Administração do Manager

Guia de Administração

01/2021

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Sobre este guia	9
1.1 A quem se destina este guia	9
1.2 Convenções de formatação	9
1.3 Feedback da documentação	10
2 Planejando uma implementação	11
2.1 Processando OpenScape Contact Center	12
2.1.1 Processamento inicial	12
2.1.2 Processamento do fluxo de trabalho	12
2.1.3 Processamento de filas	13
2.2 Visão geral da configuração da base de dados de design	13
2.2.1 Configuração básica da base de dados de design	13
2.2.2 Conectividade e recursos de voz da plataforma de comunicação	14
2.2.3 Configurando as conexões do Server corporativo	14
2.2.4 Configurando usuários e recursos baseados em usuários	15
2.2.5 Configurando recursos do display de parede e do Broadcaster	15
2.2.6 Configurando os recursos de roteamento	16
2.2.7 Completando a configuração	16
2.2.8 Configurando definições dos relatórios	16
2.2.9 Configurando o Call Director	17
2.2.10 Validando a base de dados de design	17
2.3 Realização da configuração inicial do Manager	18
3 Primeiros passos	19
3.1 Sobre o aplicativo Manager	19
3.2 Fazendo logon no aplicativo Manager	19
3.2.1 Sobre o administrador principal	21
3.3 Sobre a interface do usuário	22
3.3.1 Administration Center	22
3.3.2 Broadcast Center	23
3.3.3 Design Center	23
3.3.4 Report Center	23
3.3.5 Telephony Center	24
4 Trabalhando com usuários, modelos e perfis	25
4.1 Configurando um usuário	25
4.1.1 Configurando as propriedades gerais do usuário	26
4.1.2 Configurando as permissões do usuário	29
4.1.3 Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário	31
4.1.4 Configurando a mídia do usuário	32
4.1.5 Configurando os limites de um usuário	32
4.1.6 Configurando os recursos que um usuário consegue monitorar	34
4.1.7 Configurando a Lista da Equipe de um usuário	36
4.1.8 Configurando os relatórios de um usuário	36
4.1.9 Definindo as configurações de segurança para um usuário	37
4.2 Sobre modelos de usuários	39
4.2.1 Associações a modelos de usuários	40
4.2.2 Configurando um modelo de usuário	40
4.2.3 Criando um usuário com base em um modelo de usuário	43

Índice

4.2.4	Criando vários usuários usando um modelo de usuário	44
4.2.5	Criando vários usuários importando um arquivo de texto	46
4.3	Sobre perfis de usuários	47
4.3.1	Perfis padrão de usuários	47
4.3.2	Configurando um perfil de usuário	49
4.3.3	Níveis de acesso	51
5	Configurando outros recursos administrativos	53
5.1	Configurando um departamento	53
5.2	Configurando um local	54
5.3	Sobre motivos do aplicativo Client Desktop / Portal do agente	55
5.3.1	Configurando um motivo de indisponibilidade	56
5.3.2	Configurando um motivo de pausa	57
5.3.3	Configurando um Motivo de pós-processamento	57
5.3.4	Configurando um motivo de wrap-up	58
5.4	Sobre os servidores	59
5.4.1	Configurando as propriedades dos servidores	60
5.4.2	Configurando o Watchdog Server	61
5.4.3	Configuração de uma notificação	62
5.5	Configurando a fonte de dados	64
5.6	Configurando um diretório	65
6	Usando o Broadcaster e displays de parede	69
6.1	Sobre o Broadcaster	70
6.1.1	Configurando uma visualização Broadcaster	70
6.1.2	Configurando uma distribuição do Broadcaster	77
6.2	Sobre displays de parede	78
6.2.1	Criando um tipo de display de parede	79
6.2.2	Criando uma definição de display de parede	80
6.2.3	Configurando uma visualização de display de parede	81
6.2.4	Configurando uma visualização de display de parede distribuição	88
7	Relatórios	91
7.1	Sobre os relatórios de tempo real	92
7.2	Sobre os relatórios históricos	95
7.3	Sobre os relatórios acumulativos	97
7.4	Sobre os relatórios de atividade	98
7.5	Monitorando permissões e geração de relatórios	100
7.6	Nível do Relatório	100
7.7	Configurando um relatório	101
7.7.1	Configurando as propriedades gerais do relatório	102
7.7.2	Selecionando o conteúdo de um relatório	106
7.7.3	Especificando colunas em um relatório	113
7.7.4	Configurando os limites e alarmes em um relatório	114
7.7.5	Especificando um gráfico de barras em um relatório	117
7.7.6	Programação de um relatório histórico	118
7.7.7	Especificando destinos para um relatório	121
7.8	Um exercício é criar um relatório em tempo real simples	125
7.8.1	Criando uma nova definição de relatório	125
7.8.2	Especificando o layout de um relatório	126
7.8.3	Selecionando as filas a serem incluídas no relatório	128
7.8.4	Definindo um limite e um alarme	128
7.8.5	Ativando e visualizando um relatório	130

7.9 Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido	131
7.9.1 Criando uma cópia do relatório predefinido	132
7.9.2 Especificando o período do relatório	133
7.9.3 Programação de um relatório	133
7.9.4 Especificando o layout de um relatório	133
7.9.5 Especificando destinos para o relatório	135
7.9.6 Seleccionando as filas a serem incluídas no relatório	136
7.9.7 Gerando um relatório	137
7.10 Gerando um Relatório de Atividades do Usuários	137
7.11 Gerando um Relatório de Atividades por Origem	139
7.12 Configurando as opções de geração de relatórios do usuário	140
7.12.1 Configurando as opções gerais de geração de relatórios do usuário	140
7.12.2 Configurando as opções do diretório	142
7.12.3 Configurando cores nos relatórios:	144
7.13 Configurando as opções de geração de relatórios do sistema	145
7.13.1 Configurando os intervalos globais de relatórios da fila	145
7.13.2 Configurando o primeiro dia da semana	146
7.13.3 Configurando as opções do relatório em tempo real das filas	147
7.13.4 Configurando o local de saída de gestão de recursos humanos	148
7.13.5 Configurando a opção Relatórios por e-mail	149
8 Roteamento	151
8.1 Sobre o roteamento por grupo	151
8.1.1 Considerações sobre configuração de grupos	151
8.1.2 Configurando um grupo	152
8.2 Configurando as opções de roteamento	154
8.2.1 Configurando o tempo de reserva manual	155
8.2.2 Configurando o tempo máximo da oferta	155
9 Trabalhando com fluxogramas	157
9.1 Sobre os fluxogramas	157
9.2 Sobre os fluxos da estratégia de roteamento	158
9.2.1 Exemplo de fluxo básico de estratégia de roteamento	158
9.3 Considerações do fluxo da estratégia de roteamento	160
9.3.1 Informações da Origem/Destino	161
9.3.2 Informações coletadas de uma chamada	163
9.3.3 Informações de Agendamento	164
9.3.4 Estatísticas	166
9.3.5 Dados do contato	167
9.3.6 Funções da base de dados	171
9.3.7 Funções personalizadas	179
9.4 Configurando um fluxo da estratégia de roteamento	184
9.4.1 Ignorando as definições do Call Director	186
9.4.2 Ignorando as configurações da fila de erros padrão	187
9.5 Sobre os fluxos do processamento das filas	188
9.6 Considerações sobre o fluxo do processamento das filas	188
9.6.1 Looping em um fluxo do processamento das filas	188
9.6.2 Saindo de um fluxo do processamento das filas	190
9.7 Configurando um fluxo do processamento das filas	192
9.8 Vinculando fluxos de trabalho	193
9.8.1 Simplificando os fluxos de trabalho	194
9.8.2 Eliminando funcionalidades redundantes	196
9.9 Ativando um fluxo de trabalho	196

9.10 Um exercício de criação de um fluxo de trabalho	197
9.10.1 Criando o fluxo da estratégia de roteamento	197
9.10.2 Acessando o Editor de Design	198
9.10.3 Adicionando um componente de programação	198
9.10.4 Adicionando um componente Transferir	200
9.10.5 Adicionando um componente de decisão de origem/destino	201
9.10.6 Conectando os componentes	203
9.10.7 Adicionando os componentes de Enfileirar	204
9.11 Outras funções de tipos de componentes	206
10 Trabalhando com filas e agregados	207
10.1 Sobre filas	207
10.2 Considerações sobre a configuração de filas	207
10.2.1 Processamento inicial do contato	208
10.2.2 Programação	208
10.2.3 Sobreposição de transbordamento e especialização	209
10.2.4 Equipe, volume de contatos e tempo de fila	210
10.2.5 Intervalos das etapas	213
10.3 Configurando uma fila	215
10.3.1 Configurando informações gerais da fila de chamadas	216
10.3.2 Configurando as etapas da fila	218
10.3.3 Configurando as prioridades da fila de chamadas	220
10.3.4 Selecionando os motivos de Wrap-up da fila	222
10.3.5 Selecionando os agregados das filas	222
10.3.6 Selecionando os relatórios das filas	223
10.4 Sobre agregados	223
10.5 Configurando um agregado	224
11 Trabalhando com recursos de voz	225
11.1 Plataformas de comunicação compatíveis	225
11.2 Interação básica com a plataforma de comunicação	225
11.3 Recursos da plataforma de comunicação	227
11.4 Sobre Config-Sync	227
11.4.1 Tratamento do Config-Sync de IDs de usuários	228
11.4.2 Tratamento de outros recursos do Config-Sync	229
11.5 Configurando as opções de voz	230
11.5.1 Configurando a estratégia de roteamento, fila e ramal de time-out padrão das chamadas de voz	230
11.5.2 Configurando a fila de erros de chamadas de voz	231
11.5.3 Definindo as configurações da plataforma de comunicação	232
11.5.4 Definindo as configurações do Config Sync	233
12 Trabalhando com o Call Director	235
12.1 Plataforma de comunicação e interação com o processador de voz	235
12.2 Componentes do fluxo de trabalho do Call Director	237
12.3 Configurando os recursos do Call Director	237
12.3.1 Configurando um processador de voz	238
12.3.2 Configurando um arquivo .wav	238
12.4 Configurando as opções do Call Director	241
12.4.1 Configurando as opções gerais do Call Director	241
12.4.2 Configurando a navegação padrão do Call Director	244
12.4.3 Configurando as respostas do Call Director	245
13 Trabalhando com o recurso Callback	247
13.1 Processamento de callbacks	248

13.2 Configurando os recursos de callbacks	249
13.2.1 Configurando um Motivo de repetir	249
13.2.2 Configurando um Motivo para excluir	250
13.2.3 Configurando um número excluído	250
13.3 Configurando as opções de Callback	251
13.3.1 Configurando as definições gerais de callbacks	251
13.3.2 Configurando a programação de roteamento de callback	253
13.3.3 Configurando as definições do callback na Web	254
13.4 Gerando uma Lista de Callbacks Agendados	255
14 Trabalhando com o recurso E-mail	257
14.1 Considerações sobre o fluxograma de e-mails	257
14.1.1 Trabalhando com categorias	258
14.1.2 Outros componentes dos fluxos de trabalho de e-mails	260
14.2 Configurando os recursos de e-mail	261
14.2.1 Configurando uma categoria de e-mail	261
14.2.2 Configurando um motivo para Descartar	262
14.2.3 Sobre modelos de e-mail	263
14.2.4 Configurando um modelo de e-mail	264
14.2.5 Configurando um destino de e-mail	265
14.2.6 Configurando uma fonte monitorada para e-mail	267
14.3 Configurando as opções de E-mail	268
14.3.1 Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails	268
14.3.2 Configurando as definições de fila de erros de e-mail	269
14.3.3 Configurando a programação de roteamento de e-mail	270
14.3.4 Configurando as definições de mensagens de e-mail	271
14.3.5 Apresentando os níveis de confiança de e-mail	273
14.4 Realizando uma Pesquisa do Histórico de E-mails	274
15 Configurando outras opções globais	277
15.1 Configurando as opções pessoais	277
15.1.1 Configurando opções de confirmação	279
15.2 Configurando as opções avançadas	280
15.2.1 Configurando as configurações de diagnóstico	280
15.2.2 Alterando a senha	281
15.2.3 Restaurando as configurações padrão	282
15.3 Configurando as opções do sistema	282
15.3.1 Definindo as configurações gerais do sistema	283
15.3.2 Configurando as definições do E-mail Server	284
15.3.3 Configurando as definições do Web Server	286
15.3.4 Configurando a opção Segurança aprimorada	287
15.3.5 Definindo as configurações da comunicação em rede	288
15.4 Configurando as opções de Aplicativos	289
15.4.1 Sobre o Indicador de contatos em espera	291
15.4.2 Configurando as definições do Broadcaster	291
15.5 Configurando as opções de pesquisa de contatos	292
15.6 Configurando as opções de gerenciamento de dados	293
15.6.1 Configurando a hora de manutenção de dados	293
15.6.2 Adicionando um local de dados	295
15.6.3 Excluindo um local de dados	297
15.6.4 Configurando os períodos de retenção para os dados de relatórios	297
15.6.5 Configurando o período de retenção para os dados de e-mail	299
15.7 Configurando as opções de estatísticas	299

Índice

15.7.1 Configurando o intervalo do Nível de Serviço	300
15.7.2 Configurando o Tempo de Espera.....	303
15.7.3 Configurando o cálculo do usuário	304
15.7.4 Configurando como são contados os contatos terminados em Call Director o uma URA.	305
15.7.5 Configurando os turnos	306
15.8 Configurando as opções de integração de presença	307
16 Integração do Microsoft CRM	309
16.1 Requisitos do usuário do Microsoft CRM	309
16.2 Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM.....	309
Index	315

1 Sobre este guia

Este manual proporciona uma visão geral do aplicativo Manager do OpenScape Contact Center e leva os usuários através das várias tarefas administrativas que precisam ser realizadas continuamente.

1.1 A quem se destina este guia

Este manual destina-se a administradores de centrais de contato, responsáveis pela manutenção da configuração e a supervisores e gerentes que utilizam as ferramentas de produtividade do OpenScape Contact Center.

1.2 Convenções de formatação

Estas são as convenções de formatação usadas neste guia:

Negrito

Esta fonte identifica os componentes do OpenScape Contact Center, nomes de janelas e caixas de diálogo, e nomes de itens.

Itálico

Esta fonte identifica referências a termos ou expressões que são referências de outros documentos relacionados.

`Fonte Monospace`

Esta fonte identifica o texto que deve ser digitado ou que o computador apresenta em uma mensagem.

NOTA: As Notas enfatizam informações que são úteis, mas não essenciais, tais como dicas ou métodos alternativos para se executar uma tarefa.

IMPORTANTE: Dê atenção especial às ações que possam afetar de forma negativa a operação do aplicativo ou resultar em perda de dados.

Sobre este guia

Feedback da documentação

1.3 Feedback da documentação

Para relatar algum problema com este documento, chame o Centro de Assistência ao Cliente.

Quando você ligar, tenha em mãos as informações seguintes. Isto ajudará a identificar o documento com o qual você está tendo problemas.

- **Título:** Guia de Administração do Manager
- **Número do pedido:** A31003-S22B1-M105-01-V4A9

2 Planejando uma implementação

A maioria dos clientes trabalha em estreita colaboração com seu representante da assistência técnica por toda a fase de planejamento e projeto de uma implementação do OpenScape Contact Center. O representante da assistência técnica assumirá a responsabilidade pela criação e implementação da configuração inicial. A base de dados de design que criada para você é configurada com definições dos recursos essenciais, um conjunto inicial de usuários, os fluxos de trabalho que determinam como os contatos entrantes e os contatos enfileirados serão tratados, e mapeamentos para os recursos da plataforma de comunicação que o OpenScape Contact Center monitora.

Este capítulo proporciona uma visão geral dos conceitos-chave que devem ser levados em consideração ao se planejar uma implementação do OpenScape Contact Center, incluindo um resumo das tarefas básicas de configuração que devem ser realizadas para criar uma base de dados de design, colocar a base de dados de design em produção e executar a configuração inicial do sistema.

Após a configuração inicial ter sido colocada em produção, as tarefas contínuas incluem a manutenção de rotina, como a manutenção dos usuários, perfis e ramais, e tarefas de supervisão do dia-a-dia, como a configuração e utilização das ferramentas de produtividade.

Alterações nas políticas, novos negócios, alterações nas exigências de performance e o simples crescimento podem na necessidade de modificar os aspectos do roteamento de contatos da sua configuração. Normalmente, isso equivale a tarefas de reconfiguração relativamente isoladas., como alterar a configuração de um menu do Call Director, adicionar um serviço a um novo número discado ou rever sua configuração de filas. A última parte deste guia proporciona instruções sobre como executar esses tipos de tarefas de reconfiguração.

NOTA: Entre em contato com seu representante da assistência técnica para obter ajuda com relação a reconfigurações de vulto.

2.1 Processando OpenScape Contact Center

Esta seção apresenta os elementos de nível mais alto da configuração do OpenScape Contact Center.

2.1.1 Processamento inicial

Os contatos entrantes serão direcionados para o OpenScape Contact Center da seguinte maneira:

- **Voz** – Para cada número discado atendido pela central de contatos, os contatos entrantes serão retidos na plataforma de comunicação. A plataforma notificará o OpenScape Contact Center sobre o contato, fornecerá as informações relevantes sobre o contato e, depois, esperará que o OpenScape Contact Center forneça as diretrizes sobre o processamento adicional do contato. Para obter mais informações sobre suporte técnico para chamadas de voz, veja o [Capítulo 11, “Trabalhando com recursos de voz”](#).
- **Callback** – Além da compatibilidade básica com voz, o OpenScape Contact Center é compatível com callbacks. Callback é uma função que permite que os clientes e usuários programem chamadas saintes para os clientes. OpenScape Contact Center Então, o estabelecerá e administrará a chamada. Para obter mais informações sobre o suporte técnico para callbacks, veja o [Capítulo 13, “Trabalhando com o recurso Callback”](#).
- **E-mail** – Mensagens de e-mail são roteadas através de um E-mail Server corporativo para o E-mail Server do OpenScape Contact Center. Todas as mensagens de e-mail são armazenadas em uma mesma caixa de correio no E-mail Server corporativo. Pode-se obter compatibilidade para vários endereços de e-mail fornecendo-se nomes alternativos. Para obter mais informações sobre o suporte técnico para e-mail, veja o [Capítulo 14, “Trabalhando com o recurso E-mail”](#).

2.1.2 Processamento do fluxo de trabalho

Ao chegar no OpenScape Contact Center, os contatos entrantes serão processados por um fluxo da estratégia de roteamento. O fluxo de trabalho reunirá as exigências dos contatos e determinará como cada contato deverá ser roteado. Para obter mais informações, consulte [Seção 9.2, “Sobre os fluxos da estratégia de roteamento”](#), na página 158.

2.1.3 Processamento de filas

Enquanto um contato estiver enfileirado, o OpenScape Contact Center executará várias etapas, na tentativa de corresponder o contato a um usuário específico. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 151](#).

Embora geralmente os contatos da fila sejam atendidos na ordem em foram colocados na fila, OpenScape Contact Center tem propriedades de fila e decisão de roteamento, tal como prioridade, que podem determinar a ordem em que as chamadas são atendidas.

Enquanto o contato estiver esperando na fila, um fluxo do processamento das filas será usado na fila ao mesmo tempo. A fila ou o fluxo do processamento das filas tratam do contato. Para obter mais informações, consulte a [Seção 10.1, “Sobre filas”, na página 207](#) e a [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”, na página 188](#).

2.2 Visão geral da configuração da base de dados de design

Esta seção proporciona uma visão geral de alto nível das etapas necessárias para configurar uma base de dados de design.

NOTA: Antes de começar a configurar a base de dados de design, você deve preencher as planilhas de recursos para a plataforma de comunicação à qual você está se conectando. Isto assegurará que você tenha todas as informações necessárias para a configuração.

Para obter instruções detalhadas sobre como concluir cada tarefa, consulte os procedimentos fornecidos nos últimos capítulos ou na *Ajuda do Manager*.

2.2.1 Configuração básica da base de dados de design

Comece fazendo o seguinte: crie uma nova base de dados de design vazia e, depois, ative as funções dos produtos necessárias usando o arquivo de licença.

Para configurar uma base de dados de design básica:

1. Faça login no aplicativo Manager.
2. Crie uma nova base de dados de design.
3. Ative as funções dos produtos usando um arquivo de licença.

2.2.2 Conectividade e recursos de voz da plataforma de comunicação

Para rotear chamadas telefônicas e coletar estatísticas, o sistema monitora um conjunto de recursos-chave na plataforma de comunicação. Usando o aplicativo Manager, deve-se configurar uma definição comparável dentro do OpenScape Contact Center para cada recurso na plataforma de comunicação.

Para obter uma lista de recursos da plataforma de comunicação, consulte [Seção 11.3, “Recursos da plataforma de comunicação”, na página 227](#).

Para configurar a conectividade da plataforma de comunicação e recursos de voz:

1. Definir as configurações da plataforma de comunicação.
2. Configure o ramal de time-out padrão.
3. Configure as IDs de usuários, ramais, grupos UCD, destinos de redirecionamento em fila e destinos monitorados para a plataforma de comunicação OpenScape Business.

2.2.3 Configurando as conexões do Server corporativo

Dependendo das funções licenciadas, é necessário configurar as conexões para o E-mail Server corporativo para a função E-mail do OpenScape Contact Center e para o Web Server corporativo para as funções ativadas pela Web do OpenScape Contact Center.

Para configurar as conexões do E-mail Server corporativo:

1. Defina as configurações do IMAP Server que o E-mail Server do OpenScape Contact Center usa para se comunicar com o E-mail Server corporativo para rotear mensagens de e-mail entrantes.
2. Defina as configurações do SMTP Server que o E-mail Server do OpenScape Contact Center usa para se comunicar com o E-mail Server corporativo para rotear mensagens de e-mail saíntes

Para configurar as conexões do Web Server corporativo:

1. Configure o número da porta não-segura e da porta ativada para TLS que o Web Interaction Server usa para se comunicar com o Web Server corporativo.
2. Configure o número da porta que o Web Interaction Server usa para se comunicar com o Web Server corporativo para solicitações de callbacks na Web.

2.2.4 Configurando usuários e recursos baseados em usuários

Quando você criar um novo usuário, será necessário especificar, no mínimo, os seguintes atributos: o nome, sobrenome e ID do usuário, o nome de usuário e a senha para autenticação do OpenScape Contact Center ou o nome do domínio para autenticação do Windows.

Para configurar usuários e recursos baseados em usuários:

1. Configure os grupos.
2. Configure os departamentos.
3. Configure locais.
4. Configure os usuários. É possível configurar cada usuário manualmente ou é possível criar vários usuários.
 - Para criar vários usuários com base em um modelo de usuário, configure os modelos de usuários.
 - Para criar vários usuários importando uma lista de usuários, crie a lista de usuários.
 - Se você criou vários usuários, preencha as definições dos usuários. Por exemplo, após criar vários usuários com base em um modelo de usuário, você pode ter que atribuir usuários a departamentos e a listas de equipes.

2.2.5 Configurando recursos do display de parede e do Broadcaster

Para usar o display de parede e o Broadcaster, é necessário configurá-los para exibir mensagens.

Para configurar recursos do display de parede e do Broadcaster:

1. Crie definições de displays de parede (opcional).
2. Configure as visualizações dos displays de parede.
3. Configure as distribuições dos displays de parede.
4. Configure as visualizações do Broadcaster.
5. Configure as distribuições do Broadcaster.

2.2.6 Configurando os recursos de roteamento

Para cada tipo de mídia licenciada (por exemplo, voz, e-mail), será necessário configurar os recursos de roteamento.

Para configurar recursos de roteamento para cada tipo de mídia:

1. Configure as filas.
2. Configure os componentes para cada tipo de fluxo de trabalho.
3. Faça uma cópia do exemplo de fluxo da estratégia de roteamento fornecido e modifique-o, se necessário.
4. Faça uma cópia do exemplo de fluxo da processamento das filas fornecido e modifique-o, se necessário. É possível pular esta etapa se você deseja que a plataforma de comunicação trate de todo o processamento de filas.

2.2.7 Completando a configuração

Para cada tipo de mídia licenciada (por exemplo, voz, e-mail), será possível configurar outras definições para tratar de contatos. Por exemplo, configure os motivos que os usuários do Client Desktop podem selecionar quando eles descartam uma mensagem de e-mail, repetem um callback e concluem um contato.

Finalize a configuração para cada tipo de mídia:

1. Defina a configuração da estratégia de roteamento padrão, das filas e das filas de erros.
2. Configure os motivos de Indisponibilidade, Pausa e Wrap-up.
3. Para e-mail, configure os destinos, categorias, modelos, motivos para Descartar e as demais opções de e-mail, como a programação de roteamento padrão. Também é possível exibir níveis de confiança, se necessário.
4. Para callbacks, configure os motivos para Excluir, motivos para Repetir, Números excluídos e as demais opções de callbacks, como a programação de roteamento padrão.

2.2.8 Configurando definições dos relatórios

Uma definição de relatório define as propriedades de um relatório. Algumas propriedades são comuns a todos os tipos de relatórios, enquanto que outras opções são específicas de certos tipos de relatórios. Uma definição de um

relatório específico depende do tipo de relatório, dos recursos que precisam ser relatados, do formato necessário para o relatório, da programação de relatórios, etc. Há muitas opções disponíveis.

2.2.9 Configurando o Call Director

Se o Call Director estiver licenciado, será necessário configurar um processador de voz a ser usado com o sistema. Um processador de voz é usado com o Call Director para reproduzir mensagens e interagir com o chamador.

IMPORTANTE: Se você usar a Plataforma de Comunicação OpenScape Business, não será possível desativar o recurso "Call Director" na guia Recursos da janela Opções. Isso ocorre porque o nó "Desconectar" requer a funcionalidade Call Director para esse tipo de mudança

Para configurar o Call Director:

1. Configure os processadores de voz.
2. Configure os números de assinantes do Call Director ou os ramais do Call Director.

Nota: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), serão necessários processadores de voz redundantes. Para obter mais detalhes, veja [Seção 18.1, “Configurando do Call Director em um ambiente de alta disponibilidade \(warm standby\)”](#)

1. Configure as definições do processador de voz.
2. Configure os ramais do Call Director.

2.2.10 Validando a base de dados de design

É possível verificar e resolver quaisquer inconsistências na base de dados de design. Por exemplo, o sistema pode encontrar quaisquer servidores ou recursos da plataforma de comunicação que não estejam configurados, ou usuários que não estejam incluídos em um grupo.

2.3 Realização da configuração inicial do Manager

Após a plataforma de comunicação estar configurada e você ter instalado o servidor do OpenScape Contact Center e o software cliente e ter integrado os componentes de terceiros, é necessário configurar o aplicativo Manager para sua primeira utilização.

Este capítulo proporciona uma visão geral das etapas necessárias para executar a configuração inicial do Manager. Para obter instruções detalhadas, consulte a *Ajuda do Manager*.

Para executar a configuração inicial do Manager:

1. Faça login no aplicativo Manager e conecte-se à base de dados de design já configurada.
2. Ative as funções dos produtos na base de dados de produção usando o mesmo arquivo de licença que você usou para ativar funções na base de dados de design e, depois, carregue a base de dados de design.
3. Após reiniciar os serviços do **OpenScape Contact Center** e do **OpenScape Contact Center AutoPA**, faça login no aplicativo Manager e conecte-se à base de dados de produção.
4. Se ainda não o fez, altere a senha padrão para a conta de usuário do Administrador principal para que esteja em conformidade com a política de segurança corporativa da organização.
5. Certifique-se que a função Config-Sync esteja ativada.
6. Em **Telephony Center**, em **Recursos da plataforma de comunicação**, certifique-se de que o estado seja **Ativo** para os seguinte recursos.
 - Ramais dos usuários
 - Grupos UCD
7. No **Administration Center**, em **Usuários**, certifique-se de que o estado seja **Ativo** para todos os usuários (exceto supervisores ou administradores que não estejam tratando de contatos).
8. Certifique-se de que os arquivos .wav necessários estejam instalados na máquina do servidor principal e, depois, atribua os arquivos .wav aos fluxos de trabalho da estratégia de roteamento e do processamento de filas apropriados.
9. Configure os displays de parede, se necessário.

3 Primeiros passos

Este capítulo apresenta você ao aplicativo Manager e descreve como fazer login no aplicativo.

3.1 Sobre o aplicativo Manager

O aplicativo Manager fornece uma interface unificada e de fácil uso aos gerentes e supervisores das centrais de contatos para que desempenhem todas as tarefas de gestão da central de contatos.

As características do Manager são:

- Uma interface intuitiva para o usuário realizar a configuração do sistema e as suas tarefas de administração.
- Uma ferramenta poderosa de criação de fluxos da estratégia de roteamento e do processamento das filas.
- Dados estatísticos e sobre a performance em tempo real que podem ser distribuídos aos desktops dos usuários ou displays de parede.
- Relatórios personalizados históricos, acumulativos e em tempo real em formato gráfico e de tabelas.
- Modelo analítico incluído para prever as tendências em condições operacionais.
- Alertas, limites e notificações configuráveis.
- Detecção e identificação automática de erros de sincronização ou recursos sem correspondência.

3.2 Fazendo login no aplicativo Manager

Cada usuário do Manager possui um nome de usuário exclusivo, assim como uma senha que poderá ser exigida para fazer login no aplicativo Manager. Sua definição de usuário determinará quais permissões você tem. Se o usuário não tiver permissão para acessar o aplicativo Manager, não poderá fazer o login a ele.

Primeiros passos

Fazendo login no aplicativo Manager

Sua definição usuário também determinará se você usará uma autenticação do OpenScape Contact Center ou uma autenticação do Windows ao fazer login. Se usar a autenticação do Windows, você não poderá fazer login em uma base de dados de design, e você não verá a caixa de diálogo Logon ao iniciar o aplicativo Manager. O aplicativo Manager simplesmente verificará seu nome de usuário do Windows e, então, abrirá.

NOTA: Se estiver fazendo login no aplicativo Manager pela primeira vez, você estará fazendo login usando a conta de usuário do Administrador principal. Para obter mais detalhes, veja [Seção 3.2.1, “Sobre o administrador principal”, na página 21](#).

Para fazer o login no aplicativo Manager:

1. No menu **Iniciar**, aponte para **Programas**, para **OpenScape Contact Center Agile** e, em seguida, clique em **Manager**. O aplicativo será exibido na caixa de diálogo Logon.
2. Para fazer login na base de dados padrão, prossiga diretamente para a etapa 3. Para fazer o login em uma base de dados que não seja a base de dados padrão, clique em **Opções** e, em seguida, faça o seguinte:
 - Para conectar à base de dados de Produção:
 - Na lista **Conectar-se à**, selecione **Production Database**.
 - Na caixa **Administration Server**, digite o endereço do Administration Server na máquina do servidor principal no formato *númerodaporta@nomedoservidor*. O padrão é *6000@nomedoservidor*.
 - Para conectar a uma base de dados de design:
 - Na lista **Conectar-se à**, selecione **Design Database**.
 - Na caixa **nome do arquivo da base de dados de design**, digite o caminho completo e o nome do arquivo: para a base de dados. É possível clicar em  para localizar e selecionar o arquivo da base de dados. Se você especificar um nome de base de dados que não exista, o aplicativo criará uma nova base de dados de design em branco. Se tentar conectar-se a uma base de dados de design que use um tipo não configurado de plataforma de comunicação, o aplicativo pedirá que você atualize a base de dados e selecione um tipo configurado de plataforma de comunicação.
3. Na caixa **Nome do usuário**, digite seu nome de usuário.
4. Digite a sua senha na caixa **Senha**.
5. Clique em **OK**.

3.2.1 Sobre o administrador principal

O Administrador principal é uma conta de usuário padrão configurada em cada banco de dados do OpenScape Contact Center recém-criado. A conta de usuário do Administrador principal tem acesso a todas as funções no aplicativo Manager. O nome de usuário padrão para o Administrador Principal é **master** e a senha padrão é **password**. Você deverá alterar a senha do Administrador Principal padrão na primeira vez que você fizer o logon e, depois, alterá-la periodicamente para cumprir as políticas de segurança do seu local. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.2.2, “Alterando a senha”, na página 281](#).

Se o administrador principal tiver feito logon, mas estiver inativo por um período de tempo configurado, ele será desativado (log-off) automaticamente. Para obter mais detalhes sobre como configurar o intervalo de time-out para a conta do Administrador principal, consulte a [Seção 15.4, “Configurando as opções de Aplicativos”, na página 289](#).

Primeiros passos

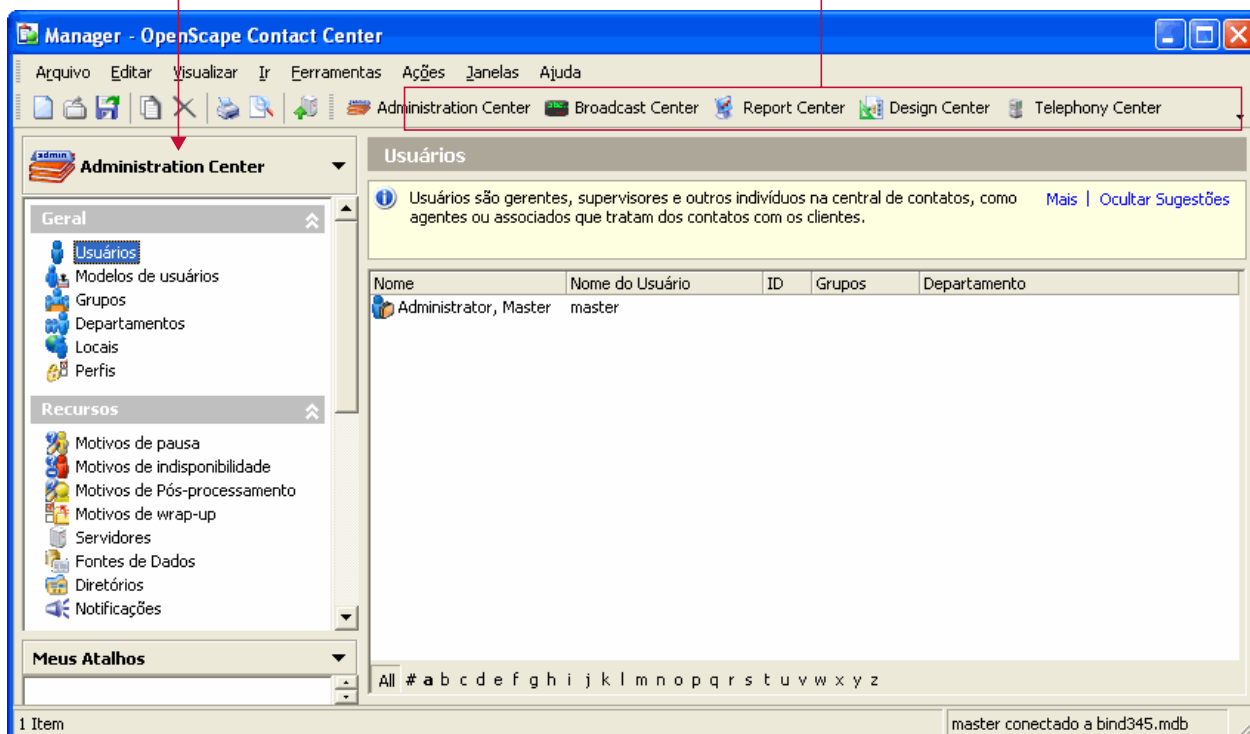
Sobre a interface do usuário

3.3 Sobre a interface do usuário

O aplicativo Manager possui cinco principais centros de trabalho dedicados a ajudá-lo a desempenhar tarefas importantes de gestão da central de contatos: Administration Center, Broadcast Center, Design Center, Report Center e Telephony Center.

Centro de trabalho do Manager selecionado

Acesso a outros centros de trabalho



3.3.1 Administration Center

O Administration Center proporciona um ponto central de administração para toda a configuração relativa ao usuário. O Administration Center é a área na qual se define e gerencia recursos, tais como usuários, modelos de usuários, perfis, fontes de dados, diretórios e notificações.

3.3.2 Broadcast Center

O Broadcast Center fornece uma ferramenta de comunicação potente e totalmente integrada para manter os funcionários na central de contatos sempre informados. Pode-se enviar dados estatísticos em tempo real e dados de performance para todos os tipos de mídia a displays de parede ou diretamente aos desktops dos usuários através do Broadcaster.

O Broadcast Center é a área na qual se define e gerencia o display de parede e as visualizações e definições do Broadcaster.

3.3.3 Design Center

O Design Center fornece uma ferramenta poderosa com estilo de fluxo de trabalho que visa definir estratégias inteligentes de roteamento e fluxos do processamento das filas para tratar de todas as interações de multimídia da central de contatos.

Para otimizar a criação de fluxos de trabalho, o OpenScape Contact Center fornece uma biblioteca de estratégias de roteamento e de componentes de processamento de filas reutilizáveis e configuráveis. É possível usar uma interface de arrastar e soltar para configurar fluxos de trabalho cuja perfeição é automaticamente validada à medida em que são criados.

O Design Center é a área na qual se define e gerencia as filas e fluxos de trabalho que determinam como os contatos entrantes são roteados.

3.3.4 Report Center

O Report Center fornece um mecanismo potente porém de fácil personalização para a geração de relatórios para a definição e visualização de relatórios em tempo real, acumulativo e histórico para todos os tipos de mídia. Uma geração de relatórios versátil permite um melhor monitoramento operacional, tomada de decisões mais eficaz e a capacidade de reconhecer proativamente e atender padrões antes que se tornem problemas.

O Report Center é a área na qual se define e gerencia os relatórios que analisam as operações da central de contatos.

3.3.5 Telephony Center

O Telephony Center simplifica a sincronização entre o OpenScape Contact Center e a plataforma de comunicação. O Telephony Center é a área na qual se configuram os recursos da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center e outros componentes externos que o OpenScape Contact Center monitora para rotear contatos e coletar estatísticas para os relatórios.

4 Trabalhando com usuários, modelos e perfis

Este capítulo descreve como configurar definições dos usuários, além de como trabalhar com modelos de usuários e perfis.

4.1 Configurando um usuário

Para utilizar o aplicativo Manager, Portal do agente ou Client Desktop, deve-se configurar a definição de um usuário no aplicativo Manager. Fatores, como contratações, desgaste e expansão da central de contatos, requerem que as definições dos usuários sejam criadas, excluídas e modificadas regularmente. Os administradores normalmente são responsáveis por configurar todos os usuários na central de contatos. Os administradores não podem modificar suas próprias definições de usuário.

NOTA: Para criar ou alterar um usuário, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Usuários**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar o usuário. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 287.

Para usuários com capacidades/acesso de voz, é necessário certificar-se de que há uma definição correspondente do usuário na plataforma de comunicação. É possível usar o recurso Config-Sync para auxiliar no gerenciamento de usuários. Para obter mais detalhes, veja [Seção 11.4.1, “Tratamento do Config-Sync de IDs de usuários”](#), na página 228.

Visão Geral

A seguir encontra-se uma visão geral das etapas necessárias para configurar todos os atributos em uma definição de usuário:

1. Configurar as propriedades gerais do usuário – consulte a [Seção 4.1.1, “Configurando as propriedades gerais do usuário”](#), na página 26.
2. Configurar as permissões dos usuários – consulte a [Seção 4.1.2, “Configurando as permissões do usuário”](#), na página 29.
3. Configurar as configurações do tratamento do contatos para o usuário – consulte a [Seção 4.1.3, “Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário”](#), na página 31.
4. Configurar as definições específicas para a mídia para o usuário – consulte a [Seção 4.1.4, “Configurando a mídia do usuário”](#), na página 32.

5. Configure os limites do usuário – consulte [Seção 4.1.5, “Configurando os limites de um usuário.”](#), na página 32.
6. Configurar os recursos que um usuário pode monitorar – consulte a [Seção 4.1.6, “Configurando os recursos que um usuário consegue monitorar”](#), na página 34.
7. Configure a Lista da Equipe do usuário – consulte a [Seção 4.1.7, “Configurando a Lista da Equipe de um usuário”](#), na página 36.
8. Configurar os relatórios que mostram dados deste usuário – consulte [Seção 4.1.8, “Configurando os relatórios de um usuário.”](#), na página 36.
9. Configure os usuários que podem modificar este usuário e os recursos que o usuário pode modificar – consulte a [Seção 4.1.9, “Definindo as configurações de segurança para um usuário”](#), na página 37.

NOTA: Também é possível criar novos usuários com base em um modelo de usuário (consulte [Seção 4.2, “Sobre modelos de usuários”](#), na página 39).

4.1.1 Configurando as propriedades gerais do usuário

É possível configurar as propriedades gerais do usuário, tais como o nome, as configurações de identificação do sistema, o departamento do usuário e assim por diante.

Ao criar um novo usuário, deve-se, no mínimo, especificar o nome, sobrenome, ID, nome de usuário e a senha para OpenScape Contact Center autenticação no OpenScape Contact Center ou o nome do domínio para autenticação no Windows.

Para configurar as propriedades gerais do usuário:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois **Administration Center**, **Usuário** e, então, clique em **Usuário**.

Usuário

Configurar as propriedades gerais para este usuário

Usuário

Nome:

Sobrenome:

Identificação do Sistema

ID:

Nome do usuário:

Autenticação:

Senha:

Confirmar senha:

Modelos

Modelo do usuário:

Broadcaster

Distribuição:

Aplicativo

Aplicativo	Permissões	Licença Utilizada
Manager	Não	-
Client Desktop	Não	-
System Monitor	Não	-

Pós-processamento automático

Ativar: ☐

Tempo máximo: mm:ss

Motivo de Wrap-up obrigatório: ☐

Configurações

Real-Time Server:

Departamento:

Local:

2. Na guia **Geral**, em **Usuário**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome do usuário.
 - Na caixa **Sobrenome**, digite o sobrenome do usuário.
3. Em **Identificação do Sistema**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **ID**, digite uma ID exclusiva e numérica utilizada para identificar o usuário na plataforma de comunicação. Se você estiver usando o recurso Config-Sync e o ID fornecido não estiver dentro de um intervalo de domínio monitorado, será pedido que você crie um novo intervalo de domínio do Config-Sync. Para obter mais informações, consulte [Seção 11.4, “Sobre Config-Sync”, na página 227](#).
 - Na caixa **Nome do usuário**, digite um nome exclusivo de usuário. Esse nome é usado ao registrar estatísticas e ao fazer o logon no aplicativo Manager. Se desejar usar o método de autenticação do Windows, o nome do usuário deverá corresponder ao nome usado para fazer o logon no domínio do Windows.

- Na lista **Autenticação**, selecione entre:
 - Para que o sistema valide o usuário, selecione **Usar OpenScape Contact Center**, digite a senha na caixa **Senha** e, então, digite-a novamente na caixa **Confirmar senha** para certificar-se de que você a digitou corretamente.
 - Para que o Windows valide o usuário, selecione **Usar o Windows** e, então, digite o nome NetBIOS do domínio do Windows na caixa **Domínio**. Certifique-se de que o nome do usuário corresponda ao nome usado para fazer logon no domínio do Windows. Ao selecionar esta opção, este usuário não poderá fazer logon em uma base de dados de design, e não verá a janela Logon ao iniciar o aplicativo Manager.
- 4. Para configurar os atributos do usuário com base em um modelo de usuário (consulte a [Seção 4.2, “Sobre modelos de usuários”, na página 39](#)), em **Modelos**, clique em **Alterar** e selecione o modelo de usuário que se deseja aplicar ao usuário da lista. Se, mais tarde, você alterar um atributo no registro do usuário ou modelo de usuário, um indicador mostrará que a associação do modelo não está atualizada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.2.1, “Associações a modelos de usuários”, na página 40](#).
- 5. Na seção **Broadcaster**, na lista **Distribuição**, selecione o nome da Distribuição Broadcaster na qual o usuário será incluído.
- 6. Em **Aplicativo**, especifique o nível de acesso do usuário ao três aplicativos do OpenScape Contact Center. Em cada aplicativo, clique na coluna **Permissões** e selecione o acesso a partir da lista. No caso dos aplicativos Manager e System Monitor, o acesso é simplesmente **Sim** ou **Não**. Para o aplicativo Client Desktop ou Portal do agente, é necessário escolher o tipo de usuário (como **Agente** ou **Associado**). A coluna **Licença utilizada** mostra o tipo de licença utilizada segundo a seleção. Pode-se verificar as funções dos produtos para ver quantas licenças estão disponíveis para a central de contatos.
- 7. Em **Pós-processamento automático**, faça o seguinte:
 - Para que o sistema coloque automaticamente o usuário no estado de tratamento Pós-processamento após o usuário se desconectar de um contato, assinale a caixa de seleção **Ativar**. Se você configurar esta opção, não configure o recurso Pausa automática para este usuário na plataforma de comunicação.
 - Se você especificar um horário na caixa **Tempo máximo**, o usuário permanecerá no estado de tratamento Pós-processamento pelo período de tempo especificado.
 - Para fazer com que o usuário permaneça no estado de tratamento Pós-processamento até que um Motivo de wrap-up tenha sido salvo para o contato, assinale a caixa de seleção **Motivo de wrap-up obrigatório**. Se

um Tempo máximo também tiver sido especificado, o usuário permanecerá no estado de tratamento Pós-processamento pelo tempo especificado após o usuário salvar um Motivo de wrap-up.

NOTA: Se o usuário tiver a permissão **Entrar manualmente no estado de Pós-processamento e alterar o motivo** do Client Desktop o do Portal do agente, o usuário poderá selecionar um Motivo de pós-processamento diferente para permanecer no estado de tratamento Pós-processamento.

8. Em **Configurações**, faça o seguinte:

- Na lista **Real Time Server**, selecione o Real Time Server ao qual o usuário pode se conectar. Sua central de contatos deve ter somente um Real Time Server; assim, haverá somente um item na lista.
- Para incluir estatísticas para este usuário em relatórios baseados em departamentos, na lista **Departamento**, selecione um departamento para o usuário.
- Para ativar os relatórios de usuários para serem baseados no fuso horário do local do usuário, na lista **Local** selecione o local do usuário.

9. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.2 Configurando as permissões do usuário

As permissões controlam o acesso do usuário aos recursos dos aplicativos Client Desktop, Portal do agente e Manager e os recursos com os quais o usuário pode trabalhar. Embora seja possível atribuir cada permissão individualmente, normalmente se especificam um ou mais perfis de usuários para poupar tempo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.3, “Sobre perfis de usuários”, na página 47](#). É possível usar as permissões padrão conforme definido no perfil

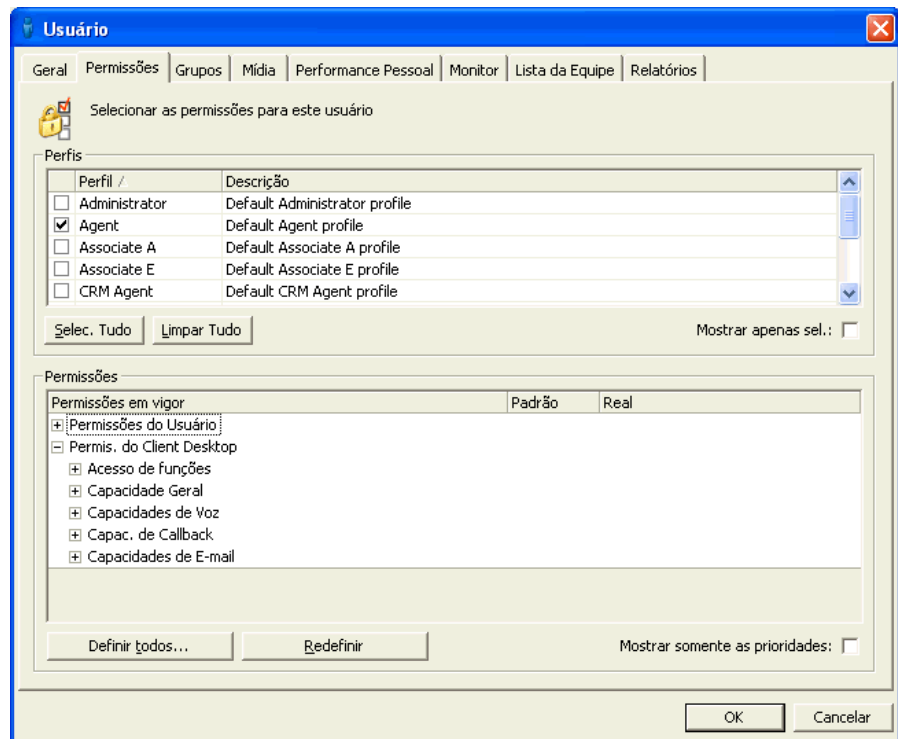
selecionado ou é possível modificar as permissões conforme necessário.

IMPORTANTE: Tome cuidado ao atribuir permissões. A capacidade de um usuário criar outros usuários e modificar suas permissões deve ser rigorosamente controlada.

NOTA: Para algumas permissões, é necessário definir outras configurações no aplicativo Manager. Por exemplo, se você deseja que um usuário tenha acesso a um diretório externo no aplicativo Client Desktop / Portal do agente, ative a Permissão Client Desktop / Portal do agente **Diretório** e, depois, defina as configurações de pesquisa de contatos na caixa de diálogo Opções.

Para configurar as Permissões do Usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Permissões**.



3. Na tabela **Perfis**, assinale a caixa de seleção de cada perfil que se deseja atribuir a este usuário. Se forem selecionados dois perfis ou mais, o nível de acesso efetivo do usuário passa a ser o nível mais alto entre os perfis selecionados.

4. Ou então, na tabela **Permissões**, modifique as permissões padrão. Em cada função que se deseja mudar, clique o item na coluna **Real** e selecione o seu nível de acesso na lista. Para obter uma descrição dos níveis de acesso, consulte [Seção 4.3.3, “Níveis de acesso”, na página 51](#).

NOTA: Pode-se clicar em **Redefinir** para redefinir as permissões efetivas com os níveis de acesso padrão.

5. Para mostrar somente as permissões na lista para as quais o nível de acesso padrão foi modificado, marque a caixa de seleção **Mostrar somente as prioridades**.
6. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.3 Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário

Quando o sistema estiver configurado para o roteamento baseado em grupos, será necessário especificar os grupos, aos quais um usuário pertence. Os grupos que você selecionar determinam os tipos de contatos que o usuário estará habilitado a receber. Para obter mais informações, consulte [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 151](#).

NOTA: A guia Tratamento do contato na caixa de diálogo Usuário somente torna-se ativa quando seleciona-se a permissão do usuário **Receber contatos roteados pelo OpenScape Contact Center**.

Para definir as configurações do tratamento do contatos para um usuário:

1. Em **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que se deseja configurar.
2. Clique na guia **Tratamento de contatos**.
3. Em **Incluir**, marque a caixa de seleção de cada grupo ao qual deseja atribuir este usuário. É possível selecionar até 10 grupos.
4. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.4 Configurando a mídia do usuário

Para cada usuário, é possível fazer as seguintes configurações específicas ao tipo de mídia:

- **Voz** – O grupo de emergência a ser usado se o sistema OpenScape Contact Center ficar inativo.
- **E-mail** – Fila, à qual são enviadas as mensagens de e-mail do usuário, quando desejar monitorar o usuário silenciosamente.

Para configurar as definições específicas para a mídia para um usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Mídia**.
3. Em **Configurações para voz**, na lista **Grupo UCD de emergência**, selecione o grupo UCD a ser usado se o sistema OpenScape Contact Center ficar inativo e a plataforma de comunicação for usada para rotear chamadas.
4. Se este usuário possuir permissão de e-mail, selecione em **Configurações para e-mail** na **Fila do monitoramento silencioso** a fila de e-mails, para a qual as mensagens de e-mail do usuário devem ser redirecionadas após terem sido enviadas pelo usuário. Essas funções permitem que as mensagens de e-mail sejam examinadas por um gerente ou supervisor antes que elas sejam enviadas para um cliente. Essa função é opcional.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.5 Configurando os limites de um usuário.

O sistema pode exibir estatísticas no aplicativo dos usuários baseado no fato de se um usuário excedeu certos limites de performance pessoal. Essas estatísticas podem ajudar a mostrar como o usuário está se saindo no tratamento dos contatos. É possível configurar limites para valores como o tempo máximo de pós-processamento, o tempo de tratamento máximo (para cada tipo de mídia), e a utilização.

NOTA: A guia Limites na caixa de diálogo Usuário só fica ativa ao se selecionar as permissões do Client Desktop / Portal do agente **Receber contatos roteados por OpenScape Contact Center** e **Performance pessoal**. É necessário ativar a permissão para **Receber contatos roteados por OpenScape Contact Center** antes que você possa selecionar a permissão de **Performance pessoal**.

Para configurar os limites de um usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Limites**.

Usuário

Geral | Permissões | Tratamento de contatos | Mídia | **Limites** | Monitor | Lista da Equipe | Relatórios

✓ Configurar os limites de performance pessoal para este usuário

Valores

Tempo de pós-processamento máximo: 00 : 05 : 00 hh:mm:ss

Tempo de pós-processamento médio: 00 : 03 : 00 hh:mm:ss

Utilização: 80 %

	Voz (mm:ss)	E-mail (hh:mm:ss)
Tempo de tratamento máximo	06 : 40	00 : 21 : 40
Tempo de tratamento médio	04 : 10	00 : 16 : 40
Tempo de tratamento máximo excluindo pós-processamento	05 : 00	00 : 20 : 00
Tempo de tratamento médio excluindo pós-processamento	03 : 00	00 : 15 : 00

E-mail

Quantidade adiada máxima: 3

Contagem máxima de consultas externas: 3

OK Cancelar

3. Em **Valores**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Tempo máximo de pós-processamento**, digite o tempo máximo que um usuário deve passar no estado de tratamento Pós-processamento para concluir um contato.
 - Na caixa **Tempo médio de pós-processamento**, digite o tempo médio que o usuário deve passar no estado de tratamento Pós-processamento para concluir um contato.
 - Na caixa **Utilização**, digite o percentual de tempo que o usuário deve passar tratando de um contato. O cálculo da utilização é baseado no tempo total que o usuário fica ativo na plataforma de comunicação. O cálculo da Utilização pode ser modificado de modo a incluir o tempo Disponível, bem como o tempo de Pausa. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.7.3, “Configurando o cálculo do usuário”, na página 304](#).

4. Na grade, especifique os seguintes limites para cada tipo de mídia:
 - Na caixa **Tempo de tratamento máximo**, digite ou selecione o período de tempo máximo que o usuário deve passar tratando de um contato roteado.
 - Na caixa **Tempo de tratamento médio**, digite ou selecione o período de tempo médio que o usuário deve passar tratando de um contato roteado.
 - Na caixa **Tempo de tratamento máximo excluindo Pós-processamento**, digite ou selecione o período de tempo máximo que o usuário deve passar tratando de um contato roteado, não incluindo o tempo gasto pós-processando o contato.
 - Na caixa **Tempo de tratamento médio excluindo Pós-processamento**, digite ou selecione o período de tempo médio que o usuário deve passar tratando de um contato roteado, não incluindo o tempo gasto pós-processando o contato.
5. Se este usuário tiver permissão para e-mails, em **E-mail**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Quantidade adiada máxima**, digite o número máximo de mensagens de e-mail que o usuário pode adiar.
 - Na caixa **Contagem Máxima de Consultas Externas**, digite o número máximo de mensagens de e-mail que o usuário pode enviar para usuários externos para consulta.
6. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.6 Configurando os recursos que um usuário consegue monitorar

É possível configurar um usuário para monitorar outros recursos na base de dados do OpenScape Contact Center, como usuários, grupos, filas e agregados. A permissão de monitoramento normalmente é dada apenas a supervisores, gerentes e administradores.

Quando um usuário tiver permissão de monitoramento para um recurso, esse usuário poderá:

- Ver as estatísticas para o recurso.
- Criar um item de visualização do Broadcaster ou do Display de Parede sobre o recurso no Broadcast Center.
- Relatório sobre o recurso no Report Center.

Quando o recurso monitorado for um usuário, o usuário poderá:

- Editar e executar relatórios possuídos pelo usuário monitorado.
- Designar o usuário monitorado como proprietário dos relatórios.
- Adicionar o usuário monitorado a uma Lista de Equipes.
- Visualizar e editar visualizações do Broadcaster e em displays de parede possuídos pelo usuário monitorado.

NOTA: A própria pessoa não pode modificar os recursos monitorados dela mesma.

Para configurar os recursos que um usuário consegue monitorar:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Monitorar**.
3. Em **Incluir**, na lista **Mostrar**, selecione o tipo de recurso a ser monitorado.
4. Use um dos procedimentos a seguir para selecionar os recursos que deseja que o usuário monitore:
 - Para que o usuário monitore todos os recursos na lista, marque a caixa de seleção **Monitorar todos**.

NOTA: Só é possível marcar a caixa de seleção Monitorar todos se a sua própria definição de usuário tiver capacidade para Monitorar todos.

- Para fazer com que o usuário monitore somente alguns dos recursos na lista, marque a caixa de seleção para cada item que você deseja que o usuário monitore.
5. Repita as etapas 3 e 4 para cada tipo de recurso a ser monitorado.
 6. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.7 Configurando a Lista da Equipe de um usuário

É possível configurar a Lista da Equipe do usuário. A Lista de Equipes aparece no aplicativo Client Desktop ou Portal do agente e mostra o atual estado dos outros usuários. É possível atribuir até 100 usuários para a Lista da equipe de um usuário. Só é possível selecionar usuários que o usuário pode monitorar.

NOTA: A guia Lista da Equipe na caixa de diálogo Usuário só fica ativa quando a permissão Client Desktop / Portal do agente **Barra e Lista da Equipe** é selecionada.

Para configurar a Lista da Equipe de um usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Lista da Equipe**.
3. Na seção **Incluir**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que se deseja que apareça na Lista de equipes desse usuário no aplicativo Client Desktop / Portal do agente.
4. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.8 Configurando os relatórios de um usuário.

É possível configurar os relatórios que exibem os dados sobre um usuário.

NOTA: A guia Relatórios na caixa de diálogo Usuário somente ficará ativa ao se selecionar a permissão do usuário **Receber contatos roteados pelo OpenScape Contact Center**.

Para configurar os relatórios de um usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Relatórios**.

3. Em **Meus relatórios**, na caixa **Selecionar por**, faça uma das coisas a seguir:

- Selecione **Usuário** e, em seguida, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja exibir dados sobre esse usuário. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
- Selecione **Departamento** e, em seguida, visualize os relatórios que exibem dados sobre o departamento desse usuário.
- Selecione **Grupo** e, em seguida, visualize os relatórios que exibem dados sobre o grupo desse usuário.

NOTA: Quando **Departamento** ou **Grupo** for selecionado na caixa **Selecionar por**, só será possível visualizar os relatórios que exibem dados sobre o departamento ou grupo deste usuário. Não é possível adicionar usuários individuais a esses relatórios ou remover usuários individuais deles. Além disso, a lista de relatórios mostrados na guia Relatórios não será atualizada dinamicamente se o departamento ou grupo do usuário for alterado enquanto a caixa de diálogo Usuário estiver aberta.

NOTA: Quando você estiver editando a definição de um usuário que está associado a um modelo de usuário, os relatórios na lista que estiverem associados ao modelo do usuário serão somente de leitura. Se desejar remover um desses relatórios da definição do usuário, será necessário eliminar a associação do usuário com o modelo do usuário ou remover o relatório do modelo do usuário e atualizar todos os usuários (nesse caso, todos os usuários associados com o modelo do usuário serão removidos do relatório).

4. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.9 Definindo as configurações de segurança para um usuário

A função Segurança aprimorada proporciona um nível de segurança adicional para a central de contatos. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você pode:

- Configurar os usuários que podem modificar este usuário.
- Configurar os recursos na base de dados do OpenScape Contact Center que o usuário pode modificar.

A modificação de permissões normalmente é dada somente para administradores.

Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).

Para definir as configurações de segurança para um usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, em seguida, no painel direito, clique duas vezes no usuário que deseja configurar.
2. Clique na guia **Segurança**.
3. Para configurar os usuários que podem modificar este usuário, faça o seguinte:
 - a) Em **Configurar**, selecione **Usuários que podem modificar este usuário**. Esta opção estará desativada se o usuário que você está configurando não tiver acesso ao aplicativo Manager.
 - b) Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este usuário. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Usuários**.
4. Para configurar os recursos que o usuário pode modificar, faça o seguinte:
 - a) Em **Configurar**, selecione **Recursos que este usuário pode modificar**. Esta opção estará desativada se o usuário não tiver permissão de acesso Completo ou para Modificar para qualquer um dos recursos elegíveis.
 - b) Em **Incluir**, na liste **Mostrar**, selecione o tipo de recurso que deseja configurar. A lista contém somente os tipos de recursos para os quais tanto você quanto o usuário têm permissão de acesso Completo ou para Modificar.
 - c) Na lista resultante, assinale a caixa de seleção para cada recurso que você deseja que este usuário seja capaz de modificar.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.2 Sobre modelos de usuários

Modelos de usuários são muito úteis para a configuração inicial de um grande número de usuários. Ao invés de definir os atributos individualmente para cada novo usuário, é possível atribuir a maioria dos atributos a muitos usuários ao mesmo tempo.

Quando um modelo de usuário é configurado (veja [Seção 4.2.2, “Configurando um modelo de usuário”, na página 40](#)), todos os atributos do usuário são especificados, salvo os atributos descritos a seguir, que devem ser configurados individualmente para cada novo usuário:

- Nome
- Sobrenome
- ID
- Nome do usuário
- Senha (só se a autenticação do OpenScape Contact Center estiver sendo utilizada)

Então, é possível usar um modelo para criar um único usuário ou vários usuários. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 4.2.3, “Criando um usuário com base em um modelo de usuário”, na página 43](#)
- [Seção 4.2.4, “Criando vários usuários usando um modelo de usuário”, na página 44](#)

Especifique o modelo de usuário padrão na caixa de diálogo Opções. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.1, “Configurando as opções pessoais”, na página 277](#).

NOTA: Se você pretende manter a configuração dos usuários dentro de sua central de contatos por meio do uso de modelos de usuários, recomendamos que você use somente os modelos para alterar as propriedades do usuário, ao invés de alterar as propriedades dentro de outros recursos que tenham uma associação com o usuário. Por exemplo, se desejar alterar os usuários designados para um departamento específico, você deve alterar o departamento dentro do modelo do usuário, ao invés de alterar os usuários selecionados na guia Usuários dentro do departamento, ou alterar o departamento selecionado dentro do registro de cada usuário. Isso assegurará que a associação com o modelo do usuário seja mantida. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.2.1, “Associações a modelos de usuários”, na página 40](#).

4.2.1 Associações a modelos de usuários

Cada modelo de usuário contém uma lista de usuários a ele associados. A associação entre um usuário e um modelo de usuário é mantida até que um atributo (exceto um atributo específico do usuário) seja alterado no registro do usuário ou no registro do modelo de usuário, momento no qual a associação deixa de existir. A associação entre um usuário e um modelo de usuário também será removida se o usuário ou o modelo do usuário for excluído.

Se você remover a associação com um modelo de usuário, o registro do usuário mostrará o último modelo aplicado ao usuário, com a clara indicação de que a associação é histórica, ao invés de ativa.

Quando um modelo de usuário é atualizado, pode-se optar por aplicar as atualizações apenas ao modelo de usuário ou a todos os usuários associados ao modelo de usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.2.2.3, “Atualizando um modelo de usuário”, na página 42](#).

Se um relatório de usuários fizer parte de um modelo de usuário e você usar a caixa de diálogo Relatório de usuários para realizar qualquer uma das seguintes tarefas, isso não alterará a associação com o modelo do usuário:

- Adicionar o usuário a um novo relatório.
- Adicionar o usuário a um relatório existente.
- Remover o usuário de um relatório existente.

Em cada um desses cenários, a associação com o modelo do usuário será mantida e o e nem o modelo e nem quaisquer outros usuários associados com o modelo serão afetados.

NOTA: Se um relatório de usuários fizer parte de um modelo de usuário e você alterar as opções Relatar por e Selecionar por no relatório para qualquer outra coisa que não seja Usuário, o relatório será removido do modelo do usuário e das definições do usuário associadas a esse modelo, mas as associações ao modelo do usuário serão mantidas.

4.2.2 Configurando um modelo de usuário

É possível configurar modelos de usuários de várias formas. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 4.2.2.1, “Criando um modelo de usuário”, na página 41](#)
- [Seção 4.2.2.2, “Criando um modelo de usuário com base em um usuário existente”, na página 42](#)

- [Seção 4.2.2.3, “Atualizando um modelo de usuário”, na página 42](#)

NOTA: Para criar ou alterar um modelo de usuário, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Modelos de usuários**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar o modelo do usuário. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).

4.2.2.1 Criando um modelo de usuário

É possível criar um novo modelo de usuário conforme descrito neste tópico.

Para criar um modelo de usuário:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e para **Administration Center**. Em seguida, clique em **Modelo de usuário**.
2. Na guia **Geral**, em **Modelo de usuário**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o modelo de usuário.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição para o modelo de usuário.
3. Em **Modelo**, clique em **Editar**.
4. Altere as configurações (salvo os atributos específicos ao usuário) da mesma maneira que faria para configurar um usuário. Quando tiver terminado, clique em **OK** para retornar à caixa de diálogo Modelo do usuário.
5. Clique na guia **Usuários**.
6. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que que se deseja associar a esse modelo. Para selecionar vários usuários, mantenha pressionada CTRL ou SHIFT e clique para selecionar os usuários, e, então, aperte a barra de espaços. Quando apertar a barra de espaços, todas as caixas de seleção desmarcadas serão assinaladas e todas as caixas de seleção assinaladas serão desmarcadas.
7. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).
8. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar o modelo deste usuário. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Modelos de usuários**.
9. Clique em **OK**.

4.2.2.2 Criando um modelo de usuário com base em um usuário existente

É possível criar um modelo de usuário baseado em uma definição de usuário existente.

Para criar um modelo de usuário com base em um usuário existente:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários**.
2. No painel direito, selecione o usuário no qual deseja basear o novo modelo de usuário.
3. No menu **Ações**, selecione **Criar modelo a partir de usuário**.
4. Na guia **Geral**, em **Modelo de usuário**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o modelo de usuário.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição para o modelo de usuário.
5. Em **Modelo**, clique em **Editar**.
6. Altere as configurações (salvo os atributos específicos ao usuário) da mesma maneira que faria para configurar um usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.1, “Configurando um usuário”, na página 25](#).

4.2.2.3 Atualizando um modelo de usuário

Quando um modelo de usuário é atualizado, pode-se optar por aplicar as atualizações apenas ao modelo de usuário ou a todos os usuários associados ao modelo de usuário.

Para atualizar um modelo de usuário:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Modelos de usuários**.
2. No painel da direita, clique duas vezes no modelo de usuário que se deseja alterar.
3. Em **Modelo**, clique em **Editar**.
4. Altere as configurações (salvo os atributos específicos ao usuário) da mesma maneira que faria para configurar um usuário. Veja [Seção 4.1, “Configurando um usuário”, na página 25](#).
5. Clique na guia **Usuários**.
6. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que se deseja associar a esse modelo. Para selecionar vários usuários, mantenha pressionada CTRL ou SHIFT e clique para selecionar os usuários, e, então,

aperte a barra de espaços. Quando apertar a barra de espaços, todas as caixas de seleção desmarcadas serão assinaladas e todas as caixas de seleção assinaladas serão desmarcadas.

7. Clique em **OK**.
8. Na caixa de diálogo **Atualizações de modelos do usuário**, execute uma das seguintes ações:
 - Para atualizar o modelo de usuário com as alterações, selecione **Atualizar somente o modelo**. Se esta opção for selecionada, a associação entre o modelo e todos os usuários criados com base no modelo deixará de existir e será identificada como histórica, ao invés de ativa, na caixa de diálogo Usuário.
 - Para atualizar todos os usuários associados no momento com suas alterações, selecione **Atualizar todos os usuários**. Neste caso, a associação entre o modelo e todos os usuários criados com base no modelo será mantida.
9. Clique em **OK**.

4.2.3 Criando um usuário com base em um modelo de usuário

Em vez de configurar os atributos individualmente para cada novo usuário, é possível criar um novo usuário com base no modelo de usuário padrão. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.2, “Sobre modelos de usuários”, na página 39](#). O modelo de usuário padrão é especificado na caixa de diálogo Opções (veja [Seção 15.1, “Configurando as opções pessoais”, na página 277](#)).

Apenas estes atributos específicos ao usuário devem ser configurados individualmente para cada novo usuário: nome, sobrenome, ID, nome de usuário e senha.

Para criar um usuário com base em um modelo de usuário:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e para **Administration Center**. Em seguida, clique em **Usuário** e **Usuário do modelo padrão**. Será exibida uma caixa de diálogo Usuário com os atributos do modelo de usuário selecionado.
2. Na guia **Geral**, em **Usuário**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome do usuário.
 - Na caixa **Sobrenome**, digite o sobrenome do usuário.

3. Em **Identificação do Sistema**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **ID**, digite uma ID exclusiva e numérica utilizada para identificar o usuário na plataforma de comunicação.
 - Na caixa **Nome do usuário**, digite um nome exclusivo de usuário. Esse nome é usado ao registrar estatísticas e ao fazer o logon no aplicativo Manager.
 - Na lista **Autenticação**, faça o seguinte:
 - Para que o sistema valide o usuário, clique em **UsarOpenScape Contact Center**, digite a senha na caixa **Senha** e, então, digite-a novamente na caixa **Confirmar senha** para certificar-se de que você a digitou corretamente.
 - Para que o Windows valide o usuário, clique em **Usar o Windows** e, em seguida, digite o nome NetBIOS do domínio do Windows na caixa **Domínio**. Verifique se o nome de usuário no Windows e no OpenScape Contact Center é o mesmo. Se selecionar esta opção, este usuário não verá a janela **Logon** quando iniciar o aplicativo Manager.
4. Clique em **OK**.

4.2.4 Criando vários usuários usando um modelo de usuário

Quando se está conectado a uma base de dados de design, é possível criar vários usuários simultaneamente baseado em um modelo de usuário. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.2, “Sobre modelos de usuários”, na página 39](#).

NOTA: Não é possível criar vários usuários quando se está conectado a uma base de dados de produção.

Para cada usuário criado, é necessário fornecer os atributos específico do usuário (ou seja, nome, sobrenome, ID, nome de usuário e senha). Os demais atributos são configurados com base em um modelo de usuário especificado.

Também é possível optar por criar usuários múltiplos importando um arquivo texto que exhibe os atributos específicos do usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.2.5, “Criando vários usuários importando um arquivo de texto”, na página 45](#).

Para criar vários usuários:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e para **Administration Center**. Em seguida, clique em **Usuário** e **Adicionar vários usuários**.
2. Na janela **Adicionar vários usuários**, preencha os seguintes atributos para cada usuário que se deseja criar:
 - **Nome** – Digite o nome do usuário.
 - **Sobrenome** – Digite o sobrenome do usuário.
 - **ID** – Digite uma ID exclusiva e numérica utilizada para identificar o usuário na plataforma de comunicação.
 - **Nome de usuário** – Digite um nome de usuário exclusivo. Esse nome é usado ao registrar estatísticas e ao fazer o logon no aplicativo Manager.
 - **Senha** – Digite a senha necessária para autenticação do OpenScape Contact Center. Se o modelo de usuário especificar o uso de autenticação do Windows, essa caixa pode ser deixada em branco. Se essa caixa for deixada em branco e o modelo de usuário especificar o uso de autenticação do OpenScape Contact Center, o usuário não será criado.
 - **Confirmar senha** – Digite novamente a senha para confirmar que é a senha correta.
 - **Modelo de usuário** – Clique na célula na tabela e selecione o nome do modelo de usuário da lista. Se você deixar essa caixa em branco, será usado o modelo de usuário padrão; entretanto, se não tiver sido especificado nenhum modelo de usuário padrão na caixa de diálogo Opções (consulte [Seção 15.1, “Configurando as opções pessoais”, na página 277](#)), o usuário não será criado.
3. Clique em **Criar usuários**. O aplicativo criará os usuários utilizando as informações fornecidas. A lista Usuários indica o status do processo de criação do usuário:
 -  – Indica que o usuário foi criado.
 -  – Indica que o usuário não foi criado.

4.2.5 Criando vários usuários importando um arquivo de texto

Quando se está conectado a uma base de dados de design, é possível criar vários usuários importando um arquivo de texto que exiba os atributos específicos do usuário. Para obter especificações do arquivo de texto, consulte [Seção 4.2.5.1, “Requisitos da lista de usuários”, na página 46](#).

NOTA: Não é possível criar vários usuários quando se está conectado a uma base de dados de produção.

Para criar vários usuários importando um arquivo de texto:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Importar usuários**.
2. Na caixa de diálogo **Abrir arquivo**, selecione o arquivo de texto que contém a lista de usuários que deseja importar e, em seguida, clique em **Abrir**.
3. Na janela **Adicionar vários usuários**, confirme se os atributos na lista foram importados corretamente.
4. Como opção, na coluna **Modelo de usuário**, clique na célula e selecione o modelo de usuário necessário na lista.
5. Clique em **Criar usuários**. O aplicativo criará os usuários utilizando o modelo especificado no arquivo de texto ou, se nenhum modelo for especificado, utilizando o modelo de usuário padrão. A lista Usuários indica o status do processo de criação do usuário:
 -  – Indica que o usuário foi criado.
 -  – Indica que o usuário não foi criado.

4.2.5.1 Requisitos da lista de usuários

A lista de usuários é um arquivo de texto que contém a relação dos usuários a serem criados. O arquivo de texto deve atender aos seguintes requisitos:

- Deve conter um registro de usuário por linha.
- Cada linha deve conter seis campos separados por um caractere | (cinco caracteres). Por exemplo, se nenhum modelo de usuário for especificado, a linha conterá:

Nome|Sobrenome Nome|ID|Nome do usuário|Senha|

onde o último caractere | é necessário para indicar que o modelo de usuário não foi especificado.

- O texto diferencia letras maiúsculas e minúsculas e será exibido exatamente como digitado.
- As linhas de comentários que começarem com // serão ignoradas.

A tabela a seguir apresenta um resumo dos campos de cada registro.

Nome do campo	Obrigatório	Descrição do campo
Nome	Y	Nome do usuário. No máximo com 30 caracteres.
Sobrenome	Y	Sobrenome do usuário. No máximo com 35 caracteres.
ID	Y	A ID numérica é usada para identificar o usuário na plataforma de comunicação. Três dígitos no máximo.
Nome do usuário	Y	Nome usado ao registrar estatísticas e ao fazer o logon no aplicativo Manager. No máximo com 35 caracteres.
Senha	N	Se o modelo de usuário especificar o uso de autenticação do Windows, este campo pode ser deixado em branco. Se o modelo especificar o uso de autenticação do OpenScape Contact Center e este campo for deixado em branco, o usuário não será criado. No máximo com 16 caracteres.
Modelo de usuário	N	Se este campo for deixado em branco, o modelo de usuário padrão será usado; entretanto, se um modelo de usuário padrão não tiver sido especificado no aplicativo Manager, o usuário não será criado. No máximo com 32 caracteres.

Tabela 1 Campos obrigatórios para cada registro de usuário

4.3 Sobre perfis de usuários

Um perfil de usuário é um conjunto de permissões de acesso padrão, que podem ser usadas ao se configurar um tipo de usuário específico. Por exemplo, um usuário baseado em um perfil de Administrador pode receber acesso a todas as funções e controles do Manager, mas um usuário baseado em um perfil de Supervisor pode ter permissão para configurar somente usuários. É possível criar um perfil de usuário ou usar um dos perfis padrão de usuários fornecidos com o aplicativo.

4.3.1 Perfis padrão de usuários

O conjunto de perfis padrão de usuários que vêm com o pacote do aplicativo Manager fornecem uma ampla série de funções e responsabilidades. É possível usar esses perfis como estão, ou modificá-los para tratar de exigências de permissões mais específicas em seu site.

4.3.1.1 Perfis de usuários do Manager

O sistema fornece os seguintes perfis padrão de usuários para o aplicativo Manager:

- **Administrador** – O perfil de administrador destina-se a usuários com responsabilidades administrativas limitadas. Este perfil proporciona acesso a todos os itens da configuração, exceto aqueles diretamente envolvidos com o roteamento de contatos e interações com recursos externos, como a plataforma de comunicações. (As permissões para utilizar esses itens estão incluídas no perfil do Administrador Principal.)
- **Manager** – O perfil de Manager destina-se a usuários responsáveis pela supervisão geral das metas comerciais gerais da central de contatos, além de serem responsáveis pela contratação e pelo desempenho da central de contatos. Este perfil proporciona acesso a relatórios que ajudam o gerente a avaliar e mensurar a performance.
- **Administrador Principal** – O perfil de Administrador Principal destina-se a usuários responsáveis pela configuração de todos os recursos no OpenScape Contact Center. Este perfil proporciona acesso total ao sistema, incluindo a capacidade de modificar todas as configurações da central de contatos.
- **Supervisor** – O perfil de Supervisor destina-se a usuários que sejam responsáveis pela supervisão cotidiana da central de contatos. Suas responsabilidades incluem o monitoramento da performance e a garantia de satisfação dos clientes. Este perfil proporciona acesso a comunicações e relatórios em tempo real.
- **Especialista em Telecomunicações** – O perfil de Especialista em Telecomunicações destina-se a usuários, tais como especialistas em informática e administradores, que sejam responsáveis por prestar suporte à central de contatos e configurar os aspectos relativos à voz e ao computador do OpenScape Contact Center. Este perfil proporciona acesso a configurações do sistema e de chamadas de voz.

4.3.1.2 Perfis dos usuários do Client Desktop / Portal do agente

NOTA: O controle de licenças será imposto a todos os perfis de usuários do Client Desktop / Portal do agente e não poderão ser acrescentados recursos adicionais a esses perfis.

O sistema fornece os seguintes perfis padrão de usuários para o aplicativo Client Desktop / Portal do agente:

- **Agente** – O perfil do Agente se destina a usuários que trabalham em uma operação estruturada da central de contatos. Este perfil inclui todas as permissões completas de tratamento de contatos necessárias para se atingir maior eficiência e eficácia no processamento de contatos.
- **Associado A** – O perfil do Associado A destina-se a usuários que freqüentemente atendam contatos e respondam às consultas dos clientes, mas que não sejam usuários de “alto volume”. Os usuários com esse perfil não são avaliados em termos da eficiência com que tratam das interações com os clientes, mas muitas vezes são as pessoas dentro da organização que sabem tratar de uma questão específica.
- **Associado E** – O perfil do Associado E destina-se a profissionais sênior e especialistas que possam ser chamados para prestar suporte às necessidades em tempo real da central de contatos. Esses tipos de usuários podem ser responsáveis por uma área de negócios, como Contas a Receber, ou ter autoridade para aprovação de contratos e ordens de compra.
- **Agente Telefônico** – O perfil de Agente Telefônico destina-se a usuários que trabalham na operação estruturada de uma central de contatos, mas não estão licenciados para utilizar o aplicativo Client Desktop / Portal do agente. Esse perfil permite que os usuários recebam contatos roteados pelo sistema OpenScape Contact Center somente por telefone.

4.3.2 Configurando um perfil de usuário

É possível criar o perfil de um novo usuário ou modificar os perfis existentes. Para obter mais informações, consulte [Seção 4.3, “Sobre perfis de usuários”, na página 47](#).

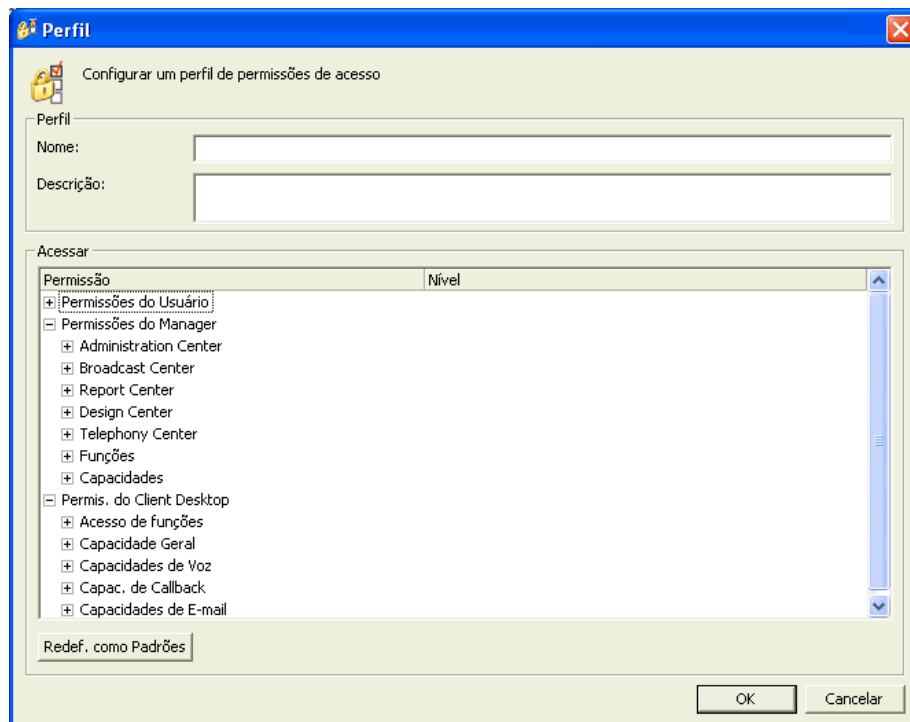
IMPORTANTE: Tome cuidado ao atribuir permissões. A capacidade de um usuário criar outros usuários e modificar suas permissões deve ser rigorosamente controlada.

NOTA: Para criar ou alterar um perfil de usuário, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Perfis**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar o perfil. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).

Para configurar um perfil de usuário:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e clique em **Perfil**.

NOTA: Para criar um novo perfil com base em uma cópia de um perfil, em **Administration Center, Geral**, clique em **Perfis** e, depois, no painel direito, clique com o botão direito do mouse no perfil e selecione **Criar cópia**.



2. Na guia **Geral**, em **Perfil**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o perfil.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do perfil. A descrição deverá explicar que tipo de usuário deverá usar este perfil.
3. Em **Acessar**, automaticamente, todas as permissões são configuradas como **Não** ou **Sem acesso**. Clique no item na coluna **Nível** e selecione o novo **Acessar Nível** na lista, em cada uma das permissões que mudar. Para obter mais detalhes sobre os níveis de acesso, consulte a [Seção 4.3.3, “Níveis de acesso”, na página 51](#).
4. Para redefinir todos os níveis de acesso como **Não** ou **Sem acesso**, clique em **Limpar acesso**.
5. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção **Segurança aprimorada** estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).

6. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este perfil. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Perfis**.
7. Clique em **OK**.

4.3.3 Níveis de acesso

No OpenScape Contact Center, cada usuário ou perfil de usuário tem um conjunto de permissões e, para cada permissão, um nível de acesso que indica as funções que o usuário pode realizar com essa permissão.

IMPORTANTE: Tome cuidado ao atribuir permissões. A capacidade de um usuário criar outros usuários e modificar suas permissões deve ser rigorosamente controlada.

Algumas permissões são usadas para leitura, modificação e criação de registros na base de dados. Os níveis de acesso para essas permissões são:

- **Sem acesso** – O usuário não pode ver ou modificar o item.
- **Somente leitura** – O usuário pode visualizar, mas não alterar, o item.
- **Modificar** – O usuário pode visualizar e modificar o item.
- **Completo** – O usuário pode criar, visualizar, modificar e excluir o item.

Alguns recursos só podem ser ativados ou desativados. Os níveis de acesso para essas permissões são:

- **Não** – O usuário não pode acessar a função.
- **Sim** – O usuário pode acessar a função.

Se dois ou mais perfis forem selecionados para um usuário, o nível de acesso efetivo do usuário será o nível mais alto entre os perfis selecionados. Por exemplo, se o nível de acesso em um dos perfis for **Completo**, o nível de acesso efetivo do usuário será **Completo**.

Ao configurar somente um perfil, o nível de acesso **Restrito** também estará disponível. Selecionar **Restrito** para uma permissão em um perfil significa que quando esse perfil for selecionado para um usuário, o nível de acesso efetivo do usuário será **Nenhum** ou **Sem acesso** (conforme seja apropriado), mesmo que você selecione outro perfil que tenha um maior nível de acesso.

Trabalhando com usuários, modelos e perfis

Sobre perfis de usuários

5 Configurando outros recursos administrativos

Seu representante da assistência técnica normalmente assumirá a responsabilidade pela criação e implementação da configuração inicial do OpenScape Contact Center. Isto inclui a configuração dos recursos do Administration Center, como os locais, os servidores, as origens de dados e os diretórios. Esses itens normalmente não necessitam ser reconfigurados. Entretanto, é necessário configurar os departamentos e motivos, conforme descrito neste capítulo, antes de colocar sua configuração do OpenScape Contact Center em produção.

NOTA: Também há algumas opções globais que normalmente necessitam ser configuradas antes de colocar sua configuração do OpenScape Contact Center em produção. Para obter mais informações, consulte [Capítulo 15, “Configurando outras opções globais”](#).

5.1 Configurando um departamento

Um departamento é uma coleção de usuários do OpenScape Contact Center que são agrupados para fins de geração de relatórios. Um departamento pode ser formado de vários grupos, ou de usuários individuais de grupos distintos.

NOTA: Para criar ou alterar um departamento, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Departamentos**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar o departamento. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 287.

Para configurar um departamento:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e clique em **Departamento**.
2. Na guia **Geral**, em **Departamento**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o departamento.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do departamento. A descrição do departamento deve indicar claramente o elemento comum dos usuários do departamento.
3. Clique na guia **Usuários**.

4. Na seção **Usuários**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que se deseja incluir no departamento.
5. Clique na guia **Relatórios**.
6. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja apresentar dados sobre este departamento. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
7. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).
8. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este departamento. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar a permissão do Manager **Departamentos**.
9. Clique em **OK**.

5.2 Configurando um local

É possível configurar um local para cada área geográfica que se deseja associar a usuários ou displays de parede do OpenScape Contact Center. Os Locais permitem que os relatórios de usuários sejam gerados com base no fuso horário do local do usuário e que os displays de parede exibam o horário local no fuso horário do local do display de parede.

NOTA: Para criar ou alterar um local, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Locais**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar o local. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).

Para configurar um local:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e clique em **Local**.
2. Na guia **Geral**, em **Local**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o local.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição: para o local.
 - Na lista **Fuso Horário**, selecione o fuso horário do local.

3. Em **Contato**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome da pessoa responsável pela o local. Esta pessoa normalmente é o Administrador, que é quem configura a base de dados do OpenScape Contact Center e proporciona assistência técnica.
 - Na caixa **Número de telefone**, digite o número de telefone para contato com a pessoa.
4. Clique na guia **Usuários**.
5. Na seção **Usuários**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que se deseja associar a este local.

NOTA: Se desejar remover um usuário de um local, será necessário alterar o local do usuário na definição do usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.1.1, “Configurando as propriedades gerais do usuário”, na página 26](#).

6. Clique na guia **Displays de parede**.
7. Na seção **Displays de parede**, assinale a caixa de seleção de cada display de parede que se deseja associar a este local.
8. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).
9. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este local. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Locais**.
10. Clique em **OK**.

5.3 Sobre motivos do aplicativo Client Desktop / Portal do agente

Uma forma de padronizar os processos de trabalho é forçar os usuários do Client Desktop / Portal do agente a escolher um motivo quando eles entrarem ou saírem de certos estados de roteamento ou tratamento. o aplicativo Manager permite que você configure os seguintes tipos de motivos que os usuários podem selecionar ao alterar seu estado:

- Motivos de indisponibilidade
- Motivos de pausa
- Motivos de pós-processamento

- Motivos de Wrap-up

Para obter uma definição de todos os estados dos usuários, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

5.3.1 Configurando um motivo de indisponibilidade

Um Motivo de Indisponibilidade é uma explicação de um usuário de porque ele entrou no estado de roteamento de Indisponibilidade. Quando o usuário tiver feito login na plataforma de comunicação, mas não estiver disponível para tratar de contatos entrantes, ele está em estado de roteamento Indisponível. Os Motivos de indisponibilidade normalmente são configurados para tratar de motivos comuns de ausência, como almoços, etc. O sistema não roteará contatos para um usuário que esteja no estado de roteamento Indisponível.

NOTA: Para criar ou alterar um motivo de indisponibilidade, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Motivos de indisponibilidade**.

NOTA: Se você estiver usando a função Toque não atendido do OpenScape Contact Center, o sistema OpenScape Contact Center põe um usuário no estado de roteamento Indisponível se o usuário não atender um contato roteado. Um motivo de Indisponibilidade padrão é atribuído à mudança de estado de roteamento.

Para configurar um motivo de indisponibilidade:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e clique em **Motivo de Indisponibilidade**.
2. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Motivo de Indisponibilidade.
3. Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do Motivo de indisponibilidade.
4. Clique em **OK**.

5.3.2 Configurando um motivo de pausa

Um Motivo de Pausa é uma explicação de um usuário de porque ele entrou no estado de roteamento de Pausa. Quando o usuário tiver feito login na plataforma de comunicação, mas estiver realizando tarefas de trabalho não associadas com contatos, como participando de reuniões ou sessões de treinamento, o usuário estará no estado de roteamento Pausa. O sistema não roteará contatos para um usuário que esteja no estado de roteamento Pausa.

NOTA: Para criar ou alterar um Motivo para repetir, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Motivos de pausa**.

Para configurar um motivo de pausa:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Administration Center** e, em seguida, clique em **Motivo de Pausa**.
2. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Motivo de Pausa.
3. Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do motivo de pausa.
4. Clique em **OK**.

5.3.3 Configurando um Motivo de pós-processamento

Um Motivo de pós-processamento é uma explicação para um usuário entrar no estado de tratamento Pós-processamento. Um usuário estará no estado de tratamento Pós-processamento quando estiver realizando tarefas após um contato ter sido desconectado, como fazendo anotações ou enviando informações de acompanhamento.

Embora os usuários também possam entrar explicitamente no estado de tratamento Pós-processamento, também é possível configurar uma definição do usuário para colocar automaticamente os usuários no estado de tratamento Pós-processamento após eles se desconectarem de um contato. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.1.1, “Configurando as propriedades gerais do usuário”, na página 26](#).

NOTA: Para criar ou alterar um Motivo de pós-processamento, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Motivos de pós-processamento**.

Para configurar um Motivo de pós-processamento:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e, então, clique em **Motivo de pós-processamento**.
2. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Motivo de pós-processamento.
3. Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do Motivo de pós-processamento.
4. Clique em **OK**.

5.3.4 Configurando um motivo de wrap-up

Um Motivo de wrap-up é uma explicação do que um usuário fez para completar um contato. Por exemplo, uma indicação de que uma venda foi feita, de que um problema foi resolvido ou de que o registro de um cliente foi atualizado. Os relatórios históricos monitoram os Motivos de wrap-up selecionados.

Se a opção Wrap-up obrigatório for selecionada para um usuário (consulte [Seção 4.1.1, “Configurando as propriedades gerais do usuário”, na página 26](#)), esse usuário precisará selecionar pelo menos um Motivo de wrap-up para cada contato.

NOTA: Para criar ou alterar um Motivo de wrap-up, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Motivos de wrap-up**.

Para configurar um motivo de wrap-up:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e, então, clique em **Motivo de wrap-up**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Motivo de Wrap-up.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do motivo de wrap-up.
3. Clique na guia **Fila**.
4. Na seção **Fila**, assinale a caixa de seleção de cada fila que se deseja associar a este Motivo de wrap-up.
5. Clique em **OK**.

5.4 Sobre os servidores

O sistema OpenScape Contact Center usa os seguintes servidores:

- Administration Server
- Callback Server (somente se a função Callback estiver ativada)
- Call Director Server (somente se a função Call Director estiver ativada)
- Config-Sync Server
- Data Management Server
- E-mail Server (somente se a função E-mail estiver ativada ou se a opção Relatórios por e-mail estiver habilitada)
- Presence Server
- Real Time Server
- Reporting Server
- Routing Server
- Statistics Server
- T-Server
- Watchdog Server
- Web Interaction Server

NOTA: Algumas funções que foram ativadas usando um arquivo de licença devem ser habilitadas antes de poderem ser usadas. Para obter mais detalhes, veja "[Habilitando funções ativadas](#)".

É possível configurar as propriedades do servidor e criar notificações para avisar o administrador se houver um problema com qualquer um dos servidores.

NOTA: Quando você carregar uma base de dados de design, o sistema sobrescreve o nome do host de todos os servidores que compartilham o mesmo host do Administration Server com o nome do host da máquina do servidor na qual a base de dados de produção reside. Isto assegura que o nome do host do servidor seja sempre configurado de modo correto.

5.4.1 Configurando as propriedades dos servidores

Para todos os servidores do OpenScape Contact Center, salvo o Watchdog Server, é possível alterar o nome, o nome do host e o número da porta do recurso de servidor. Para configurar as propriedades de um Watchdog Server, consulte a [Seção 5.4.2, “Configurando o Watchdog Server”, na página 61](#).

NOTA: Para criar ou alterar um recurso de servidor, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Servidores**.

NOTA: Quando estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as propriedades do servidor, você será obrigado a reiniciar o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

Para configurar as propriedades de um servidor:

1. No **Administration Center**, em **Recursos**, clique em **Servidores**.
2. No painel da direita, clique duas vezes no servidor que deseja modificar.
3. Na caixa **Nome**, digite o novo nome do servidor.
4. Na caixa **Nome do Host**, digite o nome do host da máquina do servidor onde o servidor reside. Pode-se digitar um máximo de 15 caracteres.
5. Na caixa **Número da Porta**, digite o número da porta do servidor na máquina do servidor.

NOTA: Se um firewall estiver ativado na máquina do servidor e você alterar o número da porta de um servidor após a configuração inicial do sistema, será necessário reconfigurar as configurações do firewall.

6. Clique em **OK**.

5.4.2 Configurando o Watchdog Server

O aplicativo criará automaticamente um Watchdog Server em cada máquina onde haja um servidor do OpenScape Contact Center instalado. O Watchdog Server será iniciado e monitorará todos os outros servidores do OpenScape Contact Center e emitirá notificações.

É possível alterar o nome e o número da porta de um Watchdog Server, mas não é possível alterar o nome do host. O aplicativo alterará automaticamente o nome host do Watchdog Server se o nome host da máquina do servidor no qual o Watchdog Server reside for alterado.

NOTA: Para alterar um Watchdog Server, você deve ter acesso para Modificar para a permissão do Manager **Servidores**.

NOTA: Quando estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as propriedades do servidor, você será obrigado a reiniciar o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

Para configurar o Watchdog Server:

1. No **Administration Center**, em **Recursos**, clique em **Servidores**.
2. No painel da direita, clique duas vezes no Watchdog Server que deseja modificar.
3. Na caixa **Nome**, digite o novo nome do servidor.
4. Na caixa **Número da porta**, digite o identificador usado para que o host possa distinguir as conexões.

Clique em **OK**.

5.4.3 Configuração de uma notificação.

Para certificar-se de que os administradores sejam mantidos informados sobre o status do sistema, é possível configurar notificações automáticas. É possível configurar o sistema para enviar uma mensagem de e-mail ou uma página para uma pessoa se houver um problema com a utilização da base de dados ou com um dos servidores do OpenScape Contact Center.

NOTA: Para criar ou alterar uma notificação, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Notificações**.

Para notificações por e-mail, o endereço do remetente é "OpenScape_Contact_Center". Se o SMTP Server estiver configurado para autenticar o remetente como parte de suas medidas de segurança, é necessário certificar-se de que a máquina do servidor tenha permissão para enviar mensagens de e-mail usando "OpenScape_Contact_Center" como "endereço De".

Para configurar uma notificação:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, então para **Administration Center**; em seguida, clique em **Notificação**.
2. Na guia **Geral**, em **Notificação**, faça o seguinte:
 - a) Na lista **Condição**, selecione uma das seguintes condições:
 - **Utilização da base de dados** – Indica que não há espaço em disco disponível suficiente para armazenar os dados que serão gerados durante as próximas duas semanas, com base nos períodos de retenção configurados. Para obter mais detalhes sobre os períodos de retenção de dados, consulte a [Seção 15.6, "Configurando as opções de gerenciamento de dados"](#), na página 293.
 - **Servidor fora de serviço** – Indica que o servidor não está funcionando.
 - **Tempo de resposta do servidor** – Indica que o tempo de resposta do servidor é mais longo do que o esperado.
 - **Servidor em serviço** – Indica que o servidor está funcionando novamente.
 - b) Na lista **Componente**, selecione o servidor que deseja monitorar.
3. Em **Tipo**, na lista **Método de notificação**, selecione o tipo de notificação que se deseja usar: **E-mail** ou **Pager**.

4. Se selecionar **E-mail** em **Detalhes** na etapa 3, configure as mensagens de e-mail da seguinte maneira:
 - a) Na caixa **Endereço de e-mail**, digite o endereço ao qual a notificação deve ser enviada.
 - b) Na caixa **Mensagem**, digite a mensagem que deseja enviar ao endereço de e-mail especificado.
 - c) Na caixa **SMTP Server**, digite o nome do host da máquina onde o SMTP Server reside.
5. Se selecionar **Pager** em **Detalhes** na etapa 3, configure o pager da seguinte maneira:
 - a) Na caixa **Número do pager**, digite o número de pager a ser chamado.
 - b) Na caixa **Código numérico**, digite o código correspondente à condição selecionada. Por exemplo: se for discado 111, um código numérico aparecerá no pager imediatamente.
 - c) Na caixa **Número de Tentativas**, selecione o número de vezes que deseja que se tente contatar o pager.
 - d) Na caixa **Intervalo de repet.**, selecione a duração do intervalo de espera de conexão ao pager.
 - e) Na caixa **Atraso da mensagem**, selecione quanto tempo deve decorrer entre o momento em que o número é discado e o momento em que os dígitos do código numérico são enviados.
6. Para testar a notificação configurada, clique em **Teste**.
7. Clique em **OK**.

5.5 Configurando a fonte de dados

Você pode acessar informações em uma base de dados externa compatível com o ODBC e, depois, usar essas informações em um componente de Função da base de dados para ajudar a tomar decisões sobre o roteamento de contatos. É necessário certificar-se de que a base de dados externa proporcione mapeamentos para tipos de dados compatíveis com o ODBC.

Para acessar uma base de dados externa compatível com o ODBC, será necessário fazer o seguinte na máquina do servidor do OpenScape Contact Center:

- No Windows, configure uma origem de dados ODBC que se conecte à base de dados externa. Já que o sistema OpenScape Contact Center é um sistema de 32 bits, somente origens de dados ODBC de 32 bits serão compatíveis.
- No aplicativo Manager, configure a definição de uma origem de dados para cada origem de dados ODBC que se deseja acessar.

NOTA: Para criar ou alterar a definição de uma origem de dados, você deve ter acesso Completo ou para Modificar para a permissão do Manager **Origens de Dados**.

NOTA: Uma conexão lenta com origem de dados afetará a performance da central de contatos. Assegure-se que todas as fontes de dados às quais deseja se conectar não afetarão negativamente a produtividade da central de contatos.

Para configurar uma fonte de dados:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo, Administration Center**, e clique em **Origem dos dados**.
2. Em **Detalhes**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Origem dos dados**, digite o nome da fonte de dados. Para localizar o nome da origem dos dados, clique em **Procurar**.
 - Na caixa **Número máximo de conexões**, especifique o número máximo de conexões disponíveis para esta origem de dados.
3. Em **Acesso**, faça o seguinte:
 - Na caixa **ID do usuário**, digite a ID do usuário que pode se conectar a essa fonte de dados.
 - Na caixa **Senha**, digite a senha correspondente à ID de usuário.

4. Para testar a conexão com a fonte de dados, clique em **Testar**.
5. Clique em **OK**.

5.6 Configurando um diretório

É possível configurar o recurso de um diretório no aplicativo Manager para proporcionar acesso a um diretório LDAP externo. O diretório LDAP pode, então, ser usado para pesquisar informações, como um nome, número de telefone ou endereço de e-mail. Por exemplo, no aplicativo Client Desktop, o diretório externo pode ser usado para entrar em contato com colegas e clientes que estejam fora da central de contatos. No aplicativo Manager, o diretório externo é utilizado para selecionar destinatários quando ao enviar relatórios por e-mail. É possível configurar até dois diretórios para uso nos aplicativos Manager e Client Desktop.

A ligação entre as aplicações cliente e o servidor LDAP pode ser encriptada através de LDAPS (LDAP usando TLS)

NOTA: Para criar ou alterar um diretório, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Diretórios**.

Para configurar um diretório:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Administration Center** e clique em **Diretório**.
2. Na guia **Geral**, em **Diretório**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome do diretório.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do diretório.
3. Em **Conexão**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host do Directory Server.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta TCP/IP do servidor do diretório. O valor predefinido é **389**.

NOTA: Para ativar LDAPS, defina o número de porta para **636**. Para o Portal Web do Agente e Portal do Agente, assinale o sinalizador em **Settings > Directories > Setup Connection > TLS**

Configurando outros recursos administrativos

Configurando um diretório

- Para testar o logon no servidor do diretório, clique em **Testar**. É necessário digitar o nome e senha da conta para acessar o servidor do diretório.

NOTA: Isso testa a conexão a partir desta máquina do servidor, e não da máquina cliente.

4. Clique na guia **Consulta**.
5. Em **Campos**, faça uma das coisas a seguir:
 - Para configurar um novo campo de diretório a ser consultado, clique em **Adicionar** e, em seguida, configure o campo.
 - Para modificar um campo de um diretório existente a ser consultado, selecione o campo do diretório na lista, clique em **Editar** e, depois, configure o campo.
 - Para excluir um campo diretório existente, selecione o campo diretório na lista e clique em **Excluir**.

NOTA: A ordem de cima para baixo dos campos na lista reflete a ordem na qual os campos são exibidos nos aplicativos Manager e Client Desktop. Para alterar a ordem dos campos, clique em qualquer lugar de uma linha para selecioná-la e, em seguida, clique na tecla da seta para cima ou para baixo, que se encontra à direita da lista, para movimentar a linha para cima ou para baixo, respectivamente.

6. Em **Consultar seqüência**, especifique os componentes da seqüência de consulta utilizados para localizar os lançamentos no diretório.
 - Na caixa **Nome exclusivo da base**, digite o nome exclusivo da base a ser usado como o início de uma consulta. O nome distinto da base contém uma ou mais seqüências de Nomes de atributos e Valores de atributos separadas pelo caractere "=", como por exemplo, **ou=vendas, o=minhaempresa.com**.
 - Na lista **Escopo**, selecione o escopo da consulta da lista: **Base**, **Um Nível** ou **Subárvore**.
 - Na caixa **Classe do objeto**, digite a lista de classes do objeto a serem usadas para filtrar a consulta. As classes do objeto na lista devem ser separadas por vírgulas.
 - Na caixa **Categorias do objeto**, digite a lista das categorias do objeto a serem usadas para filtrar mais profundamente a consulta. As categorias de objeto na lista devem ser separadas por vírgulas.
7. Clique na guia **Resultados**.

8. Em **Campos**, faça uma das coisas a seguir:
 - Para configurar um novo campo de diretório a ser exibido nos resultados da busca, clique em **Adicionar** e, em seguida, configure o campo.
 - Para modificar o campo de um diretório a ser exibido nos resultados da busca, selecione o campo do diretório na lista, clique em **Editar** e, depois, configure o campo.
 - Para excluir um campo diretório existente, selecione o campo diretório na lista e clique em **Excluir**.
9. Clique em **OK**.

OpenScape Contact Center

Configurando outros recursos administrativos

Configurando um diretório

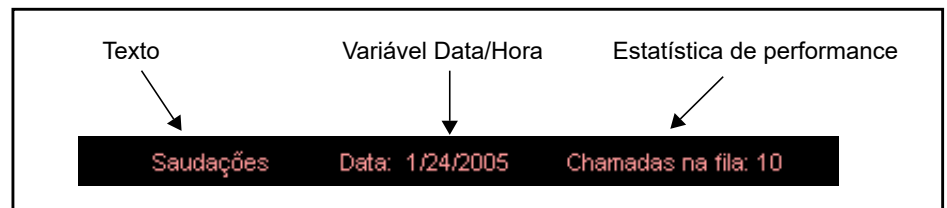
6 Usando o Broadcaster e displays de parede

Gerentes e Supervisores podem transmitir informações para os usuários da central de contatos de duas formas:

- Para o Broadcaster no aplicativo Client Desktop / Portal do agente (consulte a [Seção 6.1, “Sobre o Broadcaster”, na página 70](#))
- Para displays de parede na central de contatos (consulte [Seção 6.2, “Sobre displays de parede”, na página 78](#))

Pode-se configurar os seguintes tipos de conteúdo:

- **Texto** – Pode-se utilizar texto sozinho ou em combinação com variáveis de data/horário e estatísticas para fornecer uma legenda para a variável ou estatística. Por exemplo, se você incluir uma variável de data em uma visualização, será possível incluir o texto **A data de hoje é**.
- **Variáveis de data/horário** – As variáveis de data e horário mostram a data ou horário atual, atualizada em tempo real.
- **Estatísticas de desempenho** – Estatísticas em tempo real sobre os vários recursos da central de contatos são recebidas dos servidores do OpenScape Contact Center e são atualizadas em tempo real.

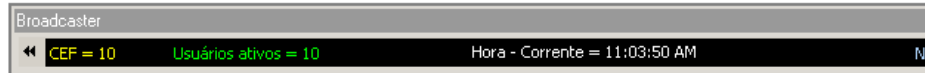


Cada coleção de conteúdo é chamada de uma visualização. Você transmitirá essas visualizações para grupos de usuários ou displays de parede definidos, chamados de distribuições. O mecanismo de visualização/distribuição permite que você defina um conteúdo direcionado para usuários específicos e transmita diretamente para esses usuários ou para displays de parede específicos. Em uma configuração simples, será possível ter distribuições com base na sua configuração das filas ou usuários agrupados de acordo com seu supervisor.

Cada Broadcaster ou display de parede pode exibir apenas uma visualização.

6.1 Sobre o Broadcaster

O Broadcaster é um meio de exibição situado nos desktops dos usuários. Para exibir a visualização Broadcaster, o usuário deve estar executando o aplicativo Client Desktop / Portal do agente e ter a função do Broadcaster disponível.



O Broadcaster exibe uma única visualização. Todas as estatísticas na visualização Broadcaster referem-se ao usuário.

As visualizações do Broadcaster contém os seguintes elementos:

- Uma linha de texto.
- Capacidade da rolagem – O usuário pode pausar a rolagem do texto.
- Exibição estatística sobre usuários, contatos, grupos, filas e agregados.

A visualização Broadcaster mostra o conteúdo inserindo espaços entre as estatísticas, de modo que as estatísticas ocupam toda a área de visualização. Se o conteúdo da estatística for maior que a área da visualização Broadcaster, ela apresentará as estatísticas com espaçamento adequado.

6.1.1 Configurando uma visualização Broadcaster

É possível configurar diversas visualizações que podem ser apresentadas no Broadcaster. Para obter mais informações, consulte [Seção 6.1, “Sobre o Broadcaster”, na página 70](#).

NOTA: Para criar ou alterar uma visualização Broadcaster, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Visualizações Broadcaster**.

NOTA: O usuário só pode ver as visualizações de sua propriedade ou de propriedade de alguém que pode monitorar.

Visão Geral

A seguir encontra-se uma visão geral das etapas necessárias para configurar todos os atributos em uma visualização do Broadcaster:

1. Configurar as informações gerais – veja [Seção 6.1.1.1, “Configurando as informações gerais de uma visualização Broadcaster”](#), na página 71.
2. Configurar o conteúdo – consulte a [Seção 6.1.1.2, “Configurando o conteúdo de uma Visualização Broadcaster”](#), na página 72.
3. Configurar um limite para cada item de visualização do Broadcaster – veja [Seção 6.1.1.4, “Configurando um limite para um Visualizar item do Broadcaster”](#), na página 75.
4. Definir a distribuição – consulte a [Seção 6.1.1.5, “Configurando a distribuição para a visualização Broadcaster”](#), na página 77.

6.1.1.1 Configurando as informações gerais de uma visualização Broadcaster

É possível configurar o nome, descrição, e proprietário de uma visualização Broadcaster.

Para configurar as informações gerais de uma visualização Broadcaster:

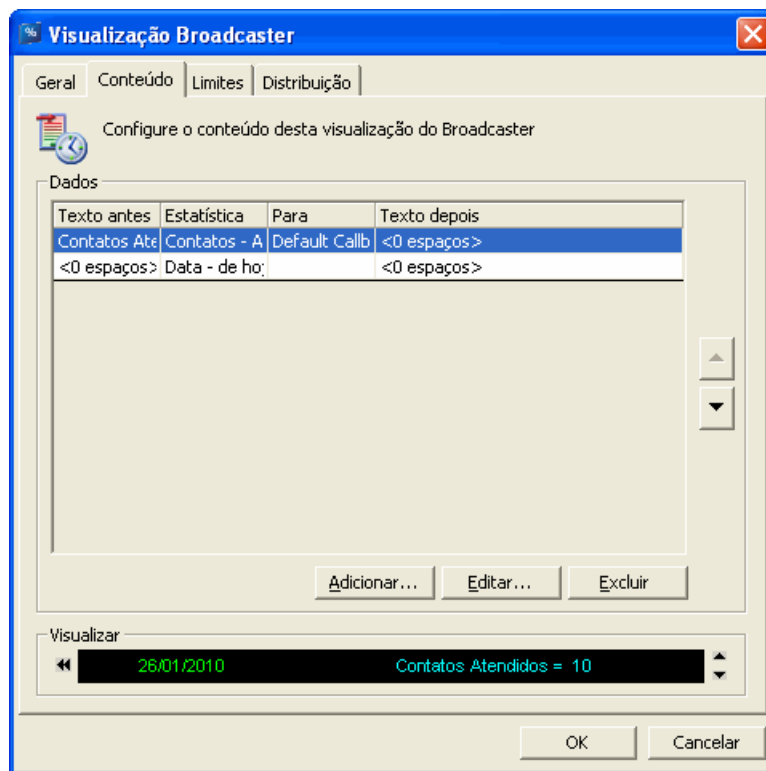
1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Broadcast Center**, depois para **Broadcaster** e, então, clique em **Visualizar**.
2. Em **Visualizar**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a visualização.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da visualização. Use a descrição para especificar as informações mostradas na visualização Broadcaster.
 - Na lista **Proprietário**, selecione um nome de usuário. O proprietário é o único usuário, além do administrador principal, que poderá modificar as propriedades desta visualização. É possível selecionar seu próprio nome ou o de qualquer outro usuário que você possa monitorar. O proprietário só pode ver usuários, grupos ou filas na visualização que pode monitorar.
3. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.1.1.2 Configurando o conteúdo de uma Visualização Broadcaster

É possível configurar uma visualização do Broadcaster para exibir texto, variáveis de data e horário e estatísticas de desempenho. As modificações feitas a uma visualização Broadcaster são implementadas imediatamente e são exibidas aos usuários que estiverem visualizando uma visualização Broadcaster.

Para configurar o conteúdo da visualização Broadcaster:

1. No **Broadcast Center**, em **Broadcaster**, clique em **Visualizações**.
2. No painel da direita, clique duas vezes na Visualização Broadcaster para a qual deseja configurar o conteúdo.
3. Clique na guia **Conteúdo**.



4. Em **Dados**, faça uma das coisas a seguir:
 - Para adicionar um novo item de visualização do Broadcaster, clique em **Adicionar**.
 - Para editar um item de visualização existente do Broadcaster, selecione o item na lista e clique em **Editar**.

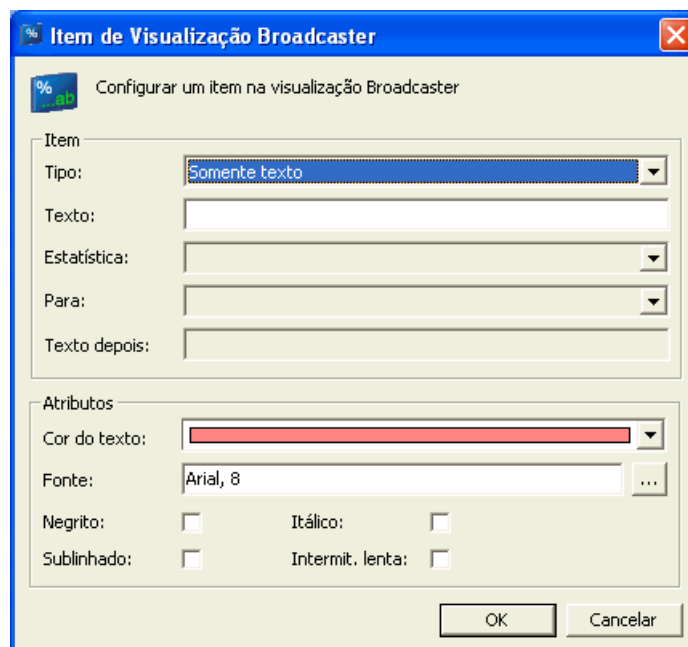
5. Configure o item de visualização do Broadcaster (consulte [Seção 6.1.1.3, “Configurando um item de Visualização Broadcaster”, na página 73](#)).
6. Repita as etapas 4 e 5 para cada item que se deseja configurar.
7. Use o painel **Visualizar** para exibir o conteúdo da visualização do Broadcaster. Os itens aparecerão na visualização na mesma ordem em que aparecem na lista. É possível usar as setas para cima ou para baixo para alterar a ordem dos itens na lista.
8. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.1.1.3 Configurando um item de Visualização Broadcaster

É possível configurar um item de visualização do Broadcaster para exibir texto, variáveis de data e horário e estatísticas de desempenho.

Para configurar um item de visualização do Broadcaster:

1. Abra a caixa de diálogo **Item de visualização do Broadcaster**.



2. Na lista **Tipo**, selecione um dos tipos fornecidos. É possível escolher **Somente Texto** ou um dos diversos tipos diferentes de variáveis.
3. Se você selecionou **Somente texto**, na caixa **Texto**, digitar o texto que se deseja exibir.

4. Se você selecionou um tipo de variável, faça uma das coisas a seguir:
 - Na lista **Estatística**, selecione a estatística que se deseja exibir na visualização do Broadcaster. Se selecionar um estatística com limite, mais tarde você pode configurar um limite (veja [Seção 6.1.1.4, “Configurando um limite para um Visualizar item do Broadcaster”](#), na [página 75](#)).
 - Ou então, é possível informar o texto associado à estatística, tal como uma legenda ou descrição.
 - Na caixa **Texto antes**, digite o texto que precederá a estatística.
 - Na caixa **Mensagem**, digite o texto que seguirá a estatística.
 - Se você selecionou um tipo de variável Grupo, Fila ou Agregado, na lista **Para**, selecione o grupo, fila ou agregado para o qual será exibida a estatística. Só é possível selecionar o grupos, filas ou agregados que você e o proprietário da visualização possam monitorar.

NOTA: Se você selecionou o tipo de variável User, a estatística será exibida para todos os usuários aos quais tiver sido atribuída a visualização do Broadcaster.

5. Na caixa **Espaços após**, digite ou selecione o número de espaços que se deseja inserir após o item na visualização do Broadcaster. A caixa **Espaços após** não aparecerá quando o Broadcaster estiver configurado para ter espaçamento automático. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.4.2, “Configurando as definições do Broadcaster”](#), na [página 291](#).
6. Na lista **Cor do Texto**, selecione a cor na qual o item será exibido na visualização.
7. Na lista **Fonte**, selecione a fonte na qual o item será exibido na visualização.
8. Marque a caixa de seleção para cada formato de caractere que se deseja aplicar ao item (**Negrito**, **Sublinhado**, **Itálico** e/ou **Piscando**).
9. Clique em **OK**.

6.1.1.4 Configurando um limite para um Visualizar item do Broadcaster

É possível configurar um limite para certa estatística exibida na visualização Broadcaster. Se um limite for ultrapassado, o nome da estatística pode ser exibido em uma cor diferente, ou em um formato de texto diferente, como negrito, para sinalizar situações problemáticas e chamar a atenção para a estatística.

NOTA: Para configurar um limite para um item de visualização do Broadcaster, você deve ter a permissão do Manager **Definir limites em visualizações e relatórios**.

A estatística determina se o limite é máximo ou mínimo. Por exemplo, a estatística Contatos – Enfileirados tem um limite máximo. Se você definir um limite de 10 para a estatística Contatos – Enfileirados, o limite será ultrapassado quando o número de contatos na fila for maior que 10. Em outro exemplo, a estatística Nível de serviço Estimado tem um limite mínimo. Se você definir um limite de 75% para esta estatística, o limite será rompido quando o nível de serviço estimado cair abaixo de 75%.

Antes de configurar um limite para uma estatística, é preciso primeiro configurar a visualização do Broadcaster para exibir a estatística (consulte a [Seção 6.1.1.3, “Configurando um item de Visualização Broadcaster”](#), na página 73).

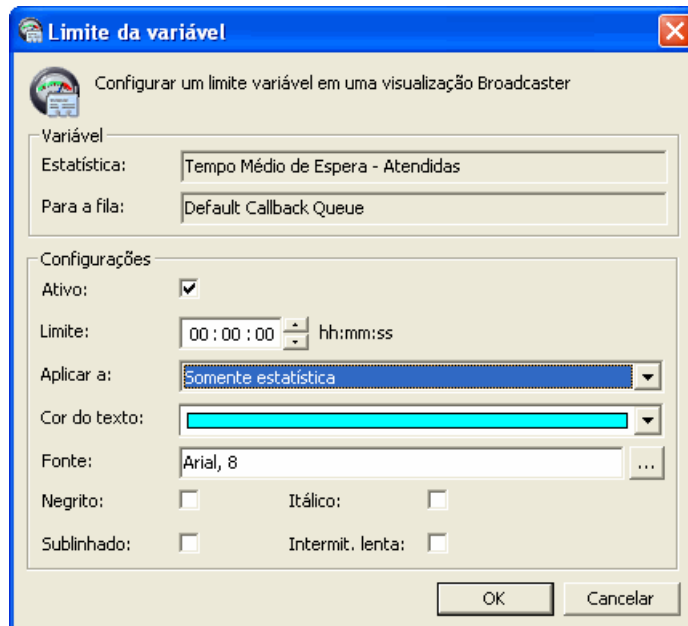
Para configurar um limite para um item de Visualização Broadcaster:

1. No **Broadcast Center**, em **Broadcaster**, clique em **Visualizações**.
2. No painel da direita, clique duas vezes na visualização do Broadcaster para a qual se deseja configurar um limite.
3. Clique na guia **Limites**.
4. Na lista **Itens**, selecione a estatística para a qual se deseja definir o limite. A lista **Itens** só contém as estatísticas especificadas na guia Conteúdo para as quais é possível configurar um limite.

Usando o Broadcaster e displays de parede

Sobre o Broadcaster

5. Clique em **Editar**. As caixas **Estatística** e **Para** mostram a estatística selecionada. Eles não podem ser editados aqui.



6. Em **Configurações**, marque a caixa de seleção **Ativo**. Isso permite que você configure o limite. Após configurar o limite, use a caixa de seleção **Ativo** para ativar ou desativar o limite na visualização do Broadcaster.
7. Na caixa **Limite**, digite o limite com o qual a estatística deverá ser comparada. A estatística determina se o valor é um limite máximo ou mínimo.
8. Na lista **Aplicar a**, selecione se a condição de limite se aplica a **Somente estatística** ou a **Todo o item** (incluindo etiquetas de texto).
9. Na lista **Cor do Texto**, selecione a cor do texto que indica que o limite foi ultrapassado.
10. Na lista **Fonte**, selecione a fonte do texto que indicará que o limite foi ultrapassado.
11. Marque a caixa de seleção para cada formato de caractere que se deseja usar para indicar que o limite foi violado (**Negrito**, **Sublinhado**, **Itálico** e/ou **Piscando**).
12. Clique em **OK** para fechar a caixa de diálogo **Limite da variável**. A informação fornecida será exibida na guia **Limites**. Se o limite estiver inativo, aparecerá **Nenhum** em Limite para a estatística na lista Itens.
13. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.1.1.5 Configurando a distribuição para a visualização Broadcaster

É possível atribuir uma visualização do Broadcaster a distribuições do Broadcaster específicas. É necessário criar as distribuições do Broadcaster antes que você possa selecioná-las em uma visualização (consulte [Seção 6.1.2, “Configurando uma distribuição do Broadcaster”, na página 77](#)).

Para configurar a distribuição em uma visualização Broadcaster.

1. No **Broadcast Center**, em **Broadcaster**, clique em **Visualizações**.
2. No painel da direita, clique duas vezes na Visualização Broadcaster para a qual deseja especificar a distribuição.
3. Clique na guia **Distribuição**.
4. Em **Enviar para**, selecione a caixa de cada distribuição de Broadcaster para onde deseja enviar a visualização. Se a distribuição desejada não estiver disponível na lista, será necessário criar uma nova distribuição de Broadcaster.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.1.2 Configurando uma distribuição do Broadcaster

Uma distribuição do Broadcaster é um grupo de usuários a quem se destina uma única visualização Broadcaster (veja [Seção 6.1.1, “Configurando uma visualização Broadcaster”, na página 70](#)). Isso permite que você personalize uma visualização do Broadcaster para uma coleção de usuários específica. Após criar uma distribuição do Broadcaster e atribuir uma visualização para ela, a visualização pode ser exibida nas áreas de trabalho de cada um dos usuários especificados.

O usuário só pode ver uma visualização do Broadcaster de cada vez. Se o usuário for incluído em uma distribuição diferente e você selecionar o usuário nesta distribuição o usuário verá a nova visualização no próximo intervalo de atualização no aplicativo Client Desktop / Portal do agente.

NOTA: Para criar ou alterar uma distribuição do Broadcaster, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Distribuições do Broadcaster**.

Para configurar uma distribuição do Broadcaster:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Broadcast Center**, depois para **Broadcaster** e, então, clique em **Distribuição**.
2. Em **Distribuição**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a distribuição.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição da distribuição. A descrição deve incluir informações sobre os usuários na distribuição.
3. Em **Atual**, na lista **Visualização**, selecione a visualização do Broadcaster que se deseja distribuir para o grupo de usuários selecionado.
4. Clique na guia **Usuários**.
5. Em **Incluir**, marque a caixa de seleção para todos os usuários quem poderão ver a visualização do Broadcaster em seus desktops.
6. Clique em **OK**.

6.2 Sobre displays de parede

Um display de parede é um meio de exibição situado na central de contatos, onde vários usuários podem visualizar as informações. Os dados no display de parede são atualizados usando o mesmo intervalo usado no aplicativo Client Desktop / Portal do agente (consulte a [Seção 15.4, “Configurando as opções de Aplicativos”, na página 289](#)).

Displays de parede possuem as seguintes características:

- Várias linhas – Seleciona a linha na qual a variável aparecerá. Pode-se sincronizar as linhas de modo que o nome da estatística apareça acima de seu valor.
- Cor do texto – Seleciona a cor utilizada para exibir o texto (se compatível com o modelo do display de parede). No caso de displays de parede tricolores, as cores exibidas são vermelha, amarela e verde.
- Sentido da rolagem – Seleciona o sentido da rolagem horizontal. Pode-se escolher entre: Rolar para a esquerda, Rolar para a esquerda e manter, Rolar para a direita e manter, Estacionar e manter ou Intermitência lenta e manter.

O sistema é compatível com vários modelos de displays de parede Spectrum, usando o protocolo EZ Key II. Para obter uma lista de modelos de displays de parede compatíveis e instruções sobre a instalação e configuração de um display de parede, consulte o *Guia de Gerenciamento do Sistema*. Se você tiver um modelo de display de parede incompatível, será possível criar um tipo de display de parede personalizado (consulte a [Seção 6.2.1, “Criando um tipo de display de parede”, na página 79](#)).

Leia a documentação do display de parede utilizado para informar-se a respeito das características exatas compatíveis com ele. Certifique-se de haver feito o download do firmware mais recente do painel de parede.

6.2.1 Criando um tipo de display de parede

O sistema fornece tipos padrão de displays de parede para vários modelos de displays de parede Spectrum. Se você tiver um modelo de display de parede incompatível, é possível criar um tipo de display de parede personalizado que se pode selecionar ao criar uma definição de display de parede ou ao configurar uma visualização de display de parede.

NOTA: Para criar ou alterar um tipo de display de parede personalizado, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Tipos de Displays de Parede**.

Para criar um tipo de display de parede:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Broadcast Center**, depois para **Display de parede** e, então, clique em **Tipo**.
2. Em **Tipo**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome usado para identificar o tipo de display de parede.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do display de parede personalizado, incluindo o comprimento e modelo do display de parede.
3. Em **Especificações**, faça o seguinte:
 - Na lista **Linhas**, selecione o número de linhas que podem ser exibidas no display de parede.
 - Na lista **Caracteres**, digite ou selecione o número de caracteres que podem ser exibidos em cada linha do display de parede.
 - Se o tipo de display de parede é compatível com três cores, marque a caixa de seleção **Tricolor**.
4. Clique em **OK**.

6.2.2 Criando uma definição de display de parede

Uma definição de display de parede contém o nome e a descrição do display de parede, as configurações de hardware do display e a distribuição. A definição normalmente identifica o local físico do display de parede na central de contatos, por exemplo, **terceiro andar, parede sul**.

Embora os supervisores e gerentes normalmente estejam envolvidos na configuração de visualizações e distribuições de displays de parede, as definições de displays de parede normalmente são configuradas por o técnico de manutenção. Para obter instruções detalhadas, consulte o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

NOTA: Para criar ou alterar uma definição de display de parede, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Definições de Displays de Parede**.

Antes de iniciar, verifique a lista de tipos de displays de parede no Broadcast Center para ter certeza que o display de parede que deseja usar já esteja configurado. Se o tipo do seu display de parede não constar na lista, crie um tipo de display de parede personalizado (consulte a [Seção 6.2.1, “Criando um tipo de display de parede”](#), na página 79).

Para criar uma definição de display de parede:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois **Broadcast Center**, depois **Display de parede** e, então, clique em **Definição**.



2. Em **Display de parede**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o display de parede.

- Na caixa **Descrição**, digite a descrição do display de parede. Use a descrição para especificar o local físico do display de parede.
3. Em **Tipo**, na lista **Nome**, selecione o tipo de display de parede. Após selecionar o tipo do display de parede, as propriedades do display serão apresentadas na caixa **Descrição**.
 4. Clique na guia **Configurações**.
 5. Em **Conexão**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host ou o endereço IP do display de parede.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do display de parede. O número da porta indica a conexão ao display de parede na máquina do servidor do OpenScape Contact Center.
 - Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em **Teste** para verificar a configuração. Se o teste falhar, verifique o nome do host ou o endereço IP e o número da porta do display de parede.
 - Na lista **Local**, selecione o local do display de parede. O padrão é o local no qual o aplicativo Manager está instalado.
 6. Clique na guia **Conteúdo**.
 7. Na lista **Distribuição**, selecione uma distribuição. Se não houver nenhum distribuidor relacionado, é possível adicionar este display de parede a uma distribuição quando você criar uma distribuição de display de parede (consulte a [Seção 6.2.4, “Configurando uma visualização de display de parede distribuição”, na página 88](#)).
 8. Clique em **OK**.

6.2.3 Configurando uma visualização de display de parede

Podem ser criadas diversas visualizações, que podem ser exibidas em um display de parede. Para obter mais informações, consulte [Seção 6.2, “Sobre displays de parede”, na página 78](#).

NOTA: Para criar ou alterar uma visualização de display de parede, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Visualizações de displays de parede**.

Visão Geral

A seguir encontra-se uma visão geral das etapas necessárias para configurar todos os atributos em uma visualização de display de parede:

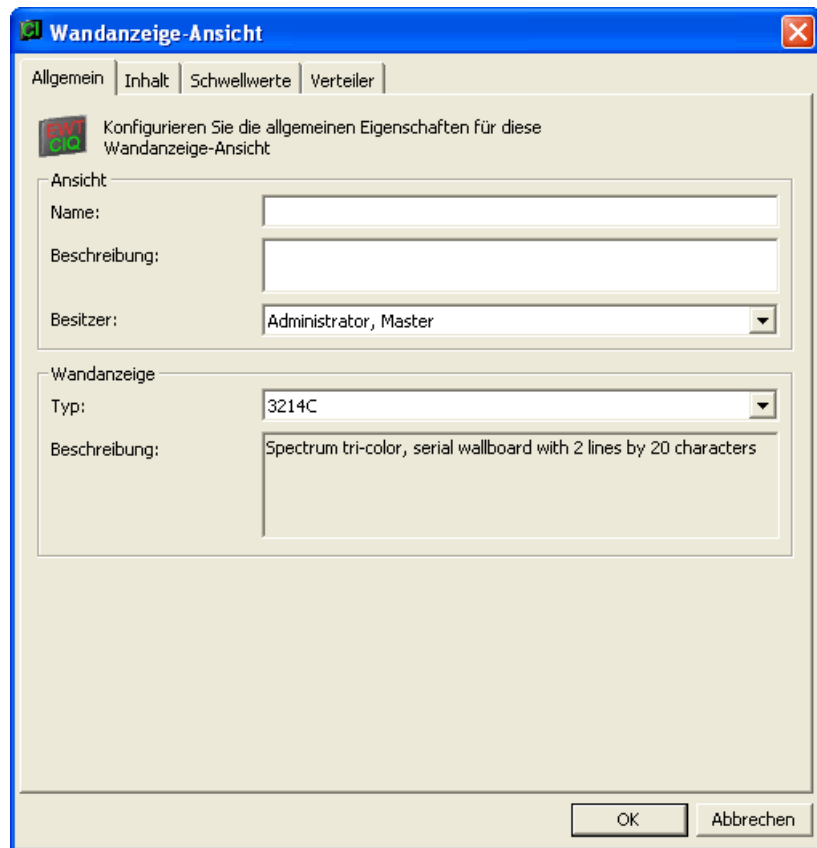
1. Configurar as informações gerais – veja [Seção 6.2.3.1, “Configurando as informações gerais para uma visualização do display de parede”](#), na página 82.
2. Configurar o conteúdo – consulte a [Seção 6.2.3.2, “Configurando o conteúdo da visualização do display de parede”](#), na página 84.
3. Configurar um limite para um item do display de parede – consulte a [Seção 6.2.3.4, “Configurando um limite para um visualizar item do display de parede”](#), na página 87.
4. Configurar a distribuição em uma visualização de display de parede – consulte a [Seção 6.2.3.5, “Configurando a distribuição para a visualização do display de parede”](#), na página 88.

6.2.3.1 Configurando as informações gerais para uma visualização do display de parede

É possível configurar o nome, descrição, proprietário e tipo de display de parede referentes a cada visualização de display de parede.

Para configurar as informações gerais de uma visualização display de parede:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Broadcast Center**, depois para **Display de Parede** e, então, clique em **Visualizar**.



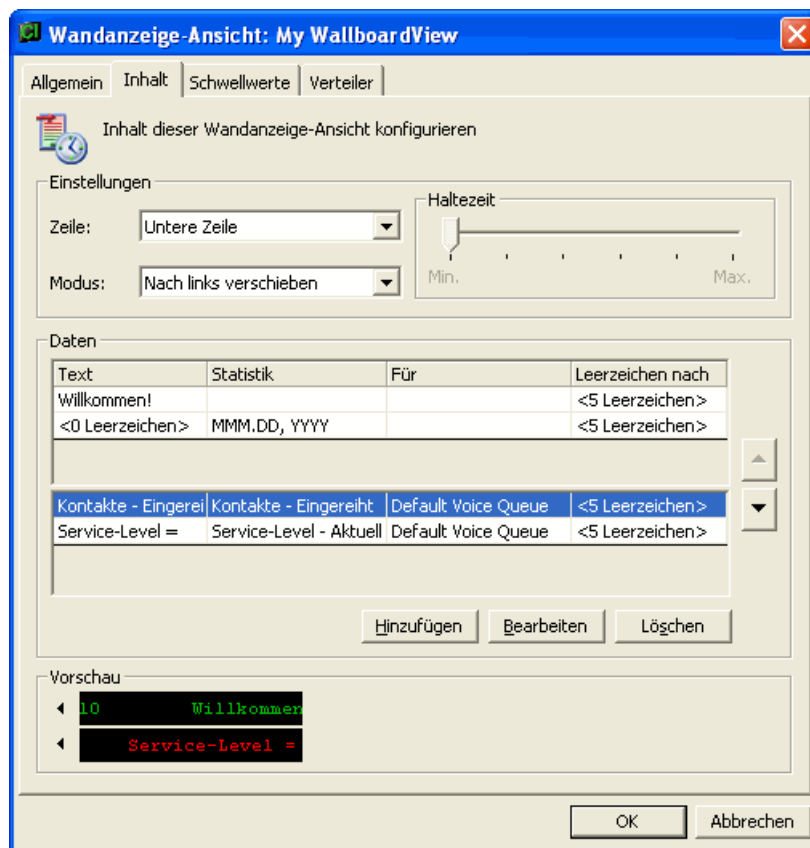
2. Em **Visualizar**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a visualização.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da visualização. Use a descrição para especificar as informações mostradas na visualização do display de parede.
 - Na lista **Proprietário**, clique em um nome de usuário. O proprietário é o único usuário, além do administrador principal, que poderá modificar as propriedades desta visualização. É possível selecionar seu próprio nome ou o de qualquer outro usuário que você possa monitorar. O proprietário só pode ver usuários, grupos ou filas na visualização que pode monitorar.
3. Em **Display de parede**, na lista **Tipo**, selecione o tipo de display de parede para o qual se está configurando a visualização. Após selecionar o tipo do display de parede, as propriedades do display serão apresentadas na caixa **Descrição**.
4. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.2.3.2 Configurando o conteúdo da visualização do display de parede

É possível configurar uma visualização de display de parede para apresentar texto ou estatísticas. As modificações feitas em uma visualização do display de parede são implementadas imediatamente e são exibidas aos usuários que estiverem visualizando o display de parede.

Configurar o conteúdo de uma visualização display de parede

1. Em **Broadcast Center**, no **Display de parede**, clique **Visualizações**.
2. No painel da direita, clique duas vezes na visualização de display para a qual deseja configurar o conteúdo.
3. Clique na guia **Conteúdo**.



4. Em **Configurações**, na lista **Linha**, selecione a linha na visualização do display de parede para a qual se deseja configurar o conteúdo. Suas opções são: **Primeira linha** e **Última linha**.

NOTA: O sistema é compatível com o uso de displays de parede com até quatro linhas, mas o protocolo EZ Key II só pode endereçar as linhas como Primeira linha e Última linha. Assim, no caso de um display de parede de três ou quatro linhas, o display de parede usará todas as suas linhas menos uma para exibir o conteúdo definido na Primeira linha. A Última linha começará imediatamente após a última linha da Primeira linha. Por exemplo, se o conteúdo configurado na Primeira linha usar somente duas linhas de um display de parede de quatro linhas, o conteúdo configurado na Última linha começará na terceira linha do display de parede.

5. Na lista **Modo**, selecione a direção da rolagem e a ação que se deseja usar.
 - **Rolar para a esquerda** – Rola o texto continuamente para a esquerda.
 - **Rolar para a esquerda e reter** – Mantém o texto da tela por um tempo específico antes de rolá-lo para a esquerda.
 - **Rolar para a direita e reter** – Mantém o texto da tela por um tempo específico antes de rolá-lo para a direita.
 - **Estacionar e reter** – Mantém o texto em local fixo por um tempo predeterminado. No caso de textos muito longos, os grupos de caracteres são mostrados pelo tempo de retenção especificado.
 - **Piscar e reter** – O texto pisca continuamente.
6. Se selecionar um modo que contém uma ação de retenção, movimente o deslizador, em **Tempo de Retenção**, para especificar o período de tempo que o texto permanecerá no centro do display de parede.
7. Em **Dados**, faça uma das coisas a seguir:
 - Para adicionar um novo item ao display de parede, clique em **Adicionar**.
 - Para editar um item de display de parede existente, selecione o item na lista e clique em **Editar**.
8. Configurar um item de visualização de display de parede (consulte a [Seção 6.2.3.3, “Configurando um item de visualização de display de parede”, na página 86](#)).
9. Repita as etapas 7 e 8 para cada item que se deseja configurar.
10. A área **Visualizar** exibe o conteúdo da visualização do display de parede. É mostrada a ação de rolagem selecionada, mas não mostra a ação de retenção.

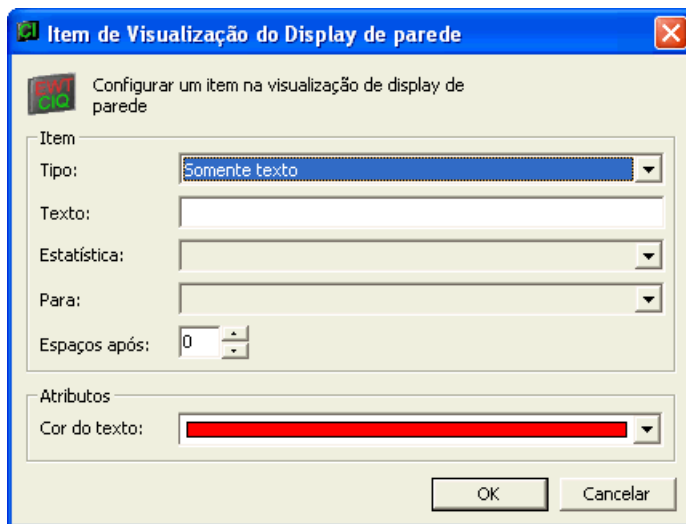
11. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.2.3.3 Configurando um item de visualização de display de parede

É possível configurar um item de visualização de display de parede para exibir texto, variáveis de data e horário e estatísticas de desempenho.

Para configurar um item de visualização de display de parede:

1. Abra a caixa de diálogo **Item de visualização de display de parede**.



2. Em **Item**, na lista **Tipo**, selecione um dos tipos fornecidos. É possível escolher **Somente Texto** ou um dos diversos tipos diferentes de variáveis.
3. Na caixa **Texto**, digite o texto que será exibido no display de parede.
4. Se você selecionou um tipo de variável, use a caixa **Estatística** para selecionar a estatística que se deseja exibir na visualização de display de parede. É possível configurar o limite para cada estatística com limite qualificável selecionada.
5. Se você selecionou um tipo de variável Grupo, Fila ou Agregado, use a caixa **Para** para selecionar a fila, grupo, ou agregado para o qual será exibida a estatística. Só é possível selecionar as filas, grupos ou agregados que você e o proprietário da visualização possam monitorar.
6. Na caixa **Espaços após**, digite ou selecione o número de espaços que se deseja inserir após o item na Visualização de display de parede.
7. Em **Atributos**, selecione uma **Cor do texto** para aplicar no item.
8. Clique em **OK**.

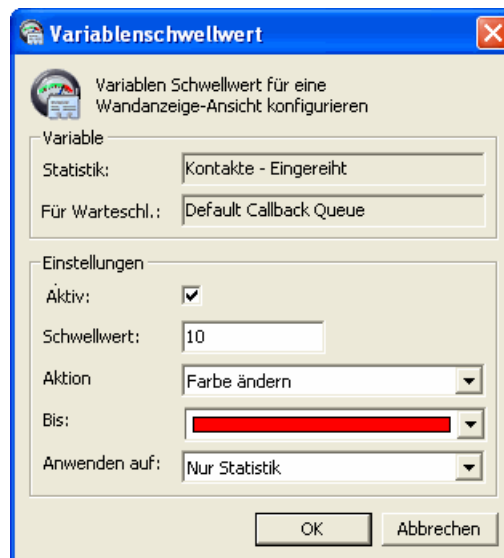
6.2.3.4 Configurando um limite para um visualizar item do display de parede

Pode-se configurar um limite para cada estatística exibida na visualização do display de parede. Quando o limite for ultrapassado, pode-se exibir o nome da estatística em uma cor diferente (para displays de parede do tipo tricolor) ou exibir o texto na outra linha do display de parede.

Antes de configurar um limite para uma estatística, é preciso primeiro configurar a visualização do display de parede para exibir a estatística (consulte a [Seção 6.2.3.3, “Configurando um item de visualização de display de parede”, na página 86](#)).

Para configurar um limite para um item do display de parede:

1. Em **Broadcast Center**, no **Display de parede**, clique **Visualizações**.
2. No painel da direita, clique duas vezes na visualização de display de parede que deseja configurar.
3. Clique na guia **Limites**.
4. Em **Itens**, selecione a estatística para a qual deseja configurar um limite. A lista Itens só contém as estatísticas especificadas na guia Conteúdo para as quais é possível configurar um limite.
5. Clique em **Editar**. As caixas **Estatística** e **Para** mostram a estatística selecionada. Eles não podem ser editados aqui.



6. Em **Configurações**, marque a caixa de seleção **Ativo**. Isso permite que você configure o limite. Após configurar o limite, use a caixa de seleção **Ativo** para ativar ou desativar o limite na visualização do display de parede.
7. Na caixa **Limite**, especifique o limite com o qual a estatística deverá ser comparada. A estatística determina se o valor é um limite máximo ou mínimo.

8. Na lista **Ação**, selecione a ação que alertará os usuários quando o limite excedido:
 - **Mudar cor** – Na lista **Para**, selecione a cor a exibir.
 - **Mostrar texto** – Na caixa **Texto**, digite o texto que deseja apresentar.
9. Na lista **Aplicar a**, selecione se a condição de limite se aplica a **Somente estatística** ou a **Todo o item** (incluindo etiquetas de texto).
10. Clique em **OK**. A informação fornecida será exibida na guia **Limites**. Se o limite estiver inativo, aparecerá **Nenhum** em Limite para a estatística na lista Itens.
11. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.2.3.5 Configurando a distribuição para a visualização do display de parede

É possível designar uma visualização de display de parede para distribuições de displays de parede específicas.

NOTA: É necessário criar as distribuições em displays de parede antes que você possa selecioná-los em uma visualização (consulte [Seção 6.2.4, “Configurando uma visualização de display de parede distribuição”](#), na página 88).

Para configurar a distribuição para uma visualização de display de parede:

1. Em **Broadcast Center**, no **Display de parede**, clique **Visualizações**.
2. No painel da direita, clique duas vezes na visualização do display de parede para a qual se deseja especificar a distribuição.
3. Clique na guia **Distribuição**.
4. Em **Enviar para**, selecione a caixa de cada distribuição de display de parede para onde deseja enviar a visualização.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

6.2.4 Configurando uma visualização de display de parede distribuição

Uma distribuição de displays de parede é um grupo de displays de parede ao qual pode-se atribuir uma única visualização de display de parede (consulte a [Seção 6.2.3, “Configurando uma visualização de display de parede”](#), na página

81). Após criar uma distribuição de displays de parede e atribuir uma visualização para ela, a visualização pode ser exibida nos displays de parede selecionados.

Cada display de parede pode ser membro de apenas uma distribuição de cada vez, porque apenas uma visualização pode ser exibida em cada display de parede.

NOTA: Para criar ou alterar uma distribuição de display de parede, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Distribuições de displays de parede**.

Para configurar uma distribuição para o display de parede:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Broadcast Center**, depois para **Display de Parede** e, então, clique em **Distribuição**.
2. Em **Distribuição**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a distribuição.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição da distribuição.
3. Em **Atual**, na lista **Visualização**, selecione a visualização do display de parede que se deseja exibir em todos os displays de parede na distribuição.
4. Clique na guia **Displays de parede**.
5. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada display de parede em que deseja apresentar a visualização atual do display de parede.
6. Clique em **OK**.

Usando o Broadcaster e displays de parede

Sobre displays de parede

7 Relatórios

Pode-se usar a função de relatórios do Manager para visualizar dados de performance que podem ajudá-lo a resolver problemas, avaliar a eficiência da sua central de contatos, e otimizar a configuração do OpenScape Contact Center. Os relatórios fornecem estatísticas em tempo real, estatísticas acumuladas para cada dia e estatísticas históricas sobre os vários recursos da central de contato. Os relatórios cobrem de visualizações on-line do status atual de recursos específicos a resumos estatísticos tradicionais.

Visualização em tempo real que mostra o estado atual de uma fila

Resumo estatístico com totais, roll-ups e a composição de um intervalo

Exemplo: Relatórios de Tempo Real de Grupos

Nome do Grupo	Contatos em Espera			Usuários			
	Todas	Primárias	Transbo...	Ativos	Espera	Ocupado	Fora
Fundos_Mútuos	6	4	2	4	0	2	2
Estoques	3	1	2	6	1	3	2
Ligações	0	0	0	5	4	1	0

Visualizador dos Relatórios

Arquivo Visualizar Ferramentas Ações Ajuda

Guia Fechar

Sample User Historical Report, 01/01/2010 to 25/01/2010

Nome	Oferecidas	Tratadas	Chamadas roteadas tocando e abandon...	Tempo total			
	Todas	Todas		Ativos	Espera	Ocupado	Fora
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00

32 Itens

Existem quatro tipos principais de relatórios:

- **Tempo real** – consulte [Seção 7.1, “Sobre os relatórios de tempo real”, na página 92.](#)
- **Históricos** – consulte [Seção 7.2, “Sobre os relatórios históricos”, na página 95.](#)
- **Acumulativo** – consulte [Seção 7.3, “Sobre os relatórios acumulativos”, na página 97.](#)
- **Atividade** – consulte [Seção 7.4, “Sobre os relatórios de atividade”, na página 98.](#)

Relatórios

Sobre os relatórios de tempo real

O aplicativo Manager proporciona um conjunto de definições de relatórios predefinidas que estão prontas para serem usadas ou que podem servir de base para se criar novos relatórios. Para obter informações detalhadas sobre os tipos de relatórios, os relatórios predefinidos e o conteúdo que se pode utilizar nos relatórios, consulte *Guia de Referência dos Relatórios*.

NOTA: Só é possível criar relatórios sobre recursos para os quais se tem permissão de monitorar. Para obter mais informações, consulte [Seção 7.5, “Monitorando permissões e geração de relatórios”](#), na página 100.

NOTA: Não é possível executar relatórios quando o sistema estiver executando a manutenção de dados. Para obter mais informações, consulte [Seção 7.13.3, “Configurando as opções do relatório em tempo real das filas”](#), na página 147.

7.1 Sobre os relatórios de tempo real

Relatórios de tempo real fornecem visualizações on-line que permitem monitorar o status atual dos seguintes recursos:

- Usuários
- Grupos
- Contatos
- Callbacks
- Filas e agregados

Os dados apresentados em um relatório em tempo real são atualizados em tempo real. É possível usar os relatórios para ajudar a tomar decisões de minuto-a-minuto, por exemplo: pode-se monitorar as atividades em grupo de usuários para avaliar se a sua quantidade de trabalho exige mais usuários. Para obter uma descrição das estatísticas disponíveis, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

Os relatórios de tempo real têm um mecanismo de alarme que acompanha os valores das colunas mais relevantes do relatório. Nas colunas que contêm valores numéricos ou de tempo decorrido pode-se definir um critério como limite.

Por exemplo, em uma coluna Contatos - Enfileirados, é possível definir uma condição de limite para acionar um alarme quando o número de contatos na fila for maior do que cinco.

NOTA: Os relatórios em tempo real de usuários só estarão disponíveis se o seu site operar usando um nível de geração de relatórios de Completo (veja [Seção 7.6, “Nível do Relatório”, na página 100](#)).

NOTA: É possível configurar o aplicativo para incluir contatos que tocaram e não foram atendidos em relatórios em tempo real de filas. Para obter mais detalhes, veja [Seção 7.13.3, “Configurando as opções do relatório em tempo real das filas”, na página 147](#).

Por exemplo, um dado fundamental em uma central de contatos é o número de contatos que se encontram em espera no momento em uma fila. Se desejar monitorar os contatos em espera em uma fila, use um relatório de fila em tempo real.

Exemplo:Relatórios de Tempo Real de Grupos							
Nome do Grupo	Contatos em Espera			Usuários			
	Todas	Primárias	Transbo...	Ativos	Espera	Ocupado	Fora
Fundos_Mútuos	5	4	2	4	0	2	2
Estoques	3	1	2	6	1	3	2
Ligações	0	0	0	5	4	1	0

Este relatório mostra os totais de contatos atualmente em espera referentes a um conjunto de filas. Os detalhes de cada fila incluem:

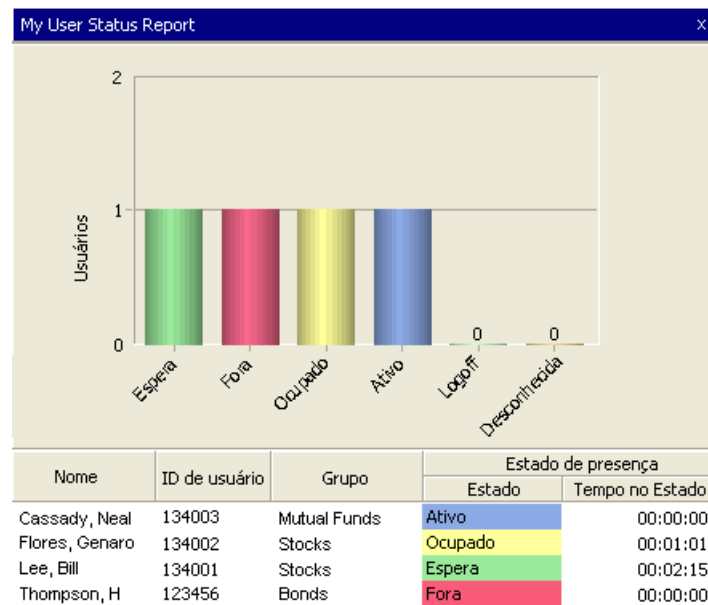
- O número de contatos em espera nessa fila.
- O nível de serviço atual com base nos últimos 24 contatos e um nível de serviço estimado.
- O tempo estimado que um contato recebido aguardará antes de ser atendido.

O destaque na coluna Contatos - Enfileirados é um mecanismo de alarme que fornece um alarme visual ou audível para situações problemáticas. Cada subtipo de Relatório em Tempo Real proporciona um conjunto de colunas para as quais será possível configurar alarmes. Ao se configurar um relatório, pode-se definir até três tipos diferentes de limites para uma mesma coluna. Um alarme diferente pode ser apresentado ou disparado sempre que um valor limite for ultrapassado. Em uma situação real, o alarme na coluna Contatos - Enfileirados pode significar nada mais do que um dia extremamente movimentado. É possível usar essas informações para se tomar alguma medida imediata, como, por exemplo, disponibilizar mais usuários.

Relatórios

Sobre os relatórios de tempo real

Ou então pode-se usar o relatório em tempo real como uma primeira etapa na averiguação de um problema. Se precisar de mais detalhes sobre o que está acontecendo em uma fila apresentando problemas, pode-se gerar um Relatório em Tempo Real de Usuários sobre os usuários associados a essa fila:



Este relatório inclui um gráfico de barras, que consiste de uma representação em gráfico de barras de uma estatística na parte superior do relatório. Ao se criar um relatório em tempo real, existe a opção de se incluir informações de maneira tabular, gráfica ou ambas.

Em geral, os relatórios em tempo real podem ser úteis na identificação dos seguintes requisitos e problemas:

- Pessoal extra
- Treinamento de usuários
- Congestionamento de filas
- Mudanças na configuração, tal como realocação de usuários entre os grupos

7.2 Sobre os relatórios históricos

Os relatórios históricos apresentam resumos das estatísticas de performance de usuários, grupos, filas e destinos dentro de um período de tempo determinado. Os relatórios históricos normalmente são usados para avaliar a performance da central de contatos, a eficiência da configuração e a produtividade de filas e usuários individuais. As estatísticas estão disponíveis em nível de usuário, departamento e site. Para obter uma descrição das estatísticas disponíveis, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

Os recursos que podem ser monitorados nos relatórios históricos são:

- Usuários
- Grupos
- Contatos
- Callbacks
- Filas
- Destinos
- Fluxos de trabalho
- Componentes do Call Director
- Motivos de Wrap-up
- Motivos de estados de roteamento
- Motivos de pós-processamento

Relatórios

Sobre os relatórios históricos

Os períodos mais comuns para relatórios históricos são diário, semanal e mensal, mas também pode-se especificar períodos personalizados. Dentro do período de um relatório, é possível detalhar suas estatísticas ainda mais, mostrando intervalos específicos. O relatório mostrado abaixo é um relatório diário, com intervalos horários.

Nome /	Oferecidas	Tratadas	Chamadas roteadas tocando e abandon...	Tempo total			
	Todas	Todas	Roteadas	Ativos	Espera	Ocupado	Fora
A1	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00
19/01/2010	6	5		1	02:04:34	00:36:02	00:00:00
14:00	1	1		0	00:37:27	00:18:37	00:00:00
15:00	2	1		1	00:58:02	00:14:20	00:00:00
16:00	3	3		0	00:29:05	00:03:05	00:00:00
21/01/2010	3	3		0	13:08:38	09:15:45	00:00:00
22/01/2010	0	0		0	10:05:22	10:05:22	00:00:00
	9	8		1	1:01:18:34	19:57:09	00:00:00

Os relatórios históricos proporcionam três opções de programação: executar o relatório imediatamente, executar o relatório apenas uma vez no horário e dia especificados ou executar o relatório regularmente. Se decidir executar o relatório em base regular, é possível especificar a frequência.

NOTA: O número máximo de registros da base de dados que podem ser usados para gerar um relatório histórico é de 60.000 (10.000 se o relatório incluir detalhes dos registros dos contatos). Se os números de registros da base de dados usados para gerar um relatório excederem esses limites, o relatório não será gerado. O relatório com falhas aparecerá na pasta **Erro** com uma mensagem indicando que o número de registros usados para gerar o relatório excedeu o valor máximo. Para gerar o relatório com sucesso, será necessário selecionar menos recursos para incluir no relatório, reduzir o intervalo do relatório para abranger um período de tempo menor ou selecionar um intervalo mais longo.

7.3 Sobre os relatórios acumulativos

Os relatórios acumulativos combinam as vantagens do “estado atual” dos relatórios em tempo real com as estatísticas detalhadas e acumuladas dos relatórios históricos.

As principais diferenças entre relatórios acumulativos e relatórios históricos são:

- Os relatórios acumulativos são relatórios online e não podem ser programados.
- Um relatório acumulativo mostra estatísticas do período de 24 horas atual, até o último intervalo horário ou de 15 minutos definido para o relatório.
- Após decorrido o intervalo de hora ou de 15 minutos seguinte, são acrescentadas as estatísticas correspondentes a esse último intervalo de hora ou de 15 minutos ao relatório de tempo real. Além das estatísticas correspondentes ao novo intervalo, os totais em nível de departamento e de site também são atualizados.
- A estatística em gráficos em um relatório acumulativo pode incluir uma linha de tendência, que permite a comparação dos intervalos do dia atual com os mesmos intervalos do dia anterior dia ou do mesmo dia da semana anterior.

Para obter uma descrição das estatísticas disponíveis, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

Os recursos os quais podem ser monitorados nos relatórios acumulativos são:

- Usuários
- Grupos
- Callbacks
- Filas
- Destinos
- Fluxos de trabalho
- Componentes do Call Director
- Motivos de Wrap-up
- Motivos de estados de roteamento
- Motivos de pós-processamento

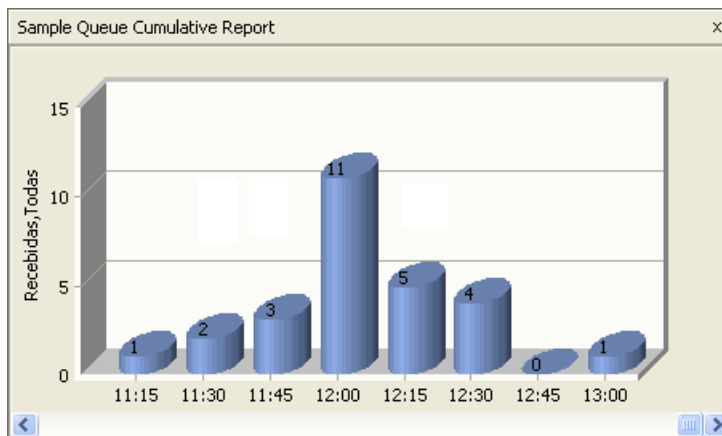
Os relatórios acumulativos têm um mecanismo de alarme que acompanha os valores das colunas mais relevantes do relatório. Nas colunas que contêm valores numéricos ou de tempo decorrido pode-se definir um critério como limite.

Relatórios

Sobre os relatórios de atividade

Por exemplo, em uma coluna Contatos - Enfileirados, é possível definir uma condição de limite para acionar um alarme quando o número de contatos na fila for maior do que cinco.

O mecanismo dos relatórios acumulativos foi projetado para gerar relatórios multifuncionais e flexíveis, que complementam os relatórios em tempo real e históricos. Cotidianamente, é possível usar um relatório como o mostrado abaixo para monitorar a performance da central de contatos desde o início do turno ou para manter totais acumulados. Também é possível acompanhar as estatísticas de performance reais em relação aos valores projetados ou estimados. Também se pode criar relatórios complexos e gerados uma única vez, com facilidade.



Além de manter os totais acumulados, uma vantagem importante do relatório acumulativo é o uso das informações de tendência que ajudam a elaborar previsões. A linha de tendência baseia-se nas informações coletadas para o dia anterior ou o mesmo dia da semana passada e estará presente sempre que você abrir o relatório. A comparação entre as estatísticas do dia e a tendência selecionada pode revelar problemas futuros. Pode ser necessário alterar a quantidade de funcionários para acomodar as flutuações de volume estimadas pela linha de tendência.

Sendo um relatório on-line, a interface do usuário possui opções de visualização, como mostrar ou ocultar níveis de detalhe, ou a capacidade de alteração das visualizações. Finalmente, pode-se imprimir ou exportar o relatório on-line.

7.4 Sobre os relatórios de atividade

Há três tipos de relatórios de Atividades que podem ser gerados:

- **Relatório de atividades dos usuários** – consulte [Seção 7.10, “Gerando um Relatório de Atividades do Usuários”](#), na página 137.
- **Relatório de Atividades por Origem** – consulte [Seção 7.11, “Gerando um Relatório de Atividades por Origem”](#), na página 139.

- **Lista de Callbacks Programados** – consulte [Seção 13.4, “Gerando uma Lista de Callbacks Agendados”](#), na página 255.

Os Relatórios de atividades por usuário e origem fornecem dados históricos, passo a passo, do estado e atividade durante um intervalo de tempo especificado para um intervalo de datas especificado. Observe que as estatísticas estarão disponíveis só depois de completada a atividade, como por exemplo, depois que o estado mudar. Além disso, o sistema requer um atraso de 15 minutos, para que as estatísticas possam ser gravadas na base de dados do OpenScape Contact Center. Para obter uma descrição das estatísticas disponíveis, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

Uma Lista de Callbacks Agendados fornece uma lista dos callbacks programados pela central de contatos.

A seguir encontra-se um exemplo de um Relatório de Atividades dos Usuários com vários usuários.

Usuário	Hora	Atividade	Detalhes
Usuário1	6/7/2012		Atividades: 2
	16:00 para 17:00		Atividades: 2
	4:22:41 PM	Ativos	Efetuoou logon em:
	4:22:41 PM	Indisponível selecion...	Motivo: Não espec
Usuário2	6/7/2012		Atividades: 3
	16:00 para 17:00		Atividades: 3
	4:23:04 PM	Ativos	Efetuoou logon em:
	4:23:04 PM	Indisponível selecion...	Motivo: Não espec
	4:23:05 PM	Ativos	Efetuoou logon em:
Usuário3	6/7/2012		Atividades: 3
	16:00 para 17:00		Atividades: 3

7.5 Monitorando permissões e geração de relatórios

Se você for um supervisor ou gerente, podem ter sido designados vários usuários, grupos e filas que você tem permissão para monitorar. Assim, só será possível gerar relatórios daqueles recursos que se tem permissão para monitorar. Para obter informações sobre os recursos que o usuário pode monitorar, consulte o seu administrador.

O Nível do Relatório também afeta o que se pode monitorar.

7.6 Nível do Relatório

O nível de geração de relatórios é uma função licenciada que restringe a quantidade de informações que podem ser exibidas para fins estatísticos de performance em alguns tipos de relatórios.

Um site pode ter um dos três níveis de relatórios:

- **Completo** – Os relatórios históricos e acumulativos do usuário podem incluir dados estatísticos detalhados e resumidos sobre cada usuário. Os eventos em relatórios de atividade de origem podem identificar usuários específicos. Os relatórios de atividades dos usuários podem ser gerados.
- **Departamento** – Os relatórios históricos e com dados acumulativos do usuário podem apresentar dados estatísticos somente em nível de departamento ou de local. As estatísticas detalhadas e resumidas dos usuários não estão disponíveis. Os eventos em relatórios de atividade por origem relativos a usuários individuais identificam somente o departamento do usuário, não o usuário individual. Os relatórios de atividades dos usuários não podem ser gerados.
- **Local** – Os relatórios históricos e acumulativos do usuário podem apresentar apenas dados estatísticos em nível local. As estatísticas detalhadas e resumidas dos usuários e dos departamentos não estão disponíveis. Os eventos em relatórios de atividade por origem relativos a usuários individuais identificam somente o local do usuário, não o usuário individual. Os relatórios de atividades dos usuários não podem ser gerados.

Para obter mais informações sobre o nível de geração de relatórios do seu site, entre em contato com um representante da assistência técnica.

7.7 Configurando um relatório

Ao configurar relatórios em tempo real, históricos ou acumulativos, crie uma definição do relatório que defina suas propriedades. Algumas propriedades são comuns a todos os tipos de relatórios, como por exemplo, todos os relatórios possuem uma propriedade de layout que estipula as colunas exibidas no relatório e a ordem das mesmas. Algumas propriedades são específicas de certos tipos de relatórios. Por exemplo, os relatórios em tempo real permitem que se configure alarmes para chamar atenção quanto se alcançam certos valores; os relatórios históricos podem ser programados para ser gerados com regularidade.

NOTA: Para criar ou alterar uma definição de relatório, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

Antes de modificar um relatório existente, veja a quem ele pertence. Se tiver permissão para monitorar outros usuários e tiver dado a propriedade de um relatório que deseja modificar a eles, consulte tais usuários antes de modificar a definição de relatórios.

NOTA: Como os relatórios de atividade são elaborados para serem usados como consultas simples em casos individuais, suas definições não são salvas.

Visão Geral

A seguir encontra-se uma visão geral das etapas necessárias para configurar todas as propriedades em uma definição de relatório:

1. Configurar as propriedades gerais do relatório – consulte a [Seção 7.7.1, “Configurando as propriedades gerais do relatório”, na página 102.](#)
2. Selecionar os recursos que deseja incluir no relatório – consulte a [Seção 7.7.2, “Selecionando o conteúdo de um relatório”, na página 106.](#)
3. Especifique as colunas que deseja mostrar no relatório e o seu layout – consulte a [Seção 7.7.3, “Especificando colunas em um relatório”, na página 113.](#)
4. Para relatórios em tempo real e acumulativos, defina os limites e alarmes para colunas específicas – consulte [Seção 7.7.4, “Configurando os limites e alarmes em um relatório”, na página 114.](#)
5. Outra opção é especificar um gráfico de barra para o relatório – consulte a [Seção 7.7.5, “Especificando um gráfico de barras em um relatório”, na página 117.](#)

6. Para relatórios históricos, especifique quando o relatório será gerado e envie o relatório para o programador – consulte [Seção 7.7.6, “Programação de um relatório histórico”](#), na página 118.
7. Especifique as opções de saída para o relatório – consulte a [Seção 7.7.7, “Especificando destinos para um relatório”](#), na página 121.

7.7.1 Configurando as propriedades gerais do relatório

Ao configurar um relatório, a primeira etapa é configurar suas propriedades gerais. As opções selecionadas dependem do tipo de relatório que se deseja configurar.

Para configurar as propriedades gerais dos relatórios:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, então **Report Center** e, depois, clique no tipo de relatório que se deseja criar.

NOTA: Para fazer uma cópia de um relatório predefinido, em **Report Center**, abaixo de **Definições**, clique no tipo de relatório que se deseja copiar; então, no painel direito, clique com o botão direito do mouse na definição de relatório que se deseja copiar e clique em **Criar cópia**.

2. Em **Relatório**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o relatório.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do relatório. A descrição deverá incluir informações sobre o que o relatório contém e quais os recursos que o relatório está monitorando.
3. Na lista **Proprietário**, selecione o usuário que será capaz de usar este relatório quando fizer o logon no aplicativo Manager. Por padrão, o nome do usuário encontra-se selecionado. A lista conterà todos os usuários que se tem permissão para monitorar. Pode-se designar um usuário que não tem permissão para criar relatórios como o proprietário do relatório.
4. Em **Atributos**, faça o seguinte:
 - Na lista **Tipo**, selecione o tipo de relatório que se deseja criar: **Em tempo real**, **Acumulativo** ou **Histórico**. Para alguns recursos, somente certos tipos de relatórios estão disponíveis.
 - Na área **Incluir**, assinale a caixa de seleção **Tabela** para incluir informações no formato tabular e/ou assinale a caixa de seleção **Gráfico** para incluir um gráfico de barras no relatório. É exibido automaticamente um relatório no formato de tabela, onde as linhas relacionam os recursos

e as colunas contêm as estatísticas para esses recursos. Se você limpar a caixa de seleção **Tabela**, a caixa de seleção **Gráfico** será selecionada automaticamente, mas só será possível traçar o gráfico de uma única estatística.

- Para um relatório acumulativo, especifique o intervalo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 7.7.1.1, “Especificando o intervalo de um relatório acumulativo”, na página 103](#).
- Para um relatório histórico, especifique o intervalo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 7.7.1.2, “Especificando o intervalo de um relatório histórico”, na página 104](#).

5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.1.1 Especificando o intervalo de um relatório acumulativo

Ao configurar um relatório acumulativo, é necessário especificar o intervalo do relatório.

Para especificar o intervalo de um relatório acumulativo:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Em **Atributos**, na lista **Intervalo**, selecione o intervalo a ser abrangido pelo relatório no período de 24 horas atual:
 - Para mostrar as estatísticas acumuladas desde o início do turno atual selecione **Desde o início do turno**.
 - Para mostrar as estatísticas mais recentes, acumuladas durante um determinado número de horas, selecione **Mais recente** e, então, na caixa **Tempo**, digite ou selecione o período de tempo (em horas e minutos) a ser coberto pelo relatório.
 - Para mostrar as estatísticas acumuladas desde algum horário do dia em particular, selecione **Desde** e, depois, na caixa **Horário**, digite ou selecione o horário inicial do relatório.
 - Na lista **Intervalo**, selecione o intervalo de atualização do relatório: **15 minutos** ou **Horária**.
3. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.1.2 Especificando o intervalo de um relatório histórico

Ao configurar um relatório histórico, é necessário especificar o intervalo do relatório.

NOTA: A Data inicial, Data final, Horário inicial e Horário final são determinados com base no horário e configurações do fuso horário configurados na máquina do servidor.

Para especificar o intervalo de um relatório histórico:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Em **Atributos**, para especificar um intervalo que atravessasse o limite de meia-noite, assinale a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro**. Isso assegura que os dados no relatório gerado inclua intervalos que atravessem o limite de meia-noite.
3. Na lista **Intervalo**, selecione o intervalo para o relatório: Suas opções são:
 - **Ontem** – Executar um relatório com base nas estatísticas de ontem. O relatório pode ser dividido em intervalos de 15 minutos, horários ou diários.
 - **Esta Semana** – Gerar um relatório usando as estatísticas acumuladas desta semana até o dia de hoje. A **data inicial** baseia-se na configuração especificada do primeiro dia da semana. O relatório pode ser dividido em intervalos de 15 minutos, horários ou diários.
 - **Semana passada** – Gerar relatório com as estatísticas da semana anterior. A **data inicial** baseia-se na configuração especificada do primeiro dia da semana. O relatório pode ser dividido em intervalos de 15 minutos, horários, diários ou semanais.
 - **Este mês** – Gerar um relatório usando as estatísticas acumuladas deste mês até o dia de hoje. A **Data inicial** será o primeiro dia do mês. O relatório pode ser dividido em intervalos de 15 minutos, horários, diários ou semanais.
 - **Mês passado** – Gerar relatório com as estatísticas do mês passado. A **Data inicial** será o primeiro dia do mês. O relatório pode ser dividido em intervalos de 15 minutos, horários, diários, semanais ou mensais.

- **Personalizado** – O usuário gera um relatório com um período personalizado, especificando os horários inicial e final. Os relatórios que abrangem um intervalo personalizado podem ser divididos em intervalos de 15 minutos, horários, diários, semanais ou mensais, dependendo da Data inicial e da Data final especificadas.

NOTA: Se você assinalou a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro** na etapa 2, os intervalos aparecerão como **<Intervalo>**, incluindo o **dia anterior**. Em cada caso, a **Data inicial** fornecida pelo sistema será um dia antes do início do intervalo selecionado. Por exemplo, se você selecionar **Este mês, incluindo dia anterior**, a **Data inicial** será o último dia do mês anterior. Além disso, quando a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro** estiver selecionada, o relatório só poderá ser decomposto em intervalos de 15 minutos e horários.

4. Se escolher **Personalizado**, use as caixas **Data inicial** e **Data final** para digitar as datas inicial e final do intervalo. Quando a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro** estiver marcada, a Data inicial não poderá ser igual à Data final.
5. Na lista **Intervalo**, selecione o intervalo para o qual se deseja que os subtotais sejam exibidos dentro do intervalo do relatório. Consulte as descrições acima na etapa 3.

NOTA: Se você selecionar: **<None>** para o intervalo, o relatório será gerado usando-se as estatísticas de 15 minutos. Isso pode causar uma falha no relatório se o número de registros da base de dados usados para gerar o relatório exceder o máximo.

6. Nas caixas **Horário Inicial** e **Horário Final**, especifique apenas o período do dia que será coberto pelo relatório. Isto será útil se sua central de contatos estiver ativa somente durante parte do dia ou se você visar turnos específicos. Os valores são digitados usando um relógio de 24 horas. Quando a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro** estiver marcada, o **Horário inicial** deverá ser igual ou posterior ao **Horário final**. Alguns exemplos encontram-se abaixo:
 - 09:00 h às 17:00 h – O relatório abrangerá o período entre 9:00 da manhã e 5:00 da tarde do mesmo dia.
 - 08:00 h às 08:00 h – O relatório abrangerá o período de 24 horas.

- 23:00 h às 07:00 h – O relatório abrangerá o período entre 11:00 da noite de um dia e 7:00 da manhã do dia seguinte. Esta configuração só será possível quando a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro** estiver selecionada.

NOTA: Para se especificar 23:59 como **Hora final**, marque a caixa de seleção **Final do dia**. Quando a caixa de seleção **Relatório de um dia para o outro** for selecionada, a caixa de seleção **Fim do dia** estará indisponível.

7. Para um relatório de usuário, de motivos do estado de roteamento, de motivos de Wrap-up ou de motivos de Pós-processamento, se vários locais estiverem configurados, na lista **Usar fuso horário de**, selecione a opção de fuso horário que se deseja usar para gerar o conteúdo do relatório. Suas opções são **Site local** ou **Local do usuário**.

NOTA: Se você selecionar **Local do usuário**, não será possível relatar por fila ou por agregado em um relatório histórico de motivos de Conclusão, conforme descrito na etapa 5 de [Seção 7.7.2.3, “Selecionando recursos de um relatório histórico”, na página 110](#).

8. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.2 Selecionando o conteúdo de um relatório

Uma definição de relatório deve especificar os recursos que se deseja incluir no relatório. Seleciona-se recursos baseado no tipo de relatório que está sendo configurado, por exemplo, usuários, grupos, filas, destinos e assim por diante. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 7.7.2.1, “Selecionando os recursos de um relatório em tempo real”, na página 107](#)
- [Seção 7.7.2.2, “Selecionando os recursos de um relatório acumulativo”](#)
- [Seção 7.7.2.3, “Selecionando recursos de um relatório histórico”, na página 110](#)

Cada relatório pode conter até 100 recursos, entretanto se você selecionar um número grande de recursos, o desempenho do sistema diminuirá.

NOTA: Só é possível criar relatórios sobre recursos para os quais se tem permissão de monitorar (veja [Seção 7.5, “Monitorando permissões e geração de relatórios”, na página 100](#)).

7.7.2.1 Selecionando os recursos de um relatório em tempo real

É possível selecionar diferentes recursos, dependendo do tipo de relatório em tempo real que você está configurando.

Para selecionar os recursos de um relatório em tempo real:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Conteúdo**. A guia **Conteúdo** mostrará uma lista de recursos baseada no tipo de relatório que está sendo definido. A guia **Conteúdo** mostrará apenas os recursos que se tem permissão de monitorar.
3. Para um relatório de fila em tempo real, use a caixa **Relatório feito por** para especificar em qual nível o recurso será selecionado:
 - **Filas** – O relatório conterá as filas que foram selecionadas na lista.
 - **Agregados** – O relatório conterá os agregados selecionados na lista.
4. Para um relatório de usuário em tempo real, use a caixa **Selecionar Por** para especificar o nível no qual os recursos podem ser selecionados:
 - **Usuário** – O relatório conterá os usuários selecionados na lista.
 - **Grupo** – O relatório conterá todos os usuários que sejam membros dos grupos escolhidos e que se tenha permissão de monitorar.
5. Na lista de recursos, assinale a caixa de seleção de todos os recursos que serão incluídos no relatório.

NOTA: Quando você estiver editando um relatório de usuários no qual tanto a opção **Relatar por** e **Selecionar por** foram **Usuário**, os usuários na lista que estiverem associados a um modelo de usuário serão somente de leitura. Se desejar remover um desses usuários do relatório, será necessário eliminar a associação do usuário com o modelo do usuário ou remover o relatório do modelo do usuário e atualizar todos os usuários (nesse caso, todos os usuários associados com o modelo do usuário serão removidos do relatório).

6. Para um relatório de usuário em tempo real, na seção **Excluir Usuários**, assinale a caixa de seleção **Excluir Usuários** Inativos para excluir do relatório todos os usuários que estejam inativos.
7. Para um relatório em tempo real de contatos, em **Opções de contato**, marque a caixa de seleção **Incluir o processamento antes do contato enfileirado** se você desejar que os contatos que acabaram de chegar na

central de contatos e que ainda estão sendo processados sejam incluídos no relatório. Se esta opção não estiver selecionada, os contatos não aparecerão no relatório até terem sido enfileirados.

8. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.2.2 Selecionando os recursos de um relatório acumulativo

É possível selecionar diferentes recursos, dependendo do tipo de relatório acumulativo que você está configurando.

Para selecionar os recursos de um relatório acumulativo:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Conteúdo**. A guia **Conteúdo** mostrará uma lista de recursos baseada no tipo de relatório que está sendo definido. A lista conterá apenas os recursos que se tem permissão de monitorar.
3. Para um relatório acumulativo de Fila ou Callback, é possível usar a lista **Relatório feito por** para especificar o nível no qual os dados estatísticos são relatados:
 - **Fila** – O relatório exibirá estatísticas ao nível da fila.
 - **Agregado** – O relatório exibirá estatísticas ao nível do agregado.
4. Para um relatório acumulativo de callbacks, use a lista **Selecionar por** para selecionar o nível no qual os recursos podem ser selecionados:
 - **Fila/Agregado** – O relatório apresentará as filas ou os agregados (dependendo da sua seleção no passo 3 acima) que tenha selecionado.
 - **Origem** – O relatório apresentará as filas ou os agregados (dependendo da sua seleção no passo 3, acima) que contêm os callbacks criados no modo como você selecionou.
5. Para um relatório de usuário ou um relatório acumulativo de motivos do estado de roteamento, use a caixa **Relatório feito por** para selecionar o nível de detalhes do relatório:
 - **Usuário** – O relatório exibirá informações de identificação e estatísticas completas do usuário.
 - **Departamento** – O relatório exibirá estatísticas ao nível de departamento. Identificação e detalhes do usuário são suprimidos.
6. Para um relatório acumulativo de motivo de wrap-up, use a caixa **Relatório feito por** para selecionar o nível de detalhe do relatório:

- **Usuário** – O relatório exibirá informações de identificação e estatísticas completas do usuário.
- **Departamento** – O relatório exibirá estatísticas ao nível de departamento. Identificação e detalhes do usuário são suprimidos.
- **Fila** – O relatório exibirá dados estatísticos somente ao nível da fila. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.
- **Agregado** – O relatório exibirá estatísticas somente ao nível do site. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.

NOTA: As opções de **Relatório feito por** descritas nas etapas 5 e 6 acima estão disponíveis somente dentro dos limites do Nível de relatório para o seu local (veja [Seção 7.6, “Nível do Relatório”, na página 100](#)). Por exemplo, se seu site usa o nível de relatório de departamento, não será possível gerar relatórios no nível de usuário. As opções de **Relatório feito por** também são afetadas pelas suas permissões de monitoração. Por exemplo, se você tiver permissão para monitorar apenas dois usuários, só será possível gerar relatórios de usuários com estatísticas sobre esses dois usuários.

7. Se tiver selecionado **Usuário** na etapa 5 ou etapa 6, use a lista **Selecionar por** para especificar o nível no qual os usuários poderão ser selecionados:
 - **Usuário** – O relatório exibirá os usuários selecionados na lista.
 - **Grupo** – O relatório exibirá os dados estatísticos para todos os usuários que sejam membros dos grupos escolhidos e que se tenha permissão de monitorar.
 - **Departamento** – O relatório exibirá dados estatísticos para todos os usuários que sejam membros dos departamentos selecionados e que se tenha permissão de monitorar.
8. Na lista de recursos, assinale a caixa de seleção de todos os recursos que serão incluídos no relatório.

NOTA: Quando você estiver editando um relatório de usuários no qual tanto a opção **Relatar por** e **Selecionar por** foram **Usuário**, os usuários na lista que estiverem associados a um modelo de usuário serão somente de leitura. Se desejar remover um desses usuários do relatório, será necessário eliminar a associação do usuário com o modelo do usuário ou remover o relatório do modelo do usuário e atualizar todos os usuários (nesse caso, todos os usuários associados com o modelo do usuário serão removidos do relatório).

9. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.2.3 Selecionando recursos de um relatório histórico

É possível selecionar diferentes recursos, dependendo do tipo de relatório histórico que você está configurando.

Para selecionar os recursos de um relatório histórico:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Conteúdo**. Os recursos para os quais relatórios possam ser gerados (por exemplo, usuários, filas ou destinos) são exibidos. A guia **Conteúdo** mostrará apenas os recursos que se tem permissão de monitorar.
3. Para um relatório histórico de fila, use a lista **Relatório feito por** para escolher o nível no qual as filas podem ser selecionadas:
 - **Fila** – O relatório mostrará estatísticas das filas selecionados na lista.
 - **Fila por usuário** – O relatório mostrará dados estatísticos das filas selecionadas na lista, com detalhes para os usuários dentro de cada fila.
 - **Agregado** – O relatório exibirá os dados estatísticos para os agregados selecionados na lista.
4. Para relatório de usuário ou um relatório histórico de motivos do estado de roteamento, use a caixa **Relatório feito por** para selecionar o nível de detalhes do relatório:
 - **Usuário** – O relatório exibirá informações de identificação e estatísticas completas do usuário.
 - **Roteando por fila** (não disponível para um relatório de motivos de estados de roteamento) – O relatório exibirá informações e estatísticas completas de identificação dos usuários, com detalhes para cada fila a partir da qual o contato foi designado.
 - **Departamento** – O relatório exibirá estatísticas somente ao nível de departamento e de local. Identificação e detalhes do usuário são suprimidos.

5. Para um relatório histórico de motivo de wrap-up, use a caixa **Relatório feito por** para selecionar o nível de detalhe do relatório:
- **Usuário** – O relatório exibirá informações de identificação e estatísticas completas do usuário.
 - **Departamento** – O relatório exibirá estatísticas ao nível de departamento. Identificação e detalhes do usuário são suprimidos.
 - **Fila** – O relatório exibirá estatísticas somente ao nível da fila. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.
 - **Agregado** – O relatório exibirá estatísticas somente ao nível do agregado. A identificação do usuário e do departamento e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são eliminadas.

NOTA: As opções de **Relatório feito por** descritas na etapa 4 ou na etapa 5 acima estão disponíveis somente dentro dos limites do Nível de Relatório para o seu local (veja [Seção 7.6, “Nível do Relatório”, na página 100](#)). Por exemplo, se o seu site usa o nível de relatório de departamento, não será possível gerar relatórios no nível de usuário. As opções de **Relatório feito por** também são afetadas pelas suas permissões de monitoração. Por exemplo, se você tiver permissão para monitorar apenas dois usuários, só será possível gerar relatórios de usuários com estatísticas sobre esses dois usuários.

6. Para um relatório histórico de callbacks, use a caixa **Relatório feito por** para selecionar o nível em que as estatísticas dos callbacks são reportadas:
- **Filas** – O relatório conterá dados estatísticos de callback para as filas selecionadas na lista.
 - **Agregado** – O relatório mostrará estatísticas do callback para os agregados selecionados na lista.
 - **Disposição** – O relatório mostrará estatísticas de todos os callbacks para os quais se tenha disposições selecionadas na lista.
7. Se tiver selecionado **Usuário** ou **Usuário por fila** na etapa 4 ou etapa 5, use **Selecionar por** para especificar o nível no qual os usuários poderão ser selecionados:
- **Usuário** – O relatório exibirá os usuários selecionados na lista.
 - **Grupo** – O relatório exibirá os dados estatísticos para todos os usuários que sejam membros dos grupos escolhidos e que se tenha permissão de monitorar.

- **Departamento** – O relatório exibirá dados estatísticos para todos os usuários que sejam membros dos departamentos selecionados e que se tenha permissão de monitorar.
8. Se tiver selecionado **Fila** na etapa 6, use a lista **Selecionar por** para escolher o nível ao qual as filas podem ser selecionadas:
 - **Fila** – O relatório mostrará estatísticas das filas selecionados na lista.
 - **Origem** – O relatório apresentará os dados estatísticos de todos os callbacks originados do modo como você selecionou na lista.
 9. Se tiver selecionado **Agregado** na etapa 6, use a lista **Selecionar por** para escolher o nível ao qual os agregados podem ser selecionados:
 - **Agregado** – O relatório exibirá os dados estatísticos para os agregados selecionados na lista.
 - **Origem** – O relatório apresentará os dados estatísticos de todos os callbacks originados do modo como você selecionou na lista.
 10. Na lista de recursos resultante, marque a caixa de seleção de cada recurso que se deseja incluir no relatório.

NOTA: Quando você estiver editando um relatório de usuários no qual tanto a opção **Relatar por** e **Selecionar por** foram **Usuário**, os usuários na lista que estiverem associados a um modelo de usuário serão somente de leitura. Se desejar remover um desses usuários do relatório, será necessário eliminar a associação do usuário com o modelo do usuário ou remover o relatório do modelo do usuário e atualizar todos os usuários (nesse caso, todos os usuários associados com o modelo do usuário serão removidos do relatório).

11. Para obter um relatório histórico de contatos, ou se você selecionou **Fila por usuário** na etapa 3 ou **Usuário por fila** na etapa 4, marque a caixa de seleção **Incluir detalhes do registro do contato neste relatório** para fazer com que o relatório inclua dados de estados e atividades. Esta caixa de seleção só estará disponível se o intervalo selecionado for diariamente, semanalmente ou mensalmente (veja [Seção 7.7.1.2, “Especificando o intervalo de um relatório histórico”, na página 104](#)).

NOTA: Se você assinalar esta caixa de seleção, e o número de registros da base de dados usados para gerar o relatório exceder 10.000, então o relatório apresentará falhas. O relatório com falhas aparecerá na pasta **Erro** com uma mensagem indicando que o número de registros usados para gerar o relatório excedeu o valor máximo. Para gerar o relatório com sucesso, será necessário selecionar menos recursos para incluir no relatório ou reduzir o intervalo do relatório para abranger um período de tempo menor.

12. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.3 Especificando colunas em um relatório

É possível escolher as estatísticas que deseja que apareçam nas colunas do relatório e a sequência em que elas aparecerão. As estatísticas disponíveis para seleção dependem dos recursos que você está incluindo nos relatórios (consulte [Seção 7.7.2, “Selecionando o conteúdo de um relatório”, na página 106](#)).

Como especificar colunas em um relatório:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
 2. Clique na guia **Colunas**. A guia relaciona todas as estatísticas que podem ser usadas no relatório.
 3. Em **Colunas**, faça o seguinte:
 - a) Na lista **Relatório em**, selecione o tipo de mídia no qual será gerado o relatório.
 - b) Marque a caixa de seleção de todas as colunas que deseja que apareçam no relatório. Para obter descrições das colunas que podem ser selecionadas, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.
-
- NOTA:** A coluna que identifica o recurso que está sendo apresentado é selecionada como padrão e não pode ser removida. No caso de relatórios de usuários, a caixa de seleção Nome ou ID de usuário deverá ser selecionada. O aplicativo não permitirá que você desmarque ambas as caixas de seleção.
-
- c) A ordem estatísticas na lista, de cima para baixo, é a ordem, da esquerda para a direita, na qual as colunas aparecerão no relatório. Para alterar a ordem das colunas, clique em qualquer lugar da linha (não na caixa de seleção) para selecioná-la e, em seguida, clique na tecla da seta para cima ou para baixo, que se encontra à direita da lista, para movimentar a linha para cima ou para baixo, respectivamente.
 4. Em **Classificar**, faça o seguinte:
 - Na lista **Ordenar por**, selecione a coluna na qual os dados serão ordenados no relatório.
 - Na lista **Tipo de ordem**, selecione o tipo de ordem (**Ascendente** ou **Descendente**) para o relatório.
 5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.4 Configurando os limites e alarmes em um relatório

Os relatórios em tempo real e acumulativos têm um mecanismo de alarme que pode alertar você sobre os principais valores em um relatório. É possível definir um limite em uma estatística específica em um relatório e, quando o limite é excedido, um alarme visível ou audível chama sua atenção para esse valor estatístico. As ações de alarme incluem o registro de uma mensagem na janela Mensagens do sistema, o realce com cor na coluna apropriada da tabela do relatório e a reprodução de um arquivo .wav.

NOTA: A ação de alarme de realce com cor não pode ser exibida em um gráfico de barras.

É possível definir limites somente nas estatísticas elegíveis para limites. Para determinar se é possível definir um limite para uma estatística, consulte a descrição da estatística no *Guia de Referência dos Relatórios*.

NOTA: Para definir limites em um relatório, você deve ter a permissão do Manager **Definir limites em visualizações e relatórios**.

É possível definir até três condições diferentes para uma estatística, para os limites baixo, médio e alto. Por exemplo, seria possível definir as seguintes condições em uma estatística de Contatos enfileirados:

- Realçar o valor em azul quando o número de contatos em espera for maior que 5.
- Realçar o valor em amarelo quando o número de contatos em espera for maior que 10.
- Realçar o valor em vermelho quando o número de contatos em espera for maior que 15.

NOTA: Antes de definir limites e alarmes, é necessário especificar primeiro as colunas a serem exibidas no relatório (consulte a [Seção 7.7.3, “Especificando colunas em um relatório”, na página 113](#)).

Para configurar um limite e um alarme em um relatório:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Limites**.

3. Em **Limites definidos**, o aplicativo relacionará todas as definições de limites existentes para este relatório.
 - Para criar um novo limite, clique em **Adicionar**.
 - Para editar um limite existente, selecione o limite na lista e clique em **Editar**.
4. Na caixa de diálogo **Limite da variável**, na lista **Estatísticas**, selecione o nome da estatística para a qual se deseja definir um limite. A lista contém somente estatísticas elegível para os limites.
5. Se você selecionou uma estatística de estado, na lista **Estado** selecione o estado com o qual se deseja associar o limite.
6. Na lista **Tipo de contato**, selecione o tipo de contato ao qual se deseja associar o limite.
7. Marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o limite nesta estatística.
8. Dependendo do tipo de recurso que você está incluindo nos relatórios (consulte [Seção 7.7.2, “Selecionando o conteúdo de um relatório”, na página 106](#)), marque a caixa de seleção para cada recurso para o qual o limite será exibido. Por exemplo, se você estiver configurando um relatório em tempo real de usuários, em **Usuários** marque a caixa de seleção para cada usuário para o qual você deseja que o limite seja exibido.
9. Clique na guia **Limites**.
10. Em **Atividade**, na lista **Intervalo**, selecione o intervalo do limite para o qual se deseja definir os alarmes: **Baixo**, **Médio** ou **Alto**.
11. Se você selecionou o intervalo do limite Médio ou Alto, marque a caixa de seleção **Ativo** para ativar o alarme no intervalo. Não é possível limpar a caixa de seleção Ativo no intervalo Inferior – ele é selecionado automaticamente.
12. Na caixa **Limite**, digite ou selecione o valor do limite.

13. Na área **Ação**, marque a caixa de seleção de cada alarme que se deseja configurar para o intervalo do limite.
- Se desejar registrar uma mensagem toda vez que o limite for ultrapassado, selecione a caixa da janela **Registrar alarme nas mensagens do sistema**.
 - Para colocar o texto em destaque em uma cor diferente quando o limite for ultrapassado, marque a caixa de seleção **Mudar cor** e selecione a cor da lista.
 - Se desejar reproduzir um arquivo de som cada vez que o limite é excedido, assinale a caixa de seleção **Reproduzir um arquivo de som** e digite o nome do arquivo .wav armazenado na máquina do servidor principal. Se estiver na máquina do servidor principal, você pode procurar para selecionar o arquivo .wav.

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em  para reproduzir o arquivo .wav. Não será possível reproduzir arquivos .wav quando você estiver conectado a uma base de dados Design.

14. Repita as etapas de 10 a 13 para cada intervalo de limite que se deseja configurar.
15. Em **Resumo**, visualize os intervalos dos limites e os alarmes configurados.
16. Clique em **OK** para fechar a caixa de diálogo Limite da variável. O limite é exibido na lista **Limites definidos**.
17. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.5 Especificando um gráfico de barras em um relatório

Todos os tipos de relatório podem conter um gráfico de barras de uma única estatística. Somente algumas das estatísticas em um relatório podem ser exibidas em gráficos. Para determinar se uma estatística pode ser exibida em gráficos, consulte a descrição da estatística no *Guia de Referência dos Relatórios*.

NOTA: A ação de alarme de realce com cor para uma estatística não pode ser exibida em um gráfico de barras. Para obter mais detalhes, veja [Seção 7.7.4, “Configurando os limites e alarmes em um relatório”](#), na página 114.

NOTA: Antes de configurar as opções de geração de gráficos, é necessário primeiro especificar as colunas a serem exibidas no relatório (consulte a [Seção 7.7.3, “Especificando colunas em um relatório”](#), na página 113).

Para especificar um gráfico de barras em um relatório:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Certifique-se que a geração de gráficos foi selecionada: na guia **Geral**, selecione em **Atributos** a caixa de seleção **Gráfico**.
3. Clique na guia **Gráfico**.
4. Em **Configurações**, na lista **Estatística**, selecione o nome da estatística para a qual se deseja gerar um gráfico. A lista contém somente as colunas que podem ter gráficos.
5. Na lista **Cor da Barra**, selecione a cor das barras no gráfico. Só é possível selecionar uma cor para todas as barras.
6. Na área **Estilo**, selecione o estilo das barras: **2D** ou **3D**.
7. Somente em Relatórios Acumulativos é possível mostrar uma linha de tendência no gráfico. Assinale a caixa de seleção **Mostrar Tendência** e especifique as propriedades da linha de tendência como explicado abaixo:
 - Na Caixa **Tendência**, escolha **Ontem** para exibir a linha de tendência baseada nas estatísticas do dia anterior, ou escolha **Mesmo dia na semana passada** para exibir a linha de tendência baseada nas estatísticas de sete dias atrás.
 - Na lista **Estilo da Linha**, selecione **Reta** ou **Lisa**.

- Na lista **Cor da linha**, selecione a cor da linha de tendência.
 - Marque a caixa de seleção **Pontos dos dados** se quiser que a linha da tendência mostre os pontos-chave dos dados.
8. Na seção **Visualizar**, veja as escolhas feitas para gerar o gráfico de barras.
 9. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.6 Programação de um relatório histórico

É necessário enviar os relatórios que se deseja executar para o Programador. O Programador é o componente responsável por programar relatórios, enfileirá-los para serem executados e manter os relatórios completos.

NOTA: Para programar um relatório histórico, você deve ter a permissão do Manager **Programar e Ver Relatórios Históricos**.

Se um relatório programado for executado enquanto você não tiver feito login no aplicativo Manager, da próxima vez que fizer login será solicitado que você transfira o relatório completado para a máquina local. Naquele momento, o relatório será produzido conforme especificado na definição do relatório. O sistema guarda os relatórios completados por até sete dias.

NOTA: Se você encontrar problemas ao tentar visualizar ou imprimir um relatório histórico, exportar um relatório histórico para um arquivo ou enviar um relatório histórico por e-mail, isso pode ser devido a um problema de rede. Para obter ajuda, entre em contato com o administrador da sua rede.

É possível programar um relatório histórico para:

- Ser gerado imediatamente – consulte [Seção 7.7.6.1, “Programação de um relatório para ser gerado imediatamente”](#), na página 119
- Ser executado em data e hora específicas – consulte a [Seção 7.7.6.2, “Programação de um relatório para ser gerado uma única vez em um dia e hora específicos”](#), na página 119
- Ser executado regularmente – consulte a [Seção 7.7.6.3, “Programação de um relatório para ser gerado regularmente”](#), na página 120

NOTA: Se modificar um relatório histórico programado, além de salvar as definições do relatório, é preciso reenviar o relatório para o Programador.

7.7.6.1 Programação de um relatório para ser gerado imediatamente

Quando configura-se um relatório histórico, é possível programar o relatório para ser gerado imediatamente.

Para gerar o relatório imediatamente:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Programação**.
3. Na lista **Gerar o relatório**, selecione **Agora**.
4. Clique em **Submeter a programação**. O relatório será gerado com o destino e o formato especificados na guia Saída.

7.7.6.2 Programação de um relatório para ser gerado uma única vez em um dia e hora específicos

Quando configura-se um relatório histórico, é possível programar um relatório para ser gerado em uma hora e data determinadas.

Para programar um relatório a ser executado uma vez:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Programação**.
3. Na lista **Gerar o relatório**, selecione **Único**. A guia é atualizada para permitir que se especifique quando será gerado o relatório.
4. Na lista **Data**, selecione a data quando o relatório será gerado.
5. Na lista **Hora**, especifique a hora em que deseja gerá-lo. O formato baseia-se em um relógio de 24 horas, como por exemplo, 4:00 da tarde será inserido como 16:00.
6. Clique em **Submeter a programação**. O relatório será gerado com o destino e o formato especificados na guia Saída.

7.7.6.3 Programação de um relatório para ser gerado regularmente

Ao configurar um relatório histórico, pode-se programar o relatório para ser gerado regularmente.

Para programar um relatório para ser executado regularmente:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
 2. Clique na guia **Programação**.
 3. Na lista **Gerar relatório**, selecione **Mais de uma vez**. A guia é atualizada para permitir que se especifique quando será gerado o relatório.
 4. Use um dos métodos a seguir para programar a frequência de geração do relatório:
 - Clique em **Diariamente** e depois marque a caixa de seleção ao lado de cada dia da semana, em que o relatório deve ser executado. Na caixa **Horário**, digite ou selecione a hora em que o relatório será gerado.
 - Clique em **Semanal** e depois, selecione o dia da semana, na lista **Dia**, em que o relatório deve ser executado. Na caixa **Horário**, digite ou selecione a hora em que o relatório será gerado.
 - Clique em **Mensal** e depois, na lista **Dia**, selecione uma das opções seguintes: **Último dia** para gerar o relatório no último dia do mês, ou **Dia específico** e escolha um dia do mês na caixa exibida. Na caixa **Horário**, digite ou selecione a hora em que o relatório será gerado.
-
- NOTA:** O formato de caixa **Horário** baseia-se em um relógio de 24 horas, como por exemplo, 4:00 da tarde será inserido como 16:00.
-
5. Use um dos métodos a seguir para programar a duração da programação de geração do relatório:
 - Para gerar o relatório indefinidamente, clique em **Para sempre**.
 - Para usar a programação por um tempo determinado, clique em **Personalizado** e, em seguida, use as listas **Inicial** e **Final** para especificar as datas inicial e final.
 6. Clique em **Submeter a programação**. O relatório será gerado com o destino e o formato especificados na guia Saída.

7.7.7 Especificando destinos para um relatório

Os relatórios em tempo real e acumulativos normalmente são designados para visualização online, enquanto que os relatórios históricos podem ser visualizados online, impressos, exportados para um arquivo ou enviados como um anexo em uma mensagem de e-mail. Para obter mais informações, veja os tópicos a seguir:

- [Seção 7.7.7.1, “Especificando as opções de um relatório em tempo real ou acumulativo.”, na página 121](#)
- [Seção 7.7.7.2, “Especificando destinos para um relatório histórico”, na página 122](#)

7.7.7.1 Especificando as opções de um relatório em tempo real ou acumulativo.

Os relatórios em Tempo Real e Acumulativos somente poderão ser designados para visualização online porque eles contêm informações atualizadas em tempo real. Entretanto, se necessitar de uma cópia em papel ou eletrônica de um relatório em tempo real ou acumulativo, você pode imprimir uma cópia ou salvá-la em um arquivo enquanto a visualiza online. Nestes casos, é possível usar a guia Saída para especificar a impressora utilizado ao se imprimir o relatório da tela. Você também pode especificar o formato e nome do arquivo a serem usados ao salvar uma cópia do relatório no disco rígido.

As configurações de saída padrão para relatórios são especificadas nas opções de geração de relatórios do usuário. Para obter mais detalhes, consulte [Seção 7.12.1, “Configurando as opções gerais de geração de relatórios do usuário”, na página 140](#). Entretanto, você pode ignorar as configurações padrão ao configurar as opções de saída para o relatório.

Para especificar as opções de um relatório em tempo real ou acumulativo:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Saída**.
3. Na seção **Configurações de saída padrão**, a opção **Visualizar relatório** encontra-se selecionada como padrão.
4. Em **Configurações do modo de saída**, na lista **Modo de saída**, selecione o modo de saída para o qual se deseja alterar as configurações padrão.

5. Se selecionar **Imprimir relatório** na etapa 4, faça o seguinte:
 - Na lista **Nome da impressora**, selecione a impressora onde se deseja que o relatório seja impresso.
 - Para especificar as opções de formatação (como a orientação da página, cabeçalhos e rodapés), clique em **Avançado**.
6. Se selecionar **Exportar relatório** na etapa 4, faça o seguinte:
 - Na lista **Formato**, selecione o formato de arquivo do relatório. Suas opções são Microsoft Excel Workbook (.xls), página da web (.htm), CSV (separado por vírgulas) (.csv) ou Portable Document Format (.pdf).
 - Na caixa **Nome do arquivo**, especifique o local e o nome do arquivo para o qual deseja exportar o relatório. Deve-se incluir o caminho completo para o arquivo exportado, por exemplo: C:\nomearquivo.
 - Para especificar as opções de formatação (como a orientação da página, cabeçalhos e rodapés), clique em **Avançado**.
7. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.7.7.2 Especificando destinos para um relatório histórico

Quando configurar um relatório histórico, você pode designar o relatório para ser visualizado online, impresso, exportado para um arquivo ou enviado para um ou mais destinatários por e-mail. Independentemente do modo de saída, os relatórios históricos concluídos são enviados para uma pasta de relatórios especificada.

NOTA: A opção para enviar um relatório histórico por e-mail estará disponível somente se a opção de relatórios por e-mail estiver ativada e você tiver a permissão do Manager **Relatórios históricos de e-mails**. Para obter mais detalhes sobre como ativar a opção Relatórios por e-mail, consulte a [Seção 7.13.5, “Configurando a opção Relatórios por e-mail”, na página 149](#).

As configurações de saída padrão para relatórios são especificadas nas opções de geração de relatórios do usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 7.12.1, “Configurando as opções gerais de geração de relatórios do usuário”, na página 140](#). Entretanto, você pode ignorar as configurações padrão ao configurar as opções de saída para o relatório.

Para especificar as opções de saída para um relatório histórico:

1. No **Report Center**, na seção **Definições** e, em seguida, selecione o tipo de relatório, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na definição do relatório que deseja configurar.
2. Clique na guia **Saída**.
3. Em **Configurações de saída padrão**, na lista **Pasta de saída**, selecione a pasta de relatórios para onde se deseja enviar o relatório completado. É possível escolher a Caixa de Entrada do Relatório ou uma Pasta de Relatório Personalizada padrão.
4. Na lista **Modo de saída**, selecione o modo de saída padrão para o relatório:
 - **Visualizar relatório** – O relatório está disponível apenas para visualização online.
 - **Imprimir relatório** – O relatório é enviado a uma impressora.
 - **Exportar relatório** – O relatório é exportado para um arquivo.
 - **Relatório por e-mail** – O relatório é anexado a uma mensagem de email e enviado para um ou mais destinatários.
5. Em **Configurações do modo de saída**, na lista **Modo de saída**, selecione o modo de saída para o qual se deseja alterar as configurações padrão.
6. Se selecionar **Imprimir relatório** na etapa 5, faça o seguinte:
 - Na lista **Nome da impressora**, selecione a impressora onde se deseja que o relatório seja impresso.
 - Para especificar as opções de formatação (como a orientação da página, cabeçalhos e rodapés), clique em **Avançado**.
7. Se selecionar **Exportar relatório** na etapa 5, faça o seguinte:
 - Na lista **Formato**, selecione o formato de arquivo do relatório. Suas opções são Microsoft Excel Workbook (.xls), página da web (.htm), CSV (separado por vírgulas) (.csv) ou Portable Document Format (.pdf).
 - Na caixa **Nome do arquivo**, especifique o local e o nome do arquivo para o qual deseja exportar o relatório. Deve-se incluir o caminho completo para o arquivo exportado, por exemplo: C:\nomearquivo.
 - Para especificar as opções de formatação (como a orientação da página, cabeçalhos e rodapés), clique em **Avançado**.

8. Se selecionar **Enviar relatório por e-mail** na etapa 5, faça o seguinte:
 - Na caixa **De**, o aplicativo exibe o endereço de e-mail de saída especificado nas configurações de saída padrão. Você não pode editar o endereço de e-mail.
 - Especifique os destinatários de e-mail.
 - Para selecionar um destinatário de um diretório LDAP, clique em **Para**, **Cc** ou **Cco** e selecione o destinatário na caixa de diálogo **Selecionar destinatários**. Para usar esta função, um diretório já deve estar configurado. Para obter mais detalhes, veja [Seção 5.6, “Configurando um diretório”](#), na página 65.
 - Nas caixas **Para**, **Cc** ou **Cco**, digite o endereço de e-mail do destinatário. Para digitar um endereço de e-mail, você deve ter a permissão do Manager **Digite o endereço de e-mail no campo Destinatário ao enviar relatórios por e-mail**.
 - Para especificar mais de um destinatário em cada uma das caixas **Para**, **Cc** ou **Cco**, separe cada destinatário com um ponto e vírgula.
 - Na caixa **Assunto**, digite o assunto da mensagem de e-mail. Por padrão, o assunto contém o nome do relatório.
 - Na caixa **Mensagem**, digite o corpo da mensagem de e-mail apenas em texto simples. Por padrão, a mensagem contém a assinatura especificada nas configurações de saída padrão.
 - Na lista **Formato**, selecione o formato do relatório anexado à mensagem de e-mail. Suas opções são Microsoft Excel Workbook (.xls), página da web (.htm), CSV (separado por vírgulas) (.csv) ou Portable Document Format (.pdf).
 - Na caixa **Nome do arquivo**, especifique o nome do arquivo anexado. O nome de arquivo padrão é o nome do relatório com uma extensão que corresponde ao formato de arquivo selecionado.
 - Para especificar as opções de formatação do relatório (como a orientação da página, cabeçalhos e rodapés), clique em **Avançado**.
9. Ao terminar de trabalhar com esta definição de relatório, clique em **OK**.

7.8 Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

Na [Seção 7.1, “Sobre os relatórios de tempo real”](#), na página 92, você viu um relatório em tempo real de filas simples, que exibía e categorizava os contatos em espera atuais para um conjunto de filas.

Os tópicos a seguir explicam o processo de criação e ativação deste relatório. Este exercício destina-se apenas a praticar.

Antes de começar:

- Certifique-se de que o sistema esteja sendo executado e que sua central de contatos esteja ativa. Isto é necessário para gerar relatórios com dados ao vivo.
- Se for um supervisor, você estará relatando e monitorando recursos, como filas e usuários individuais. Será necessário ter permissão para monitorar esses recursos. Para certificar-se de que você possui essas permissões, entre em contato com o administrador.

7.8.1 Criando uma nova definição de relatório

A primeira etapa na criação de um relatório é especificar uma definição para ele, incluindo o tipo de relatório e os detalhes administrativos.

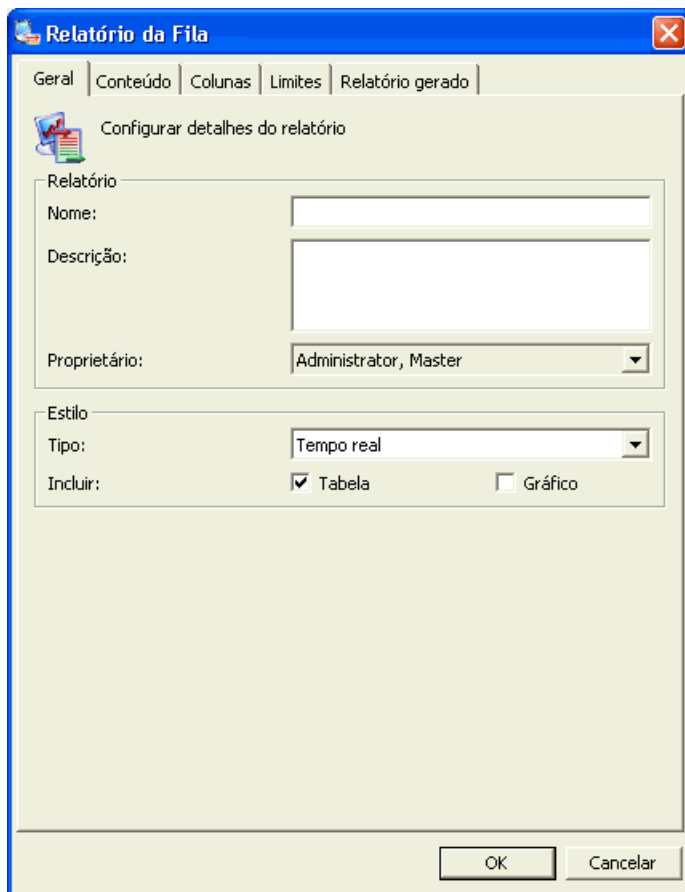
Para criar uma nova definição de relatório:

1. No **Report Center**, na seção **Definições**, clique em **Filas**.
2. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois **Report Center** e, então, clique em **Fila Relatório**.

Relatórios

Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

3. Na lista **Tipo**, selecione **Tempo real**. As guias na caixa de diálogo **Relatório da Fila** refletem as diversas propriedades de um relatório em Tempo Real.



A caixa de diálogo "Relatório da Fila" possui uma barra de guias no topo com as seguintes opções: Geral, Conteúdo, Colunas, Limites e Relatório gerado. A aba "Relatório gerado" está selecionada. O conteúdo da aba é dividido em duas seções principais: "Relatório" e "Estilo".

Na seção "Relatório", há os seguintes campos:

- Nome:** Um campo de texto vazio.
- Descrição:** Um campo de texto maior, também vazio.
- Proprietário:** Um menu suspenso com a opção "Administrator, Master" selecionada.

Na seção "Estilo", há os seguintes controles:

- Tipo:** Um menu suspenso com a opção "Tempo real" selecionada.
- Incluir:** Duas opções de checkbox: "Tabela" (marcada com um check) e "Gráfico" (desmarcada).

Na base da caixa de diálogo, há dois botões: "OK" e "Cancelar".

4. Na caixa **Nome**, digite **Meu Relatório de Filas em Tempo Real**.
5. O proprietário poderá ser a pessoa que define o relatório ou qualquer outro usuário que tenha permissão de monitoramento. O relatório estará à disposição do proprietário toda vez que ele fizer o logon no aplicativo Manager. Por enquanto, você pode manter a propriedade do relatório. Como esta é a opção padrão, não é necessário executar nenhum comando.

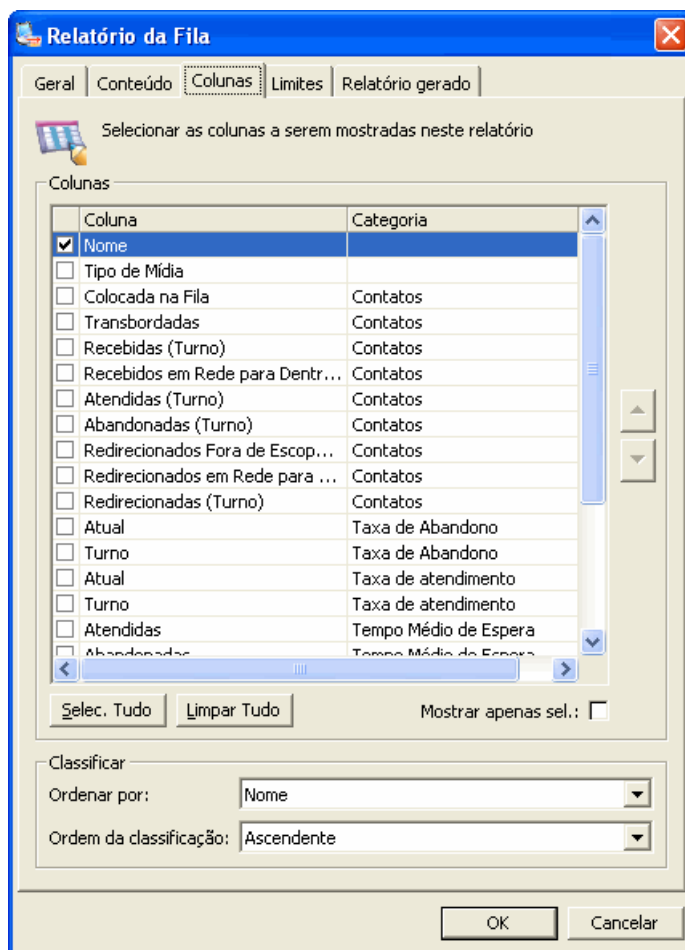
7.8.2 Especificando o layout de um relatório

A parte mais importante do relatório são as colunas mostradas. Isto consiste no conjunto de identificadores e estatísticas do relatório e sua seqüência.

Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

Para especificar o layout do relatório:

1. Clique na guia **Colunas**.



2. Assinale as caixas de seleção **Nome**, **Contatos - Enfileirados**, **Nível de serviço - Atual**, **Nível de serviço - Estimado**, **Tempo de espera - Atendimento estimado**. As estatísticas associadas com as caixas de seleção correspondem às colunas que podem aparecer no relatório. A sequência de cima para baixo das escolhas corresponde à sequência da esquerda para a direita das colunas no relatório. Como as colunas que se deseja apresentar já estão na sequência desejada, a especificação do layout é fácil.

NOTA: A caixa de seleção **Nome** será selecionada automaticamente e sua seleção não poderá ser cancelada. Cada relatório, independentemente do recurso tratado, deve incluir um identificador do recurso principal.

7.8.3 Selecionando as filas a serem incluídas no relatório

As filas que se pode monitorar e incluir nos relatórios dependem de sua função. Por exemplo, se você for um supervisor da central de contatos, o administrador do OpenScape Contact Center lhe terá dado permissão para monitorar uma ou mais filas.

Para escolher as filas do relatório:

1. Clique na guia **Conteúdo**.
2. Clique em **Selecionar todas**.

7.8.4 Definindo um limite e um alarme

O relatório que você estiver criando mostrará um alarme na coluna **Enfileirado**. Em uma situação real, onde você estivesse usando diversos relatórios em tempo real para monitorar diversos recursos, este seria o alarme visual que chamaria sua atenção para o relatório e para os valores específicos da coluna. Para obter mais informações, consulte [Seção 7.7.4, “Configurando os limites e alarmes em um relatório”, na página 114](#).

Para definir um alarme no relatório:

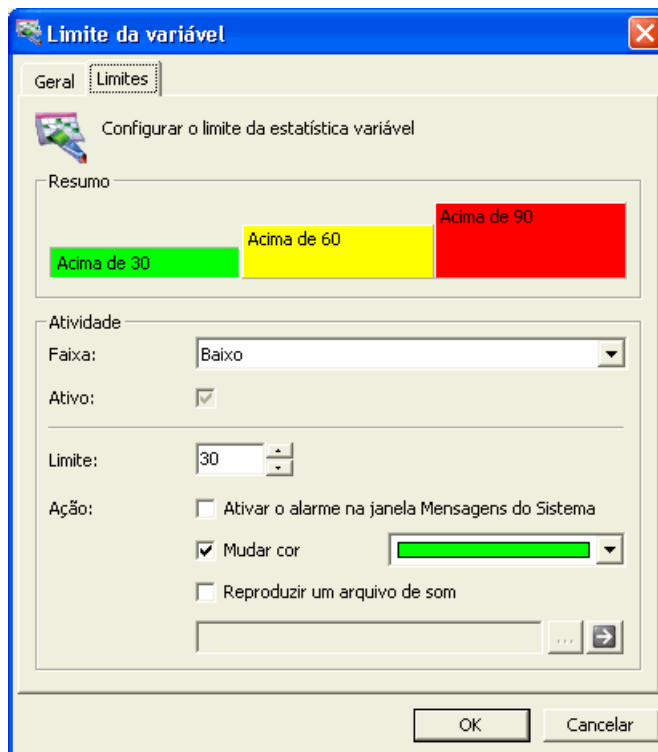
1. Clique na guia **Limites**.
2. Clique em **Adicionar**.
3. Na caixa de diálogo **Limite da variável**, é possível selecionar a coluna na qual se deseja definir o alarme. Na lista **Estatística**, selecione **Contatos - Enfileirados**. Essa é a coluna para a qual se deseja definir o alarme.

NOTA: Os únicos itens disponíveis na lista **Estatística** são os itens selecionados na guia **Colunas** que permitem a inserção de um valor limite. Por exemplo, a coluna **Nome** não aparecerá na lista, pois não se pode definir limites no nome da fila.

4. Também será possível especificar o alarme para que ele seja apresentado apenas em determinadas filas. Os nomes que se vê na área **Filas** são as filas do seu local que você tem permissão para incluir nos relatórios. Clique em **Selecionar todas**. Isso indica que o alarme servirá para todas as filas selecionadas na guia **Conteúdo**.

Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

5. Clique na guia **Limites**. Aqui é onde se definem os detalhes do alarme. Pode-se configurar até três níveis de alarme. No momento, um único alarme será suficiente. Será necessário desativar os outros dois alarmes.



6. Na lista **Intervalo**, selecione **Alto**.
7. Desmarque a caixa de seleção **Ativo** para desativar o alarme no nível **Alto**. As configurações para o alarme **Médio** serão mostradas.
8. Desmarque a caixa de seleção **Ativo** para desativar o alarme no nível **Médio**. As configurações para o alarme **Inferior** serão mostradas.
9. Na caixa **Limite**, digite ou selecione **1** como o valor do limite para seu alarme. Seu alarme será exibido sempre que o valor da coluna Contatos - Enfileirados for maior do que um.
10. Assinale a caixa de seleção **Mudar cor** e, depois, selecione vermelho como a cor a ser exibida quando o valor da coluna Contatos - Enfileirados for maior do que um.
11. Clique em **OK** para fechar a caixa de diálogo Limite da variável.
12. A definição de seu relatório está concluída. Clique em **OK** para fechar a definição do relatório.

Relatórios

Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

7.8.5 Ativando e visualizando um relatório

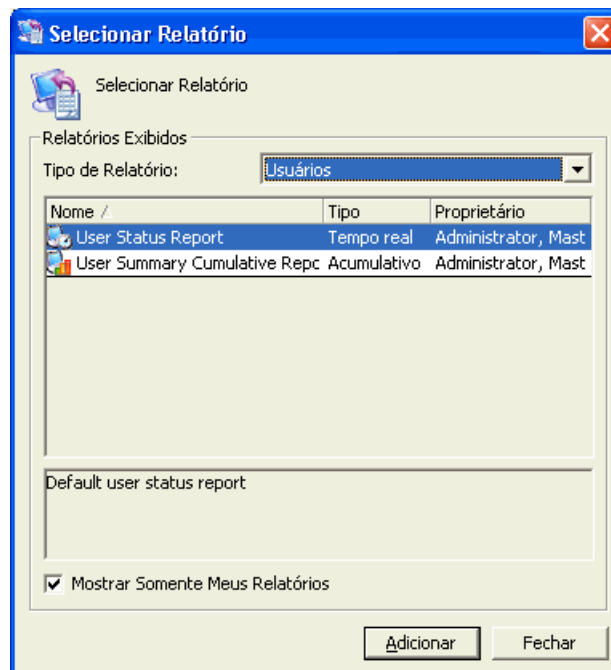
Para ver um relatório, é preciso que ele esteja ativo. Ativa-se o relatório adicionando-o a uma visualização localizada na pasta **Visualizações de Relatórios**.

Para ativar o relatório:

1. No **Report Center**, em **Relatório gerado**, clique na pasta **Visualizações de Relatórios**. A lista será atualizada para mostrar o conteúdo da pasta **Visualizações de Relatórios**.

NOTA: A menos que você seja o administrador do OpenScape Contact Center, a pasta **Tempo Real** provavelmente estará vazia.

2. Na barra de ferramentas, clique no  (Novo). Aparecerá a caixa de diálogo **Visualização de Relatório**.
3. Na caixa **Nome**, digite **Meus Relatórios em Tempo Real**.
4. Na lista **Layout Padrão**, selecione **1-Único**.
5. Clique em **Adicionar**. Aparecerá a caixa de diálogo **Selecionar Relatório**.



6. Na lista **Tipo do Relatório**, selecionar **Filas**.
7. Na lista **Relatórios Exibidos**, clique no **Meu Relatório de Filas em Tempo Real** para selecioná-lo e clique em **Adicionar**.
8. Clique em **Fechar** para fechar a caixa de diálogo **Selecionar Relatório**.

9. Clique em **OK** para fechar a caixa de diálogo **Visualização de Relatório**.
10. Clique duas vezes na visualização de relatório **Meus relatórios em tempo real**. Será aberto o **Visualizador em tempo real**.

Isto conclui com êxito a definição do primeiro relatório.

7.9 Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido

Fazer uma cópia de um relatório predefinido existente e, depois, modificá-lo. freqüentemente é mais eficiente do que criar um novo relatório. As seções a seguir levam você através do processo de adaptar o **Relatório de resumo das filas** (um relatório histórico de filas predefinido) para tratar de um requisito para geração de relatórios levemente diferente.

Pense em uma situação real que envolva sua configuração de filas. A fila Empréstimos poderá ter o grupo Hipotecas como seu grupo primário e o grupo Poupança como seu grupo de transbordamento. Se você monitorar a fila Empréstimos com um relatório diário em tempo real, talvez note uma tendência diária de mais contatos esperando na fila. Isso pode indicar muitas coisas. Pode simplesmente haver um aumento de tráfego de clientes interessados em hipotecas como resultado de uma campanha de vendas ou publicitária recente. É possível que seus funcionários não sejam especialistas adequados para tratar de contatos relacionados a hipotecas. Ou você pode ter que alterar o tempo da etapa em sua configuração de filas ou ajustar o fluxo de trabalho associado.

Um relatório histórico da fila contém estatísticas que podem ajudar a examinar o problema em mais detalhes. A seguir, um exemplo de relatório histórico de fila com as informações básicas necessárias para iniciar a análise.

Nome da Fila	Nível de Serviço	Taxa de Abandono	Recebidas	Atendidas		
			Todas	Todas	Primárias	Transbordamento
☐ Fundos_Mútuos	90	10	4000	3598	2598	1000
Oct 01	85	12	1100	935	600	335
Nov 01	92	9	1200	1104	750	354
Dec 01	88	11	800	704	500	204
Jan 01	95	8	900	855	600	255

Os relatórios semanais de um período de três ou quatro meses podem ajudar a diagnosticar tendências. Baseando-se nas informações contidas nesses relatórios, talvez você queira usar outros relatórios para analisar as tendências mais detalhadamente. Os relatórios Históricos sobre usuários poderão ser a próxima etapa.

O **Relatório de resumo das filas** predefinido é uma boa aproximação do relatório mostrado acima. Neste exercício, você modificará o **Relatório de resumo das filas** para ser usado na inspeção dos problemas discutidos acima.

Relatórios

Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido

7.9.1 Criando uma cópia do relatório predefinido

A primeira etapa é criar uma cópia do **Relatório resumido de filas**.

Para criar uma cópia:

1. No **Report Center**, na seção **Definições**, clique em **Filas**.
2. Na lista, clique em **Relatório de resumo das filas** para selecionar aquele relatório.
3. No menu **Editar**, clique em **Criar cópia**.
4. Na caixa de diálogo **Relatório resumido de filas**, na caixa **Nome**, altere o nome para **Exemplo de relatório de resumo das filas**.

Relatório da Fila: Exemplo: Relatorio Resumido de Filas

Geral | Conteúdo | Colunas | Programação | Relatório gerado

Configurar detalhes do relatório

Relatório

Nome: Relatórios Histórico de Filas Exemplo

Descrição: Relatório de resumo da fila padrão.

Proprietário: Thomson, David

Estilo

Tipo: Histórico

Incluir: ☒ Tabela ☐ Gráfico

Faixa: Ontem

Data inicial: Friday, 23 January, 2004

Data final: Friday, 23 January, 2004

Intervalo: 15 minutos

Horário inicial: 08:00

Horário final: 17:00

OK Cancelar

7.9.2 Especificando o período do relatório

O período e a programação estão muito relacionados em um relatório histórico. Enquanto o período dita o intervalo de tempo coberto no relatório, a programação especifica quando o relatório será gerado. Por exemplo, se você estiver interessado em relatórios diários (período), talvez queira que o relatório de cada dia seja gerado às 10h00 do dia seguinte (programação). Agora definiremos um novo relatório histórico com um período de um dia e vamos gerá-lo imediatamente.

Para especificar o intervalo para este relatório:

1. Clique na lista **Período** para ver as opções de período disponíveis. Deixe a opção **Ontem** selecionada.
2. Para cada uma das filas do relatório, as estatísticas serão mostradas nos intervalos escolhidos durante o período escolhido para o relatório. Se estiver interessado em detalhes precisos, é possível gerar relatórios com intervalos de 15 minutos. Para simplificar a definição do relatório, usaremos o intervalo de uma hora. Na lista **Intervalo**, clique em **Horária**.
3. Seu relatório deve mostrar apenas os horários nos quais a central de contatos está aberta. Se desejar, use as caixas **Horário inicial** e **Horário final** para escolher um período diferente do dia para ser coberto pelo relatório.

7.9.3 Programação de um relatório

Programa-se os relatórios diários para que sejam gerados em um horário específico no dia seguinte ao dia coberto pelo relatório. Por exemplo, se você estiver preocupado em minimizar a carga do sistema, gere o relatório do dia anterior em um horário em que a central de contatos não esteja aberta, como por exemplo, 4:00 h.

Para este exercício, é possível deixar a opção padrão **Agora** selecionada na guia **Programação**. Para obter uma descrição das outras opções, consulte [Seção 7.7.6, “Programação de um relatório histórico”, na página 118](#).

7.9.4 Especificando o layout de um relatório

A próxima tarefa é especificar as colunas e a sequência em que elas serão apresentadas no relatório. Cada um dos diferentes tipos de relatórios históricos apresenta uma grande variedade de estatísticas que podem ser mostradas nas colunas do relatório. Para alinhar este relatório com o relatório mostrado em [página 131](#), será necessário remover algumas estatísticas da definição atual,

Relatórios

Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido

adicionar outras e alterar sua ordem.

Para especificar o layout do relatório:

1. Clique na guia **Colunas**.
2. Desmarque as caixas de seleção para as seguintes estatísticas desnecessárias:

Coluna	Categoria
Redirecionados	Fora de escopo
Abandonadas	Contatos abandonados
Todos	Tempo médio de espera

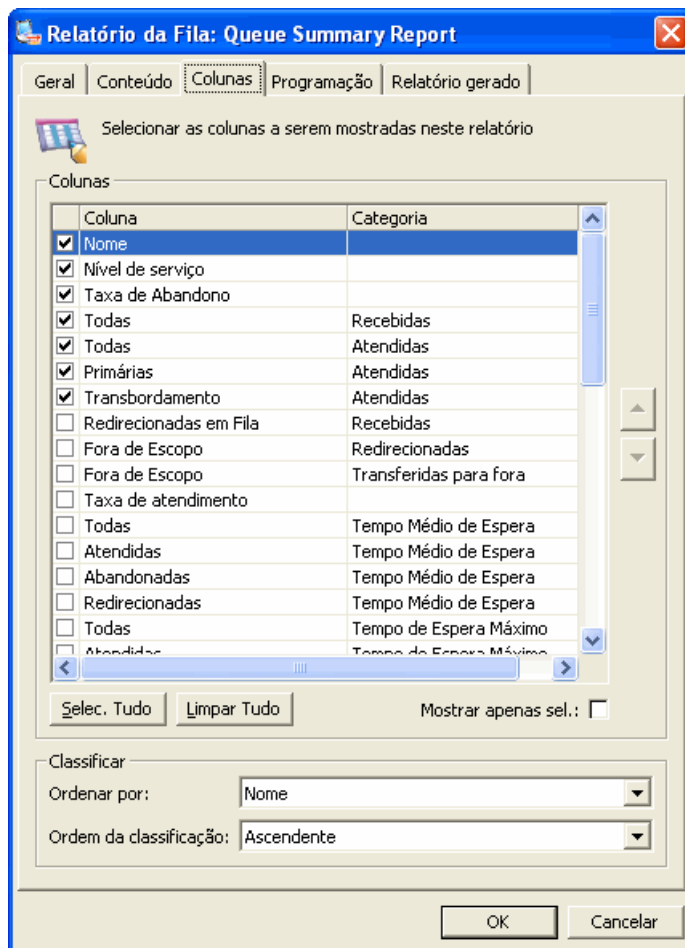
3. Marque a caixa de seleção para as seguintes estatísticas que deseja incluir:

Coluna	Categoria
Primárias	Contatos atendidos
Transbordamento	Contatos atendidos

4. Selecione a estatística **Nível de serviço**. Não cancele a seleção.
5. Clique na seta para cima à direita da caixa de diálogo até que a estatística **Nível de serviço** esteja imediatamente abaixo da estatística **Nome**.

Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido

6. Repita as etapas 4 e 5 para mudar a estatística **Taxa de abandono** para a nova posição imediatamente inferior à estatística **Nível de serviço**. A guia **Colunas** deverá aparecer assim:



7.9.5 Especificando destinos para o relatório

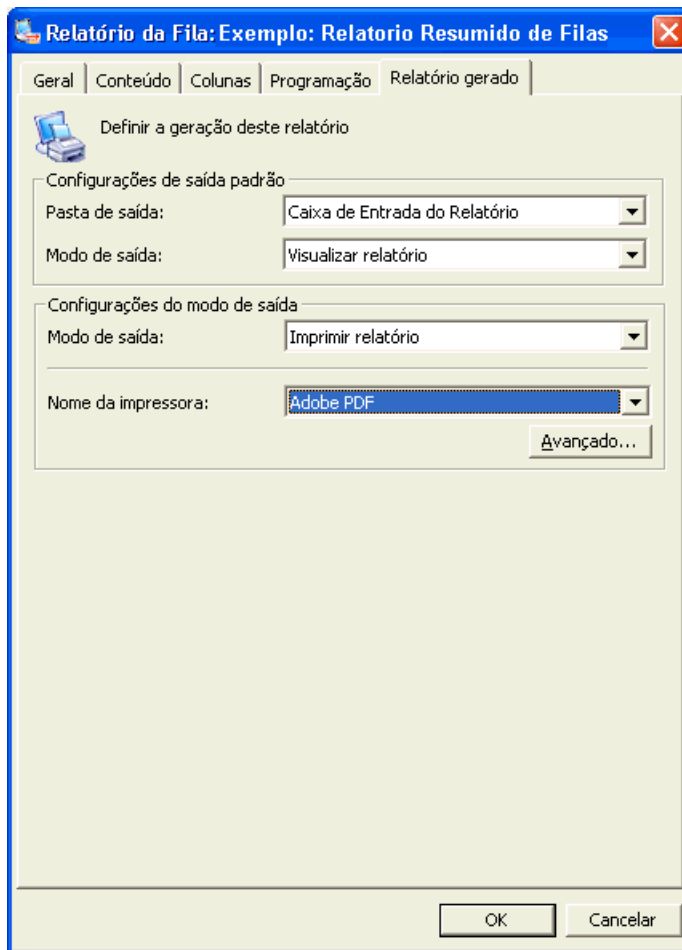
Geralmente, os relatórios históricos são impressos. É possível, entretanto, especificar outros destinos para um relatório histórico. Para obter mais detalhes, veja [Seção 7.7.7.2, “Especificando destinos para um relatório histórico”](#), na

Relatórios

Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido

[página 122.](#)

O modo de saída padrão de **Visualizar relatório** na guia **Saída** funcionará bem para este exercício.



7.9.6 Selecionando as filas a serem incluídas no relatório

As filas que se pode monitorar e incluir nos relatórios dependem de sua função. Por exemplo, se você for um supervisor da central de contatos, o administrador do OpenScape Contact Center lhe terá dado permissão para monitorar uma ou mais filas.

Para escolher as filas do relatório:

1. Clique na guia **Conteúdo**. Ela inclui os dados de todas as filas que o usuário tem permissão para monitorar.
2. Clique em **Selecionar todas**.

7.9.7 Gerando um relatório

A definição de seu relatório está concluída. A tarefa final é gerar o relatório. Os relatórios históricos são gerenciados pelo Programador. Para obter mais informações, consulte [Seção 7.7.6, “Programação de um relatório histórico”, na página 118](#).

Para gerar o relatório:

1. Clique em **OK**. Aparece uma caixa de diálogo, perguntando se deseja enviar o relatório naquele momento.
2. Clique em **OK** para enviar o relatório no momento. A geração do relatório pode levar alguns minutos. Quando tiver terminado, o relatório será incluído na pasta **Caixa de Entrada do Relatório**, em **Saída**. É possível mostrar o conteúdo daquela pasta e clicar duas vezes no relatório para vê-lo.

Isto conclui com êxito a definição de seu segundo relatório.

7.10 Gerando um Relatório de Atividades do Usuários

Quando se gera um Relatório de atividades de usuários, o aplicativo exibe dados históricos, minuto a minuto, de estado e atividade, para um usuário ou grupo de usuários durante um intervalo de tempo especificado para um intervalo de datas especificado. É possível optar por relatar sobre um usuário individual ou vários usuários que estavam ativos durante o intervalo de tempo. Se vários locais estiverem configurados, será possível optar por executar o relatório com base no fuso horário do site local ou do local do usuário.

NOTA: Para gerar um Relatório de atividades dos usuários, você deve ter a permissão do Manager associada.

NOTA: Os relatórios de atividades só ficam disponíveis se o local possuir o nível de relatório do tipo Completo. Para obter mais informações, consulte [Seção 7.6, “Nível do Relatório”, na página 100](#).

Cada linha no relatório fornece detalhes sobre uma mudança de estado individual. O relatório contém as seguintes colunas:

- **Usuário** – O usuário sobre o qual está sendo gerado o relatório.
- **Horário** – A data e horário em que a mudança de atividade ou estado ocorreu.
- **Atividade** – A atividade ou estado para o qual o usuário passou.

Relatórios

Gerando um Relatório de Atividades do Usuários

- **Detalhes** – Detalhes adicionais para a mudança de atividade ou estado.

Para gerar um Relatório de Atividades dos Usuários:

1. No menu **Visualizar**, aponte para **Relatórios de Atividade** e, em seguida, clique em **Usuário**.
2. Em **Critérios**, na lista **Relatar em**, selecione os usuários a serem incluídos no relatório. Suas opções são: **Usuário individual** ou **Usuários ativos no intervalo de tempo**.
3. Na caixa **Inicial**, digite ou selecione a data e horário inicial do intervalo que se deseja incluir no relatório. O formato de horário baseia-se em um relógio de 24 horas: por exemplo, 4:00 da tarde será inserido como 16:00.
4. Na caixa **Final**, digite ou selecione a data e horário final do intervalo que se deseja incluir no relatório.
5. Se vários locais estiverem configurados, na lista **Usar fuso horário de**, selecione a opção de fuso horário que se deseja usar para gerar o conteúdo do relatório. Suas opções são **Site local** ou **Local do usuário**.
6. Se você selecionou **Usuário individual** na etapa 2, na caixa **Nome**, digite ou selecione o nome do usuário que se deseja incluir no relatório.
7. Se você selecionou **Usuários ativos no intervalo de tempo** na etapa 2, faça o seguinte:
 - a) Clique em **Localizar agora**. O sistema gerará a lista de usuários que estavam ativos durante o intervalo de tempo especificado.
 - b) Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que se deseja incluir no relatório, ou clique em **Selecionar todos**. É possível selecionar no máximo 100 usuários.
8. No menu **Ações**, clique em **Executar Relatório**.
9. Clique na guia **Resultados** para visualizar os resultados do relatório. Um relatório de atividades completo pode exibir no máximo 40.000 registros. Um relatório de atividades incompleto (um que atinja 40.000 registros antes que todos os usuários tenham sido processados) pode exibir até 60.000 registros.

7.11 Gerando um Relatório de Atividades por Origem

Quando se gera um Relatório de atividades por origem, o aplicativo exibe dados históricos, minuto a minuto, de estado e eventos, para todos os contatos de uma origem ou lista de origens durante um intervalo de tempo especificado para um intervalo de datas especificado. É possível especificar várias origens ou usar curingas para gerar uma lista de origens para se escolher.

NOTA: Para gerar um Relatório de atividades por origem, você deve ter a permissão do Manager associada.

Cada linha no relatório fornece detalhes sobre uma mudança de estado individual. O relatório contém as seguintes colunas:

- **Origem** – A origem que está sendo incluída no relatório.
- **Horário** – A data e horário em que a mudança de evento ou estado ocorreu.
- **Evento** – O evento ou estado para o qual o contato mudou.
- **Assunto** – Geralmente contém o destino do evento. Por exemplo, para uma transferência, o Assunto será o usuário para o qual o contato foi transferido.
- **Detalhes** – Detalhes adicionais para a mudança de evento ou estado.

Para gerar um Relatório de atividades por origem:

1. No menu **Visualizar**, aponte para **Relatórios de Atividade** e, em seguida, clique em **Origem**.
2. Em **Crêterios**, na lista **Tipo de mídia**, selecione o tipo de mídia que se deseja incluir no relatório. Suas opções são **Voz** ou **E-mail**.
3. Na caixa **Inicial**, digite ou selecione a data e horário inicial do intervalo que se deseja incluir no relatório. O formato de horário baseia-se em um relógio de 24 horas: por exemplo, 4:00 da tarde será inserido como 16:00.
4. Na caixa **Final**, digite ou selecione a data e horário final do intervalo que se deseja incluir no relatório.
5. Dependendo do tipo de mídia selecionado, na caixa resultante (**Número de telefone** ou **Endereço de e-mail**), digite ou selecione a origem que se deseja incluir no relatório. Para especificar várias origens, separe cada origem com uma vírgula. O sistema é compatível com o uso de um curinga por origem. É possível usar um sozinho ou para substituir um ou mais caracteres no final de uma origem, como por exemplo:
 - Os números de telefone 123* e * são válidos. Entretanto, *567, *567* e 56*7 não são válidos.

Relatórios

Configurando as opções de geração de relatórios do usuário

- Os endereços de e-mail vendas* e * são válidos. Entretanto, *vendas, *@* e vendas@* não são válidos.
6. Se você especificou mais de uma origem, faça o seguinte:
 - a) Clique em **Localizar agora**. O sistema gerará uma lista de origens que correspondem aos critérios que você especificou.
 - b) Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada origem que se deseja incluir no relatório, ou clique em **Selecionar todas**. É possível selecionar no máximo 100 origens.
 7. No menu **Ações**, clique em **Executar Relatório**.
 8. Clique na guia **Resultados** para visualizar os resultados do relatório. Um relatório de atividades completo pode exibir no máximo 40.000 registros. Um relatório de atividades incompleto (um que atinja 40.000 registros antes que todas as origens tenham sido processadas) pode exibir até 60.000 registros.

7.12 Configurando as opções de geração de relatórios do usuário

Você pode configurar as opções padrão que afetam os relatórios gerados pelos usuários.

7.12.1 Configurando as opções gerais de geração de relatórios do usuário

É possível configurar as seguintes opções gerais de geração de relatórios do usuário:

- O método de notificação usado para indicar quando um relatório histórico está concluído.
- As configurações de saída padrão usadas ao se configurar a definição de um novo relatório e ao se imprimir, exportar ou enviar um relatório por e-mail (se estiver ativado). Você pode ignorar a maioria das configurações de saída padrão em na definição de um relatório específico.

NOTA: As caixas **Endereço de e-mail sainte** e **Assinatura do e-mail** estarão disponíveis somente se a opção Relatórios por e-mail estiver ativada e você tiver a permissão do Manager **Relatórios históricos de e-mails**. Para obter mais detalhes sobre como ativar a opção Relatórios por e-mail, consulte a [Seção 7.13.5, “Configurando a opção Relatórios por e-mail”, na página 149](#).

Para configurar os métodos de notificação de relatórios:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Relatórios**.
3. Em **Quando um Relatório é terminado**, faça o seguinte:
 - Para reproduzir um som quando o relatório estiver terminado, clique na caixa de seleção **Reproduzir um som** e, em seguida, digite o nome do arquivo .wav que se deseja reproduzir. É possível clicar em  para selecionar o arquivo .wav, e também clicar em  para reproduzir o arquivo .wav selecionado.
 - Para exibir uma mensagem de sistema quando o relatório estiver terminado, marque a caixa de seleção **Ativar o alarme na janela Mensagens do Sistema**.
 - Para exibir um ícone na bandeja do sistema quando o relatório estiver terminado, marque a caixa de seleção **Mostrar ícone do relatório na bandeja do sistema**.
4. Em **Configurações de saída padrão**, faça o seguinte:
 - Na lista **Pasta de saída**, selecione a pasta de relatórios para a qual se deseja enviar os relatórios concluídos. É possível escolher a Caixa de Entrada do Relatório ou uma Pasta de Relatório Personalizada padrão.
 - Na lista **Nome da impressora**, selecione a impressora onde os relatórios foram impressos.
 - Na lista **Formato do arquivo**, selecione o formato do arquivo para os relatórios exportados. Suas opções são Microsoft Excel Workbook (.xls), página da web (.htm), CSV (separado por vírgulas) (.csv) ou Portable Document Format (.pdf).
 - Na caixa **Endereço de e-mail de saída**, digite o endereço de email usado como endereço De ao enviar relatórios históricos concluídos por e-mail. Esse endereço de e-mail é necessário se você pretender usar a opção Relatórios por e-mail. Você não pode ignorar esse endereço de e-mail em uma definição de relatório.
 - Na caixa **Assinatura do e-mail**, digite a assinatura usada quando os relatórios são enviados por e-mail. A assinatura é apenas em texto simples.
5. Clique em **OK**.

7.12.2 Configurando as opções do diretório

É necessário configurar as opções para cada diretório LDAP externo que se deseja poder acessar de dentro do aplicativo Manager. Um diretório é utilizado para se selecionar os destinatários ao enviar relatórios por e-mail.

Antes de começar, a opção Relatórios por e-mail deve estar ativada e o diretório para o qual se deseja configurar as opções já deve estar configurado. Para obter mais detalhes, consulte [Seção 7.13.5, “Configurando a opção Relatórios por e-mail”, na página 149](#) ou [Seção 5.6, “Configurando um diretório”, na página 65](#), respectivamente.

7.12.2.1 Definindo as configurações da conexão ao diretório

Se um diretório LDAP externo que se deseja acessar de dentro do aplicativo Manager requerer autenticação do usuário, será necessário definir as configurações da conexão para o diretório.

Para definir as as definições de conexão do diretório:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Diretório**.
4. Em **Diretório**, na lista **Selecionar um diretório a ser configurado**, selecione o diretório para o qual se deseja definir as configurações da conexão.
5. Em **Conexão**, clique em **Alterar**.
6. Na caixa de diálogo **Configurar Conexão**, faça o seguinte:
 - a) Na caixa **Nome da transação**, digite o nome do usuário necessário para acessar o diretório.
 - b) Na caixa **Senha**, digite a senha necessária para acessar o Diretório.
 - c) Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.
 - d) Clique em **OK**.

7.12.2.2 Definindo as configurações da consulta ao diretório

Ao pesquisar um diretório, você pode ter que fazer várias pesquisas e refinar seus critérios de pesquisa para cada nova pesquisa. É possível configurar os campos de consulta para salvar os critérios de pesquisa digitados e usá-los como critérios padrão para a próxima pesquisa.

Pelo menos um campo de consulta ao diretório deve estar configurado antes de você poder definir as configurações de consulta do diretório.

Para definir as configurações da consulta ao diretório:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Diretório**.
4. Em **Diretório**, na lista **Selecionar um diretório a ser configurado**, selecione o diretório para o qual se deseja definir as configurações da consulta.
5. Em **Configurações do campo Consulta**, clique em **Alterar**.
6. Na caixa de diálogo **Alterar configurações da consulta**, marque a caixa de seleção para cada campo que deve salvar os critérios de pesquisa digitados e, depois, clique em **OK**.

7.12.2.3 Definindo as configurações dos resultados do diretório

É possível configurar como os resultados de uma pesquisa de diretório será exibida, incluindo os campos que são exibidos e a ordem na qual eles são exibidos.

Pelo menos um campo de resultados do diretório deve estar configurado antes que você possa definir as configurações dos resultados do diretório.

Para definir as configurações dos resultados do diretório:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Diretório**.
4. Em **Diretório**, na lista **Selecionar um diretório a ser configurado**, selecione o diretório para o qual se deseja definir as configurações dos resultados.
5. Em **Configurações do campo Resultado**, clique em **Alterar**.

Relatórios

Configurando as opções de geração de relatórios do usuário

6. Na caixa de diálogo **Alterar configurações dos resultados**, faça o seguinte:
 - a) Marque a caixa de seleção para cada campo que se deseja exibir. A ordem de cima para baixo dos campos na lista reflete a ordem da esquerda para a direita das colunas na qual elas aparecem nos resultados da pesquisa. É possível usar as setas para cima ou para baixo para alterar a ordem dos campos na lista.
 - b) Na lista **Ordenado por**, selecione o nome do campo a ser ordenado. Somente os campos selecionados aparecerão como opções de ordenamento.
 - c) Na lista **Ordem de classificação**, selecione uma ordem de classificação (**Crescente** ou **Decrescente**).
 - d) Clique em **OK**.

7.12.3 Configurando cores nos relatórios:

Você pode criar relatórios para visualizar e comparar os estados de roteamento, os estados do contato, os tipos de contato e as origens do callback (caso a função Callback esteja ativada). O aplicativo fornece um conjunto de cores padrão para exibir estes itens nos relatórios. Pode-se alterar a cor padrão do primeiro e do segundo plano de cada um desses itens.

Para configurar as cores dos relatórios:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Cores**.
4. Para alterar a cor do item desejado, clique na célula respectiva da coluna **Primeiro Plano** ou da coluna **Segundo Plano**. O botão  aparece na coluna. Uma pré-visualização de como o item aparece no relatório também aparece embaixo na caixa de diálogo.
5. Clique em  para abrir a caixa de diálogo **Cor**.
6. Na caixa de diálogo **Cor**, selecione a cor que se deseja usar e, depois, clique em **OK**.

7.13 Configurando as opções de geração de relatórios do sistema

É possível definir as configurações padrão que afetam os relatórios no aplicativo Manager. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de geração de relatórios do sistema, você deve ter acesso Completo ou para Modificar para a permissão do Manager associada.

7.13.1 Configurando os intervalos globais de relatórios da fila

Os intervalos globais das filas são usados nos relatórios de filas acumulativos e históricos para ajudar você a determinar exatamente quando os contatos estão sendo enfileirados, porque eles podem permanecer em fila por um tempo considerável. Os relatórios acumulativos e histórico de filas incluem divisões por intervalo de tempo que os clientes esperam antes que um contato seja atendido ou abandonado, usando as estatísticas “Atendidas no intervalo” e “Abandonadas no intervalo”. É possível definir até cinco intervalos de tempo, assim, é possível acompanhar o número de contatos que são respondidos por um usuário ou abandonado em intervalos de tempo diferentes.

Para configurar os intervalos globais de relatórios da fila:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.
3. Em **Intervalos Globais das Filas**, faça o seguinte:
 - a) Na lista **Mídia**, selecione o tipo de mídia para o qual deseja configurar os intervalos de relatório de fila, por exemplo, **Voz**.
 - b) Na coluna **Até** do Intervalo 1, clique duas vezes no horário e digite o horário final. O início do Intervalo 2 será atualizado para refletir o número que acabou de ser digitado.
 - c) Na coluna **Até** de cada intervalo, clique duas vezes no horário e digite o horário final. O horário final do último intervalo nunca será diferente de Para Sempre.
4. Repita a etapa 3 para cada tipo de mídia que deseja configurar e depois, clique em **OK**.

7.13.2 Configurando o primeiro dia da semana

As definições do relatório histórico que abarcam Esta Semana ou a Semana Passada mostram o dia de Início baseando-se no primeiro dia configurado da semana.

Durante a instalação, as definições de Opções Regionais do computador host determinam o primeiro dia da semana. Por exemplo, no Estados Unidos o padrão é domingo e na Alemanha o padrão é segunda-feira. É possível trocar o padrão a qualquer momento depois da instalação. A mudança entrará em vigor na semana seguinte da semana corrente. A mudança não afetará os dados históricos existentes, que permanecerão baseados na definição prévia.

Para configurar o primeiro dia da semana dos relatórios:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.
3. Em **Primeiro dia da semana** na caixa **Selecionar dia**, selecione o dia da semana a ser usado como dia Inicial nos relatórios históricos que cubram Esta Semana ou a Semana Passada.
4. O aplicativo exibirá uma mensagem indicando que a mudança não terá efeito sobre os dados históricos existentes que permanecem baseados na definição prévia.

7.13.3 Configurando as opções do relatório em tempo real das filas

Você pode selecionar as seguintes opções, que afetam as estatísticas de filas e de agregados que aparecem nos relatórios em tempo real e visualizações de displays de parede e Broadcaster:

- **Incluir contatos que tocaram e não foram atendidos** – Se selecionar esta opção, os contatos que estiverem no estado Tocando, Pendente e Não atendido serão incluídos nas estatísticas de Contatos enfileirados e Contatos transbordados, e o tempo gasto tocando será incluído na estatística de Tempo de espera.
- **Usar médias ponderadas** – Por padrão, o sistema usa uma média simples para calcular resumos atuais e estimados em relatórios em tempo real de filas, assim como estatísticas agregadas em tempo real. Esta opção permite que se utilize uma média ponderada, que leva em conta o número de contatos em cada fila. Suponhamos, por exemplo, os seguintes valores:

Fila	Contatos - Recebidos (Turno)	Nível de serviço - Turno
Vendas	10	90
Suporte	5	50

Neste exemplo, o nível de serviço calculado usando-se a média simples é $(90 + 50) / 2 = 70\%$, e o nível de serviço calculado usando a média ponderada é de $[(10 * 90) + (5 * 50)] / 15 = 77\%$.

A ponderação é realizada usando-se a estatística Contatos - Recebidos (Turno) ao se calcular as estatísticas dos turnos, e a estatística Contatos - Enfileirados ao se calcular as estatísticas atuais e estimadas.

NOTA: Mesmo quando a opção **Usar médias ponderadas** estiver habilitada, se não houver nenhum contato enfileirado, o sistema usará o método de cálculo da média simples padrão.

Para configurar as opções do relatório em tempo real das filas:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.

3. Em **Tempo de fila - Relatório de tempo**, faça o seguinte e, depois, clique em **OK**:
 - Para incluir chamadas que estão no estado Tocando e Não atendidas, conforme descrito acima, assinale a caixa de seleção **Incluir contatos que tocaram e não foram atendidos**.
 - Para usar uma média ponderada para calcular resumos em estatísticas de relatórios em tempo real e de agregados em tempo real, conforme descrito acima, marque a caixa de seleção **Usar médias ponderadas**.

7.13.4 Configurando o local de saída de gestão de recursos humanos

O sistema OpenScape Contact Center exportará automaticamente os dados estatísticos e administrativos no formato XML para a pasta ShareData\XMLOutput na máquina do servidor principal. É possível usar os dados XML com um aplicativo de gestão de recursos humanos para simplificar a programação de usuários e o processo de previsão de recursos humanos. Para obter uma descrição dos dados XML exportados pelo sistema, consulte o *Guia de Integração com a Gestão de Recursos Humanos*.

NOTA: O esquema para os dados XML está definido no arquivo OSCCSchema.xsd. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

É possível obter os dados XML de duas maneiras:

1. É possível copiar os dados XML da pasta ShareData\XMLOutput na máquina do servidor principal para uma máquina de gestão de recursos humanos ou outro local. Nesse caso, você deve ter acesso de Leitura à pasta ShareData\XMLOutput.
2. É possível configurar o sistema para gravar os dados XML em uma pasta de rede compartilhada (além da pasta ShareData\XMLOutput). Nesse caso, é necessário:
 - Configurar o local de saída (o local da pasta de rede compartilhada), conforme descrito no procedimento a seguir.
 - Certifique-se de que a conta do usuário do **hppc** na máquina do servidor principal tenha permissão para gravar os dados XML no local de saída configurado.

Para configurar o local de saída de gestão de recursos humanos:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.
3. Em **Gestão de recursos humanos**, na caixa **Local de saída**, digite o caminho completo para a pasta na qual se deseja gravar os dados XML, no formato UNC. Não se pode usar o mapeamento de rede da unidade. Por exemplo:
`\\WorkforceManagementMachine\XMLOutput\`
4. Clique em **OK**.

7.13.5 Configurando a opção Relatórios por e-mail

A função Relatórios por e-mail permite que os relatórios históricos concluídos sejam distribuídos como anexos a mensagens de e-mail. Você pode ativar ou desativar a opção Relatórios por e-mail para o sistema.

Os relatórios serão distribuídos usando-se o SMTP Server corporativo configurado na caixa de diálogo Opções. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.2, “Configurando as definições do E-mail Server”, na página 284](#).

Para configurar a opção Relatórios por e-mail:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.
3. Para ativar os relatórios históricos para serem distribuídos por e-mail, em **Enviar relatórios por e-mail**, marque a caixa de seleção **Ativar**.
4. Clique em **OK**.

Relatórios

Configurando as opções de geração de relatórios do sistema

8 Roteamento

Este capítulo fornece informações sobre como configurar os componentes de Roteamento e desenvolver uma estratégia de roteamento.

8.1 Sobre o roteamento por grupo

O roteamento baseado em grupos é o processo de corresponder um contato ao melhor grupo de usuários habilitados para tratar do contato.

Quando o OpenScape Contact Center roteia um contato para uma fila, a etapa primária na fila tenta rotear o contato para qualquer usuário em um grupo primário de usuários que sejam os mais qualificados para tratar do contato. Se o grupo primário não puder tratar do contato dentro de um tempo especificado, o contato será roteado a um ou mais grupos de transbordamento. O mecanismo de transbordamento é aditivo. Em cada ponto no qual o contato transborda, passando para um novo grupo, o novo grupo de usuários é acrescentado ao pool atual de usuários disponíveis.

8.1.1 Considerações sobre configuração de grupos

Um grupo pode ser constituído por qualquer conjunto de usuários com a mesma especialização ou responsabilidade em determinada área e que tem o mesmo nível de competência para tratar dos contatos entrantes. Um usuário pode pertencer a vários grupos.

O primeiro fator que deve ser considerado na configuração de grupos é a especialização. O grau de especificidade da escolha dos grupos deve corresponder ao das necessidades dos chamadores. No cenário mais simples, uma agência de serviços pode especializar-se em assistência técnica para quatro diferentes produtos de software – Processamento de texto, Planilha eletrônica, Navegador e Projeto. Em casos simples como esse, como o objetivo é combinar as necessidades dos chamadores com um usuário adequado, recomenda-se configurar um grupo para cada produto ao qual será prestado suporte e atribuir os especialistas nessas áreas aos respectivos grupos.

Roteamento

Sobre o roteamento por grupo

Se as áreas de especialização são Ações, Fundos Mútuos e Obrigações, e se em cada área forem oferecidos serviços em duas línguas, seria recomendado formar seis grupos:

- Ações/Inglês
- Ações/Alemão
- Fundos Mútuos/Inglês
- Fundos Mútuos/Alemão
- Títulos/Inglês
- Títulos/Alemão

Além da especialização em termos estritos, a formação dos grupos deve levar em conta cada área funcional adicional que será usada regularmente como primeira escolha no roteamento dos contatos. Por exemplo, embora suas áreas principais de especialização possam ser Ações, Fundos mútuos e Bônus, você pode querer que os usuários novos sejam direcionados para um grupo de Administração para alguma forma de processamento preliminar. A melhor forma de tratar disso é configurar uma fila de Administração e usar o fluxo da estratégia de roteamento para rotear os contatos de novos usuários para o grupo de Administração.

Além disso, se houver tanto especialistas em áreas específicas quanto usuários com habilidades gerais em mais de uma área de especialização, pode ser recomendado formar grupos de backup com os usuários não-especializados, para que possam servir como alternativa de transbordamento para os grupos especializados. Esses grupos poderiam ser usados apenas como grupos de transbordamento, associados a várias filas, sem precisarem ser usados como grupos primários de filas específicas.

Como há uma forte correlação entre o grupo e a configuração das filas, deve-se considerar também os fatores que influenciam a configuração das filas. Para obter mais detalhes, veja [Seção 10.2, “Considerações sobre a configuração de filas”, na página 207](#).

8.1.2 Configurando um grupo

No roteamento baseado em grupos, (consulte a [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 151](#)) os contatos são roteados para um grupo no qual um usuário no grupo pode tratar do contato.

Após ter configurado um grupo, é possível atribuí-lo como uma etapa na definição de uma fila (consulte a [Seção 10.3.2, “Configurando as etapas da fila”, na página 218](#)).

NOTA: Para criar ou alterar um grupo, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Grupos**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar o grupo. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).

Para configurar um grupo:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois para **Administration Center**. Em seguida, clique em **Grupo**.
2. Na guia **Geral**, em **Grupo**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o grupo.

NOTA: Não é possível mudar o nome de um grupo depois de salvar o grupo.

- Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do grupo. A descrição do grupo deve incluir informações gerais que definem quais os usuários que pertencem a este grupo.
3. Clique na guia **Usuários**.
 4. Na seção **Incluir**, assinale a caixa de seleção de todos os usuários que serão adicionados o grupo. A lista contém somente os usuários quem have a permissão do usuário **Receber contatos roteados pelo OpenScape Contact Center**. Todos os usuários selecionados devem ter condições de tratar dos contatos roteados para esse grupo.

NOTA: Também é possível selecionar os grupos aos quais um usuário pertence quando se configuram as propriedades do usuário. Veja [Seção 4.1.3, “Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário”, na página 31](#).

5. Clique na guia **Relatórios**.

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

6. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja apresentar dados sobre este grupo. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.

NOTA: Para adicionar diversos grupos a um relatório, abra a definição do relatório do grupo, clique na guia **Conteúdo** e selecione todos os grupos que deseja acrescentar ao relatório em questão.

7. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 287.
8. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este grupo. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Grupos**.
9. Clique em **OK**.

8.2 Configurando as opções de roteamento

É possível definir as configurações padrão que afetam como os contatos são roteados dentro do sistema OpenScape Contact Center. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 8.2.1, “Configurando o tempo de reserva manual”](#), na página 155
- [Seção 8.2.2, “Configurando o tempo máximo da oferta”](#), na página 155

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de roteamento, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

8.2.1 Configurando o tempo de reserva manual

Quando um contato estiver reservado para um usuário em um relatório em tempo real de contatos, o tempo de reserva manual será o período de tempo durante o qual o contato poderá estar reservado. Se o contato não for designado ao usuário dentro do tempo de reserva manual, o contato retornará para a fila. Configure o tempo de reserva manual globalmente para cada tipo de mídia.

NOTA: O tempo que o contato passa reservado para um usuário será incluído no tempo de espera. Os contatos reservados que permanecerem não atendidos antes de prosseguirem para as etapas da fila podem afetar de forma negativa o cálculo do nível de serviço.

Para configurar o tempo de reserva manual:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Em **Tempo de Reserva Manual**, para cada tipo de mídia da tabela, clique duas vezes na célula da coluna **Tempo** e, em seguida, digite o período de tempo em que o contato pode permanecer reservado para o usuário.
4. Clique em **OK**.

8.2.2 Configurando o tempo máximo da oferta

É possível configurar o tempo máximo da oferta para cada tipo de mídia. Se o contato não for aceito dentro do tempo da oferta especificado, ele será retornado para a fila (se estiver configurado) ou designado como Não atendido.

O tempo máximo da oferta depende do tipo de mídia:

- **Voz** – O período de tempo que um usuário recebe para atender uma chamada.
- **Callback** – O período de tempo que o aplicativo ou um usuário (se o usuário tiver permissão para **Visualizar callbacks**) recebe para aceitar um callback.

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

- **E-mail** – O período de tempo que o aplicativo recebe para aceitar uma mensagem de e-mail. Isso inclui o tempo necessário para baixar a mensagem de e-mail do IMAP Server corporativo. Todas as mensagens de e-mail entrantes serão aceitas automaticamente pelo aplicativo Client Desktop.

NOTA: Em um aplicativo personalizado, o usuário deverá receber a capacidade de aceitar manualmente um callback ou mensagem de e-mail. Em cada um desses casos, o tempo máximo da oferta é o período de tempo que o usuário recebe para aceitar manualmente o contato.

NOTA: É possível configurar a plataforma de comunicação para usar a função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center, que redirecionará em fila quaisquer contatos que não forem atendidos dentro do tempo máximo de oferta e colocará o usuário no estado de roteamento Indisponível. Para configurar a função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center, consulte a [Seção 11.5.3, “Definindo as configurações da plataforma de comunicação”, na página 232](#).

Para configurar o tempo de oferta máximo:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Em **Tempo Máximo de Oferta**, para cada tipo de mídia da tabela, clique duas vezes na célula da coluna **Tempo** e, em seguida, digite um período de tempo. Para alguns tipos de mídia, esse tempo refere-se à reação de um usuário; para outros, a uma reação do aplicativo.
4. Clique em **OK**.

OpenScape Contact Center

9 Trabalhando com fluxogramas

Este capítulo proporcionará uma introdução detalhada aos fluxos de trabalho, levará você através de um exercício de criação de um fluxo de trabalho e proporcionará informações sobre as tarefas relacionadas.

O sistema OpenScape Contact Center tem os seguintes tipos de fluxos de trabalho:

- Fluxos da estratégia de roteamento – veja [Seção 9.2, “Sobre os fluxos da estratégia de roteamento”, na página 158](#)
- Fluxos do processamento das filas – veja [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”, na página 188](#).

9.1 Sobre os fluxogramas

Um diagrama do fluxograma é um script visual a um fluxograma de programação. Ele define a sequência de eventos utilizados para rotear ou processar os contatos enfileirados. As decisões são baseadas em informações no OpenScape Contact Center, por exemplo, dados do contato, estatísticas de performance, consultas à base de dados e informações de programação. As informações também podem ser obtidas de fontes de dados externas.

NOTA: Uma conexão lenta com origem de dados afetará a performance da central de contatos. Assegure-se que todas as fontes de dados às quais deseja se conectar não afetarão a produtividade da central de contatos.

Um fluxograma contém componentes e as linhas de conexão entre os componentes, para indicar o fluxo de trabalho dos contatos.

- Os componentes são pontos de parada em um fluxograma. Eles podem ser usados para tomar decisões baseadas em dados, para reproduzir avisos, para atualizar estatísticas de performance, para transferir o contato para outro local, para uma pausa, ou para executar outras tarefas.
- Linhas de conexão são usadas para indicar o fluxo de contato entre os componentes. Se é necessário tomar uma decisão, será criada uma linha para cada saída possível do componente.

Os fluxogramas são configurados usando-se o Editor de Design.

9.2 Sobre os fluxos da estratégia de roteamento

Um fluxo da estratégia de roteamento é uma seqüência de eventos que definem o roteamento de um contato na central de contatos. O processamento do fluxo de trabalho pode rotear um contato com base em critérios como o tempo, a origem ou o destino do contato, informações obtidas por busca na base de dados e estatísticas de performance. Outros critérios específicos por mídia, como informações obtidas do cliente usando o Call Director, ou palavras-chave em mensagens de e-mail, também podem ser utilizados.

Basicamente, um fluxo da estratégia de roteamento deverá resultar em uma das seguintes ações:

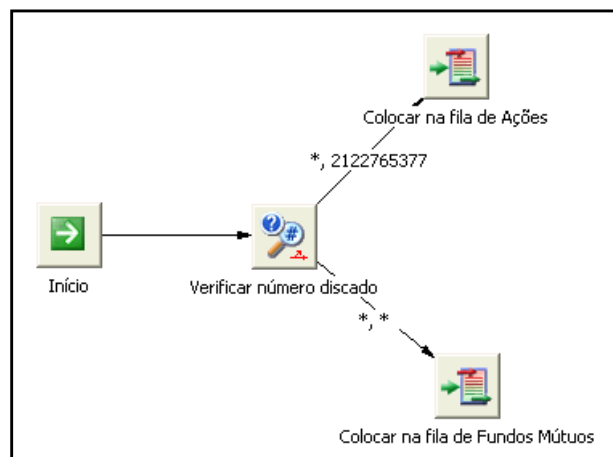
- Rotear o contato para um usuário.
- Rotear o contato para uma fila.
- Desconectar ou descartar o contato.

Também é possível configurar um fluxo da estratégia de roteamento para fazer o enlace com um outro fluxo da estratégia de roteamento, se for preciso.

Para cada tipo de mídia disponível na central de contatos, o OpenScape Contact Center proporciona uma estratégia de roteamento padrão para rotear os contatos para uma fila padrão. Você pode fazer uma cópia da estratégia de roteamento padrão e usá-la como ponto de partida para criar um novo fluxo da estratégia de roteamento, ou pode criar uma nova.

9.2.1 Exemplo de fluxo básico de estratégia de roteamento

O diagrama a seguir mostra um exemplo de um fluxo simples de estratégia de roteamento de contatos por voz. Este fluxo roteia o contato para uma fila, de acordo com o número piloto associado ao número discado.



Embora simples, este exemplo ilustra as regras fundamentais da criação de um fluxo da estratégia de roteamento. Um fluxo da estratégia de roteamento:

- Começar o processamento com um componente de **Início**.
- Tem processamento intermediário que normalmente envolve a coleta das informações e a tomada de decisões com base nessas informações. No exemplo, o processamento intermediário é efetuado pelo componente **Verificar número discado**. O processamento intermediário normalmente é mais complexo do que o mostrado aqui.
- Ser concluído com um componente final válido. Neste exemplo, os componentes de Enfileirar são os componentes fim.

Os pequenos objetos quadrados são componentes do fluxo de trabalho. Pode-se rastrear a execução de um fluxo da estratégia de roteamento seguindo-se as linhas de conexão que ligam os componentes do fluxo de trabalho. Onde um componente se divide em dois ou mais caminhos de execução, como no caso de um componente de **Verificar número discado**, a execução desse componente envolve uma decisão e a execução continua por apenas um dos caminhos, dependendo dos resultados da decisão. Esses caminhos, na direção oposta à que se encontra o componente, são chamados saídas.

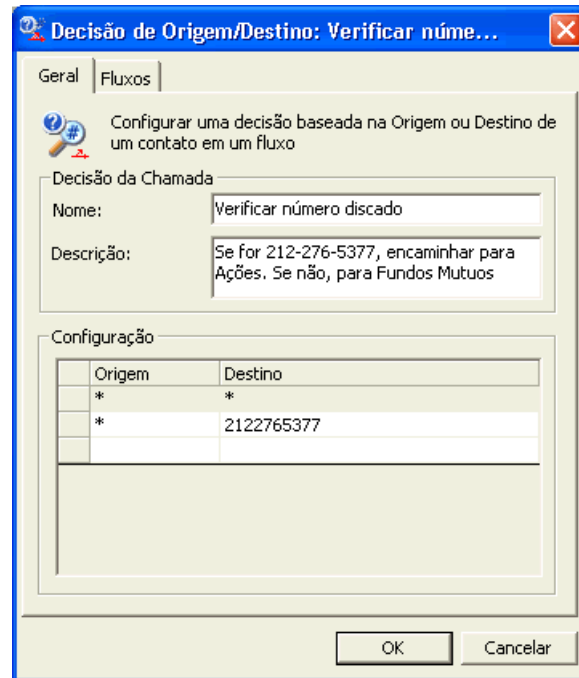


Os ícones apresentados nos componentes representam os diversos tipos de componentes, que realizam ações diferentes. Por exemplo, embora os componentes **Colocar na fila de Ações** e **Colocar na fila de Fundos Mútuos** tenham nomes diferentes, os dois são do tipo Enfileirar. Uma função do componente de Enfileirar serve para rotear um contato para uma fila especificada.

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

O componente **Verificar número discado** é um componente de Decisão sobre Origem/Destino.



Um componente da Decisão de origem/destino comparará a origem ou o destino associado ao contato entrante com uma lista de uma ou mais origens e destinos especificados ao se criar o componente. No exemplo, o componente **Verificar número discado** verifica se o número piloto associado à chamada entrante corresponde a 1234. Esse destino está associado ao número discado 212 BROKERS (212 276-5377) na plataforma de comunicação. Se houver correspondência, o componente **Colocar na fila de Ações** será executado em seguida. Se não houver correspondência, o componente **Colocar na fila de Fundos Mútuos** será executado em seguida.

9.3 Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

O OpenScope Contact Center fornece informações de várias fontes que podem ser usadas no fluxo da estratégia de roteamento. Algumas dessas informações podem ser usadas de forma direta ou indireta no roteamento de contatos entrantes.

Ao planejar seu fluxo da estratégia de roteamento, concentre-se em responder a estas duas perguntas:

- Que informações o fluxo da estratégia de roteamento pode usar no roteamento de contatos?
- Como o fluxo da estratégia de roteamento usa essas informações para rotear os contatos?

Os tópicos a seguir responderão essas perguntas.

9.3.1 Informações da Origem/Destino

Ao configurar um componente de Decisão de origem/destino, é possível fornecer uma lista de origens, destinos ou combinações de origens/destinos que o componente deve comparar com os detalhes de origem/destino de um contato entrante. Cada par origem/destino inseriu resultados em pontos de saída do componente de Decisão sobre Origem/Destino. A ficha padrão (*,*) na lista de combinações de origem/destino também é um ponto de saída, que pode ser usado para o caso em que não haja nenhuma ficha recebida correspondente.

NOTA: O formato das origens e destinos de chamadas de voz disponíveis no OpenScape Contact Center depende da sua localização geográfica e da programação da plataforma de comunicação. Os exemplos dados neste livro têm as seguintes formas: destinos são números piloto mapeados para o número discado e origens são números de telefones da América do Norte com 10 dígitos.

Geralmente, o destino é usado diretamente para rotear o contatos para uma determinada fila. Por exemplo, no caso de haver duas linhas, 212 BROKERS e 212 FUNDS4U, o contato pode ser roteado de forma semelhante à do fluxo da estratégia de roteamento mostrado na [Seção 9.2.1, “Exemplo de fluxo básico de estratégia de roteamento”, na página 158](#). Os contatos no destino associados a 212 BROKERS (número piloto 1234) serão roteados para a fila Ações, enquanto os contatos com destino 212 FUNDS4U serão colocados na fila Fundos mútuos.

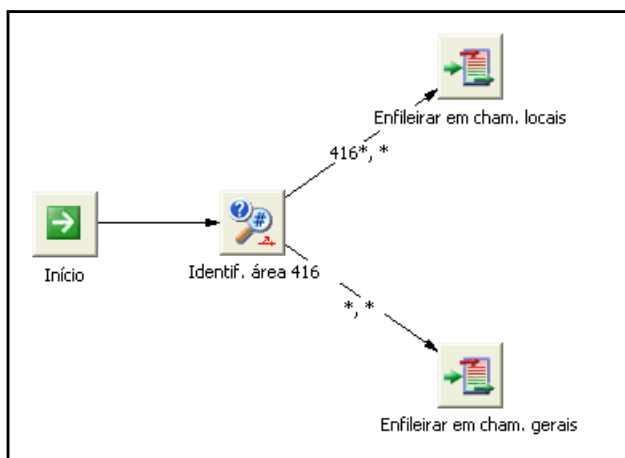
De forma semelhante, há vários modos de usar a origem associada ao contato. Por exemplo:

- Para chamadas, pode-se tomar uma decisão baseada na origem, de acordo com a região geográfica onde o chamador se encontra. Como a configuração de componentes de Decisão sobre Origem/Destino permite usar curingas,

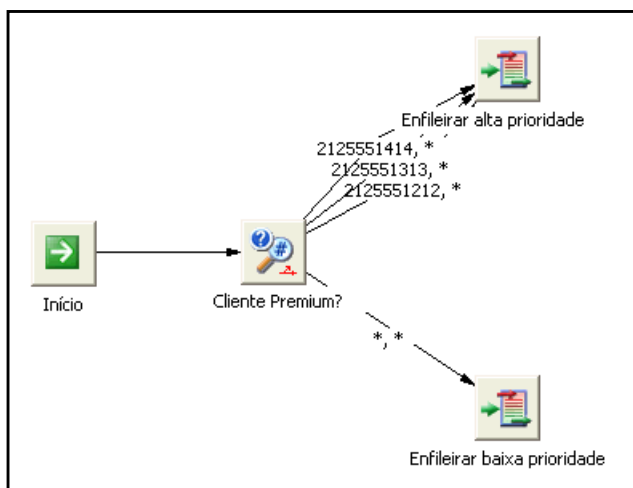
Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

pode-se verificar a parte do código de área da origem de um contato entrante e colocar o contato na fila de acordo com isso, isto é, se o contato é local ou de outra região.



- Pode-se configurar um componente da Decisão sobre Origem/Destino para que verifique a correspondência dos endereços de e-mail ou números de telefone dos maiores clientes ou das maiores contas. Isso possibilita verificar a origem do contato entrante em relação a essas origens e rotear o contato de acordo com esse critério. No exemplo a seguir, três saídas do **Cliente principal?** fazem enlace com o mesmo Enfileirar componente.

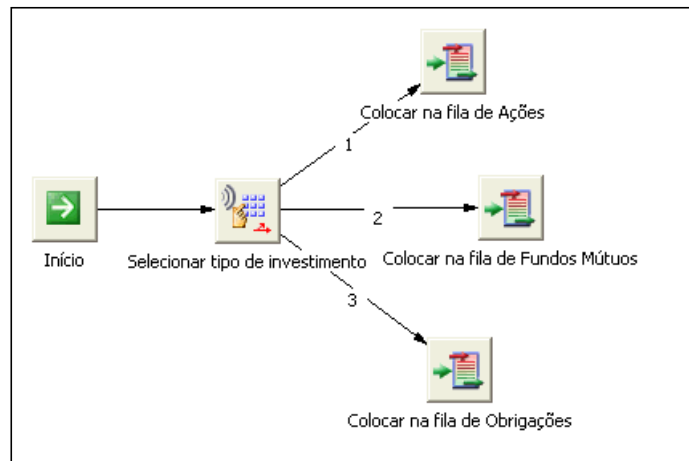


9.3.2 Informações coletadas de uma chamada

Se estiver usando o Call Director, o fluxo da estratégia de roteamento pode fazer com que o Call Director colete informações do chamador. Na situação do tipo mais simples, pergunta-se ao cliente a finalidade da chamada e usa-se essa informação para direcioná-lo.

NOTA: Além de usar o Call Director, também pode-se usar uma URA para obter informações do chamador.

Por exemplo, pode-se usar uma linha individual 212 UINVEST para atender clientes de serviços interessados em falar com especialistas nas áreas de Ações, Fundos Mútuos ou Títulos. Pode-se configurar um menu solicitar que o chamador escolha uma das opções quando um contato for recebido pelo OpenScape Contact Center.



Neste exemplo, **Escolher tipo de investimento** é um componente do Prompt de menu. Ao configurar um componente de Prompt de Menu, pode-se especificar as escolhas válidas que o cliente fará. Em seguida, pode-se criar um ponto de saída para cada escolha no componente de Prompt de Menu. No componente de **Escolher tipo de investimento**, os três pontos de saída válidos correspondem a Ações, Fundos mútuos e Títulos.

No exemplo acima, as escolhas do chamador resultam diretamente na escolha de uma fila. As informações obtidas do cliente não têm que ser usada de forma tão direta. Por exemplo, pode-se pedir ao cliente que escolha entre duas alternativas:

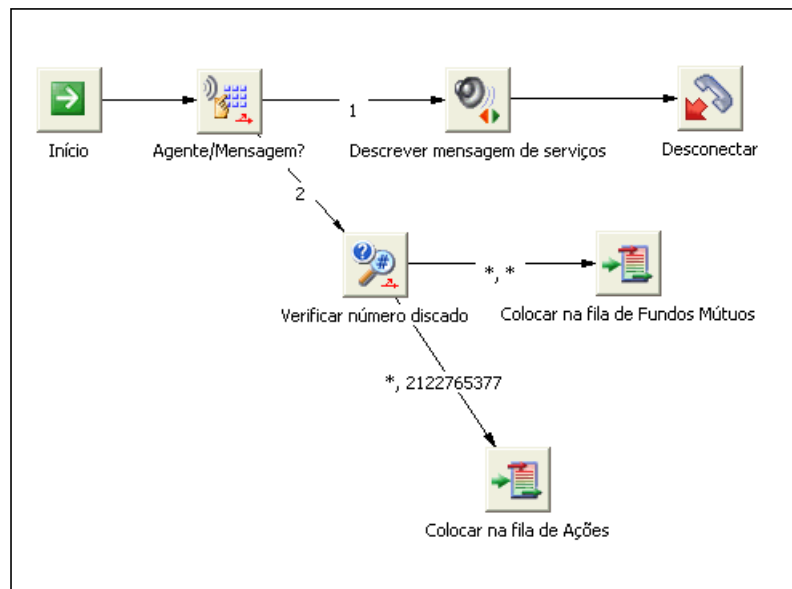
- **Para ouvir a lista de serviços oferecidos, tecle 1.**
- **Para falar com um agente, tecle 2.**

Se o chamador teclar 1, pode-se tocar uma mensagem simples e, em seguida, desconectar. Se o chamador teclar 2, roteie o contato de acordo com o destino. O diagrama a seguir ilustra o fluxo da estratégia de roteamento que executa esta

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

estratégia. O **Descrever mensagem de serviços** é um componente de Mensagem. Esse componente reproduz uma mensagem gravada para o chamador e, em seguida, passa a execução para o próximo componente.



Além de pedir informações por meio do menu, se o OpenScape Contact Center estiver funcionando com o Call Director, pode-se fazer com que o fluxo da estratégia de roteamento colete dados exclusivamente numéricos, como, por exemplo, números de cartão de crédito dos chamadores.

9.3.3 Informações de Agendamento

Pode-se programar o OpenScape Contact Center para definir como os contatos devem ser tratados com base no horário, dia da semana, e datas específicas. É possível configurar programações para tratar de contatos de acordo com:

- Horário do dia e dia da semana em que sua central de contatos ficará aberta
- Datas específicas do ano em que a Central de Contatos fecha.
- Necessidades de roteamento que mudam no decorrer do dia. Por exemplo, poderá haver diferentes turnos trabalhando em horários diferentes, com necessidades diferentes quanto a pessoal e volume de contatos.

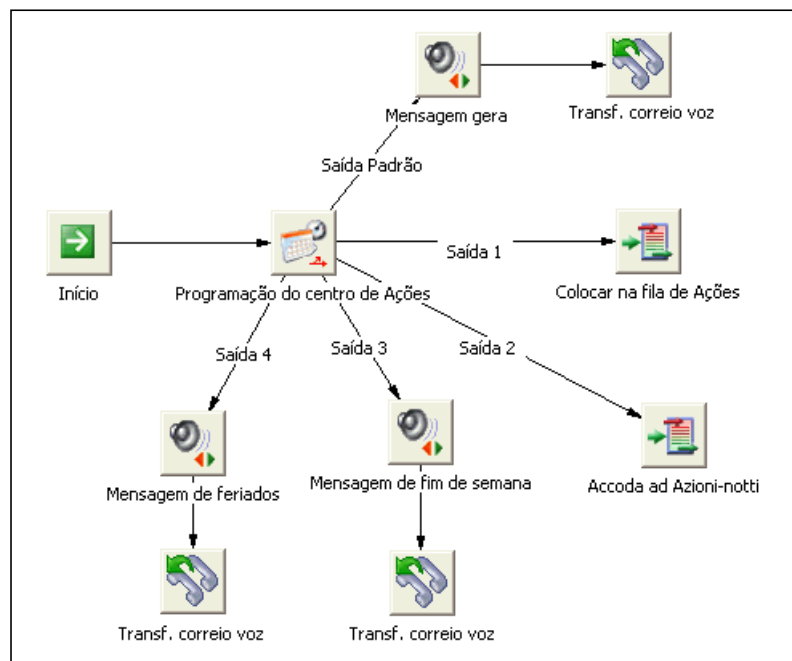
Suponhamos, por exemplo, que você tenha o seguinte cenário de chamadas de voz:

- Durante o horário comercial normal, de segunda a sexta-feira, os contatos para o 212 BROKERS são direcionados à fila de Ações. A fila de Ações estará configurada para rotear os contatos para especialistas na área de ações, quase que exclusivamente. Você tem configurações similares para consultas sobre Fundos Mútuos e Títulos.
- O tráfego fora do horário comercial é muito menos intenso do que durante o dia, e há menos pessoas e menos especializadas trabalhando à noite. Com estes fatores, perde-se os benefícios de filas altamente especializadas. Entre as 17h e as 21h, os contatos para o 212 BROKERS poderiam ser encaminhados a uma fila Geral após o horário comercial. Essa fila poderia, inicialmente, tentar corresponder o contato a um especialista em ações, abrandando, posteriormente, a correspondência, de forma que o contato seja tratado por um usuário menos qualificado e seja configurado para atingir o time-out em um ramal de correio de voz.
- A Central de Contatos fecha todos os sábados e domingos. Deseja-se que determinada mensagem seja reproduzida para os clientes que chamarem nesses dias.
- A central de contatos estará fechada durante todo o dia 1 de janeiro. Deseja-se que uma mensagem específica seja reproduzida para os clientes que chamarem durante esse feriado.
- Deseja-se que uma mensagem genérica seja reproduzida para os clientes que chamarem em todas as outras ocasiões em que a Central de Contatos estiver fechada.

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

O diagrama a seguir mostra um fluxo da estratégia de roteamento que realiza o roteamento para este cenário.



A **Programação do centro de Ações** é um componente da Programação. Na configuração de um componente da Programação, é criado um caso específico para cada horário/dia/data que necessita de tratamento especial. Todos os horários e datas que não se enquadram nesses casos são tratados como casos-padrão. As saída de 1 a 4 correspondem aos períodos de horário diário, noturno, fim de semana e dia 1 de janeiro mencionados acima. A definição padrão corresponde a todos os horários que não estiverem definidos como saídas 1 a 4.

Quando se usa agendamento, não se está restrito a usar apenas um agendamento. Pode-se usar vários agendamentos em um mesmo fluxo de trabalho. Se a Central de Contatos tiver várias áreas funcionais, poderá ser necessário agendar individualmente cada área. Uma sugestão é, por exemplo, associar um agendamento individual a cada destino aceito pela Central de Contatos.

Para obter um exemplo de como configurar um componente de Programação, consulte [Seção 9.10.3, “Adicionando um componente de programação”, na página 198](#).

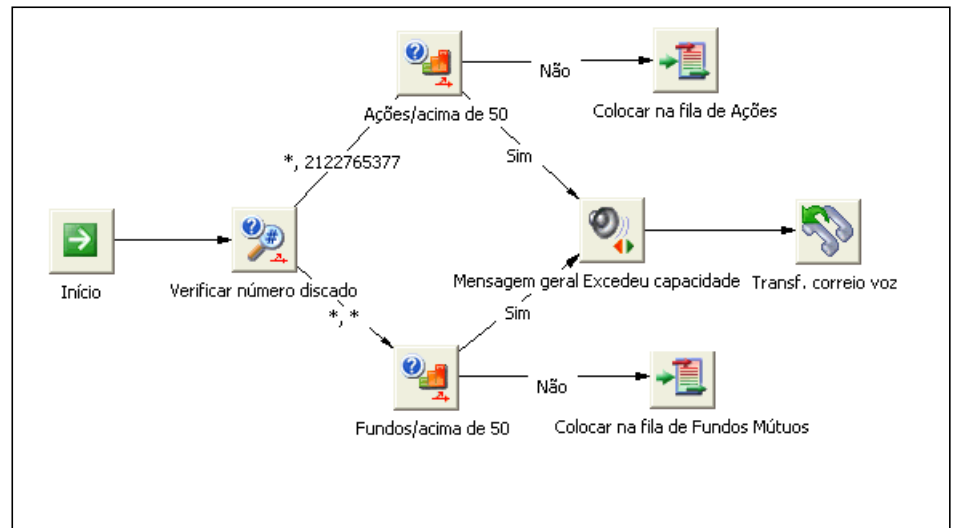
9.3.4 Estatísticas

O OpenScape Contact Center mantém um conjunto de estatísticas de desempenho que é constantemente atualizado. Em geral, o OpenScape Contact Center rastreia o seguinte:

- Quantidades estatísticas, como o número de usuários disponíveis no momento em um grupo, o número de contatos em espera e o número de usuários ativos.
- Cálculos estatísticos, como, por exemplo, o nível de serviço atual, o tempo de espera aproximado, e o intervalo de tempo até o abandono da chamada.

Um fluxo da estratégia de roteamento tem acesso a várias dessas estatísticas no nível de fila. Isso permite basear o roteamento nas condições atuais, como o volume de contatos e o número de funcionários.

Por exemplo, antes de colocar em fila, pode-se verificar o número atual de contatos que está aguardando em uma fila de chamadas de voz. Se não houver nenhum contato esperando, ou se houver um número pequeno aceitável, pode-se rotear o contato para aquela fila. Caso contrário, pode-se reproduzir uma mensagem para o chamador e, depois, transferir o contato para o correio de voz.



Neste exemplo, **Chamadas na fila de Ações acima de 10** e **Chamadas na fila de Fundos acima de 10** são componentes de decisão de performance. Este tipo de componente faz uma comparação simples de um dado estatístico específico por meio de operadores de comparação, tais como igual, mais que e menos que. Em seguida, a execução é passada para o próximo componente, dependendo do resultado apresentado pelo teste, se tiver sido sim (verdadeiro) ou não (falso).

9.3.5 Dados do contato

Cada contato que está sendo processado pelo OpenScape Contact Center tem um conjunto de informações, chamadas de dados do contato, que estarão disponíveis durante a vida útil do contato. É possível usar os dados do contato para rastrear informações arbitrárias sobre o contato. Embora o uso mais visível

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

dos dados do contato seja exibir informações sobre o contato no Client Desktop, também é possível usar os dados do contato em um fluxo de trabalho para ajudar a rotear o contato ou para outras finalidades.

Considere os dados do contato como uma lista de pares de chaves/valores. Por exemplo, a tabela a seguir demonstra dados do contato consistindo de quatro pares de chaves/valores.

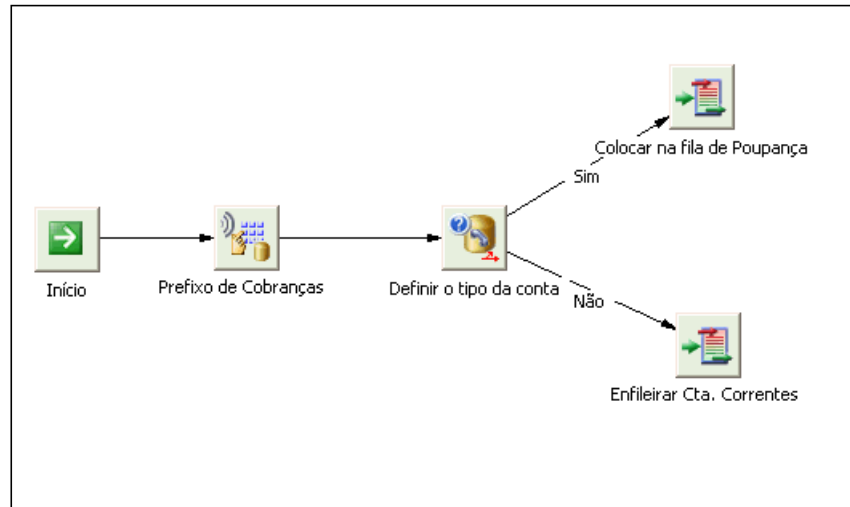
Chave	Valor
Nome	Antonio Magalhães
Endereço1	Rua das Margaridas, 955
Endereço2	São Paulo, SP
Origem	(716) 555-1212

Tabela 2 Dados do contato como uma lista de pares de chaves/valores

Com alguns tipos de componentes disponíveis para uso em um fluxo da estratégia de roteamento, pode-se gravar os pares de chaves/valores nos dados do contato. Por exemplo, os dados do contato mostrados na tabela podem ter sido criados recuperando-se um registro de uma base de dados de um cliente e gravando-se os resultados nos dados do contato.

NOTA: Para mais informações sobre a busca na base de dados em um fluxo da estratégia de roteamento, veja [Seção 9.3.6, “Funções da base de dados”, na página 171](#).

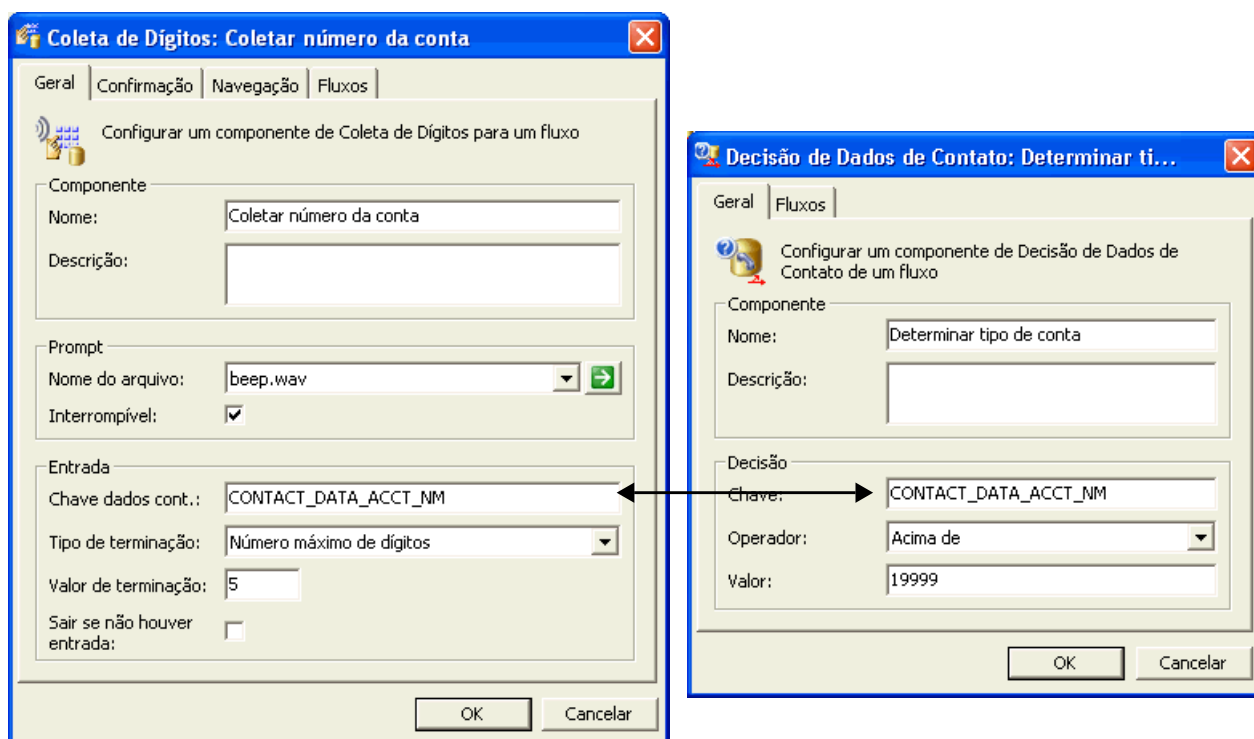
Também é possível tomar decisões de roteamento com base nos valores contidos nos dados do contato. Por exemplo, no caso de um banco, quando a chamada é recebida pelo OpenScape Contact Center, pode-se pedir que o cliente digite o número de sua conta. Esse número pode ser usado para identificar a conta como conta de poupança ou conta corrente. A gravação desse valor nos dados do contato permite que, subseqüentemente, se possa enfileirar a chamada de acordo com esse critério.



Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

Neste exemplo, **Coletar número da conta** é um componente de Coleta de dígitos e **Determinar tipo de conta** é um componente de Decisão de dados do contato. A configuração para esses componentes é mostrada abaixo.

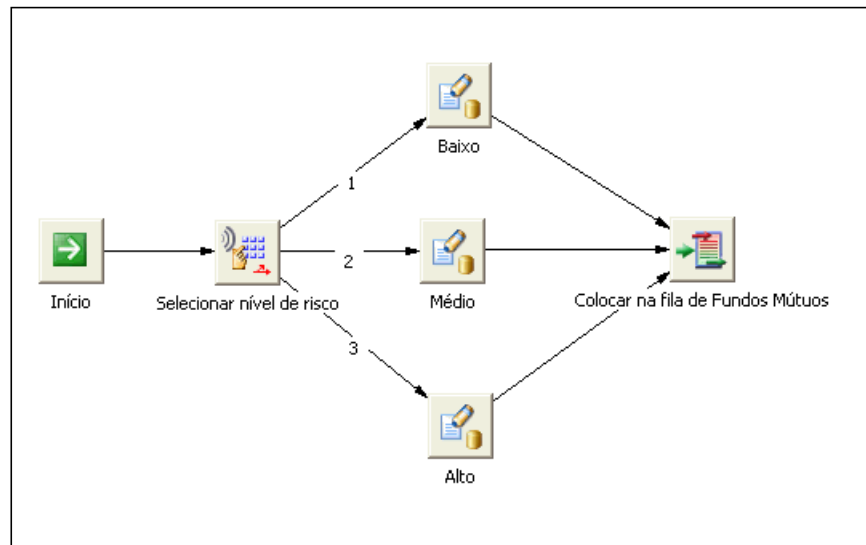


O componente de **Coletar número de conta** solicita do cliente um número de conta e grava os dígitos fornecidos como o valor de um par de chave/valor de dados do contato associado à chave `CONTACT_DATA_ACCT_NM`. Neste exemplo, os números de contas correntes estão no intervalo de 10001 a 19999, enquanto que os números de contas de poupança estão no intervalo de 20000 a 29999. O componente de **Determinar tipo de conta** passa a execução para um dos dois componentes de Enfileirar, com base em qual desses intervalos o valor de a `CONTACT_DATA_ACCT_NM` se encontra.

NOTA: Os componentes de Coleta de Dígitos só estão disponíveis se o OpenScape Contact Center estiver rodando com o Call Director.

As informações dos dados do contato não precisam ser usadas apenas no roteamento de contatos. Elas também podem ser gravadas para uso posterior, para gravar as escolhas anteriores de um chamador, por exemplo. Os dados de contato também são úteis para o usuário que está tratando do contato, pois ele pode usar o Client Desktop para ver essas informações.

Por exemplo, pode-se querer que quem ligue para o 212 FUNDS4U seja roteado diretamente para a fila de Fundos Mútuos. Entretanto, além disso, é possível querer que o cliente indique seu nível de tolerância ao risco para ser exibido no Client Desktop. Para fazer isto, quando um contato chegar, pode-se usar um componente do Prompt de menu para permitir que o chamador indique um dentre três níveis de tolerância ao risco (alta, média, baixa). Em seguida, pode-se registrar a escolha nos dados do contato usando um componente de Atualização de dados do contato. Neste exemplo, os componentes de **Risco = Baixo**, **Risco = Médio** e **Risco = Alto** são componentes de Atualização de dados do contato.



Então, estas informações estarão disponíveis para o usuário que está atendendo a chamada, pois o conteúdo dos dados do contato é exibido no Client Desktop. Alternativamente, após o contato ser colocado em fila, pode-se usar essa informação no fluxo do processamento das filas, para escolher uma mensagem relevante a ser reproduzida para o chamador enquanto ele aguarda.

NOTA: É possível passar dados do contato como um parâmetro para um módulo DLL ou COM chamado de um componente de Função personalizada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 9.3.7, “Funções personalizadas”, na página 179](#).

9.3.6 Funções da base de dados

Se você tiver acesso a uma origem de dados compatível com o ODBC, é possível usar qualquer declaração SQL em um fluxo de trabalho da estratégia de roteamento para consultar ou atualizar a origem de dados. Embora o uso mais comum desta ação seja acessar informações na base de dados de clientes, esta

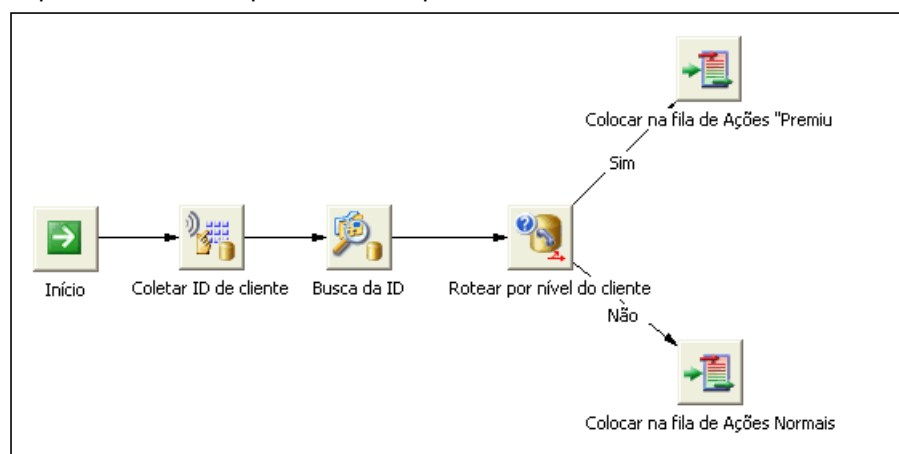
Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

funcionalidade pode ser usada para outros fins, como por exemplo, para acessar informações sobre produtos ou outras informações usadas no roteamento do contato.

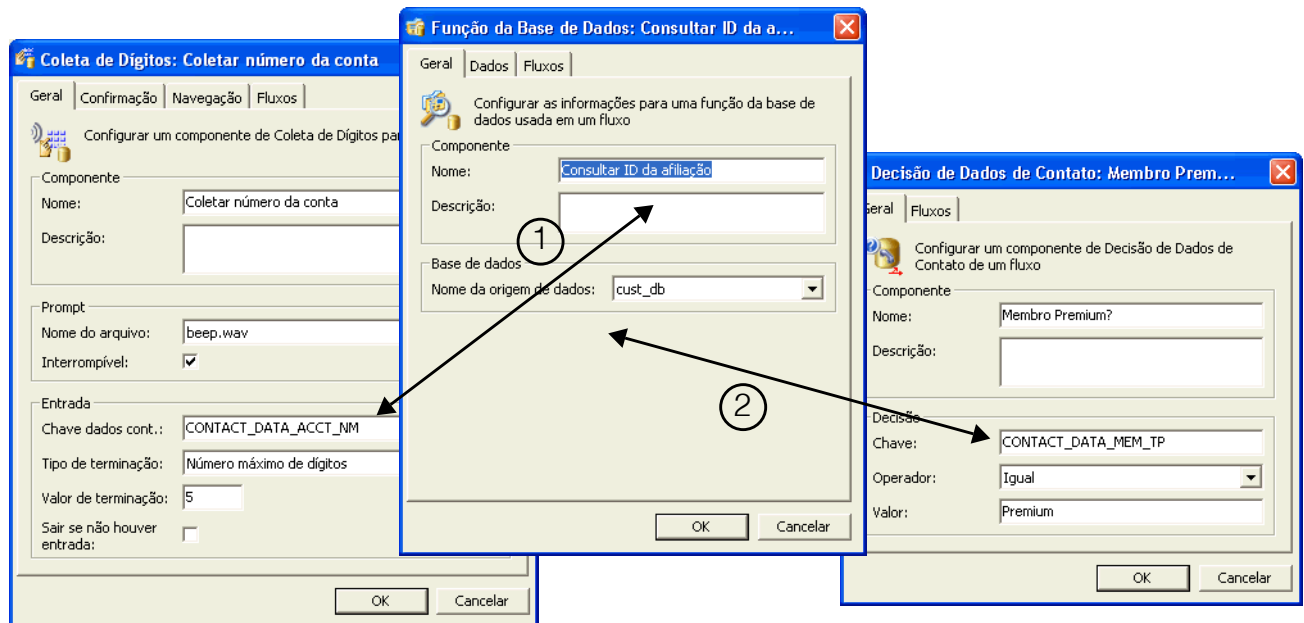
NOTA: Caso você esteja consultando dados com caracteres não oeste-europeus, verifique se a fonte de dados compatível com ODBC usa a criptografia UTF-8, e não qualquer outra página de código que contenha esses caracteres.

Por exemplo, a Central de Contatos pode ter dois níveis de associação de clientes: Standard e Premium. Quando uma chamada é recebida pelo OpenScape Contact Center, pode-se pedir ao chamador seu ID de associado. Pode-se fazer uma consulta à base de dados para ver qual é o nível de associação do chamador e colocar os associados de nível Premium em filas especiais criadas especificamente para eles.



Neste exemplo, **Consultar ID de associado** é um componente da Função da Base de Dados. Um Componente da Função da Base de Dados permite que você emita uma consulta à origem de dados ODBC com base em um valor dos dados do contato. Os resultados podem ser formatados e gravados no registro de dados do contato para uso posterior.

A configuração dos componentes de **Coletar número da conta**, **Consultar ID da afiliação** e **Membro Premium?** é mostrada abaixo. O componente **Coletar ID da Afiliação** da Coleta de Dígitos solicita do cliente uma ID de afiliação e grava os dígitos fornecidos como o valor de um par de chave/valor de dados do contato associado à chave CONTACT_DATA_ACCT_NM.



O componente **Consultar ID da afiliação** da Função da Base de Dados:

1. Emite uma consulta com uma condição ONDE, que retorna o registro associado ao valor da chave CONTACT_DATA_ACCT_NM. Para obter mais detalhes e exemplos da construção de uma consulta, consulte o [Seção 9.3.6.1, “Formatando funções da base de dados”, na página 173](#).
2. Grava o membership_type que retornou com o registro como o valor de um par de chave/valor de dados do contato associado à chave CONTACT_DATA_MEM_TP.

9.3.6.1 Formatando funções da base de dados

Esta seção proporciona detalhes e exemplos sobre o uso de variáveis e parametrização em um componente de Função da base de dados.

Substituição de variáveis

Pode-se usar o caractere ~ (til) para “preencher” as variáveis de um comando SQL:

- Se o tipo de dados for uma seqüência, use ‘~VARIÁVEL~’.
- Se o tipo de dados for numérico, use ~VARIÁVEL~.

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

Pode-se especificar uma variável que tomará seu valor dos dados do contato ou pode-se usar variáveis predefinidas ORIGEM, DESTINO e IDCONTATO, que tomarão seus valores da plataforma de comunicação ou da solicitação de enfileiramento.

NOTA: Se você usar a variável ORIGEM ou DESTINO, será utilizada a origem do contato (ANI) ou o destino do contato (DNIS), respectivamente, a não ser que a ORIGEM ou DESTINO já tenha sido especificada como uma chave de dados do contato e, nesse caso, será utilizado o valor dos dados do contato. Se você usar a variável ID DO CONTATO variável, a ID do contato sempre será utilizada, independentemente de ter sido especificada como uma chave de dados do contato.

NOTA: Para obter mais detalhes sobre como trabalhar com dados do contato, veja a [Seção 9.3.5, “Dados do contato”, na página 167](#).

Suponha que os seguintes pares de chaves/valores existam nos dados do contato:

<Nome_do_chamador, Peter> e <Pedido_número, 13478>

É possível especificar o nome dos dados do contato como uma variável.

Se a declaração SQL na guia Dados for:

```
SELECT Nome_de_batismo AS Nome FROM tabela_cliente WHERE  
Nome_de_batismo = '~Nome_chamador~'
```

a consulta real à base de dados será:

```
SELECT Nome_de_batismo AS Nome FROM tabela_cliente WHERE  
Nome_de_batismo = 'Peter'
```

Se a declaração SQL na guia Dados for:

```
SELECT Número AS Número_de_destino FROM tabela_cliente WHERE  
Número = ~DESTINO~
```

a consulta real à base de dados usará o destino associado à chamada:

```
SELECT Número FROM tabela_cliente WHERE Número = 1234
```

Formatação de dados recuperados usando SQL

As declarações SQL são necessárias ao se criar um componente da Função da Base de Dados. As informações são recuperadas ou inseridas na origem de dados usando-se SQL.

É possível usar qualquer declaração SQL para recuperar dados em um componente de Função da base de dados, incluindo procedimentos armazenados. Se você usar um procedimento armazenado, é necessário

codificar o procedimento para que o tipo de dados retornados seja compatível com ODBC. Além disso, é necessário nomear os valores nos dados retornados para que eles possam ser usados mais tarde pelo componente de Função de base de dados.

Para obter informações detalhadas sobre como usar a linguagem SQL, consulte a documentação sobre SQL.

IMPORTANTE: Só se deve criar uma Declaração SQL se se conhecer bem a linguagem SQL.

Após as informações terem sido extraídas da base de dados e, depois, formatadas, elas poderão ser adicionadas aos dados do contato com a tecla especificada. Pode-se usar os dados do contato em outros componentes do fluxo de trabalho para tomar decisões.

As seguintes funções podem ser utilizadas para extrair informações do valor da base de dados:

- ["Exemplo da função Valor"](#)
- ["Exemplo da função Subseqüência"](#)
- ["Exemplo da função Seqüência à direita"](#)
- ["Exemplo da função Combinar"](#)
- ["Exemplos da função Tag"](#)

É possível usar a substituição de variáveis para melhorar a consulta à base de dados, integrando a consulta com as informações dos dados do contato.

Exemplo da função Valor

Exemplo: Extraia o número do pedido do cliente 1234.

Exemplo de dados:

A tabela "Pedidos" contém ID_do_Cliente, Nome_do_Cliente, Data_do_Pedido e Número_do_Pedido. Como exemplo, assim seriam lidos os dados: 1234, José Silva, 03222004, D65746.

Exemplo de comando SQL:

```
SELECT Número_do_Pedido AS Número_Atual_do_Pedido FROM Pedidos  
WHERE ID_do_Cliente = 1234
```

Resultado da busca SQL na base de dados:

D65746 na variável Número_Atual_do_Pedido

Use a função **Valor** com o parâmetro **Current_Order_Number** para extrair o número do pedido sem nenhuma formatação. Na caixa de diálogo **Dados do contato**, na caixa **Chave**, digite a chave de dados do contato

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

Chave_Número_Pedido ou qualquer outro nome de chave. Os dados do contato conterão Número_do_Pedido, D65746 depois que o componente for executado no fluxo de trabalho.

Exemplo da função Subseqüência

Exemplo: Extraia os três primeiros caracteres do número do pedido que indicam a região do cliente.

Exemplo de dados:

A tabela “Pedidos” contém ID_do_Cliente, Nome_do_Cliente, Data_do_Pedido e Número_do_Pedido. Como exemplo, assim seriam lidos os dados: 1234, José Silva, 03222004, D65746.

Exemplo de comando SQL:

```
SELECT Número_do_Pedido AS Região_do_Pedido FROM Pedidos  
WHERE ID_do_Cliente = 1234
```

Resultado da busca SQL na base de dados:

D65746 na variável Região_do_Pedido

Use a função **Substring** com os parâmetros **Região_do_Pedido, 1, 3** para extrair os três primeiros caracteres da Região_do_Pedido. Na caixa de diálogo **Dados do contato**, na caixa **Chave**, digite a chave de dados do contato Região ou qualquer outro nome de chave. Os dados do contato conterão Região, D65 depois que o componente for executado no fluxo de trabalho.

Exemplo da função Seqüência à direita

Exemplo: Verifique se existe alguma fatura para o cliente no ano corrente.

Exemplo de dados:

A tabela “Pedidos” contém ID_do_Cliente, Nome_do_Cliente, Data_do_Pedido e Número_do_Pedido. Como exemplo, assim seriam lidos os dados: 1234, José Silva, 03222004, D65746.

Exemplo de comando SQL:

```
SELECT Data_do_Pedido AS Data_Atual_do_Pedido FROM Pedidos  
WHERE ID_do_Cliente = 1234
```

Resultado da busca SQL na base de dados:

03222004, na variável Data_Atual_do_Pedido

Use a função **Rightstring** com os parâmetros **Data_Atual_do_Pedido, 4** para extrair os quatro últimos números de Data_Atual_do_Pedido. Na caixa de diálogo **Dados do contato**, na caixa **Chave**, digite a chave de dados do contato Ano. Os dados do contato conterão Ano, 2004 depois que o componente for executado em um fluxo de trabalho.

Exemplo da função Combinar

Exemplo: Coloque o número do pedido de um pedido urgente de um cliente especial em destaque.

Exemplo de dados:

A tabela “Pedidos” contém ID_do_Cliente, Nome_do_Cliente, Data_do_Pedido e Número_do_Pedido. Como exemplo, assim seriam lidos os dados: 1234, José Silva, 03222004, D65746.

Exemplo de comando SQL:

```
SELECT Número_do_Pedido AS Número_Atual_do_Pedido FROM Pedidos
WHERE ID_do_Cliente = 1234
```

Resultado da busca SQL na base de dados:

D65746 na variável Número_Atual_do_Pedido

Use a função **Combinar** com os parâmetros **Current_Order_Number**, “-SO” para extrair os dados do Current_Order_Number. Na caixa de diálogo **Dados do contato**, na caixa **Chave**, digite a chave de dados do contato Número do pedido. Os dados do contato conterão Número do Pedido, D65746-SO depois que o componente for executado no fluxo de trabalho.

NOTA: Na função **Combinar com Espaço**, a única diferença é um espaço acrescentado entre os dois parâmetros.

Exemplos da função Tag

O texto XML é analisado usando-se os seguintes critérios:

- Todo elemento deve possuir um tag de abertura e um tag de fechamento.
- É permitido apenas um elemento de nível superior.
- Só é possível fazer buscas em elementos secundários, não em atributos.
- É possível fazer buscas por elementos de níveis diferentes.

Exemplo: Selecione um cliente específico (neste caso o segundo) do texto XML.

Exemplo de dados:

A tabela “Cliente” da base de dados contém Nomes e Códigos_dos_Países. Por exemplo, lê-se nos dados de Nomes:
 <Customer_Record><Customer_Name>Peter Jones</Customer_Name><Customer_Name>John Smith</Customer_Name></Customer_Record>, e o Country_Codes é 01.

Exemplo de comando SQL:

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

```
SELECT Nomes AS Nome_Completo FROM Cliente WHERE  
Códigos_dos_Países = 01.
```

Resultado da busca:

```
<Registro_do_Cliente><Nome_do_Cliente>Peter Jones</  
Nome_do_Cliente><Nome_do_Cliente>José Silva</Nome_do_Cliente></  
Registro_do_Cliente>
```

Use a função Tag com os parâmetros **Nome_Completo**, **“Nome_do_Cliente”**, **2** para extrair a segunda ocorrência de Nome_Completo. Na caixa de diálogo **Dados do contato**, na caixa **Chave**, digite a chave de dados do contato Nome. Os dados do contato conterão Nome, José Silva depois que o componente for executado no fluxo de trabalho.

NOTA: O parâmetro Tag deverá estar entre aspas.

Exemplo: Selecionar elementos de níveis diferentes no texto XML.

Exemplo de dados:

```
<Categoria do contato = "Vendas"><nomecompleto>Guilherme Silva</  
nomecompleto><telefones><residencial>8015552323</  
residencial>8015553232</celular></telefones><endereço de e-  
mail='guilherme@email.com'/></contato>
```

Procurar o nome completo (elemento rotulado “nomecompleto”)

Resultado: John Smith

Procurar telefones (elemento rotulado “telefones”)

Resultado: 80155523238015553232

Procurar telefone residencial (elemento rotulado “telefones” e subelemento “residencial”)

Resultado: 8015552323

Procurar o atributo da categoria (elemento rotulado “categoria”)

Não permitido – só é possível procurar por um elemento secundário, como nos exemplos anteriores.

Procurar categoria do contato (elemento rotulado “categoria do contato”)

Não permitido – O contato é um nome de tag, categoria é um nome de atributo. Eles não podem ser usados juntos em a busca.

Procurar contato (elemento rotulado “contato”)

Resultado: John Smith80155523238015553232

NOTA: O endereço de e-mail não aparece no resultado desta busca porque está armazenado no atributo e não em um elemento secundário.

9.3.7 Funções personalizadas

Os componentes do fluxo de trabalho fornecidos com o OpenScape Contact Center proporcionam uma ampla variedade de funcionalidades, que permitem a coleta de informações sobre os contatos entrantes, a tomada de decisões sobre roteamento e, por outro lado, automatizar aspectos. Também é possível utilizar as funcionalidades que estão fora do âmbito dos tópicos tratados neste capítulo.

É possível gravar uma função personalizada em um módulo DLL ou COM e chamar a função a partir de um fluxo da estratégia de roteamento ou do processamento das filas, para todas as mídias compatíveis. A função passa os dados do contato associados ao contato e a função pode:

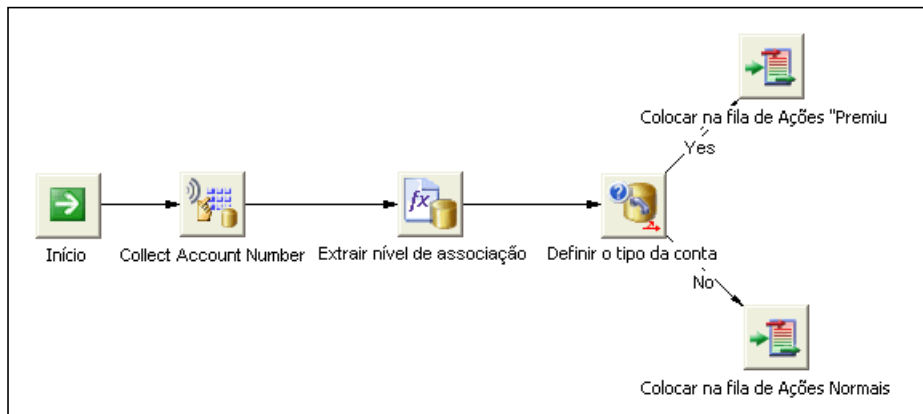
- Modificar os valores fornecidos dos dados do contato – Por exemplo, se você solicitou ao cliente um número de conta de sete dígitos, será possível fazer com que o fluxo de trabalho formate o número para incluir espaços ou traços, para fins de exibição.
- Adicionar novos dados do contato para uso no fluxo de trabalho – Isto será útil se você quiser utilizar um valor que normalmente não está disponível em um fluxo de trabalho. Isto poderá ser obtido através de informações passadas como entradas, para um cálculo por exemplo. Da mesma forma, as informações poderão ser obtidas através de origens de terceiros (por uma busca na base de dados, por exemplo), processadas de alguma forma e devolvidas ao fluxo de trabalho. Após o fluxo de trabalho personalizado terminar de ser executado, as novas informações estarão disponíveis como dados do contato, para serem utilizadas nas decisões de roteamento ou para serem exibidas no Client Desktop.
- Realizar tarefas que estão totalmente fora do âmbito do processamento do OpenScape Contact Center – É possível, por exemplo, gravar detalhes do contato em um registro de contatos personalizado.

NOTA: Para obter mais detalhes sobre como trabalhar com dados do contato, veja a [Seção 9.3.5, “Dados do contato”, na página 167](#).

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

Após você ter gravado e compilado uma função personalizada, é possível chamar a função em um fluxo da estratégia de roteamento ou do processamento das filas. No exemplo a seguir, solicita-se do chamador um número de conta de sete dígitos.



O número da conta é gravado nos dados do contato e é de responsabilidade do componente de Função personalizada **Extrair nível de associação** analisar o terceiro, quarto e quinto dígitos (correspondentes ao nível de afiliação do chamador) e criar um novo par de chave/valor de dados do contato com esses dígitos. Então, o contato poderá ser enfileirado com base nos três dígitos constituírem uma afiliação premium ou geral.

9.3.7.1 Funções de programação personalizadas

Esta seção proporciona orientação para gravar as funções do módulo DLL e COM, utilizados em conjunto com componentes de Função personalizada.

Dados dos contatos como parâmetros de entrada e saída

Quando uma função de DLL ou COM personalizada é chamada, passa-se um subconjunto configurado dos dados do contato atual como uma seqüência de caracteres. Da mesma forma, espera-se que a função personalizada retorne um conjunto de atualizações para os dados dos contatos como uma seqüência de caracteres.

NOTA: Uma configuração de filas para utilizar o recurso de informações complementares pode coletar informações do contato e armazená-las como dados do contato. Para obter mais informações, consulte [Seção 10.3.1.1, “Sobre o recurso de informações complementares”](#), na página 217.

Tipo de dados e declaração

Os parâmetros que armazenam os parâmetros de entrada e saída dos dados dos contatos devem ser declarados como seqüências de caracteres de um único byte nos DLLs e como seqüências de caracteres BSTR (amplas) nos módulos COM. A tabela a seguir mostra as declarações.

Tipo	Declaração
DLL	long = CustomFunction(char * pInput, char * pOutput)
COM	HRESULT = CustomFunction(BSTR bstrInput, BSTR bstrOutput)

Tabela 3 Exemplos de declarações das funções COM e DLL

NOTA: A função personalizada não tem que ser chamada de **CustomFunction**. O nome da função pode ser qualquer valor legal para um módulo COM ou função DLL.

O primeiro parâmetro armazena os pares de chaves/valores de dados dos contatos para serem passados para a função personalizada, enquanto o segundo parâmetro é utilizado para retornar os dados dos contatos modificados pela função personalizada ao fluxo de trabalho que chamou a função personalizada. O tipo de dados de caracteres que podem ser armazenados e passados nos parâmetros de entrada e de saída está restrito a caracteres compatíveis com a ISO-8859-1:

- Quando o tipo de interface é um componente de DLL, os caracteres devem ser caracteres de um único byte ISO-8859-1.
- Quando o tipo de interface é um componente de COM, o conteúdo do parâmetro deve ser codificado como UNICODE codepage 28591 (ISO 8859-1 Latin 1).

Layout da seqüência de dados dos contatos

Os dados dos contatos são enviados e recebidos de funções personalizadas na seqüências de caracteres. Os dois primeiros caracteres na seqüência armazenam o número de pares de chaves/valores e cada bloco subsequente de 160 caracteres armazena um par de chave/valor. Até 99 pares de chaves/valores podem ser enviados e recebidos da função personalizada.

Dentro de cada registro, os 32 primeiros caracteres são reservados para a chave dos dados do contato e o demais 128 caracteres são reservados para o valor dos dados do contato. Os bytes não utilizados dentro dos campos das seqüências dessas chaves e valores devem ser preenchidos com valores NULOS (zeros binários).

Trabalhando com fluxogramas

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento

Por exemplo, o diagrama a seguir mostra o layout da sequência de caracteres utilizada para passar o seguinte par de chave/valor do contato **PIN/1234** para uma função personalizada:

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162
Char	01	PIN	null	1234	null

A sequência de saída que voltou para o OpenScape Contact Center a partir da função personalizada é formatada usando-se as mesmas regras. O número de pares de chaves/valores que passaram dentro do parâmetro de entrada e do parâmetro de saída podem ser diferentes. O diagrama a seguir mostra o layout de uma sequência de caracteres utilizada para retornar dados dos contatos de uma função personalizada. A entrada de dados do contato acima foi atualizada para incluir um endereço, **Endereço/Rua da Matriz 2211**, possivelmente obtido através de uma busca na base de dados.

Char Position	1-2	3-5	6-34	35-38	39-162	163-169	170-194	195-210	211-322
Char	02	PIN	null	1234	null	Address	null	2211 High Street	null

Restrições

Ao gravar uma função personalizada, observe as seguintes restrições:

- Certifique-se de que a função chamada pelo componente da Função personalizada, e quaisquer funções que ela, por sua vez, chame, sejam seguras para encadeamentos. Essas funções devem ser reentrantes e seguras para multiprocessadores.
- Durante a execução da função personalizada, a propriedade da memória permanecerá com o Routing Server. As funções personalizadas não devem realizar alocações ou realocações de memória para a entrada, para as sequências de saída e nem excluí-las.

Restrições do tempo de execução

Após os parâmetros de entrada terem sido empacotados, a função personalizada será chamada. Durante este tempo, a execução do fluxo de trabalho para o contato será interrompida. O módulo COM ou a função DLL deve terminar a execução dentro de cinco segundos.

Quando uma função personalizada for completada com sucesso, a execução do fluxo de trabalho continuará no componente que seguir o componente da Função personalizada. Para indicar uma execução bem sucedida, uma função personalizada deve retornar um dos seguintes códigos de retorno:

- Para DLLs, 0
- Para módulos COM, um valor que pode ser validado com a macro SUCCEEDED

Além das restrições ao código de retorno e ao horário limite impostas pelo OpenScape Contact Center, os erros de tempo de execução no código da função personalizada podem resultar em exceções. Se for levantada uma exceção durante a execução da função personalizada, o OpenScape Contact Center concluirá o processamento do fluxo de trabalho.

Se a função não for completada com sucesso dentro de cinco segundos, ela retornará um código de retorno diferente daquele descrito acima ou, caso contrário, lançará uma exceção, e a próxima ação dependerá do tipo de fluxo de trabalho que chamou a função personalizada:

- Se um fluxo da estratégia de roteamento chamou a função personalizada, o contato será enfileirado na fila de erros especificada para aquela estratégia de roteamento ou na fila de erros global especificada para as mídias associadas se não houver nenhuma fila da estratégia de roteamento especificada.
- Se um fluxo do processamento das filas chamou a função personalizada, o fluxo do processamento das filas será concluído. Para chamadas, o contato retornará para o tratamento padrão da plataforma de comunicação. Para outros tipos de contato, o fluxo de trabalho simplesmente terminará e o contato permanecerá enfileirado. Para todas as mídias, o OpenScape Contact Center continuará tentando corresponder o contato a um usuário.

NOTA: Quando uma função personalizada falhar, será exibido um código de erro e uma descrição no aplicativo System Monitor.

Exemplo de código fonte de DLL

A seguinte encontra-se um exemplo do código fonte para uma função personalizada chamada de dentro de um DLL.

```
CustomFunctionExampleDLL.cpp : Defines the entry point for the DLL
application.
//

#include <stdlib.h>
#include "stdafx.h"

BOOL APIENTRY DllMain( HANDLE hModule,
                      DWORD  ul_reason_for_call,
                      LPVOID lpReserved
                      )
{
    return TRUE;
}
extern "C"
{
    __declspec(dllexport) long CustomFunctionExample(const char * dataIn, char
* dataOut)
    {
        // Determine number of input parameters
        char numParametersAsString[3] = {dataIn[0], dataIn[1], '\0'};
        const unsigned int numParameters = atoi(numParametersAsString);

        const unsigned int HEADER_SIZE = 2;
```

Trabalhando com fluxogramas

Configurando um fluxo da estratégia de roteamento

```
const unsigned int KEY_SIZE = 32;
const unsigned int VALUE_SIZE = 128;

// Read each input parameter
for (unsigned int i = 0; i < numParameters; i++)
{
    char key[KEY_SIZE] = {0};
    char value[VALUE_SIZE] = {0};

    const unsigned int keyIndex = HEADER_SIZE + i * (KEY_SIZE +
VALUE_SIZE);
    const unsigned int valueIndex = keyIndex + KEY_SIZE;

    memcpy(key, dataIn + keyIndex, sizeof(key));
    memcpy(value, dataIn + valueIndex, sizeof(value));
}

// Return a single output parameter
dataOut[0] = '0';
dataOut[1] = '1';

char outputKey[KEY_SIZE] = {'O', 'U', 'T', '_', 'K', 'E', 'Y', '\0'};
char outputValue[VALUE_SIZE] = {'O', 'U', 'T', '_', 'V', 'A', 'L', 'U',
'E', '\0'};

memcpy(dataOut + HEADER_SIZE, outputKey, sizeof(outputKey));
memcpy(dataOut + HEADER_SIZE + KEY_SIZE, outputValue,
sizeof(outputValue));

return 0;
}
```

9.4 Configurando um fluxo da estratégia de roteamento

Um fluxo da estratégia de roteamento normalmente é usado para rotear um contato para uma fila, mas o contato também pode ser roteado para um usuário, desconectado ou descartado. Para obter mais informações, consulte [Seção 9.2, “Sobre os fluxos da estratégia de roteamento”](#), na página 158.

NOTA: Para criar ou alterar um fluxo da estratégia de roteamento, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

Se você estiver configurando um fluxo da estratégia de roteamento de contatos por voz, é necessário configurar os arquivos .wav que você deseja usar antes de começar (consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 238).

NOTA: Não é possível criar um fluxo da estratégia de roteamento, que conecte-se a si próprio. Um fluxograma da estratégia de roteamento deve terminar com um componente de terminação.

Para configurar um fluxo da estratégia de roteamento:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, selecione o tipo de mídia e clique em **Flujo da estratégia de roteamento**.
2. Na guia **Geral**, em **Fluxo de trabalho**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o fluxo da estratégia de roteamento. O nome aparecerá na guia no Editor de Design ao se abrir o fluxograma.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição para o fluxo da estratégia de roteamento. Na descrição deverá constar o objetivo do fluxo de trabalho.
3. Para definir configurações de ignorar para o fluxo de trabalho, clique na guia **Ignorar** e, depois, faça o seguinte:
 - Para um fluxo da estratégia de roteamento de contatos por voz, defina as configurações de sobreposição do Call Director para o fluxo de trabalho, se necessário. Veja [Seção 9.4.1, "Ignorando as definições do Call Director"](#), na página 186.
 - Configure as definições de sobreposição da fila de erros para o fluxo de trabalho, se necessário. Veja [Seção 9.4.2, "Ignorando as configurações da fila de erros padrão"](#), na página 187.
4. Clique na guia **Relatórios**.
5. Em **Incluir**, selecione os relatório que se deseja que exibam dados sobre esse fluxo de trabalho da estratégia de roteamento. A lista só contém os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
6. Clique em **OK**. O aplicativo salva o novo fluxo de trabalho e indica seu status como **incompleto**.
7. No painel da direita, clique duas vezes no novo fluxo de trabalho. Aparece um fluxograma no **Editor de Design** com um componente **Início**.
8. Crie os componentes do fluxo da estratégia de roteamento, como necessário.
9. Adicione os componentes ao fluxograma.
10. Conecte os componentes.
11. No menu **Arquivo**, clique em **Salvar**.

9.4.1 Ignorando as definições do Call Director

Configure as definições padrão do Call Director na caixa de diálogo Opções (consulte a [Seção 12.4, “Configurando as opções do Call Director”, na página 241](#)). Ao configurar um fluxo de trabalho da estratégia de roteamento (consulte a [Seção 9.4, “Configurando um fluxo da estratégia de roteamento”, na página 184](#)) ou um fluxo de trabalho de processamento de filas (consulte a [Seção 9.7, “Configurando um fluxo do processamento das filas”, na página 192](#)), é possível ignorar as configurações padrão.

Antes de começar, os arquivos .wav que você deseja usar devem ser configurados e instalados na máquina do servidor principal (consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”, na página 238](#)).

Para ignorar as definições do Call Director:

1. Clique na guia **Ignorar** na caixa de diálogo **Estratégia de Roteamento de voz** ou na **Processamento da Fila de Chamadas de Voz**.
2. Em **Ignorar as configurações do Call Director**, faça qualquer uma ou todas as coisas a seguir, se necessário:
 - Para ignorar o idioma selecionado para mensagens faladas, assinale a caixa de seleção **Idioma** e, depois, clique em **Padrão** e selecione o idioma que se deseja usar na lista. A lista contém os idiomas aceitos pelo processador de voz.

NOTA: O **ID do local personalizado** só deve ser utilizado por seu representante da assistência técnica. O uso de um idioma que não seja um dos fornecidos na lista Padrão exige um firmware adicional para o processador de voz.

- Para ignorar o arquivo .wav que é reproduzido quando ocorre um erro, marque a caixa de seleção **Nome do arquivo de mensagem de erro** e, depois, selecione um arquivo .wav diferente na lista.

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em  para reproduzir o arquivo .wav. Não será possível reproduzir arquivos .wav quando você estiver conectado a uma base de dados Design.

- Para sobrepor o arquivo .wav que é reproduzido se não houver resposta do chamador, marque a caixa de seleção **Nome do arquivo de sem resposta** e, depois, selecione o arquivo .wav na lista.

- Para sobrepor o arquivo .wav que é reproduzido se houver uma resposta do chamador inválida, marque a caixa de seleção **Nome do arquivo de respostas inválidas** e, depois, selecione o arquivo .wav na lista.
 - Para ignorar a fila para a qual a chamada é encaminhada quando o chamador pressiona a tecla Operador, assinale a caixa de seleção **Fila de operadores** e, depois, selecione outra fila de chamadas de voz na lista.
 - Para ignorar o arquivo “.wav” que é reproduzido quando o chamador é transferido para o operador, assinale a caixa de seleção **Nome arqu. de transf. do oper.** e, depois, selecione um arquivo .wav diferente na lista.
3. Ao terminar de trabalhar com este fluxo de trabalho, clique em **OK**.

9.4.2 Ignorando as configurações da fila de erros padrão

Configure as definições padrão da fila de erros na caixa de diálogo Opções para cada tipo de mídia. Ao configurar um fluxo de trabalho da estratégia de roteamento (consulte a [Seção 9.4, “Configurando um fluxo da estratégia de roteamento”, na página 184](#)), é possível ignorar as definições padrão da fila de erros.

Para ignorar as configurações de fila de erros:

1. Na caixa de diálogo **Estratégia de roteamento**, na guia **Sobrepor**.
2. Em **Ignorar a Fila de Erros**, faça o seguinte:
 - Para ignorar a fila na qual os contatos são colocados quando ocorre um erro no fluxo de trabalho da estratégia de roteamento, assinale a caixa de seleção **Fila de erro** e, em seguida, selecione uma fila diferente na lista.
 - Para ignorar a descrição padrão da fila de erros, assinale a caixa de seleção **Descrição do erro** e, depois, digite outra descrição da fila de erros na caixa.
3. Ao terminar de trabalhar com este fluxo de trabalho, clique em **OK**.

9.5 Sobre os fluxos do processamento das filas

O fluxograma do processamento das filas determina o que acontece com o contato enquanto este estiver na fila. Um fluxograma do processamento das filas determinará:

- Para chamadas, o que é ouvido pelo chamador e as ações que ele pode executar.
- Para as mensagens de e-mail, quais ações automáticas são aplicadas à mensagem de e-mail, como por exemplo, confirmações automáticas e respostas automáticas.

Um fluxo do processamento das filas trabalha em paralelo com as tentativas do sistema para rotear o contato e afetará o roteamento somente se o fluxo de trabalho enfileirar o contato em uma fila diferente, transferir, descartar ou desconectar o contato. Quando o Call Director estiver ativado, o fluxo de trabalho do processamento das filas também pode ser utilizado para reproduzir mensagens para chamadas.

Em geral, pode-se efetuar no fluxo do processamento das filas as mesmas funções do fluxo da estratégia de roteamento.

Para cada tipo de mídia disponível na central de contatos, o OpenScape Contact Center proporciona um fluxo padrão do processamento das filas. Você pode fazer uma cópia do fluxo padrão e usá-la como ponto de partida para criar um novo fluxo do processamento das filas, ou é possível criar uma nova.

9.6 Considerações sobre o fluxo do processamento das filas

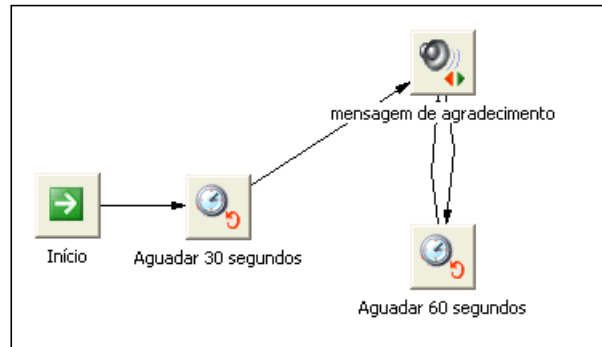
Os tópicos a seguir apresentam os usos e aspectos mais comuns dos fluxos do processamento das filas, e explicam as diferenças entre estes e os fluxos da estratégia de roteamento.

9.6.1 Looping em um fluxo do processamento das filas

Um fluxograma pode conter loops: um ou mais componentes podem ser executados repetidamente. Para criar um loop, cria-se um enlace que volta a um componente que já foi executado.

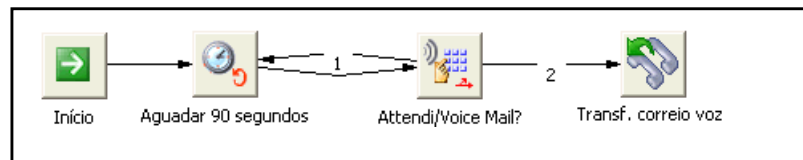
NOTA: Um loop em fluxos de estratégia de roteamento não é recomendado, pois ele pode aumentar o tempo necessário para enfileirar, rotear, descartar ou desconectar um contato entrante.

Em um cenário de voz simples, um fluxo do processamento das filas pode começar com uma espera de 30 segundos, depois entrar em um loop: reproduzir uma mensagem agradecendo ao cliente por sua paciência, esperar 60 segundos e, depois, iniciar o loop novamente.



Neste exemplo, **Aguardar 60 segundos** e **Aguardar 30 segundos** são componentes de Intervalo de Espera. O componente de Intervalo de Espera faz uma pausa durante um período definido antes de executar o próximo componente da sequência. Durante esse período, o chamador por voz receberia o tratamento padrão da plataforma de comunicação, normalmente música de espera. Os componentes de Intervalo de Espera só podem ser usados nos fluxos do processamento das filas. Não podem ser usados nos fluxos da estratégia de roteamento.

Em geral, não se recomenda que o loop seja executado indefinidamente. Se você estiver usando o Call Director, será possível iniciar um fluxo do processamento das filas de contatos por voz com um intervalo de espera de 90 segundos e, depois, usar um componente do Prompt de menu para oferecer a opção de continuar aguardando ou deixar uma mensagem de correio de voz.

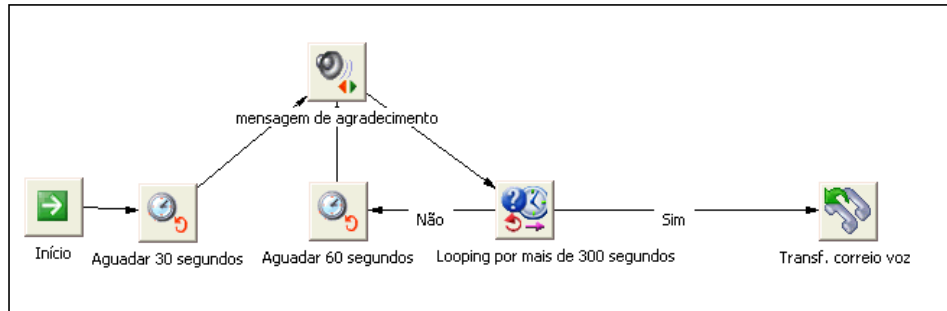


Também pode-se realizar um teste enquanto se está dentro do loop, para ver se foi decorrido o tempo definido ou se o loop foi executado o número de vezes definido. Pode-se então sair do loop, conforme os resultados do teste. O

Trabalhando com fluxogramas

Considerações sobre o fluxo do processamento das filas

diagrama a seguir mostra um fluxo de trabalho que testa se a chamada foi enfileirada por cinco minutos e, em caso afirmativo, transfere o chamador para um número piloto de correio de voz.



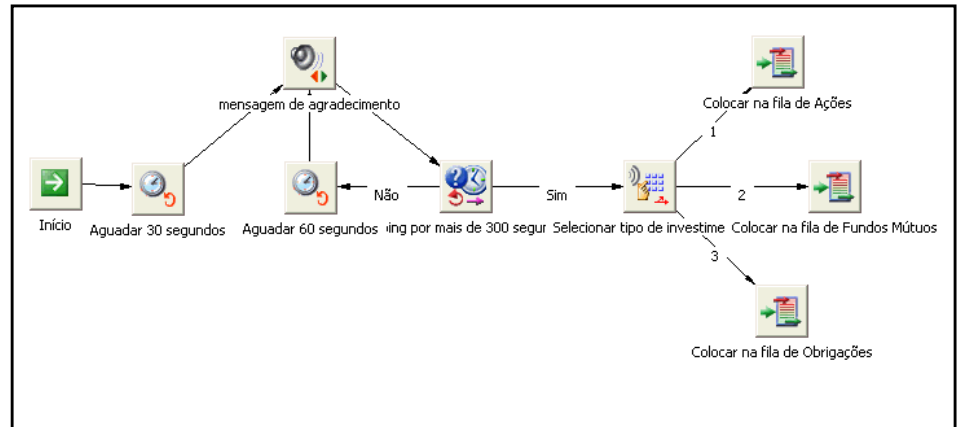
Colocado na fila por mais de 5 minutos? é um componente de Decisão do fluxo de trabalho. No final de cada loop, o componente a ser executado depois do componente de Decisão do fluxo de trabalho vai depender do resultado do teste, se verdadeiro ou falso.

9.6.2 Saindo de um fluxo do processamento das filas

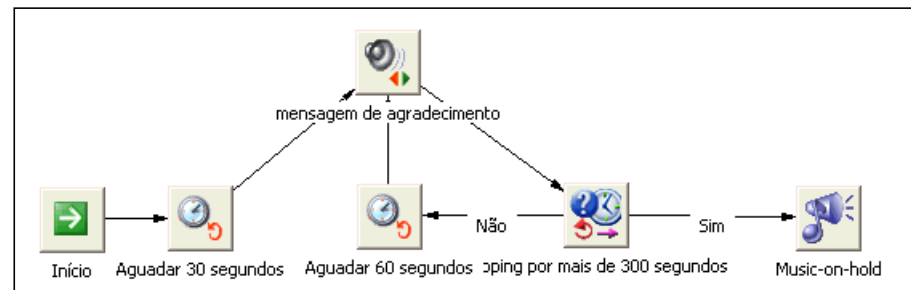
Um fluxograma do processamento das filas é executado paralelamente às tentativas do sistema OpenScape Contact Center de rotear o contato para um usuário. Há várias formas pelas quais um fluxo do processamento das filas pode ser encerrado. Os fluxos de trabalho terminarão quando o OpenScape Contact Center rotear com sucesso o contato para um usuário com base nos grupos primário e de transbordamento configurados para a fila. O fluxo de trabalho também pode incluir tipos de componentes que encerram o fluxo de trabalho. Da mesma forma que o fluxo da estratégia de roteamento, um fluxo do processamento das filas poderá desconectar, descartar, transferir ou enfileirar o contato em uma fila diferente.

NOTA: O fluxograma do processamento das filas de chamadas de voz terminará se o chamador abandonar a chamada.

O diagrama a seguir apresenta um exemplo de fluxo do processamento das filas de contatos por voz que permite a um chamador escolher outra fila depois de esperar 5 minutos na fila.



Também é possível terminar a execução de um fluxograma do processamento das filas de contatos por voz transferindo o contato para tratamento padrão de plataforma de comunicação, normalmente com música de espera. Por exemplo, após o chamador ouvir uma mensagem gravada durante um intervalo de tempo definido, ele pode ser transferido para o modo de espera com música.



Neste exemplo, **Modo de espera com música** é um componente de Tratamento padrão. Após o componente de Tratamento padrão ser executado, a fila continua a tentar encontrar um usuário para tratar do contato. O chamador recebe o tratamento padrão da plataforma de comunicação até que o OpenScape Contact Center o roteie satisfatoriamente para um usuário ou até ele desistir do contato.

IMPORTANTE: Tenha cuidado ao enfileirar inicialmente um contato ou redirecionar em fila um contato para uma fila para a qual será executado um fluxo do processamento das filas. Da mesma forma, tenha cuidado ao transferir um contato para um número que possa resultar na execução de um fluxo da estratégia de roteamento.

Lembre-se sempre de que a performance e a satisfação do cliente podem ser afetadas por situações, como:

- Um fluxograma do processamento das filas redirecionando em fila um contato para a fila que já está designada, resultando no mesmo fluxograma sendo executado novamente.
- Um fluxo do processamento das filas associado com a Fila A redirecionando em fila um contato para a fila B, cujo fluxo do processamento das filas associado redireciona em fila o contato de volta para a fila A.
- Um fluxo da estratégia de roteamento transferindo um contato para o número piloto principal do OpenScape Contact Center, resultando no mesmo fluxo de trabalho sendo executado repetidamente.

9.7 Configurando um fluxo do processamento das filas

O fluxograma do processamento das filas determina o que acontece com o contato enquanto este estiver na fila. Para obter mais informações, consulte [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”, na página 188](#).

NOTA: Para criar ou alterar um fluxo do processamento das filas, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

Se você estiver configurando um fluxo do processamento das filas de contatos por voz, é necessário configurar os arquivos .wav que se deseja usar no fluxo de trabalho antes de começar (consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”, na página 238](#)).

É possível criar um fluxo do processamento das filas de loop, onde um componente específico é repetido até que o contato seja atendido por um usuário. Use o componente de Decisão do fluxo de trabalho para definir a condição de repetição dos componentes. Para obter mais detalhes, veja [Seção 9.6.1, “Looping em um fluxo do processamento das filas”, na página 188](#).

Para criar um fluxo do processamento da fila:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Design Center**. Em seguida, selecione o tipo de mídia e, depois, clique em **Fluxo do processamento das filas**.
2. Em **Fluxo de trabalho**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o fluxo do processamento das filas. O nome aparecerá na guia no Editor de Design ao se abrir o fluxograma.

- Na caixa **Descrição**, digite a descrição da fluxo do processamento das filas. Na descrição deverá constar o objetivo do fluxo de trabalho.
- 3. Para um fluxo do processamento das filas somente de contatos por voz, clique na guia **Sobrepor** e defina as configurações de sobreposição do Call Director para o fluxo de trabalho, se necessário. Veja [Seção 9.4.1, “Ignorando as definições do Call Director”](#), na página 186.
- 4. Clique em **OK**. O aplicativo salva o novo fluxo de trabalho e indica seu status como **incompleto**.
- 5. No painel da direita, clique duas vezes no novo fluxo de trabalho. Aparece um fluxograma no **Editor de Design** com um componente **Início**.
- 6. Crie os componentes do fluxo do processamento da filas, como necessário.
- 7. Adicione os componentes ao fluxograma.
- 8. Conecte os componentes.
- 9. No menu **Arquivo**, clique em **Salvar**.

9.8 Vinculando fluxos de trabalho

Dentro de um fluxo de trabalho, pode-se usar o componente Enlace para passar a execução para um outro fluxo. Há duas formas pelas quais isso pode ser útil:

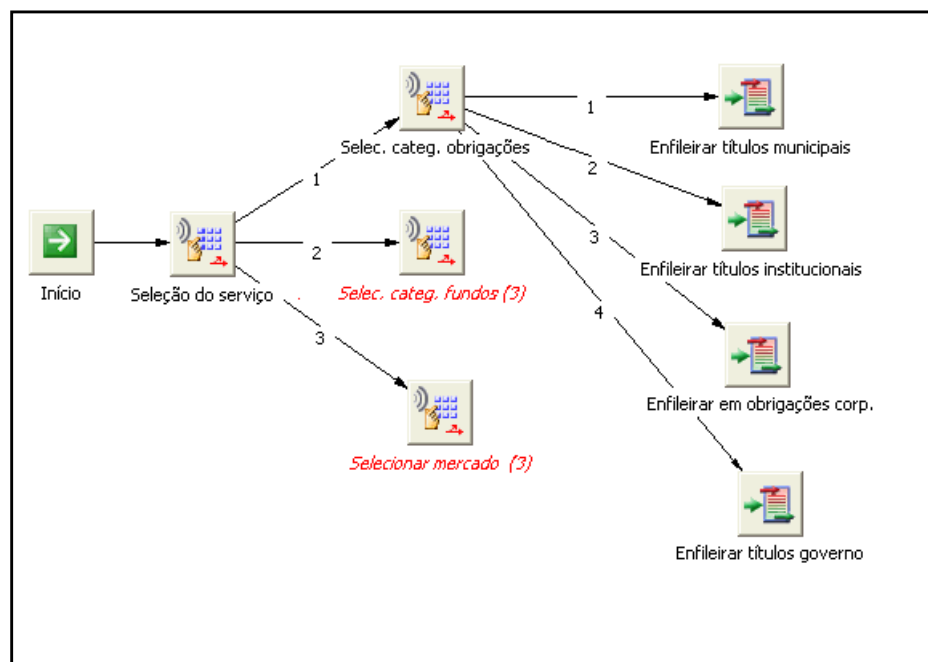
- Pode-se segmentar os fluxos de trabalho em segmentos mais fáceis de gerenciar, criando uma hierarquia que contém um fluxo de trabalho principal que chama um ou mais fluxos de trabalho.
- Pode-se eliminar funções redundantes criando-se um único subfluxo, ao qual se faz o enlace a partir de vários locais.

Na prática, não existe nenhum limite quanto ao número de enlaces que pode ser usado. Um fluxo de trabalho chamado por outro fluxo de trabalho pode, por sua vez, chamar um terceiro fluxo de trabalho, etc. Entretanto, o conjunto de fluxos de trabalho deve terminar com um componente Final válido.

Finalmente, só é possível estabelecer enlace entre fluxo de trabalho do mesmo tipo. Por exemplo, um fluxo da estratégia de roteamento só pode se vincular a outro fluxo da estratégia de roteamento; ele não pode se vincular a um fluxo do processamento das filas.

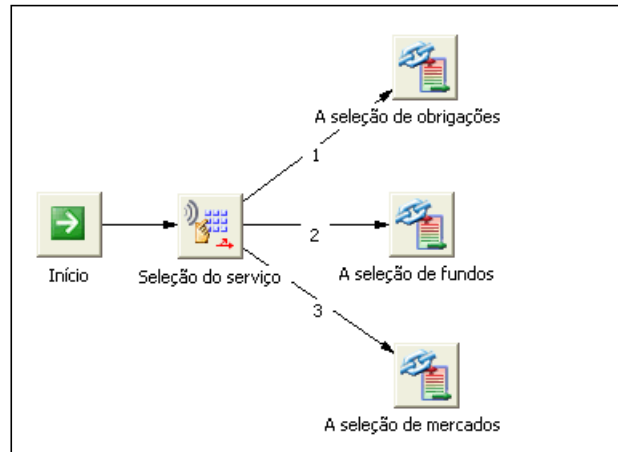
9.8.1 Simplificando os fluxos de trabalho

O diagrama a seguir mostra um fluxo parcialmente completo de estratégia de roteamento de contatos por voz. Esse tipo de fluxo de trabalho em andamento é um ótimo candidato para ser segmentado em diversos segmentos menores.



O primeiro prompt de menu pede que o usuário escolha um serviço geral de investimento. O segundo prompt de menu pede que o usuário faça uma escolha mais específica. Se o chamador escolher primeiro Obrigações, ele será instruído a escolher uma categoria de obrigações (municipais, institucionais, corporativa ou do governo). De forma semelhante, se o chamador primeiro escolher Fundos Mútuos, ele poderá ser instruído a escolher uma família de fundos específica (mercado monetário, valorização, equilibrado ou especializado). Ao terminar, esse fluxo de trabalho estaria sobrecarregado e seria difícil de manter. Este e outros tipos de fluxos complexos podem ser melhorados com vínculos.

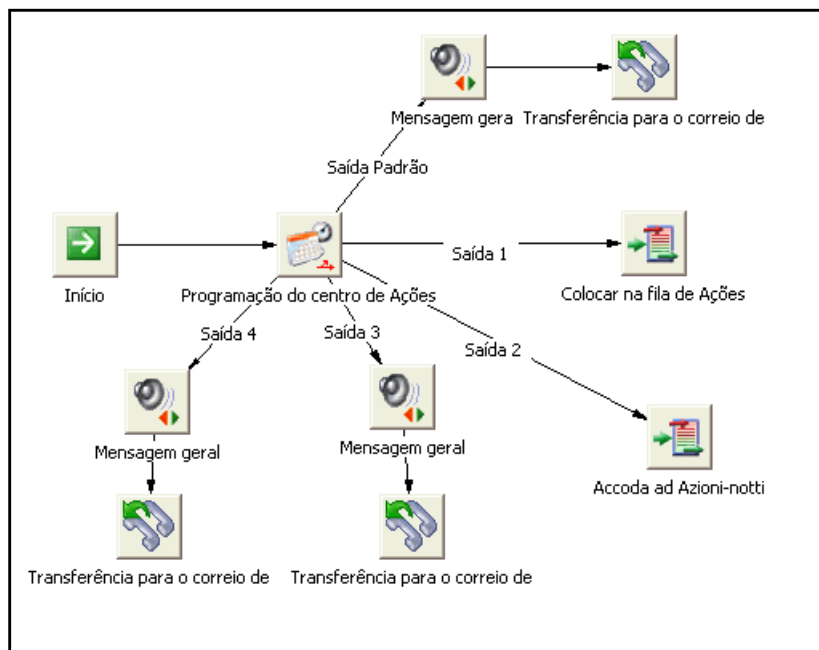
É possível criar um fluxo de trabalho separado para cada tronco formado após o usuário escolher o serviço básico de investimento. Pode-se, então, modificar o fluxo de trabalho mostrado acima para fazer enlace com os três novos fluxos de trabalho.



Enlace para a Seleção Bônus, Enlace para a Seleção Família de Fundos e Enlace para a Seleção Mercado são componentes do Enlace para a Estratégia de Roteamento. Os componentes do Enlace para Estratégia de Roteamento saem do fluxo de trabalho atual e passam a execução para outro fluxo da estratégia de roteamento.

9.8.2 Eliminando funcionalidades redundantes

Os enlaces também são úteis quando funções idênticas são usadas em diversos fluxos de trabalho ou em diversos troncos do mesmo fluxo de trabalho. Um exemplo simples é o dos três resultados de programação mostrados no fluxo de trabalho a seguir, que têm processamento subsequente idêntico: reproduzir uma mensagem e, em seguida, desconectar.



Pode-se criar um novo fluxo de trabalho que contenha a função de reproduzir a mensagem e desconectar e, em seguida, modificar o fluxo de trabalho original para estabelecer enlace com o novo fluxo de trabalho depois de serem feitas as três escolhas relevantes de agendamento.

9.9 Ativando um fluxo de trabalho

Enquanto for possível criar vários fluxos de trabalho para uma determinada mídia, somente um fluxo de trabalho por mídia poderá estar ativo em um site do OpenScape Contact Center.

O fluxo padrão da estratégia de roteamento está especificado na caixa de diálogo Opções. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

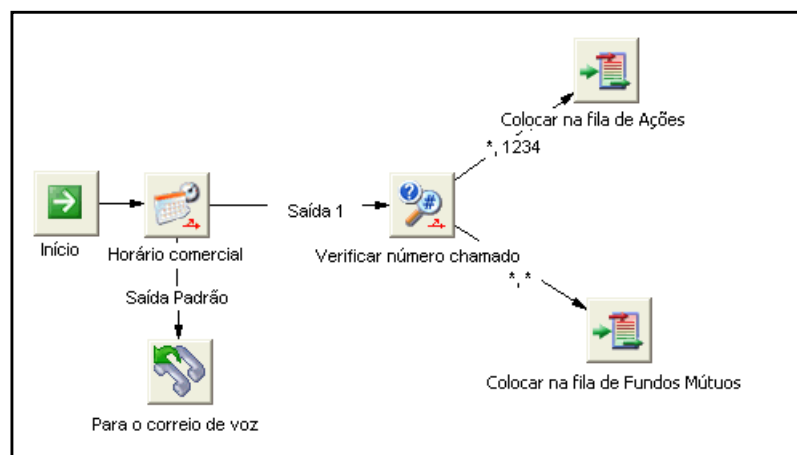
- [Seção 11.5.1, “Configurando a estratégia de roteamento, fila e ramal de time-out padrão das chamadas de voz”, na página 230](#)
- [Seção 14.3.1, “Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails”, na página 268](#)

O fluxo padrão do processamento das filas é especificado na definição das filas. Para obter mais detalhes, veja [Seção 10.3.1, “Configurando informações gerais da fila de chamadas”](#), na página 216.

9.10 Um exercício de criação de um fluxo de trabalho

As seguintes seções compõem um exercício que você poderá fazer para se familiarizar com a criação de fluxos de trabalho. Isto serve apenas para fins de exercício e o fluxo de trabalho resultante não deverá ser utilizado.

Você criará o seguinte fluxo da estratégia de roteamento de contatos por voz:



Este fluxo de trabalho será executado da seguinte maneira:

1. Se um contato chegar fora do horário comercial normal, ele será roteado para o correio de voz.
2. Se o contato chegar durante o horário comercial normal:
 - Se o contato chegar no número discado associado às consultas sobre ações, ele será roteado para uma fila de Ações para esperar que um usuário trate do contato.
 - Caso contrário, ela será roteada para a fila de Fundos Mútuos.

9.10.1 Criando o fluxo da estratégia de roteamento

A primeira etapa na configuração de um fluxo de trabalho é criar o fluxo e definir suas propriedades.

Para criar um fluxo da estratégia de roteamento:

Trabalhando com fluxogramas

Um exercício de criação de um fluxo de trabalho

1. No **Design Center**, clique na guia  **Voz**.
2. Em **Designs**, clique em **Fluxos da estratégia de roteamento** para exibir os fluxos da estratégia de roteamento de chamadas de voz existentes.
3. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Voz** e clique em **Fluxo da estratégia de roteamento**.
4. Na caixa **Nome**, digite **Contatos de uma Agência Pequena**.
5. Na caixa **Descrição**, digite a descrição do fluxo de trabalho.

NOTA: A guia **Ignorar** pode ser usada para ignorar certas configurações padrão. Para a finalidade deste exercício, será possível ignorá-las.

6. Clique em **OK**. O novo fluxo da estratégia de roteamento é adicionado à lista.

9.10.2 Acessando o Editor de Design

O OpenScape Contact Center possui um editor dedicado à criação e manutenção dos fluxos da estratégia de roteamento e dos fluxos do processamento das filas.

Para abrir o Editor de Design:

- Clique duas vezes no fluxo da estratégia de roteamento que você acabou de criar. O Editor de Design abrirá seu fluxo da estratégia de roteamento. Ele tem um único componente, **Iniciar**, que indicará o início do processamento para um contato entrante.

9.10.3 Adicionando um componente de programação

A primeira etapa no processamento de um contato é verificar se o contato chegou durante o horário comercial. O componente Programação usa o dia e a hora atual para determinar como tratar do contato. Embora haja uma variedade de opções para a criação de componentes da Programação, este simplesmente testará se chegou algum contato entre o horário de 9:00 h às 17:00 h, de segunda a sexta-feira.

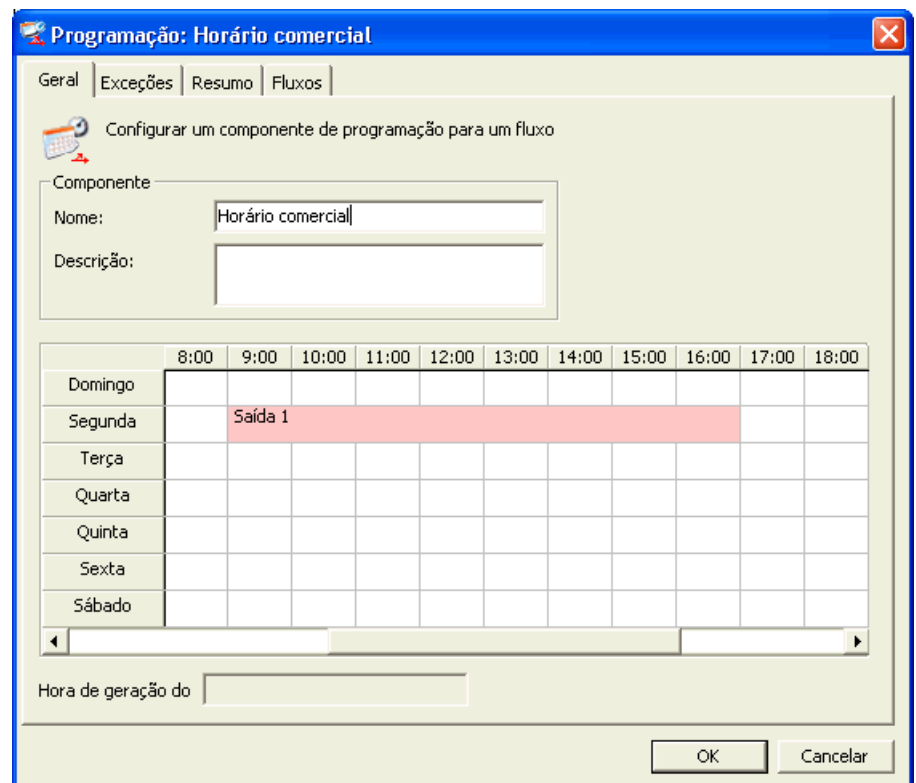
Para adicionar um componente de programação:

1. No **Editor de Design**, em **Componentes**, expanda a pasta **Decisão** e, depois, expanda a pasta **Programações**.
2. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo Componente**, depois para **Decisão** e, então, clique em **Programações**.

3. Na caixa **Nome**, digite **Horário Comercial**. O nome do componente deve ser exclusivo.
4. Na caixa **Descrição**, digite a descrição do componente.
5. Na grade do calendário, clique duas vezes na célula Segunda-feira/9:00.



6. Na caixa de diálogo **Configurar saída**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Horário inicial**, digite ou selecione **9:00**.
 - Na caixa **Horário final**, digite ou selecione **17:00**.
 - Clique em **OK**.



Trabalhando com fluxogramas

Um exercício de criação de um fluxo de trabalho

7. Clicar com o botão direito do mouse no área que você acabou de definir, aponte para **Copiar** e, depois, clique em **Terça**.
8. Repita a etapa 7 para **Quarta-feira**, **Quinta-feira** e **Sexta-feira**.
9. Clique em **OK**. O novo componente será adicionada em **Programações**.
10. Arraste o novo componente para um local a cerca de 2,5 cm à direita do componente **Iniciar** e alinhado horizontalmente com o componente **Iniciar**.

NOTA: Quando um componente for adicionado a um fluxo de trabalho, o marcação incluirá um número entre parênteses. Este será o número de conexões para outros componentes de que este componente necessitará. Você conectará os componentes numa etapa posterior.

9.10.4 Adicionando um componente Transferir

Para este cenário, quando chegar um contato fora do horário normal, ele deverá ser encaminhado para um ramal de correio de voz, de forma que o chamador possa deixar uma mensagem. Um componente de Transferir poderá realizar esta ação.

Para adicionar um componente Transferir:

1. No **Editor de Design**, clique com o botão direito do mouse abaixo do componente de **Horário comercial**, aponte para **Adicionar novo componente**, depois **Roteamento** e, então, clique em **Transferir**. Aparecerá a caixa de diálogo **Transferência de Chamada por Voz**.
2. Na caixa **Nome**, digite **Para Correio de Voz**.
3. Na caixa **Descrição**, digite a descrição do componente.
4. Na caixa **Transferir**, digite um número de ramal arbitrário, como **1111**. Para este exercício, suponha que este seja um ramal de correio de voz válido.
5. Clique em **OK**. Seu fluxo de trabalho agora deverá se parecer com o seguinte:



Início (1)



Horário comercial (3)



Para o correio de voz (1)

9.10.5 Adicionando um componente de decisão de origem/destino

Para este cenário, há dois números discados, um para consultas sobre ações e o outro para consultas sobre fundos mútuos. Se chegar um contato durante o horário comercial normal, você deverá direcionar o contato para uma Fila de Ações ou Fila de Fundos Mútuos, com base no número discado.

É possível verificar o número discado usando um componente Decisão de Origem/Destino. Neste caso, você estaria interessado apenas no destino.

Para adicionar um componente de Origem/Destino:

1. Clique com o botão direito do mouse à direita do componente **Horário Comercial**, aponte para **Adicionar Novo Componente**, depois **Decisão** e, então, clique em **Decisões de Origem/Destino**.
2. Na caixa **Nome**, digite **Verificar Número Discado**.
3. Na caixa **Descrição**, digite a descrição do componente.

Trabalhando com fluxogramas

Um exercício de criação de um fluxo de trabalho

4. Em **Configuração**, adicione os pares origem e destino como mostrado a seguir:
 - a) A tabela fornece um par origem/destino (*) padrão.
 - b) Na coluna **Origem**, abaixo do par padrão, digite um asterisco (*) para indicar qualquer combinação de números. Veja a *Ajuda do Manager* para obter mais informações sobre o uso de asteriscos nos números de origem e destino e a ordem de consideração para os números de origem e destino.

Decisão sobre a Origem/Destino de Voz: Ver...

Geral | Fluxos

Configurar uma decisão baseada na Origem ou Destino de um contato em um Fluxo

Componente

Nome: Verificar número chamado

Descrição:

Configuração

Origem	Destino
*	*
*	

Classificar OK Cancelar

- c) Na coluna **Destino**, digite **1234**. Por enquanto, pode-se supor que 1234 esteja associado ao número discado para consultas sobre ações. Como há somente dois números discados associados a esta central de contatos, será necessário realizar somente um único teste. Se o teste para 1234 for aprovado, será possível enfileirar na Fila de Ações. Se o testar fracassar, será possível enfileirar o contato na Fila de Fundos Mútuos.
5. Clique em **OK**.

9.10.6 Conectando os componentes

Embora sejam adicionados componentes adicionais a este fluxo de trabalho, agora você terá componentes suficientes para começar a criar enlaces para os componentes. Isto determinará a ordem na qual os componentes serão executados. Os componentes possuem ao menos uma conexão de entrada, tendo nenhuma, uma ou mais conexões de saída.

Para criar uma linha que conecte dois componentes:

1. Selecione o componente de **Iniciar**.



2. Para criar o primeiro enlace, clique no centro do componente de **Iniciar** (indicado por um quadrado pequeno) e arraste um enlace para o componente de **Horário comercial**. Observe que na marcação do componente de **Iniciar**, o indicador dos enlaces necessários (**1**) não estará mais aparecendo. Da mesma forma, o indicador necessário para os enlaces para o componente de **Horário Comercial** caiu de **3** para **2**, indicando que ainda são necessários dois enlaces antes que esse componente esteja totalmente configurado.

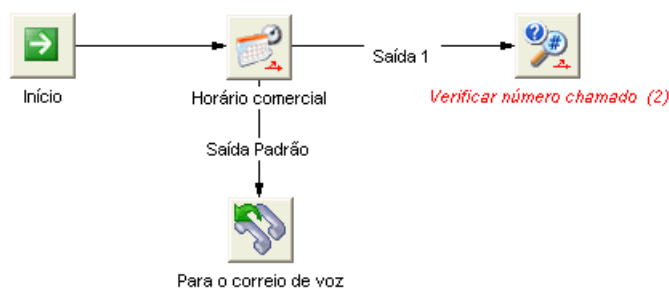


3. Selecione o componente de **Horário Comercial**. Na Abschnitt 9.10.3 auf Seite 9198, você criou um subconjunto do calendário para Segunda-feira a Sexta-feira, entre os horários de 9:00 h e 17:00 h. Esse subconjunto foi marcado como **Saída 1**. Os dois enlaces restantes do componente de **Horário Comercial** serão:
 - **Saída1**, correspondente ao subconjunto do calendário que você criou.
 - **Padrão**, correspondente a todos os outros horários e dias.
4. Clique no quadrado no centro do componente de **Horário Comercial** e arraste um enlace para o componente de **Para o Correio de Voz**.

Trabalhando com fluxogramas

Um exercício de criação de um fluxo de trabalho

- Novamente, selecione o componente de **Horário Comercial**. Clique no quadrado no centro do componente de **Horário Comercial** e arraste um enlace para o componente de **Verificar Número Discado**. Por enquanto, você poderá ir até este ponto na criação de enlaces para os componentes. Seu fluxo de trabalho deverá se parecer com o seguinte:



As tarefas restantes serão criar e vincular os componentes que determinarão a próxima ação executada com base nos resultados do teste realizado pelo componente de **Verificar Número Discado**.

9.10.7 Adicionando os componentes de Enfileirar

Um componente de Enfileirar roteará um contato para uma fila na qual ele aguardará até que um usuário elegível fique disponível para tratar do contato. A fila será configurada para maximizar as chances do contato ser tratado por um usuário altamente qualificado na área da especialidade para a qual esta fila foi configurada.

Para adicionar os componentes de Enfileirar:

1. Clique com o botão direito do mouse acima e à direita do componente de **Verificar Número Discado**, aponte para **Adicionar Novo Componente**, depois **Roteamento** e, então, clique em **Enfileirar**.

Colocação das Chamadas de Voz em Fila

Geral | Avançado | Fluxos

Configurar um componente Enfileirar para um fluxo

Componente

Nome:

Descrição:

Configurações

Fila:

Descrição:

Prioridade:

Tratamento especial

☒ Nenhum

☐ Reservar contato para usuário específico

Usuário:

Duração: mm:ss

OK Cancelar

2. Na caixa **Nome**, digite **Enfileirar em Ações**.
3. Na caixa **Descrição**, digite a descrição do componente.
4. Na caixa **Fila**, selecione qualquer fila disponível. Se estiver criando um fluxo de trabalho, você terá uma Fila de Ações definida. Com esta é apenas uma sessão de exercício, será possível escolher qualquer fila definida para completar a definição do componente de Enfileirar.
5. Clique em **OK**.
6. Clique com o botão direito do mouse no novo componente de **Enfileirar em Ações** e selecione **Criar Cópia**. A definição do novo componente de Enfileirar será aberta, com os mesmos valores do componente de **Enfileirar em Ações**.
7. Modifique o valor na caixa **Nome** para **Enfileirar em Fundos Mútuos**.
8. Clique em **OK**.
9. Arraste o novo componente de Enfileirar para que ele fique abaixo e à direita do componente de **Verificar Número Discado**.

Trabalhando com fluxogramas

Outras funções de tipos de componentes

10. Utilizando os princípios aprendidos na Abschnitt 9.10.6 auf Seite 9203, faça o seguinte:
 - Crie um enlace no componente de **Verificar Número Discado** para o componente de **Enfileirar em Fundos Mútuos**.
 - Crie um enlace no componente de **Verificar Número Discado** para o componente de **Enfileirar em Ações**.
11. No menu **Arquivo**, clique em **Salvar** para salvar o fluxo.
12. No menu **Arquivo**, clique em **Fechar** para fechar o Editor de Design.

9.11 Outras funções de tipos de componentes

Neste capítulo, apresentamos uma introdução de alguns dos tipos de componentes que podem ser usados nos fluxos de trabalho. Há muitos outros componentes que podem ser usados. Para obter detalhes sobre estes tipos de componentes, veja a *Ajuda do Manager*.

10 Trabalhando com filas e agregados

Este capítulo fornece informações sobre o trabalho com filas. Ele fornece informações conceituais sobre como as filas operam, informações sobre como desenvolver uma estratégia de configuração de filas e detalhes sobre como trabalhar com as definições de filas.

10.1 Sobre filas

Uma fila é uma área de retenção lógica dos contatos que esperam ser roteados para um usuário específico. Enquanto um contato estiver enfileirado, o OpenScape Contact Center executará várias etapas, na tentativa de corresponder o contato a um usuário específico. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 151](#).

NOTA: Para obter uma introdução ao processamento de filas, consulte a [Seção 2.1.3, “Processamento de filas”, na página 13](#).

10.2 Considerações sobre a configuração de filas

A configuração do OpenScape Contact Center deverá mostrar uma forte correlação entre as filas configuradas e os grupos designados como primeiras escolhas para atender os contatos.

Olhando para trás, há uma confiança implícita nas informações que você coletar e nas decisões que você tomar em seu fluxo da estratégia de roteamento. Sua configuração determinará quem atenderá o contato, quanto tempo o chamador irá esperar e as alternativas do chamador enquanto espera.

Os demais tópicos nesta seção discutem aspectos que você deve considerar quando estiver configurando filas.

NOTA: Ao planejar sua configuração de filas, você também deve considerar a configuração dos grupos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 151](#).

10.2.1 Processamento inicial do contato

Um fluxo da estratégia de roteamento coleta informações sobre um contato e, com base nessas informações, toma uma decisão sobre como para como esse contato deverá ser roteado. O processamento inicial dos contatos recebidos na central de contatos deverá ter uma forte influência na sua configuração das filas. Durante a configuração inicial ou a reconfiguração planejada, a configuração das filas e o planejamento do fluxo da estratégia de roteamento devem ser considerados simultaneamente.

Por exemplo, considere uma mídia de voz na qual é possível ter vários candidatos lógicos para áreas de especialização, mas eles estão atendendo a apenas um único número discado. Nesse caso, num fluxo da estratégia de roteamento, não se poderia rotear as chamadas para as fila por um método simples como usando um componente de fluxo de Decisão de Origem/Destino. Além disso, se não estiver sendo usado o Call Director nem uma URA, será difícil rotear um contato para uma das diversas filas especializadas sem intervenção do operador.

Se você já tiver tomado decisões que afetam o processamento inicial dos contatos recebidos na sua central de contatos, a configuração das suas filas deverá ser feita levando-se em conta as restrições impostas pelas decisões tomadas.

10.2.2 Programação

Ao planejar sua configuração de filas, você precisa considerar quaisquer diferenças de roteamento necessárias para acomodar as programações com as quais você está trabalhando. A [Seção 9.3.3, “Informações de Agendamento”, na página 164](#) apresentou o recurso de agendamento do OpenScape Contact Center.

Em algumas circunstâncias, as programações não terão nenhum efeito na sua configuração de filas; por exemplo, você pode ter o mesmo número e tipos de usuários trabalhando em todos os turnos. Para obter mais informações sobre turnos, consulte a [Seção 15.7.5, “Configurando os turnos”, na página 306](#).

Entretanto, pode ser necessário um roteamento diferente durante a cobertura do horário noturno. Por exemplo, com um menor volume de contatos após o horário comercial normal, pode haver uma equipe menor trabalhando. Em vez de três filas dedicadas exclusivamente a Ações, Fundos Mútuos e Títulos, pode haver uma única fila de Investimentos Fora do Horário Comercial; além disso, funcionários com habilidades mais generalistas podem propiciar um tratamento mais eficiente dos contatos.

10.2.3 Sobreposição de transbordamento e especialização

Após o processamento inicial por um fluxograma de estratégia de roteamento, se o contato não for desconectado ou transferido para um ramal específico, a próxima etapa de processamento será a espera em fila.

Como cada fila tenta primeiro rotear o contato para os usuários do grupo primário, e depois para os usuários dos grupos de transbordamento, se houver alguma sobreposição em termos de conhecimento, especialização ou responsabilidade nesses grupos, será possível usar esse fator para determinar a configuração de filas/grupos. Nesse sentido, pode-se considerar uma fila como uma lista prioritária de grupos.

Suponhamos, por exemplo, que a Central de Contatos se especializem na venda de calçados esportivos. Suponhamos que haja especialistas nas seguintes áreas:

- Patins
- Esquis
- Botas para trilhas
- Tênis
- Tênis de corrida
- Tênis para caminhada

Nesse caso, provavelmente haverá certa sobreposição de conhecimento entre os usuários que lidam com a venda de calçados esportivos de inverno. Da mesma forma, provavelmente haverá certa sobreposição de conhecimento entre os usuários que lidam com a venda de calçados de verão.

Pode-se ter um número de destino separado para cada serviço ou produto, ou usar uma URA para pedir que o usuário faça uma escolha e direcione o contato da forma adequada. Sem levar em conta outros fatores, a configuração de filas/grupos poderia ser como a mostrada na tabela a seguir.

Fila	Grupo primário	Grupos de transbordamento
Patins	Patins	Esquis, botas para trilhas
Esquis	Esquis	Patins, botas para trilhas
Botas para trilhas	Botas para trilhas	Esquis, patins
Tênis	Tênis	Tênis de corrida, tênis para caminhada
Tênis de corrida	Tênis de corrida	Tênis, tênis para caminhada
Tênis para caminhada	Tênis para caminhada	Tênis, tênis de corrida

Tabela 4 Um exemplo de configuração de filas/grupos

10.2.4 Equipe, volume de contatos e tempo de fila

Um fator fundamental para finalizar a configuração de filas é verificar se o número de funcionários é suficiente ou mais que suficiente em relação ao volume de contatos. Em geral, quando o número de funcionários é suficiente ou mais do que suficiente em relação ao volume de contatos, o tempo de espera do chamador na fila é mínimo.

O exemplo usado na tabela na [Seção 10.2.3, “Sobreposição de transbordamento e especialização”, na página 209](#) refere-se a uma situação que pode ser eficiente dadas as seguintes pressuposições e dados estatísticos:

- **Volume de contatos** – Contatos relacionados a calçados esportivos: média de 350 por hora.
- **Distribuição dos contatos** – Contatos entrantes igualmente distribuídos entre as seis áreas de especialização.
- **Número de funcionários nos grupos** – Cada uma das seis especializações possui 10 especialistas, dando um total de 60 usuários.
- **Tempo de tratamento do contato** – Um usuário leva cerca de sete minutos para tratar de um contato, e mais três minutos para realizar o trabalho de wrap-up, o que dá um total de 10 minutos por contato.

Como cada usuário pode tratar de seis contatos por hora, e como há 60 usuários, calcula-se que é possível tratar de 360 contatos por hora com esta configuração de filas. Como o número de funcionários (360 chamadas por hora) é maior que o volume de contatos previsto (350 chamadas por hora), sem levar em conta outros fatores, esta configuração pode funcionar eficientemente.

De uma perspectiva ligeiramente diferente:

- Com um pouco menos de 60 contatos por hora relacionadas a esquis, em média será recebido um contato por minuto.
- Cada usuário pode tratar de seis contatos por hora e, conseqüentemente, pode-se prever que cada usuário estará disponível a cada 10 minutos (600 segundos). Com um grupo de 10 especialistas em qualquer área de especialização, pode-se esperar que se disponibilize um usuário por minuto.

Com 1 contato por minuto entrando e 1 usuário por minuto se tornando disponível, o tempo de espera efetivo do chamador é zero. Isto fará com que, para qualquer fila, a grande maioria das contatos será tratada por um usuário que é especialista na área associada à fila. Os contatos direcionados para uma área específica de especialização serão sempre tratados por um especialista daquela área.

Entretanto, há situações em que pode ser recomendado usar uma configuração de filas menos especializada ou mais orientada para emergência.

10.2.4.1 Selecionando uma configuração de filas mais orientada para backup

A configuração de filas mais orientada a backup além de ser baseada em especialistas é baseada nas habilidades gerais dos usuários em mais de uma área de especialização.

A tabela a seguir mostra um exemplo de uma configuração de filas mais orientada para emergência do que aquela mostrada na [Seção 10.2.3, “Sobreposição de transbordamento e especialização”](#), na página 209.

Fila	Grupo Primário	Grupos de transbordamento
Patins	Patins	Backup para calçados esportivos
Esquis	Esquis	Backup para calçados esportivos
Botas para trilhas	Botas para trilhas	Backup para calçados esportivos
Tênis	Tênis	Backup para calçados esportivos
Tênis de corrida	Tênis de corrida	Backup para calçados esportivos
Tênis para caminhada	Tênis para caminhada	Backup para calçados esportivos

Tabela 5 Configuração de filas orientada a backup

Recomenda-se usar este tipo de configuração de filas/grupos nas seguintes situações:

- Há uma sobreposição insuficiente de conhecimento ou responsabilidades entre as áreas de especialização. Especialistas em skates, por exemplo, não são qualificados para tratar dos contatos em outras áreas.
- Quando não houver um número suficiente de especialistas disponíveis para dar conta do volume de contatos. Essa situação pode ser uma situação temporária. Por exemplo, se os funcionários em uma determinada especialidade estiverem voltados para o volume de contatos fora dos horários de pico, esses funcionários não terão condições de dar conta do tráfego durante o horário de pico.
- O baixo número de funcionários em relação ao volume de contatos e o tempo prolongado de tratamento de chamadas e wrap-up prolonga o tempo efetivo de espera de cada contato na fila. Por exemplo, se houver dois especialistas em uma determinada área, com tempo de tratamento e wrap-up de 30 minutos por contato, e um volume médio de 4 contatos por hora, então, em média, esse número de funcionários, em média, será suficiente para atender o volume de contatos esperado. Contudo, para contatos que chegarem enquanto os dois usuários estão tratando dos contatos, o tempo de fila pode ser bastante prolongado.

10.2.4.2 Selecionando uma configuração de filas menos especializada

A tabela a seguir mostra um exemplo de uma configuração de filas menos especializada do que a configuração mostrada na [Seção 10.2.3, “Sobreposição de transbordamento e especialização”, na página 209](#).

Fila	Grupo Primário	Grupos de transbordamento
Calçados esportivos de verão	Calçados esportivos de verão	Backup para calçados esportivos
Calçados esportivos de inverno	Calçados esportivos de inverno	Backup para calçados esportivos

Tabela 6 Uma configuração de filas menos especializada

Há vários motivos pelos quais se pode escolher uma configuração de filas menos especializada, como por exemplo:

- Não se pode efetuar facilmente o roteamento dos contatos para várias especializações devido às restrições impostas pelo processamento inicial dos contatos. Por exemplo, em um cenário de mídia de voz, se você estiver atendendo menos números do que o número de candidatos da área de especialização, ou se você não estiver usando o Call Director ou uma URA para solicitar dos clientes informações utilizadas para rotear o contato, é possível que você seja obrigado a utilizar uma configuração de filas menos especializada. Para obter mais informações, consulte [Seção 10.2.1, “Processamento inicial do contato”, na página 208](#).
- O volume de contatos relacionados a áreas específicas de especialização não justifica a configuração de filas e grupos específicos para tratar de cada uma dessas áreas. Por exemplo, o pouco tráfego de contatos em determinada área de especialização pode resultar em um percentual inaceitavelmente alto de tempo ocioso dos usuários especializados em tal área.
- O volume de contatos, de modo geral, não justifica a especialização. Por exemplo, supondo que o tempo de espera seja zero quando chegar um contato por minuto e que um usuário fique disponível por minuto, isso só seria válido com uma amostra estatisticamente significativa de usuários em relação a contatos entrantes.

NOTA: Esses fatores também são afetados pelos intervalos de nível de serviço configurados para cada fila. Para obter mais informações, consulte [Seção 10.2.5, “Intervalos das etapas”, na página 213](#).

Na maioria dos casos, os administradores voltarão à sua configuração original, para ajustá-la de forma mais exata. O recurso de relatórios do aplicativo Manager pode ser usado para estudar as estatísticas referentes ao histórico do desempenho, e para monitorar os recursos em tempo real. Para obter mais informações, consulte [Capítulo 7, “Relatórios”](#).

10.2.5 Intervalos das etapas

Um aspecto importante a ser levado em consideração ao configurar os intervalos das etapas é o período de tempo máximo que você quer que os contatos passem na fila, chamado de nível de serviço. Pode-se definir um nível de serviço, para o sistema em geral ou para filas individuais. Certos relatórios podem ser usados para avaliar o quanto a central de contatos cumpre essa meta. Se uma fila não estiver cumprindo a meta, será possível modificar os intervalos das etapas nessa fila. Também deve-se levar em consideração o equilíbrio do tempo da fila com a importância de corresponder o contato ao grupo de usuários apropriado.

Não existe nenhuma fórmula específica para calcular os intervalos ideais para os grupos de transbordamento. Contudo, pode-se comparar as estratégias usadas em duas situações para se chegar a uma estratégia adequada para a Central de Contatos específica.

- Intervalos de grupos de transbordamento para uma central de contatos menor, com menos grupos especializados.
- Intervalos de grupos de transbordamento para uma central de contatos maior, com mais grupos especializados.

Em uma central de contatos menor, embora se possa ter especialistas dedicados exclusivamente para áreas específicas de produtos (exemplo: esquis, skates, botas para trilhas), fatores como o tempo de espera, o número de funcionários e o volume de contatos podem determinar que seja feita uma configuração de filas menos especializada. A tabela a seguir mostra um exemplo.

Fila	Primárias	Transbordamento	Time-out
Calçados esportivos de verão	Calçados esportivos de verão (9 usuários)	Backup para calçados esportivos (20 usuários)	Correio de voz, 300 segundos
Calçados esportivos de inverno	Calçados esportivos de inverno (9 usuários)	Backup para calçados esportivos (20 usuários)	Correio de voz, 300 segundos

Tabela 7 Um exemplo de configuração de filas menos especializada

Com um único grupo de transbordamento para a fila, só é necessário um intervalo de grupo de transbordamento. Em um cenário de mídia de voz, por exemplo, se sua meta de tempo máximo na fila for de 60 segundos, é possível simplesmente aguardar até que o tempo da fila aproxime-se da meta de tempo máximo na fila antes de permitir o transbordamento de um contato. Por exemplo,

Trabalhando com filas e agregados

Considerações sobre a configuração de filas

pode-se definir um intervalo de transbordamento de 50 segundos para a fila de Calçados Esportivos de Inverno com base nos tamanhos de grupos mostrados na tabela. Com relação a contatos entrantes nessa fila, o OpenScape Contact Center tentaria rotear cada contato para um dos nove usuários do grupo de Calçados esportivos de inverno. Após 50 segundos, o contato transbordaria e passaria para o grupo de Backup para calçados esportivos, aumentando o pool para 20 usuários qualificados. Na maioria dos casos, isso praticamente garante que o contato seja atendido dentro do intervalo-alvo máximo de tempo: 60 segundos.

Em uma central de contatos com uma configuração de filas/grupos mais especializada, se houver sobreposição de conhecimento, especialização ou responsabilidade entre os grupos, existem mais alternativas: Vejamos a seguinte configuração de filas/grupos:

Fila	Grupo primário	Grupos de transbordamento	Time-out
Esquis	Esquis (10 usuários)	Skates (10 usuários) Botas para trilhas (10 usuários)	Correio de voz, 300 segundos
Patins	Patins	Esquis, botas para trilhas	Correio de voz, 300 segundos
Botas para trilhas	Botas para trilhas	Esquis, patins	Correio de voz, 300 segundos

Tabela 8 Exemplo de configuração de filas mais especializada

Neste caso, pode ser interessante classificar a adequabilidade dos usuários para tratar de contatos relacionadas a esquis da seguinte maneira:

- Grupo de esquis – adequação perfeita
- Grupos de patins – boa adequação
- Grupo de botas para trilhas – adequação aceitável

Em vez de considerar apenas o tempo-alvo máximo em fila, esta configuração de filas/grupos permite compensar o tempo de espera em fila com o grau de adequação no atendimento do contato. Por exemplo, embora sua meta de tempo máximo na fila possa ser de 60 segundos, pode-se resolver mudá-la para 30 segundos. Os contatos referentes a Esquis podem transbordar para o grupo Skates, já que uma boa adequação ao contato compensa a probabilidade de passar mais tempo na fila. Isso duplicaria o pool de usuários qualificados, passando-o de 10 para 20 depois de 30 segundos. Da mesma forma, depois de 45 segundos pode ser interessante transbordar para o grupo Botas para trilhas, para trazer o número total de usuários qualificados para 30. Lembre-se de que o transbordamento para o grupo primário de uma outra fila pode afetar o nível de serviço da segunda fila.

10.3 Configurando uma fila

É possível configurar uma fila para cada tipo de mídia disponível na sua central de contatos. Há vários itens que você deve considerar ao decidir como configurar uma fila. Para mais detalhes, consulte o *Guia de Administração do Manager*.

NOTA: Para criar ou alterar uma fila, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

Visão Geral

A seguir encontra-se uma visão geral das etapas necessárias para configurar todas as propriedades em uma fila:

1. Configurar as informações gerais das filas – consulte a [Seção 10.3.1, “Configurando informações gerais da fila de chamadas”](#), na página 216.
2. Configurar as etapas da fila – consulte a [Seção 10.3.2, “Configurando as etapas da fila”](#), na página 218.
3. Configure as prioridades da fila – consulte a [Seção 10.3.3, “Configurando as prioridades da fila de chamadas”](#), na página 220.
4. Selecione os motivos de Wrap-up da fila – consulte a [Seção 10.3.4, “Selecionando os motivos de Wrap-up da fila”](#), na página 222.
5. Selecione os agregados de fila – consulte a [Seção 10.3.5, “Selecionando os agregados das filas”](#), na página 222.
6. Selecione os relatórios de fila – consulte a [Seção 10.3.6, “Selecionando os relatórios das filas”](#), na página 223.

10.3.1 Configurando informações gerais da fila de chamadas

Pode-se especificar informações gerais da fila, como nome, descrição, e fluxo do processamento das filas a ser usado. É necessário completar esta etapa ao configurar uma nova fila.

Para configurar informações gerais da fila de chamadas de voz:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois **Design Center**, selecione o tipo de mídia necessário e, depois, clique em **Fila**.
2. Na guia **Geral**, em **Fila**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a fila.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição da fila. A descrição deve indicar o tipo de contatos para os quais esta fila deve ser utilizada.
3. Para todas as filas, exceto filas de callbacks, em **Processamento de filas**, na lista **Fluxo**, selecione um fluxo do processamento das filas (consulte a [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”, na página 188](#)). Se não for selecionado um fluxo do processamento das filas, será usado somente o fluxo de estratégia de roteamento para rotear os contatos. Selecione o fluxo do processamento das filas padrão ou crie um fluxo do processamento das filas e atribua-o a esta fila.
4. Em **Informações complementares**, na caixa de **Endereço**, digite a localização do documento que se deseja que seja exibido na máquina do usuário do Client Desktop / Portal do agente quando o contato for direcionado da fila para o usuário. É possível clicar em  para localizar o documento. Para obter mais informações, consulte [Seção 10.3.1.1, “Sobre o recurso de informações complementares”, na página 217](#).
5. Para uma fila de chamadas de voz, é possível fazer com que o sistema crie um callback quando uma chamada é abandonada (disponível apenas se a central de contatos for licenciada para callbacks). Em **Criação de callbacks**, marque a caixa de seleção **Criar callback ao abandonar a chamada e**, depois, selecione a fila de callbacks na lista **Fila**.

NOTA: Se a opção **Criar callback no abandono da chamada** estiver habilitada para uma fila e uma chamada na fila associada for abandonada por um chamador, o sistema verificará a programação de callbacks para verificar se um callback pode ser tratado dentro das próximas 24 horas. Se um callback for criado, ele permanecerá ativo por 24 horas após a chamada ter sido abandonada e, então, será excluído pelo sistema.

6. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.1.1 Sobre o recurso de informações complementares

É possível configurar uma fila (veja [Seção 10.3, “Configurando uma fila”, na página 215](#)) para que quando um contato seja direcionado a partir dessa fila para um usuário do Client Desktop, um documento especificado por um endereço das informações complementares seja aberto no computador do usuário. O endereço pode ser qualquer especificador de documento para o qual o sistema operacional Windows no computador do Client Desktop reconheça como tendo um aplicativo padrão associado.

Exemplos de como é possível usar este recurso são:

- Abrindo-se uma planilha de preços ou informações úteis de apoio para produtos associado com a fila.
- Abrindo-se um navegador em um Web site baseado em uma agenda telefônica, que exibe o nome e endereço do cliente, com base na origem associada ao contato.
- Exibindo-se o histórico de um contato, através da realização de uma consulta à base de dados usando informações que identificam o cliente, coletadas durante a execução de um fluxo da estratégia de roteamento.

NOTA: Os usuários do Client Desktop que recebem contatos dessa fila devem ter a permissão Client Desktop **Abrir automaticamente o endereço das informações complementares**.

No Portal Web do Agente, devido a restrições dos navegadores da Web, a funcionalidade de informações suplementares está limitada (por exemplo, não é possível abrir ou executar ficheiros no equipamento local quando configurados no campo de informações suplementares).

O endereço de informações complementares pode incluir uma ou mais variáveis, que serão substituídas por dados de contato, fonte de contato ou destino de contato, quando o contato estiver enfileirado. Isto permite que se configure o endereço para abrir documentos relativos especificamente ao cliente ou à natureza do contato. As variáveis válidas que podem ser incluídas no endereço das informações complementares estão relacionadas na tabela a seguir.

Variável	Descrição
~CDK~	Onde CDK é o componente da chave de um par de chave/valor de dados do contato criado durante a execução do fluxo da estratégia de roteamento. Quando o contato for enfileirado, a variável será substituída pelo componente do valor do par chave/valor.
~ORIGEM~	Quando o contato for enfileirado, a variável será substituída pela origem associada ao contato.

Tabela 9

Variáveis do endereço das informações complementares

Variável	Descrição
~DESTINO~	Quando o contato for enfileirado, a variável será substituída pelo destino associado ao contato.
~CONTACTID~	Quando o contato for enfileirado, a variável será substituída pelo identificador, gerado pelo OpenScape Contact Center, que identifica de forma exclusiva o contato.

Tabela 9 Variáveis do endereço das informações complementares

Quaisquer dados dos contatos que devam ser utilizados como uma variável em um endereço das informações complementares devem ser configurados na estratégia de roteamento ativo para o site. Por exemplo, considere um sistema de base de dados dos clientes ativado pela Web, no qual os usuários podem visualizar os principais dados dos registros dos clientes e o histórico de contatos, fornecendo um número de conta em um navegador. Nos contatos entrantes, um fluxo da estratégia de roteamento de contatos por voz pode pedir a um cliente seu número de conta e, depois, armazenar os resultados como um valor dos dados do contato associados à chave de dados do contato **ACCT_NUM**.



Para utilizar essas informações, a definição da fila à qual o contato será direcionado incluirá um endereço das informações complementares do URL relevante, incluindo o da chave dos dados do contato **ACCT_NUM**.

http://www.cust.com/accountinfo?account=~ACCT_NUM~

Se o cliente digitou 123456 como seu número de conta, o endereço das informações complementares se transformaria em:

<http://www.cust.com/accountinfo?account=123456>

Quando o contato for direcionado para um usuário do Client Desktop, a página da Web associada a esse URL abrirá no navegador do usuário.

10.3.2 Configurando as etapas da fila

Filas definem as etapas pelas quais passa o contato. É possível configurar etapas para um grupo primário e para um máximo de 10 grupos de transbordamento. O grupo primário é definido como o primeiro grupo de usuários em cuja fila o contato entrante é colocado. Deverá ser o grupo de usuários mais familiarizados com os requisitos do contato. Um grupo de transbordamento é um grupo adicional ao qual o contato também será atribuído quando o tempo da etapa anterior expirar. Ao adicionar grupos de transbordamento na fila, mais usuários tornam-se qualificados para tratar o contato, enquanto este espera na fila.

É possível adicionar cada grupo apenas uma vez a uma fila. Para obter mais informações sobre grupos, veja [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 151](#).

Para configurar as etapas da file:

1. No **Design Center**, clique na guia para o tipo de mídia que se deseja abrir.
2. No **Recursos**, clique em **Filas** e, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na fila que deseja configurar.
3. Clique na guia **Passos**.
4. Em **Seqüência**, selecione uma das seguintes opções:
 - a) Na linha **Primário**, em **Grupo**, clique na célula e selecione o grupo primário na lista. Ao selecionar um grupo primário, uma nova linha de transbordamento será adicionada à tabela.
 - b) Na linha **Primário**, em **Tempo da Etapa**, clique duas vezes na célula e digite o tempo que o contato esperará em fila até um usuário do grupo primário atendê-lo.
 - c) Na linha de **Transbordamento**, abaixo de **Grupo**, clique na célula e, na lista, selecione um nome de grupo de transbordamento. Quando se seleciona um grupo de transbordamento, uma nova linha de transbordamento é acrescentada à tabela.
 - d) Na primeira linha de **Transbordamento**, abaixo de **Tempo da Etapa**, clique duas vezes na célula e digite um tempo para o contato esperar na fila enquanto estiver designado a essa etapa.
 - e) Repita as etapas (c) e (d) para cada grupo de transbordamento que se deseja criar. Pode-se configurar no máximo 10 grupos de transbordamento.

NOTA: Para filas de voz, se não houver usuários ativos na etapa atual, a etapa será pulada e a execução da etapa da fila prosseguirá para a próxima etapa que tenha usuários ativos. Como o mecanismo de transbordamento é aditivo, o grupo de usuários no etapa atual incluirá todos os usuários do grupo de transbordamento especificado no etapa atual, mais todos os usuários dos grupos especificados nas etapas anteriores. Para filas de callbacks e de e-mails, os contatos sempre esperam durante o tempo da etapa especificado, mesmo quando não houver nenhum usuário qualificado ativo.

5. Em **Na última etapa**, selecione como a fila deve lidar com a última etapa.
 - Para permitir que o contato desconecte, selecione **Esperar durante o tempo da etapa especificado**.
 - Para manter o contato esperando, selecione **Esperar para sempre** (este é o padrão). Neste caso, é possível marcar a caixa de seleção **Time-out quando nenhum usuário qualificado estiver ativo** para selecionar essa limitação.

IMPORTANTE: Para filas de chamadas de voz, se um contato chegar na última etapa em uma fila sem horário final definido e sem usuários qualificados ativos, o contato permanecerá na última etapa indefinidamente. Para filas de callbacks e de e-mails, se você permitir que o contato atinja o time-out, o sistema excluirá o contato quando ele exceder o tempo especificado para a última etapa.

6. Para uma fila de chamadas de voz, se você selecionou **Esperar durante o tempo da etapa especificado** na etapa 4 acima, será necessário especificar o ramal em time-out:
 - Para selecionar o ramal padrão de time-out, selecione **Ramal de time-out global**. Para obter mais informações, consulte [Seção 11.5.1, “Configurando a estratégia de roteamento, fila e ramal de time-out padrão das chamadas de voz”](#), na página 230.
 - Para especificar um ramal de timeout, selecione **Ramal** e digite o número do ramal.
7. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.
- 8.

10.3.3 Configurando as prioridades da fila de chamadas

É possível configurar uma fila para ignorar certas configurações padrão, se necessário. Pode-se fazer o seguinte:

- Ignorar o intervalo do nível de serviço padrão. Para obter mais detalhes sobre o intervalo do nível de serviço padrão, consulte [Seção 15.7.1, “Configurando o intervalo do Nível de Serviço”](#), na página 300.
- Para uma fila de e-mails, sobreponha as configurações das mensagens de e-mail padrão. Para obter mais detalhes sobre as configurações das mensagens de e-mail padrão, consulte [Seção 14.3.4, “Configurando as definições de mensagens de e-mail”](#), na página 271.

- Para uma fila de callbacks, configure o número máximo de vezes que um callback associado a esta fila pode ser repetido.

Para configurar as prioridades da fila:

1. No **Design Center**, clique na guia para o tipo de mídia que se deseja abrir.
2. No **Recursos**, clique em **Filas** e, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na fila que deseja configurar.
3. Clique na guia **Ignorar**.
4. Para qualquer tipo de fila, é possível sobrepor o intervalo do nível de serviço padrão. Em **Sobrepor configurações do sistema**, assinale a caixa de seleção **Intervalo do nível de serviço** e digite ou selecione o intervalo do nível de serviço para esta fila.
5. Para uma fila de e-mails, é possível sobrepor as configurações padrão das mensagens. Em **Sobrepor configurações do sistema**, faça o seguinte:
 - Assinale a caixa de seleção **Modelo de prólogo** e, então, selecione na lista o modelo de prólogo que se deseja usar para esta fila.
 - Assinale a caixa de seleção **Modelo de assinatura** e, então, selecione na lista o modelo de assinatura que se deseja usar para esta fila.
 - Assinale a caixa de seleção **Marcação da mensagem original** e, em seguida, digite o texto que se deseja que apareça acima da mensagem de e-mail original, quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail, como por exemplo **Mensagem original**.
 - Assinale a caixa de seleção **Marcação da ID da conversa** e, em seguida, digite o texto que se deseja que apareça antes da ID da conversa, quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail. A ID da Conversa é um identificador inserido no E-mail Server do OpenScape Contact Center para identificar o encadeamento das mensagens.
 - Assinale a caixa de seleção **Prefixo da resposta** e digite o texto que se deseja que apareça no começo da linha de Assunto quando o usuário responder a um e-mail, como por exemplo, **Ref**.
6. Para uma fila de callbacks, em **Repetir**, na caixa **Número máximo de repetições**, digite ou selecione o número máximo de vezes que o sistema ou um usuário do Client Desktop / Portal do agente pode reprogramar um callback associado a esta fila.
7. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.4 Selecionando os motivos de Wrap-up da fila

O aplicativo Manager permite que se associem motivos de Wrap-up a uma fila. No aplicativo Client Desktop / Portal do agente, somente os motivos de Wrap-up associados com a fila do contato ativo são exibidos para serem selecionados pelo usuário.

Para configurar os Motivos de wrap-up para a fila:

1. No **Design Center**, clique na guia para o tipo de mídia que se deseja abrir.
2. No **Recursos**, clique em **Filas** e, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na fila que deseja configurar.
3. Clique na guia **Motivos de wrap-up**.
4. Em **Motivos de Wrap-up**, marque a caixa de seleção para cada motivo de Wrap-up que se deseja associar a esta fila. Para obter mais informações, consulte [Seção 5.3.4, “Configurando um motivo de wrap-up”, na página 58](#).
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.5 Selecionando os agregados das filas

É possível selecionar os agregados aos quais uma fila pertence. Para obter mais informações sobre agregados, veja a [Seção 10.4, “Sobre agregados”, na página 223](#).

NOTA: É necessário criar um novo agregado antes de você poder selecioná-la em uma fila (consulte [Seção 10.5, “Configurando um agregado”, na página 224](#)).

Para selecionar os agregados das filas:

1. No **Design Center**, clique na guia para o tipo de mídia que se deseja abrir.
2. No **Recursos**, clique em **Filas** e, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na fila que deseja editar.
3. Clique na guia **Agregados**.
4. Em **Conteúdo**, marque a caixa de seleção correspondente a cada Agregado que deseja incluir nesta fila.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.6 Selecionando os relatórios das filas

É possível selecionar os relatórios que exibirão informações sobre a fila que está sendo configurada.

Se necessário, também é possível configurar a fila para ignorar os intervalos de relatórios de filas globais. Para obter detalhes sobre os intervalos de relatórios de filas globais, consulte a [Seção 7.13.1, “Configurando os intervalos globais de relatórios da fila”, na página 145.](#)

Para selecionar os relatórios das filas:

1. No **Design Center**, clique na guia para o tipo de mídia que se deseja abrir.
2. No **Recursos**, clique em **Filas** e, em seguida, no painel da direita, clique duas vezes na fila que deseja editar.
3. Clique na guia **Relatórios**.
4. Em **Incluir esta Fila nestes Relatórios**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório no qual deseja incluir os dados sobre esta fila. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
5. Para ignorar os intervalos de relatórios de filas globais, em **Intervalo**, assinale a caixa de seleção **Sobrescrever configurações do sistema** e, então, faça o seguinte:
 - Na coluna **Até do Intervalo 1**, clique duas vezes no horário e digite o horário final. O início do Intervalo 2 será atualizado para refletir o número que acabou de ser digitado.
 - Na coluna **Até** de cada intervalo, clique duas vezes no horário e digite o horário final. O horário final do último intervalo será sempre **Para sempre**.
6. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.4 Sobre agregados

Um agregado é um agrupamento lógico de filas utilizado para fins de relatórios. Os usuários podem visualizar a performance da central de contatos no nível de agregado usando o aplicativo Client Desktop / Portal do agente. Os supervisores podem visualizar informações dos estados dos agregados nos relatórios em tempo real ou resumos estatísticos dos agregados nos relatórios históricos.

Por exemplo, é possível usar as seguinte filas:

- Fundos Mútuos - Inglês
- Fundos Mútuos - Alemão

- Ações - Inglês
- Ações - Alemão
- Títulos - Inglês
- Títulos - Alemão

Se estiver interessado em ver a performance de todos os especialistas na área de Fundos Mútuos, você poderá agrupar os Fundos Mútuos - Inglês e Fundos Mútuos - Alemão em um único agregado de Fundos Mútuos e gerar relatórios sobre esse agregado. Da mesma forma, você poderá agrupar as três filas de habilidades de Inglês e as três filas de habilidades de Alemão para comparar e contrastar o tratamento dos contatos com a respectiva exigência de contatos do idioma.

10.5 Configurando um agregado

É possível usar agregados para monitorar da mesma forma contatos roteados, mesmo que sejam usadas filas diferentes.

NOTA: Para criar ou alterar um agregado, você deve ter acesso Completo ou para Modificar para a permissão do Manager associada.

Para configurar um agregado:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, selecione o tipo de mídia e clique em **Agregado**.
2. Na guia **Geral**, em **Agregado**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o agregado.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do agregado.
3. Clique na guia **Filas**.
4. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada fila que deseja incluir no agregado.
5. Clique na guia **Relatórios**.
6. Em **Incluir este Agregado nestes Relatórios**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja apresentar dados sobre este agregado. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
7. Clique em **OK**.

11 Trabalhando com recursos de voz

Este capítulo proporciona informações sobre a compatibilidade com voz do OpenScape Contact Center. Ele apresenta a interação entre o sistema OpenScape Contact Center e as plataformas de comunicação compatíveis e proporciona instruções sobre tarefas relacionadas a contatos por voz.

NOTA: Para obter informações sobre os recursos do Call Director no Telephony Center, veja o [Capítulo 12, “Trabalhando com o Call Director”](#). Para obter informações sobre os recursos da URA no Telephony Center, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

11.1 Plataformas de comunicação compatíveis

O OpenScape Contact Center é compatível com as seguintes plataformas de comunicação:

- OpenScape Business V1

Ao trabalhar com uma plataforma de comunicação para gerenciar os contatos, as principais responsabilidades do sistema serão calcular e fornecer diretivas para o roteamento de chamadas, coletar estatísticas e gerenciar a interação dos usuários e dos componentes. A plataforma ainda será responsável pelo processamento inicial de chamadas, operações fundamentais como transferências e retenções e outras tarefas básicas de chamadas de voz.

Pode-se configurar as definições da plataforma de comunicação na caixa de diálogo Opções. Para obter mais detalhes, veja [Seção 11.5.3, “Definindo as configurações da plataforma de comunicação”](#), na página 232.

11.2 Interação básica com a plataforma de comunicação

Esta seção proporciona uma introdução básica para a interação do OpenScape Contact Center com os recursos das plataformas de comunicação. Você deverá estar familiarizado com os recursos das plataformas de comunicação como parte da configuração do seu OpenScape Contact Center antes de trabalhar com o Telephony Center.

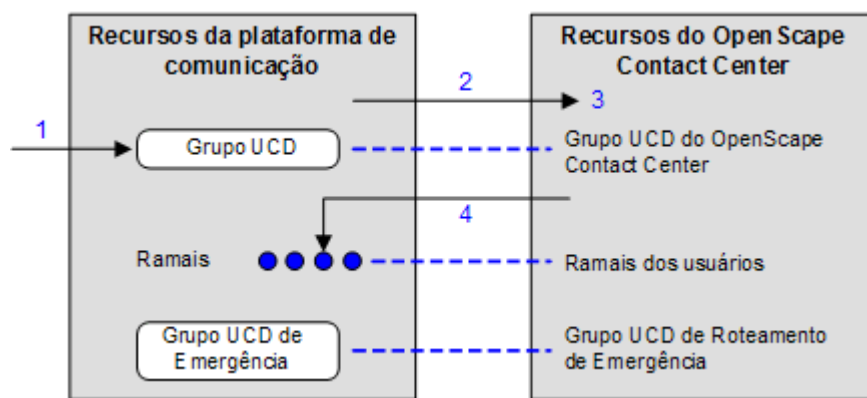
NOTA: Esta seção supõe que você tenha uma compreensão básica dos componentes das plataformas de comunicação e sua funções, e de sua terminologia comum.

Trabalhando com recursos de voz

Interação básica com a plataforma de comunicação

Os recursos na plataforma de comunicação necessários para a operação do OpenScape Contact Center são configurados durante a instalação e configuração, antes da configuração do aplicativo Manager. Para obter informações sobre como configurar os equivalentes do OpenScape Contact Center, consulte a *Ajuda do Manager*.

O diagrama a seguir proporciona uma introdução simples à interação do OpenScape Contact Center com os recursos da plataforma de comunicação OpenScape Business. Mostrará os principais recursos da plataforma de comunicação monitorados pelo OpenScape Contact Center, mostrará os equivalentes da configuração do OpenScape Contact Center e descreverá as interações usando um exemplo de processamento de chamadas inicial.



As etapas numeradas são:

1. Um CDL associará números discados atendidos pela central de contatos a um Grupo UCD dedicado.
2. A chamada é retida na plataforma de comunicação enquanto a plataforma notifica o OpenScape Contact Center sobre a chamada.
3. Com base na sua configuração de filas/fluxos de trabalho, o OpenScape Contact Center encontrará o melhor usuário disponível para tratar da chamada.
4. Com base no ramal no qual o usuário fez login, o OpenScape Contact Center direcionará a plataforma de comunicação para rotear a chamada para esse ramal.

11.3 Recursos da plataforma de comunicação

Para rotear chamadas telefônicas e coletar estatísticas, o OpenScape Contact Center monitora um conjunto de recursos-chave na plataforma de comunicação. Usando o aplicativo Manager, deve-se configurar uma definição comparável dentro do OpenScape Contact Center para cada recurso na plataforma de comunicação.

NOTA: Para obter mais detalhes sobre como configurar as definições correspondentes dos recursos, consulte a *Ajuda do Manager*.

Os seguintes recursos são configurados em OpenScape Contact Center para a plataforma de comunicação OpenScape Business:

- IDs de usuário
- Ramais
- Grupos UCD
- Destinos de redirecionamento em fila

Os IDs de usuário, ramais e grupos UCD podem ser sincronizados com as plataformas de comunicação para compartilhar informações sobre configuração. Para obter mais informações, consulte [Seção 11.4, “Sobre Config-Sync”, na página 227](#).

11.4 Sobre Config-Sync

A função de Config-Sync (sincronização da configuração) monitora os principais recursos da plataforma de comunicação da central de contatos e sincroniza as definições do OpenScape Contact Center com as definições da plataforma de comunicação. Quando se detecta uma modificação na configuração, a Config-Sync dá ao sistema OpenScape Contact Center de imediato os detalhes da mudança, o que reduz erros de configuração, digitação manual e administração dupla. Para obter uma lista de recursos da plataforma de comunicação que podem ser monitorados, consulte a [Seção 11.3, “Recursos da plataforma de comunicação”, na página 227](#).

O Config-Sync monitora e sincroniza os recursos da plataforma de comunicação somente dentro de intervalos de domínio de recursos especificados. Isso permite que se configure a função de Config-Sync para se concentrar em recursos exclusivos da central de contatos, tais como ramal de um agente, e ignorar recursos não essenciais, tais como o ramal da recepção. Por exemplo, em uma pequena central de contatos, é possível configurar o Config-Sync para monitorar

ramais no intervalo de 121 a 140. Quando é criado um novo ramal nesse intervalo na plataforma de comunicação, é criada uma definição de ramal equivalente no OpenScape Contact Center.

A sincronização é determinada pelo Config-Sync Server, no OpenScape Contact Center. Quando o Config-Sync Server for iniciado ou quando você sincronizar recursos explicitamente, o Config-Sync Server sincronizará as definições do OpenScape Contact Center com os da plataforma de comunicação. Para obter mais detalhes sobre como ativar o recurso Config-Sync, consulte a [Seção 11.5.4, “Definindo as configurações do Config Sync”, na página 233](#).

O Config-Sync trata as alterações nas IDs dos usuários e em outros recursos de forma diferente. Para obter detalhes, consulte a [Seção 11.4.1, “Tratamento do Config-Sync de IDs de usuários”, na página 228](#) e a [Seção 11.4.2, “Tratamento de outros recursos do Config-Sync”, na página 229](#).

11.4.1 Tratamento do Config-Sync de IDs de usuários

A tabela a seguir relaciona as ações executadas quando o Config-Sync Server detecta alterações nas IDs dos usuários IDs que caem dentro de um intervalo de domínio definido do Config-Sync.

O Config-Sync Server detecta...	Ação executada...
Foi adicionado à plataforma de comunicação um usuário que não existe no OpenScape Contact Center	Config-Sync criará uma nova definição de OpenScape Contact Center para o usuário (ID do usuário, nome do usuário e grupo de emergência) e configurará o estado do recurso como Incompleto . Para obter mais detalhes sobre o preenchimento das definições, consulte a Seção 11.4.1.1, “Completando a definição do usuário criada pelo Config-Sync”, na página 229 .
Foi adicionado ao OpenScape Contact Center um usuário que não existe na plataforma de comunicação	Config-Sync configurará o estado da definição do OpenScape Contact Center como Erro de sincronização da plataforma de comunicação .
Um usuario que foi excluído da plataforma de comunicação mas que ainda existe no OpenScape Contact Center	Se o usuário tiver permissão para tratar somente de chamadas, o Config-Sync configurará o estado da definição do OpenScape Contact Center como Inativo . Se o usuário tiver permissão para fazer login em outra mídia, então chamada de voz estará desativada para o usuário.
Um usuario foi excluído do OpenScape Contact Center mas que ainda existe na plataforma de comunicação	O Config-Sync configurará o estado da definição do OpenScape Contact Center como Erro de sincronização .

Tabela 10

Ações do Config-Sync sobre alterações nos recursos das IDs

11.4.1.1 Completando a definição do usuário criada pelo Config-Sync

Quando o Config-Sync Server detectar a definição de um novo usuário na plataforma de comunicação, com uma ID que se enquadre em um dos intervalos de domínio de IDs de usuários definidos pelo Config-Sync, ele criará uma definição mínima do usuário no OpenScape Contact Center. A definição do usuário consistirá do seguinte:

- ID do usuário
- Nome do usuário
- Grupo de Emergência

Antes que o usuário possa tornar-se totalmente funcional, será necessário completar as propriedades na definição de usuário. Uma forma de verificar se há definições incompletas dos usuários é verificar o Administration Center para usuários no estado **Incompleto**. Isto frequentemente é uma indicação de que a definição do usuário foi criada recentemente.

Para completar a definição de um usuário criado pelo Config-Sync:

1. No **Administration Center**, em **Geral**, clique em **Usuários** e, depois, no painel direito, clique duas vezes no usuário que se deseja completar.
2. Complete as demais propriedades do usuário, se necessário (consulte [Seção 4.1](#), “Configurando um usuário”, na página 25).

11.4.2 Tratamento de outros recursos do Config-Sync

A tabela a seguir relaciona as ações executadas quando o Config-Sync Server detecta alterações nos recursos exceto IDs de usuários (como ramais e destinos de redirecionamento em fila) cujos identificadores caem dentro de um intervalo de domínio definido do Config-Sync.

O Config-Sync Server detecta...	Ação executada...
Foi adicionado à plataforma de comunicação um recurso que não existe no OpenScape Contact Center	Config-Sync criará uma nova definição de OpenScape Contact Center para o recurso, dará a ela o nome do intervalo de domínio e configurará o estado do recurso como Ativo .
Foi adicionado ao OpenScape Contact Center um recurso que não existe na plataforma de comunicação	Config-Sync configurará o estado da definição do OpenScape Contact Center como Erro de sincronização da plataforma de comunicação .

Tabela 11

Ações do Config-Sync sobre alterações nos outros recursos

O Config-Sync Server detecta...	Ação executada...
Um recurso foi excluído da plataforma de comunicação mas que ainda existe no OpenScape Contact Center	Config-Sync excluirá a definição do OpenScape Contact Center do recurso.
Um recurso foi excluído do OpenScape Contact Center mas que ainda existe na plataforma de comunicação	Config-Sync configurará o estado da definição do OpenScape Contact Center como OpenScape Contact CenterErro de sincronização do PABX .

Tabela 11

Ações do Config-Sync sobre alterações nos outros recursos

11.5 Configurando as opções de voz

Use as opções de Voz para definir as configurações padrão do recurso de voz (telefonia). Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 11.5.1, “Configurando a estratégia de roteamento, fila e ramal de time-out padrão das chamadas de voz”, na página 230](#)
- [Seção 11.5.2, “Configurando a fila de erros de chamadas de voz”, na página 231](#)
- [Seção 11.5.3, “Definindo as configurações da plataforma de comunicação”, na página 232](#)
- [Seção 11.5.4, “Definindo as configurações do Config Sync”, na página 233](#)

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de voz, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

11.5.1 Configurando a estratégia de roteamento, fila e ramal de time-out padrão das chamadas de voz

É necessário especificar os seguintes padrões para a função da voz:

- **Fluxo de trabalho padrão da estratégia de roteamento** – O fluxo da estratégia de roteamento que é usado inicialmente para rotear todas as chamadas na central de contatos. Pode-se configurar o fluxo da estratégia de roteamento padrão para fazer o enlace com outros fluxos da estratégia de roteamento, se necessário.
- **Fila padrão** – A fila que se deseja usar como opção padrão para a ficha Nenhuma correspondência encontrada (*) em um componente da Tabela de Destino.

- **Ramal em time-out** – O ramal ao qual uma chamada será roteada desde que seja especificado um time-out ao configurar uma fila. Em geral, o ramal de time-out deve ser usado para passar a chamada para fora do sistema OpenScape Contact Center. O ramal de time-out não deve ser configurado para especificar um número de chamada CDL para um grupo UCD.

Antes de definir essas configurações, crie o fluxo da estratégia de roteamento (veja [Seção 9.4, “Configurando um fluxo da estratégia de roteamento”, na página 184](#)) e a fila (veja [Seção 10.3, “Configurando uma fila”, na página 215](#)) que deseja usar como padrão.

Para configurar a fila e a estratégia de roteamento padrão das chamadas de voz:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Voz**.
3. Na guia **Geral**, em **Padrão**, faça o seguinte:
 - Na lista **Estratégia de roteamento**, selecione a estratégia de roteamento de voz que deseja usar para rotear inicialmente todas as chamadas.
 - Na lista **Fila**, selecione a fila de chamadas de voz que se deseja usar como opção padrão para a ficha Nenhuma correspondência encontrada (*) em um componente da tabela de destinos.
 - Na caixa **Ramal de timeout**, digite o ramal que se deseja usar como ramal de timeout padrão. O ramal de time-out é o ramal ao qual uma chamada será roteadas desde que seja especificado um time-out ao configurar uma fila.
4. Clique em **OK**.

11.5.2 Configurando a fila de erros de chamadas de voz

A fila de erros é a fila para a qual as chamadas serão roteadas no caso de erros do sistema recuperáveis. Erros do sistema recuperáveis são erros gerados pelos servidores do OpenScape Contact Center que não podem ser tratados pela opção **Sair com erro** fornecida em alguns dos componentes de Fluxo de trabalho. Se o sistema detectar um erro do sistema recuperável em um fluxo de trabalho da estratégia de roteamento, a chamada será roteada para a fila de erros na qual ela puder ser roteada para um usuário apropriado.

No caso de um erro crítico, como uma inatividade do sistema enquanto a chamada está sendo tratada em um ramal do processador de voz, o sistema transferirá a chamada para um número de transferência de erros. Esse número

de transferência de erros não tem o mesmo propósito que o ramal em time-out associado a uma fila. O número de transferência de erros deve ser um número de chamada CDL para um grupo UCD do OpenScape Contact Center.

NOTA: Se ocorrer uma inatividade do sistema em que o sistema não possa mais processar a chamada, então a plataforma de comunicação poderá chamar o roteamento de emergência.

Para configurar a fila de erro de voz:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Voz**.
3. Na guia **Geral**, em **Erro**, faça o seguinte:
 - Na lista **Fila**, selecione a fila para a qual os contatos serão direcionados no caso de erros recuperáveis.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da fila de erros.
 - Na lista **Número de transferência**, selecione o número para o qual os contatos serão direcionados no caso de erros críticos.
4. Clique em **OK**.

11.5.3 Definindo as configurações da plataforma de comunicação

Quando o OpenScape Contact Center foi instalado, foi necessário escolher a plataforma de comunicação com a qual o sistema está conectado.

IMPORTANTE: Mudar o tipo de plataforma de comunicação depois da configuração inicial do sistema pode afetar de forma negativa a operação do sistema. Entre em contato com seu representante da assistência técnica se você planejar fazer alguma alteração em sua plataforma de comunicação. Pode ser que você não tenha o software necessário na máquina do servidor para funcionar com outro tipo da plataforma de comunicação. Na maioria dos casos, só é preciso mudar o tipo de plataforma de comunicação quando se está conectado com uma base de dados design para fins de configuração. Quando você estiver conectado à base de dados de produção, mudar o tipo da plataforma de comunicação exigirá que você reinicie o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

É possível configurar as definições para a plataforma de comunicação selecionada, incluindo:

- A configuração da função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center.
- As configurações do CSTA Server para o módulo de interface com a plataforma de comunicação.

Para configurar um OpenScape Business:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Voz**.
3. Clique na guia **Plataforma de comunicação**.
4. Para ativar a função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center, marque a caixa de seleção **Ativar Toque-não-atendido**.
5. Em **Configurações do CSTA Server**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host da máquina do servidor onde o CSTA Server reside.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do CSTA Server.
6. Clique em **OK**.

11.5.4 Definindo as configurações do Config Sync

É possível usar a função Config-Sync (veja [Seção 11.4, “Sobre Config-Sync”, na página 227](#)) e configurar várias definições relacionadas à função, tal como quando a sincronização ocorre.

Para configurar as definições de Config-Sync:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Voz**.
3. Clique na guia **Config-Sync**.
4. Para ativar as configurações de sincronização, em **Config-Sync**, assinale a caixa de seleção **Ativar**.

5. Em **Acesso à plataforma de comunicação**, configure os seguintes itens, que permitem que o Config-Sync Server acesse a plataforma de comunicação e, potencialmente, faça alterações nos recursos da plataforma de comunicação:
 - a) Na caixa **Endereço IP**, digite o endereço IP da plataforma de comunicação.
 - b) Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta apropriada da plataforma de comunicação.
 - c) Na caixa **Nome de Logon**, digite o nome do usuário necessário para fazer o logon na plataforma de comunicação.
 - d) Na caixa **Senha**, digite a senha necessária para fazer logon na plataforma de comunicação.
 - e) Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.
6. Em **Alocação do Intervalo**, na caixa **Tamanho da criação automática**, digite o tamanho do intervalo do domínio do recurso, que é definido automaticamente. Se criar uma função no OpenScape Contact Center que esteja fora do intervalo de domínio do Config-Sync, você será solicitado a adicioná-la ao intervalo do domínio. O valor nesta caixa define o incremento utilizado. Pode-se digitar um valor de 1 até 1000. O valor padrão é 1.
7. Em **Sincronização**, marque a caixa de seleção **No momento da manutenção de dados** para sincronizar automaticamente a plataforma de comunicação e os recursos do OpenScape Contact Center depois de efetuada a manutenção de dados, que demora normalmente cerca de 20 minutos depois do momento da manutenção de dados.

NOTA: Se você tiver a permissão de administrador necessária, será possível clicar em **Sincronizar agora** para sincronizar manualmente a plataforma de comunicação e os recursos do OpenScape Contact Center, mas isso deve ser feito somente durante períodos de pouco volume de contatos.

12 Trabalhando com o Call Director

Este capítulo apresenta o Call Director e dá instruções sobre como trabalhar com recursos do Call Director configuráveis no aplicativo Manager.

Call Director é uma função de voz licenciada que permite a reprodução de mensagens e a interação com o chamador. Uma mensagem (arquivo .wav) pode saudar o chamador, gerar um menu, coletar dados numéricos ou reproduzir uma estatística do nível de performance. É possível, por exemplo, solicitar ao chamador que “Pressione 1 para Atendimento ou 2 para Vendas”.

Os componentes do Call Director ajudam a associar os chamadores com o melhor usuário disponível, usando os fluxos de trabalho da estratégia de roteamento e do processamento de filas. Para criar arquivos “.wav” para usar com os componentes do Call Director, é necessário usar aplicativos de outros fabricantes. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 238.

12.1 Plataforma de comunicação e interação com o processador de voz

Quando o sistema estiver licenciado para o Call Director, um processador de voz OpenScape Contact Media Service será usado para reproduzir avisos e gravações interativas, e coletar a inserção de dígitos por um chamador.

Quando um componente do fluxo de trabalho chamar uma função do Call Director, a chamada será roteada para um ramal dedicado aos serviços do Call Director.

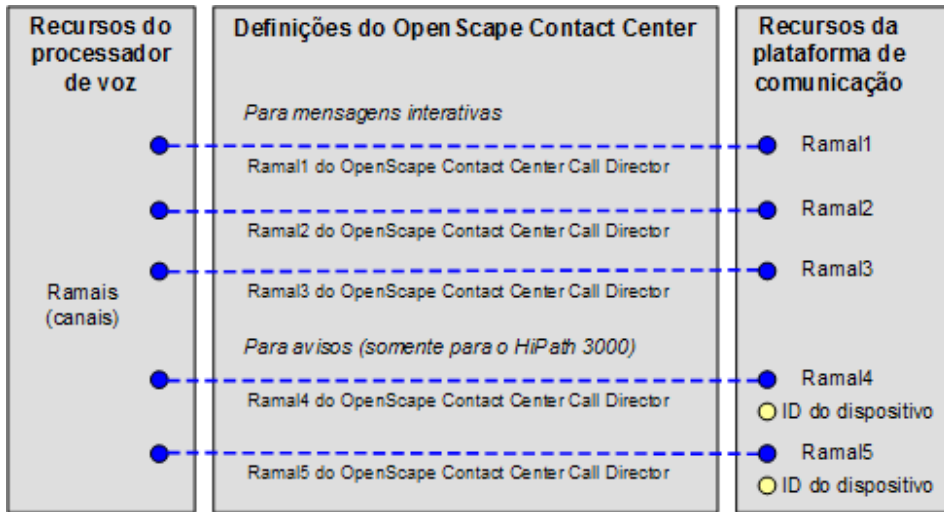
NOTA: Quando uma chamada for roteada para um ramal interativo do Call Director, o chamador poderá ouvir um toque curto antes que o processador de voz atenda a chamada.

No Telephony Center, cada ramal do Call Director associa um ramal (ou canal) do processador de voz a um ramal da plataforma de comunicação dedicado a mensagens interativas. Para avisos, o ramal do Call Director também associa um ID do dispositivo da plataforma de comunicação.

Trabalhando com o Call Director

Plataforma de comunicação e interação com o processador de voz

O número de ramais necessário é uma função da capacidade e depende do site. Como o sistema é compatível com apenas um único processador de voz, fluxos de trabalho particularmente complexos podem exigir mais ramais do que aqueles disponíveis no sistema. Para obter mais informações, entre em contato com seu representante da assistência técnica.



Certifique-se de completar a configuração do processador de voz antes de configurar os ramais do Call Director. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.3.1, “Configurando um processador de voz”, na página 238](#). Para obter mais informações sobre como configurar os ramais do Call Director, consulte a *Ajuda do Manager*.

12.2 Componentes do fluxo de trabalho do Call Director

Os seguintes componentes do fluxo de trabalho chamam diretamente a funcionalidade do Call Director:

- Os componentes de prompt de menu reproduzem um prompt de voz audível para um chamador e o roteamento do contato ou processamento subsequente no fluxo de trabalho pode basear-se na resposta do chamador.
- Os componentes da mensagem reproduzem uma mensagem audível para um contato específico.
- Os componentes da Mensagem de Performance reproduzem uma mensagem audível seguida por uma mensagem de estatística de fila seguida por uma mensagem final.
- Os componentes da Coleta de dígitos reproduzem uma mensagem audível, coletam informações numéricas do chamador, como o número de uma conta, e as armazenam nos Dados dos contatos.
- Os componentes de Reprodução de números reproduzem um número de volta para uma chamada. O número pode ser configurado como parte do componente ou recuperado dos Dados do Contato.

Para obter detalhes da configuração para esses componentes, veja a *Ajuda do Manager*.

12.3 Configurando os recursos do Call Director

Antes que se possa usar os componentes do Call Director em um fluxo de trabalho, é necessário:

- Configurar os ramais do Call Director – consulte a *Ajuda do Manager*.
- Configurar o processador de voz – consulte [Seção 12.3.1, “Configurando um processador de voz”, na página 238](#).
- Configurar os arquivos .wav que se deseja usar – consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”, na página 238](#).

NOTA: Sua configuração inicial do Call Director normalmente é definida por seu representante da assistência técnica. Para obter informações sobre as tarefas de configuração, veja o *Guia de Integração das Plataformas de Comunicação*.

12.3.1 Configurando um processador de voz

Se você estiver usando o Call Director, será necessário configurar o processador de voz a ser usado com o sistema.. O sistema é compatível com o uso de apenas um processador de voz Contact Media Service.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, certifique-se de completar a configuração do processador de voz antes de configurar os ramais do Call Director.

Para configurar um processador de voz:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Telephony Center** e, depois, clique em **Processador de Voz**.
2. Em **Processador de Voz**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome do processador de voz.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do hardware do processador de voz.
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host ou endereço IP da máquina do host onde o processador de voz está localizado.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta que o processador de voz usa para comunicação do CTI. Valor padrão: 6027
3. Na caixa **Senha**, digite a senha da conta do usuário utilizado para estabelecer uma conexão com o processador de voz. Valor padrão: Un1FyEm **Configurações**, faça o seguinte:
4. Clique em **OK**.

12.3.2 Configurando um arquivo .wav

Se a função Call Director estiver ativada, será necessário configurar um recurso para cada arquivo de som (.wav) que se deseja usar nos componentes do fluxo de trabalho do Call Director e em outras configurações relacionadas ao Call Director.

NOTA: Para criar ou alterar um arquivo .wav, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Arquivos WAV**.

É possível carregar um arquivo .wav a partir da máquina do servidor principal ou de uma máquina cliente. Os arquivos .wav carregados são armazenados na pasta WaveFiles na máquina do servidor principal. Os nomes dos caminhos dos arquivos não são armazenados no recurso. O sistema procurará na pasta WaveFiles designada os arquivos .wav.

Os arquivos .wav devem atender a requisitos específicos (consulte [Seção 12.3.2.1, “Requisitos do arquivo .wav Call Director”, na página 240](#)). Os arquivos .wav devem ser criados usando software e hardware de outro fabricante. Não fornecemos o software nem o hardware necessários para criar arquivos .wav.

Para configurar um arquivo .wav:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Design Center**, depois **Voz** e, então, clique em **Arquivo WAV**.
2. Na guia **Geral**, em **Arquivo**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome do arquivo .wav. É possível procurar para selecionar e carregar o arquivo .wav para a pasta WaveFiles.

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em  para reproduzir o arquivo .wav. Não será possível reproduzir arquivos .wav quando você estiver conectado a uma base de dados Design.

- Na caixa **Descrição**, digite a descrição do arquivo .wav. Use a descrição para especificar as informações que são apresentadas no arquivo .wav.

A caixa de seleção **Instalado** é um item somente para leitura utilizado quando você estiver conectado a uma base de dados Production para indicar se o arquivo .wav está instalado ou não na pasta WaveFiles. Se o sistema não puder encontrar o arquivo .wav, caixa de seleção **Instalado** estará desmarcada. Esta caixa de seleção sempre ficará limpa quando você estiver conectado a uma base de dados Design. É possível salvar a definição do arquivo .wav mesmo que o sistema não possa localizar o arquivo .wav.
3. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 287](#).
 4. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este arquivo .wav. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Arquivos WAV**.
 5. Clique em **OK**.

12.3.2.1 Requisitos do arquivo .wav Call Director

Ao criar um arquivo .wav Call Director, é necessário certificar-se que ele satisfaça os requisitos a seguir.

A média da potência máxima de sinal metálico medida em qualquer intervalo de 3 segundos na faixa de voz de 200 a 3995 Hz não ultrapassa os limites de potência de sinal dos requisitos ANSI/TIA-986-A estabelecidos pela FCC:

- As interfaces da linha OPS e tronco CO/DID analógico não devem ultrapassar -9 dBm
- As interfaces do tipo tronco “lossless” de 2 e 4 fios não devem ultrapassar - 15 dBm
- As interfaces PRI/BRI ISDN e T1 digital não devem ultrapassar - 12 dBm.

O nome do arquivo .wav deverá ter apenas caracteres alfanuméricos e sublinhados (A-Z, a-z, 0-9 e “_”), ter a extensão .wav e ter 25 caracteres ou menos, excluindo a extensão e caminho. Estes são exemplos de nomes de arquivos .wav válidos:

- First_Message.wav
- Next_Msg1.wav
- Next_Msg2.wav
- 1203_Entry.wav
- 1stError_File.wav

12.4 Configurando as opções do Call Director

É possível configurar várias opções padrão da função Call Director. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 12.4.1, “Configurando as opções gerais do Call Director”, na página 241](#)
- [Seção 12.4.2, “Configurando a navegação padrão do Call Director”, na página 244](#)
- [Seção 12.4.3, “Configurando as respostas do Call Director”, na página 245](#)

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções do Call Director, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar para a permissão de Gerente associada.

NOTA: Você pode ignorar algumas dessas opções padrão quando configurar um fluxo de trabalho. Para obter mais detalhes, veja [Seção 9.4.1, “Ignorando as definições do Call Director”, na página 186](#).

12.4.1 Configurando as opções gerais do Call Director

É possível configurar várias opções gerais para o Call Director, como a alocação de ramais e o idioma padrão.

Antes de começar, os arquivos .wav que você deseja usar devem ser configurados e instalados na máquina do servidor principal (consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”, na página 238](#)).

Para configurar as opções gerais do Call Director:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, sob **Configurações do Sistema**, clique em **Call Director**.

3. Na guia **Geral**, em **Alocação de ramais**, faça o seguinte:
 - Na coluna **Interativo (%)**, clique duas vezes no número na linha **Estratégia de roteamento** e digite o percentual de todos os ramais interativos disponíveis que se deseja reservar para reproduzir mensagens interativas em um fluxo da estratégia de roteamento.
 - Na coluna **Aviso (%)**, clique duas vezes no número na linha **Estratégia de roteamento** e digite o percentual de todos os ramais de avisos disponíveis que se deseja reservar para reproduzir avisos em um fluxo da estratégia de roteamento.
 - Em ambos os casos, o aplicativo atualiza automaticamente a linha **Processamento de filas** para que o total corresponda a 100. Para obter exemplos, consulte a [Seção 12.4.1.1, “Exemplos de proporção de alocação de ramais”, na página 243](#).
4. Em **Idioma**, clique em **Padrão** e selecione o idioma que se deseja usar para as mensagens faladas na lista. A lista contém os idiomas aceitos pelo processador de voz.

Para usar outro idioma que não seja um dos idiomas padrão:

1. Clique em **ID - local personal**
2. Digite um valor apropriado, por exemplo, 1043 para "Dutch - Netherlands".
3. Para um idioma personalizado, você precisa gravar os arquivos .wav por conta própria ou obtê-los de terceiros. Esses são arquivos .wav do sistema, usados em Reproduções de Números e Mensagens de Performance, por exemplo, anunciando o tempo de espera em uma fila.
4. Armazene esses arquivos .wav no servidor OSCC na pasta
`%HPPCDIR%\SystemVoice\\Unisex`
equivalente aos idiomas padrão, em que `<custom locale id>` é o valor associado ao idioma personalizado.

NOTA: Ao usar um idioma personalizado, todos os arquivos .wav reproduzidos são obtidos da pasta *Unisex*, ao contrário dos idiomas padrão. Para os idiomas padrão, os arquivos .wav são obtidos das pastas *Male* e *Female*, dependendo do contexto gramatical.

5. Em **Limiar de interrupção**, na caixa **Ramais fora de serviço**, digite ou selecione o percentual de ramais do Call Director que devem ficar fora de serviço antes que o Call Director Server fique não operacional. O valor padrão é 75%.
6. Em **Erro**, na lista **Nome arq. de mensag.**, selecione o arquivo .wav que será reproduzido se ocorrer um erro. Esta mensagem de erro será reproduzida se a conectividade entre o Call Director e o processador de voz for perdida. Esta

mesma mensagem será reproduzida se o Call Director Server encontrar um erro no fluxo de trabalho, a não ser que você ignore esta mensagem de erro em um fluxo de trabalho específico (consulte [Seção 9.4.1, “Ignorando as definições do Call Director”, na página 186](#)).

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em  para reproduzir o arquivo .wav. Não será possível reproduzir arquivos .wav quando você estiver conectado a uma base de dados Design.

7. Clique em **OK**.

12.4.1.1 Exemplos de proporção de alocação de ramais

Quando você configurar as opções gerais do Call Director, em **Alocação de ramais**, especifique o percentual de ramais interativos e ramais de avisos que você deseja reservar para os fluxos de trabalho das estratégias de roteamento e os fluxos de trabalho do processamento de filas. Para obter mais detalhes sobre como configurar as opções gerais, [Seção 12.4.1, “Configurando as opções gerais do Call Director”, na página 241](#).

Se houver uma fração de um ramal quando a proporção for aplicada, a fração será dedicada aos fluxos de trabalho da estratégia de roteamento. Suponhamos, por exemplo, que haja 10 ramais. Na tabela a seguir, encontram-se alguns exemplos de como os ramais seriam alocados.

Alocação de ramais		Quantidade real de ramais reservados	
Estratégia de roteamento	Processamento de filas	Para os fluxos de trabalho da estratégia de roteamento	Para os fluxos de trabalho do processamento de filas
50%	50%	5	5
1%	99%	1	9
55%	45%	6	4
99%	1%	10	0

Tabela 12 Exemplos de alocação de ramais

NOTA: No caso de um ramal do Call Director ser excluído, o sistema poderá realocar automaticamente ramais para fluxogramas das estratégias de roteamento ou fluxogramas do processamento das filas com base na alocação de ramais configurada.

12.4.2 Configurando a navegação padrão do Call Director

É possível configurar as teclas de navegação que podem ser usadas globalmente nos componentes do Call Director em fluxos de trabalho. Uma tecla de navegação é um dígito no telefone que o chamador pode usar para ir de um componente do Call Director para outro dentro de um fluxo de trabalho. Escolha um subconjunto destas teclas para cada componente do Call Director que você configurar.

Antes de começar, os arquivos .wav que você deseja usar devem ser configurados e instalados na máquina do servidor principal (consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”, na página 238](#)).

Para configurar a navegação padrão do Call Director.

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, sob **Configurações do Sistema**, clique em **Call Director**.
3. Clique na guia **Interação**.
4. Em **Navegação Padrão**, marque a caixa de seleção de cada função que se deseja disponibilizar para o chamador. Se desejar alterar a tecla atribuída à função, clique na célula na coluna **Tecla** e selecione a tecla na lista. Você pode selecionar entre as funções a seguir:
 - **Operador** – Permite o chamador transferir-se para o operador/telefonista.
 - **Voltar à etapa inicial** – Permite ao chamador voltar para o primeiro componente interativo do fluxo da estratégia de roteamento ou do processamento de filas.
 - **Repetir** – Permite que o chamador repita o componente em que se encontra.
 - **Anterior** – Permite que o chamador volte ao componente interativo anterior. Se o chamador encontrar-se no primeiro componente, a ação do componente será repetida.
 - **Ajuda** – Permite ao chamador escutar um arquivo .wav de ajuda do fluxo da estratégia de roteamento ou do processamento de filas.

IMPORTANTE: Se a mesma tecla for usada para a função de Ajuda e para alguma outra função, a Ajuda sempre terá precedência sobre a outra função. Recomendamos que você sempre use a tecla asterisco (*) para acessar a Ajuda para a função Call Director.

5. Se selecionar a função **Operador**, faça o seguinte:
 - Na lista **Fila do Operador**, clique na fila para a qual a chamada é encaminhada quando o chamador pressiona a tecla Operador (telefonista).
 - Na lista **Arquivo de transf. do oper.**, clique no arquivo .wav que deve ser reproduzido quando o chamador é transferido para o operador (telefonista).

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em  para reproduzir o arquivo .wav. Não será possível reproduzir arquivos .wav quando você estiver conectado a uma base de dados Design.

6. Se selecionar a função **Ajuda**, clique, na lista **Nome do arquivo da Ajuda**, no arquivo .wav que será reproduzido quando o chamador acessar a ajuda.
7. Clique em **OK**.

12.4.3 Configurando as respostas do Call Director

É possível configurar as respostas do Call Director, que são usadas quando o chamador não responde ou responde de modo inválido, para um componente do Call Director em um fluxo da estratégia de roteamento ou do processamento de filas.

Antes de começar, os arquivos .wav que você deseja usar devem ser configurados e instalados na máquina do servidor principal (consulte [Seção 12.3.2, “Configurando um arquivo .wav”, na página 238](#)).

Para configurar as respostas do Call Director:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, sob **Configurações do Sistema**, clique em **Call Director**.
3. Clique na guia **Interação**.
4. Em **Tentativas de resposta**, na caixa **Número máximo**, digite ou selecione o número máximo de vezes que o sistema aceitará ficar sem resposta do chamador antes de transferir a chamada para a fila de erro. É necessário especificar um número entre 1 e 9.

5. Em **Sem resposta**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Tempo máximo**, digite ou selecione o intervalo de tempo máximo, em segundos, que o sistema esperará pela digitação de dados do chamador, antes de determinar que não houve resposta. É possível especificar um valor entre 1 e 60 segundos.
 - Na lista **Nome do arquivo da mensagem**, selecione o arquivo .wav que será reproduzido quando o chamador não responder dentro do intervalo de tempo especificado. É possível ignorar este arquivo .wav em um fluxograma específico (consulte [Seção 9.4.1, “Ignorando as definições do Call Director”, na página 186](#)).

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados de produção, será possível clicar em  para reproduzir o arquivo .wav. Não será possível reproduzir arquivos .wav quando você estiver conectado a uma base de dados Design.

6. Em **Resposta Inválida**, na lista **Nome arq. de mensag.**, selecione o arquivo .wav que será reproduzido quando o chamador apertar uma tecla telefônica errada. É possível ignorar este arquivo .wav em um fluxograma específico (consulte [Seção 9.4.1, “Ignorando as definições do Call Director”, na página 186](#)).
7. Clique em **OK**.

13 Trabalhando com o recurso Callback

Este capítulo apresenta a função Callback e proporciona instruções sobre como trabalhar com opções de callbacks configuráveis no aplicativo Manager.

A função Callback é uma função licenciada que permite que você proporcione aos usuários e clientes a capacidade de gerar callbacks. Um callback é uma solicitação para uma chamada de retorno, que normalmente se baseia na interação anterior do cliente com a central de contatos.

Um callback pode ser gerado das seguintes formas:

- Uma solicitação de callback é gerada como parte do fluxo de trabalho usando um componente de Criar callback. Para obter mais detalhes sobre o componente de Criar callback, consulte a *Ajuda do Manager*.
- Uma fila de chamadas de voz pode ser configurada para que seja criado automaticamente um callback quando um cliente desistir de uma chamada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 10.3.1, “Configurando informações gerais da fila de chamadas”](#), na página 216. Este método de gerar callbacks pressupõe a entrada de números ANI na plataforma de comunicação.

NOTA: É dado suporte para formas adicionais de se criar callbacks programaticamente, como por exemplo, fazendo uma URA coletar informações do contato para gerar um callback. Entre em contato com seu representante da assistência técnica para obter mais detalhes.

- Um usuário programa um callback a partir do aplicativo Client Desktop / Portal do agente. Usando esse método, é possível reservar um callback para um usuário específico.
- Um cliente gera uma solicitação de callback a partir de uma página Web. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.3.3, “Configurando as definições do callback na Web”](#), na página 254.

NOTA: Recomendamos que você configure agentes específicos para os callbacks em um grupo UCD separado na plataforma de comunicação para evitar um roteamento de emergência indesejável.

Para tratar de contatos por callback, você deverá ter filas específicas para callbacks configuradas.

13.1 Processamento de callbacks

Independentemente de como foi criado, cada callback será programado para um intervalo de tempo específico em um dia específico. No momento programado, e no início do intervalo, o callback será enfileirado em uma fila de callbacks. A fila de callbacks à qual o callback será direcionado depende de como o callback foi criado:

- Para callbacks criados durante o processamento de uma estratégia de roteamento ou fluxo de trabalho de processamento das filas, a fila é especificada no componente de Criar callback.
- Para filas de chamadas de voz configuradas para criar um callback quando um cliente desiste de uma chamada, a fila de chamadas de voz também especifica a fila de callbacks de destino.
- Para callbacks criados no aplicativo Client Desktop / Portal do agente, o usuário escolherá uma fila de callbacks válida ao criar o callback.
- Para callbacks criados de uma página da Web, será fornecido um conjunto de modelos de páginas em HTML, para permitir que você especifique a fila de callbacks de destino, entre outras coisas.

NOTA: Para obter informações sobre como configurar uma fila de callbacks, consulte [Seção 10.3, “Configurando uma fila”, na página 215](#).

A execução da etapa da fila tentará localizar um usuário capaz de cuidar do callback. Quando for encontrado um usuário elegível e disponível, o callback será atribuído a esse usuário. Uma tela instantânea com detalhes sobre o callback será apresentada ao usuário.

Para obter informações detalhadas sobre as opções do usuário com relação a um callback oferecido, veja o *Guia de Primeiros Passos do Client Desktop*. Com relação às configurações e opções do callback definidas usando-se o aplicativo Manager, os principais aspectos das opções do usuário são:

- Se o usuário não tiver permissão para visualizar o contato para ver mais detalhes, os detalhes básicos do contato serão exibidos durante um intervalo configurável e, depois, a chamada para o cliente será iniciada automaticamente.
- Se o usuário tiver permissão para visualizar o contato, o usuário poderá aceitar ou excluir o contato. Se o usuário não aceitar ou excluir o contato dentro de um intervalo configurável, o callback será recolocado em fila.
 - Se o usuário excluir o callback, deverá ser fornecido um Motivo para Excluir definido para o local. Isto completará o processamento do callback.

- Se o usuário aceitar o callback e a chamada não puder ser completada, o usuário poderá programar uma repetição imediatamente ou mais tarde. O número de tentativas que podem ser feitas é configurável, e cada vez que o usuário solicitar uma repetição, deverá ser fornecido um Motivo para Repetir definido para o local.
- Se o usuário aceitar o callback e a chamada para o cliente for estabelecida com sucesso, o usuário poderá tratar do contato da mesma forma que qualquer outra chamada seria tratada. Quando o usuário desconectar, o usuário deverá indicar que o callback foi tratado com sucesso ou programar uma repetição.

13.2 Configurando os recursos de callbacks

É necessário configurar vários recursos que causem impacto no recurso Callback.

NOTA: Sua configuração de callback inicial normalmente é definida por seu representante da assistência técnica. Para obter informações sobre as tarefas de configuração, veja o *Guia de Integração das Plataformas de Comunicação*.

13.2.1 Configurando um Motivo de repetir

Um Motivo para Repetir é uma explicação que o usuário do Client Desktop / Portal do agente pode selecionar quando um callback não for bem sucedido e tiver que ser repetido. Os Motivos para Repetir normalmente são utilizados para indicar condições como sem resposta ou linha ocupada.

O aplicativo Manager oferece um conjunto predefinido de motivos de repetição. Não é possível apagar ou renomear esses motivos, mas as descrições podem ser modificadas.

NOTA: Para criar ou alterar um Motivo para repetir, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Motivos para Repetir**.

Para configurar um motivo para uma nova tentativa:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Callback** e clique em **Motivo para Repetição**.
2. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Motivo para Repetição.
3. Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do motivo para repetir.

4. Na caixa **Intervalo de Repetição**, digite o número de horas e minutos após o qual o sistema deve fazer uma nova tentativa de callback.
5. Clique em **OK**.

13.2.2 Configurando um Motivo para excluir

Um Motivo para Excluir é uma explicação que o usuário do Client Desktop / Portal do agente pode selecionar ao excluir um callback. Os Motivos para Excluir normalmente são utilizados para indicar condições como o usuário reconhecendo um número de telefone inválido.

O aplicativo Manager contém um conjunto predefinido de motivos de exclusão. Não é possível apagar ou renomear esses motivos, mas as descrições podem ser modificadas.

NOTA: Para criar ou alterar um motivo para excluir, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Excluir motivos**.

Para configurar um motivo para excluir:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Callback** e clique em **Motivo para Excluir**.
2. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o Motivo para Excluir.
3. Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do motivo para excluir.
4. Clique em **OK**.

13.2.3 Configurando um número excluído

Pode-se configurar uma lista de números telefônicos a serem excluídos dos callbacks. Por exemplo: devem ser excluídos os números de emergência, como os de ambulância e polícia.

NOTA: Para criar ou alterar um número excluído, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Números excluídos**.

Para configurar um número excluído:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Callback** e clique em **Número Excluído**.
2. Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o número excluído.
3. Na caixa **Número de telefone**, digite o número de telefone que se deseja excluir dos callbacks. 
4. Clique em **OK**.

13.3 Configurando as opções de Callback

Use as opções de Callback para definir as configurações padrão do recurso de Callback. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 13.3.1, “Configurando as definições gerais de callbacks”, na página 251](#)
- [Seção 13.3.2, “Configurando a programação de roteamento de callback”, na página 253](#)
- [Seção 13.3.3, “Configurando as definições do callback na Web”, na página 254](#)

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de callback, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar para a permissão de Gerente associada.

13.3.1 Configurando as definições gerais de callbacks

É possível configurar várias opções gerais para callbacks, como o atraso na discagem automática, e as opções que afetam a geração automática de um callback quando um cliente abandona uma chamada. Para obter informações sobre como configurar uma fila de chamadas de voz para criar automaticamente um callback ao abandonar, consulte [Seção 10.3.1, “Configurando informações gerais da fila de chamadas”, na página 216](#).

Para configurar as definições gerais de callbacks:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Callback**.
3. Na guia **Geral**, em **Configurações de Callbacks**, faça o seguinte:

Trabalhando com o recurso Callback

Configurando as opções de Callback

- No **Atraso na discagem automática**, digite ou selecione o período de tempo que o sistema esperará após oferecer um callback a um usuário que não tem permissão para visualizar contatos, antes de discar automaticamente o callback. Isto dará ao usuário algum tempo para examinar as informações do callback. O atraso máximo é 60 segundos.
 - Na caixa **Tempo máximo para inserir o resultado**, digite ou selecione o período de tempo que o usuário terá após desconectar um callback para indicar que o callback foi bem sucedido ou para programar uma repetição, antes que o usuário seja colocado no estado de roteamento Indisponível.
 - Para traduzir os números a serem discados com base em sua configuração TAPI, assinale a caixa de seleção **Formatar número do callback**. Algumas plataformas de comunicação podem ser configuradas para fornecer números de origem discáveis, para que não seja necessária nenhuma tradução. Neste caso, você limparia a caixa de seleção para utilizar o número de origem diretamente, sem tradução. Se você não tiver o TAPI configurado, assinalar este caixa de seleção não terá nenhum efeito.
4. Em **Criar Callback no Abandono**, faça o seguinte:
- Na caixa **Limite do Abandono**, digite ou selecione o período de tempo mínimo em que uma chamada deve ficar enfileiradas, antes de ser abandonada, para que um callback seja criado.
 - Na caixa **Prioridade Padrão**, digite ou selecione a prioridade padrão do callback que está sendo criado. É possível especificar um valor entre 1 e 100, onde 100 é a prioridade mais alta.

NOTA: Se a opção **Criar callback no abandono da chamada** estiver habilitada para uma fila e uma chamada na fila associada for abandonada por um chamador, o sistema verificará a programação de callbacks para verificar se um callback pode ser tratado dentro das próximas 24 horas. Se um callback for criado, ele permanecerá ativo por 24 horas após a chamada ter sido abandonada e, então, será excluído pelo sistema.

5. Em **Entradas Duplicadas**, marque a caixa de seleção **Evitar callback duplicado** se você não quiser que o sistema permita mais de uma entrada de callback com o mesmo número de telefone e fila de destino.

NOTA: Se a opção **Evitar callback duplicado** estiver ativada, o Callback Server ainda criará um ponto de saída para o componente de Criar callback quando um callback duplicado for encontrado.

6. Em **Programação**, configure a programação de callbacks (veja [Seção 13.3.2, “Configurando a programação de roteamento de callback”, na página 253](#)).
7. Clique em **OK**.

13.3.2 Configurando a programação de roteamento de callback

A programação de callbacks restringe o horário de operação durante o qual um callback pode ser programado dentro da central de contatos. Pode-se configurar a programação padrão de roteamento de callback, como também as exceções da programação padrão.

Para configurar a programação de roteamento de callbacks:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Callback**.
3. Na guia **Geral**, em **Programação**, clique em **Editar Programação**.
4. Na caixa de diálogo **Programação de roteamento de callbacks**, clique duas vezes no dia que você deseja configurar; em seguida, edite o intervalo de tempo ativo correspondente ao dia.

NOTA: Se quiser, arraste o ponto inicial ou final de um intervalo de tempo ativo, para mudá-lo.

5. Ou clique na guia **Exceções** para criar uma exceção da programação padrão. Uma exceção ignora a programação para o dia todo.
 - a) No calendário, clique no dia para o qual deseja definir uma exceção, como, por exemplo, um feriado nacional. A linha Padrão mostra a programação padrão para o dia.
 - b) Selecionar a caixa **Ignorar**.
 - c) Na linha **Ignorar**, clique duas vezes em uma célula e, em seguida, edite o intervalo de tempo ativo que deve ter prioridade sobre a programação. Clique em **OK**.

6. Use a guia **Resumo** para ver a programação por status ou por dia da semana.
 - Para ver os dias e horários em que a programação de e-mails está ativa ou inativa, expanda **Por status** e, em seguida, clique em **Ativo** ou **Inativo**, respectivamente.
 - Para ver a programação para o dia correspondente, expanda **Por dia** e, em seguida, clique no dia da semana.
7. Clique em **OK**.

13.3.3 Configurando as definições do callback na Web

Sua empresa pode fornecer uma interface pela Web, na qual os clientes podem solicitar informações ou suporte. As solicitações desses clientes podem ser utilizadas pelo OpenScape Contact Center para gerar callbacks.

Esta seção descreve como ativar a interface pela Web e configurar a porta que o Web Interaction Server usa para se comunicar com o Web Server corporativo.

IMPORTANTE: Quando estiver conectado à base de dados de produção, se alterar o número da porta, você será obrigado a reiniciar o Web Interaction Server na máquina do servidor principal.

Para configurar as definições do callback na Web:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Callback**.
3. Clique na guia **Callback na Web**.
4. Para ativar a geração de callbacks pela interface web, em **Callback na Web**, selecione a caixa **Ativar**.
5. Em **Definições da porta**, na lista **Número da porta**, selecione o número da porta que o Web Interaction Server usa para se comunicar com o Web Server corporativo para solicitações de callback na Web. É possível selecionar uma porta não-segura ou segura (com TLS ativado). Para obter mais informações, consulte [Seção 15.3.3, “Configurando as definições do Web Server”, na página 286](#).
6. Clique em **OK**.

13.4 Gerando uma Lista de Callbacks Agendados

Você pode gerar uma lista de callbacks programados para serem enfileirados futuro e que ainda não foram enfileirados ou roteados. A lista pode ser gerada para tipos e filas de callbacks específicos.

NOTA: Para gerar uma Lista de callbacks programados, você deve ter a permissão do Manager **Lista de callbacks programados**.

Para gerar uma Lista de Callbacks Programados:

1. Para acessar a caixa de diálogo **Lista de Callbacks Programados**, faça uma das coisas a seguir:
 - No menu **Ações**, clique em **Lista de Callbacks Programados**.
 - No menu **Visualizar**, aponte para **Relatórios de Atividades** e, depois, clique em **Lista de Callbacks Agendados**.
2. Em **Critérios**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Tipo de Origem**, selecione de onde se originaram os callbacks sobre os quais se deseja criar relatórios. É possível selecionar uma das opções na lista ou **Todos**.
 - Na área **Inicial**, selecione a data e o horário iniciais para o intervalo que o relatório deve abranger. O horário é especificado usando um relógio de 24 horas.
 - Na área **Final**, selecione a data e o horário finais do intervalo.
3. Em **Filas**, selecione as filas para as quais se deseja ver os callbacks programados.
4. No menu **Ações**, clique em **Localizar agora**.

Trabalhando com o recurso Callback

Gerando uma Lista de Callbacks Agendados

14 Trabalhando com o recurso E-mail

Este capítulo apresenta o recurso E-mail e dá instruções sobre como trabalhar com recursos E-mail configuráveis no aplicativo Manager.

O recurso de e-mail é uma função licenciada que permite dar aos clientes a capacidade de solicitar assistência da central de contato através de mensagens de e-mail. O cliente envia uma solicitação a um endereço de e-mail específico e a mensagem é roteada através do E-Mail Server corporativo para o OpenScape Contact Center E-mail Server. Todas as mensagens de e-mail são armazenadas em uma mesma caixa de correio no E-mail Server corporativo. É necessário configurar vários destinos de e-mails se desejar ter vários endereços de e-mail para sua central de contatos.

O OpenScape Contact Center E-mail Server e o E-Mail Server corporativo se comunicam através do protocolo IMAP4 (Internet Messaging Access Protocol). Os aplicativos do OpenScape Contact Center e o E-Mail Server corporativo também usam o IMAP4 para recuperar e processar mensagens de e-mail. Os anexos das mensagens são recuperados por meio de funções de IMAP4 e MIME separadas. Mensagens de e-mail de respostas são enviadas aos clientes por meio da interface SMTP.

NOTA: Nenhuma proteção antivírus é fornecida pelo E-mail Server do OpenScape Contact Center. A proteção antivírus deve ser fornecida pelo E-mail Server corporativo e pelo sistema operacional.

Filas, um fluxo da estratégia de roteamento e, opcionalmente, fluxos do processamento das filas, devem ser criados especificamente para as mensagens de e-mail.

14.1 Considerações sobre o fluxograma de e-mails

Dentro do OpenScape Contact Center, o roteamento de mensagens de e-mail entrantes será iniciado com um fluxo da estratégia de roteamento de e-mails (consulte a [Seção 9.4, “Configurando um fluxo da estratégia de roteamento”, na página 184](#)). Embora os fluxos de trabalho de e-mails possam utilizar recursos de fluxo de trabalho comuns, também há várias opções disponíveis especificamente para trabalhar com mensagens de e-mail:

- As mensagens de e-mail podem ser categorizadas pela extração de palavras-chave e frases relevantes na mensagem de e-mail. OpenScape Contact Center O pode, então, rotear a mensagem de e-mail para a fila apropriada com base na categoria do e-mail. Para obter mais informações,

consulte [Seção 14.1.1, “Trabalhando com categorias”, na página 258](#).

- Outros tipos de componentes E-mail permitem que você automatize ações de E-mail. As respostas e confirmações poderão ser geradas e entregues enquanto a mensagem de e-mail estiver sendo processada pelo fluxo da estratégia de roteamento ou estiver enfileirada. Para obter mais informações, consulte [Seção 14.1.2, “Outros componentes dos fluxos de trabalho de e-mails”, na página 260](#).

Basicamente, um fluxo da estratégia de roteamento de e-mails deverá direcionar a mensagem de e-mail da seguinte maneira:

- Direcionar a mensagem de e-mail para uma fila para aguardar ser tratado por um usuário.
- Descartar a mensagem de e-mail, fornecendo um motivo para Descartar definido pelo local (consulte a [Seção 14.2.2, “Configurando um motivo para Descartar”, na página 262](#)).
- Responder automaticamente à mensagem de e-mail.

Após uma mensagem de e-mail ser enfileirada, será de responsabilidade da fila encontrar um usuário disponível qualificado para tratar da mensagem de e-mail. Após uma mensagem de e-mail ter sido entregue a um usuário, o aplicativo Client Desktop proporciona toda uma série de recursos que permitem que os usuários tratem de mensagens de e-mail.

As mensagens de e-mail serão descartadas automaticamente pelo E-mail Server do OpenScape Contact Center nas seguintes circunstâncias:

- A mensagem de e-mail não contém um endereço De.
- O endereço De contém o texto “postmaster” ou “microsoftexchange”.
- O endereço Para não contém um endereço de e-mail que tenha sido configurado como destino.

14.1.1 Trabalhando com categorias

É possível rotear uma mensagem de e-mail, ou basear o processamento de fluxos de trabalho subsequentes, na presença de palavras-chave na mensagem de e-mail. Isto é realizado com dois tipos de recursos do OpenScape Contact Center:

- **Categorias** – Uma categoria consiste de uma ou mais pares de palavras-chave/componentes. Para obter informações sobre como configurar categorias, veja a [Seção 14.2.1, “Configurando uma categoria de e-mail”, na página 261](#).

- **Componentes de Decisão de categoria** – Um componente de Decisão de Categoria testará a correspondência de uma mensagem de e-mail em relação a um ou mais critérios de categorias e passará a execução para o próximo componente com base na primeira correspondência de critérios encontrada. Cada critério é uma expressão lógica que define uma condição com base nas categorias que se aplicam à mensagem de e-mail. Para obter mais detalhes sobre como configurar os componentes da Decisão de categoria, consulte a *Ajuda do Manager*.

NOTA: É possível usar os níveis de confiança para criar uma categorização mais precisa. Para obter mais detalhes, veja [Seção 14.3.5, “Apresentando os níveis de confiança de e-mail”](#), na página 273.

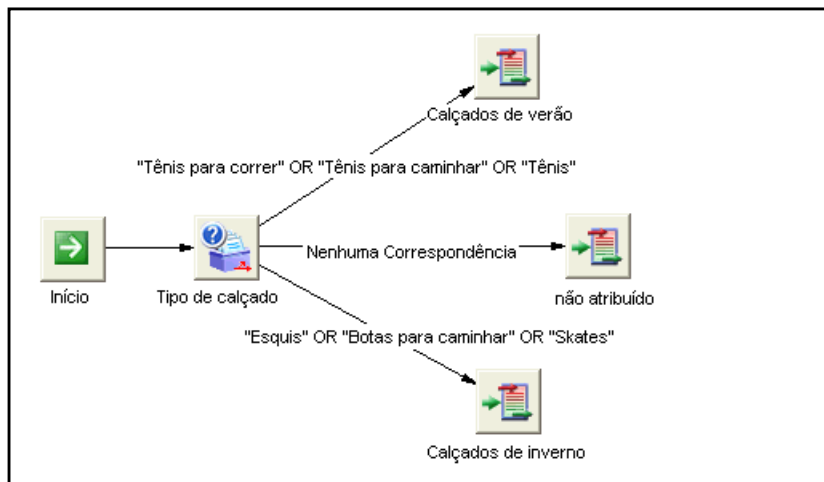
Por exemplo, em uma central de contatos que venda calçados, será possível ter filas especializadas em calçados de inverno e de verão. Seria possível configurar as categorias de acordo com os tipos de calçados vendidos:

- Esquis
- Patins
- Botas para trilhas
- Tênis
- Tênis de corrida
- Tênis para caminhada

Então, seria possível usar um componente de Decisão de categoria para rotear mensagens de e-mail da seguinte maneira:

- Se a mensagem de e-mail contiver qualquer uma das palavras-chave Esquis, Patins ou Botas para trilhas, direcione o contato para a fila Roupas esportivas de inverno.
- Se a mensagem de e-mail contiver qualquer uma das palavras-chave Tênis, Tênis de corrida ou Tênis para caminhada, direcione o contato para a fila Roupas esportivas de verão.

- Os contatos para os quais não for encontrada nenhuma correspondência específica poderão ser direcionados para uma fila **Não Designados**.



14.1.2 Outros componentes dos fluxos de trabalho de e-mails

Além do componente de Decisão de categoria, os seguintes componentes de E-mails também podem ser utilizados em fluxos de trabalho de e-mails:

- Notificação automática** – É possível usar um componente de Notificação automática para enviar uma resposta automática para a mensagem de e-mail de um cliente usando o conteúdo de um modelo de Notificação automática.
- Resposta automática** – É possível usar um componente de Resposta automática para enviar uma resposta automática para a mensagem de e-mail de um cliente usando o conteúdo de um modelo de Resposta.
- Sugestão Automática** – É possível usar um componente Sugestão Automática para enviar uma resposta automática à mensagem de e-mail do cliente usando o conteúdo de um Modelo de resposta.
- Descartar** – É possível usar um componente de Descartar para descartar uma mensagem de e-mail por um motivo selecionado.
- Decisão de resposta** – É possível usar um componente de Decisão de resposta para determinar o roteamento de uma mensagem de e-mail dependendo de a mensagem ser ou não uma resposta a uma conversa já existente.

Muitos desses componentes são criados a partir de modelos definidos pelo site. Para obter mais informações, consulte [Seção 14.2.3, "Sobre modelos de e-mail", na página 263](#).

Para obter mais detalhes sobre como configurar estes tipos de componentes, veja a *Ajuda do Manager*.

14.2 Configurando os recursos de e-mail

É necessário configurar vários recursos que causem impacto no recurso E-mail.

NOTA: Sua configuração de e-mail inicial normalmente é definida por seu representante da assistência técnica. Para obter informações sobre as tarefas de configuração, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

14.2.1 Configurando uma categoria de e-mail

Uma categoria define as palavras-chave que o OpenScape Contact Center deve procurar em mensagens de e-mail entrantes a fim de roteá-las para a fila adequada. A categoria das palavras-chave usadas na busca pode ser definida na linha de assunto da mensagem, no corpo da mensagem ou em ambos.

Por exemplo, pode-se configurar duas categorias da seguinte forma:

- Se a palavra-chave “vendas” for encontrada na linha de assunto ou no corpo da mensagem, o e-mail será associado à categoria Vendas.
- Se as palavras-chave “suporte”, “serviço” ou “ajuda” forem encontradas na linha de assunto ou no corpo da mensagem, a mensagem será associada à categoria Suporte.

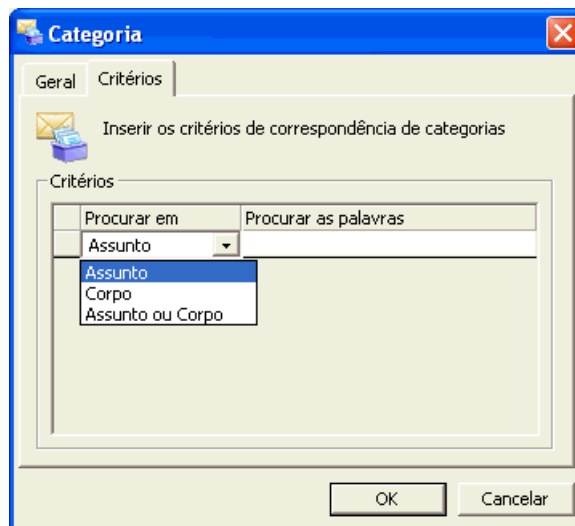
NOTA: Para criar ou alterar uma distribuição de displays de parede, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Distribuições de Displays de Parede**.

É possível usar categorias com componentes de Decisão de Categoria em um fluxo de trabalho, como uma etapa no roteamento de uma mensagem de e-mail entrante. Para obter uma introdução detalhada das categorias e do uso das categorias nos fluxos de trabalho, veja o [Seção 14.1.1, “Trabalhando com categorias”](#), na página 258.

Para configurar um categoria:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Design Center**, depois para **E-mail** e, então, clique em **Categoria**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a categoria.

- Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da categoria.
3. Clique na guia **Critérios**.



4. Para cada palavra-chave que desejar definir, faça o seguinte:
 - Na coluna **Procurar em**, clique no item e, na lista, selecione o local da mensagem. Escolha **Assunto**, **Corpo** ou **Assunto ou Corpo**.
 - Na coluna **Procurar as palavras**, digite a palavra-chave que se deseja procurar.
 - Aperte **TAB** ou **ENTER** para criar outra ficha.
5. Clique em **OK**.

14.2.2 Configurando um motivo para Descartar

Um Motivo para Descartar é uma explicação que os usuários e fluxos de trabalho do Client Desktop / Portal do agente podem selecionar ao descartar uma mensagem de e-mail.

O aplicativo Manager contém um conjunto predefinido de motivos de descarte. Não é possível apagar ou renomear esses motivos de descarte, mas as descrições podem ser modificadas.

Para configurar um motivo de Descarte:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Design Center**, depois para **E-mail** e, então, clique em **Motivo para Descartar**.
2. Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o motivo para descartar.
3. Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do motivo para descartar.
4. Clique em **OK**.

14.2.3 Sobre modelos de e-mail

O processamento do fluxo de trabalho para mensagens de e-mail dos clientes pode incluir respostas automáticas, assim como rascunhos de sugestões criados automaticamente para processamento posterior. Eles são criados, programaticamente, usando modelos. Além disso, quando um usuário do Client Desktop / Portal do agente estiver trabalhando com um mensagem de e-mail sainte, poderão ser escolhidos modelos para criar o conteúdo.

NOTA: Também podem ser atribuídos modelos de Prólogos e Assinaturas no nível de fila (veja [Seção 10.3.3, “Configurando as prioridades da fila de chamadas”, na página 220](#)).

Pode-se configurar os seguintes cinco tipos de modelos de e-mail:

- **Prólogo** – Este tipo de modelo é inserido no início de uma mensagem de e-mail de resposta. Exemplo: “Não apague o número do ticket da linha de assunto, acima”. O número do ticket permite rastrear as respostas enviadas dentro do contexto da mensagem original.
- **Assinatura** – Este tipo de modelo é inserido no final de uma mensagem de e-mail de resposta. Por exemplo:

Vendas - Minha empresa
vendas@minhaempresa.com
Visite nosso website: www.minhaempresa.com

- **Resposta** – Este tipo de modelo é selecionado ao se configurar um componente da Resposta automática ou Sugestão automática. Os modelos podem ser usados das seguintes maneiras:
 - Para enviar uma resposta automática a uma mensagem de e-mail quando o cliente faz uma pergunta simples que pode ser respondida automaticamente. Exemplo: “Obrigado por entrar em contato com minhaempresa.com. Para obter informações sobre como fazer pedidos dos nossos produtos, visite www.minhaempresacom/produtos”.
 - Para inserir o texto sugerido em uma mensagem de e-mail de resposta quando o cliente fizer uma pergunta freqüente.

É necessário associar um modelo de Resposta a uma ou mais filas. Quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail roteada por uma das filas associadas, este modelo será usado para criar o rascunho do texto da resposta. O E-mail Server cria o rascunho da mensagem de e-mail baseado no modelo de resposta especificado, mas usa o prefixo de resposta, a marcação da ID da conversa e a marcação de texto da mensagem original configurados na fila. Se estes itens não forem configurados na fila, o E-mail Server usará os valores padrão configurados no nível do sistema.

- **Notificação automática** – Este tipo de modelo é selecionado ao se configurar um componente de Notificação automática. São usados para enviar uma resposta automática a uma mensagem de e-mail, para que o cliente saiba que a mensagem foi recebida. Exemplo: “Obrigado por entrar em contato com minhaempresa.com. Um agente qualificado está providenciando as informações e o contatará em breve.”
- **Nova mensagem** – Este tipo de modelo é inserido quando um usuário do Client Desktop / Portal do agente cria uma nova mensagem de e-mail.

14.2.4 Configurando um modelo de e-mail

Pode-se configurar cinco tipos de modelos de e-mail (consulte a [Seção 14.2.3, “Sobre modelos de e-mail”, na página 263](#)). Alguns modelos são usados pelos usuários do Client Desktop / Portal do agente para responder a mensagens de e-mail; outros são usados pelo sistema para enviar respostas automáticas a mensagens de e-mail.

NOTA: Para criar ou alterar um modelo de e-mail, você deve ter acesso Completo ou para Modificar para a permissão do Manager associada.

Podem ser criados modelos de e-mail tanto em HTML quanto em texto simples. O formato HTML permite que você inclua uma formatação especial, como texto em negrito, listas marcadas e numeradas, imagens e URLs. O sistema atribui um modelo a uma mensagem de e-mail entrante com base no formato da mensagem original. Portanto, recomendamos que quando criar um novo modelo, você configure tanto as seções em HTML quanto em texto simples do modelo.

Os modelos de e-mail têm um tamanho máximo de 500 KB.

Para configurar um modelo de e-mail:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo, Design Center**; depois, **E-mail** e, então, clique em um dos tipos de modelo:
 - **Prólogos**
 - **Assinaturas**
 - **Respostas**
 - **Notificações automáticas**
 - **Novas mensagens**
2. Em **Detalhes**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o modelo.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição para o modelo.

3. Para criar conteúdo HTML, na caixa **Mensagem–HTML**, escolha qualquer uma das seguintes opções:
 - Digite o texto correspondente. Você pode alterar a formatação do texto. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.
 - Inserir um URL. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.
 - Inserir um logotipo ou imagem. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.
4. Para criar conteúdo em formato de texto simples, na caixa **Mensagem–Texto**, digite uma mensagem.
5. Apenas para modelos de Respostas, clique na guia **Filas** e selecione as filas para as quais este modelo de Resposta pode ser utilizado. Quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail roteada por uma das filas selecionadas, este modelo pode ser selecionado para criar o rascunho do texto da resposta.
6. Clique em **OK**.

14.2.5 Configurando um destino de e-mail

Todas as mensagens de e-mail são armazenadas em uma mesma caixa de correio no E-mail Server corporativo. Se quiser definir mais de um endereço de destino de e-mail para a sua central de contatos (ex.:

vendas@companhia.com.br e *suporte@companhia.com.br*), será necessário configurar esses destinos.

NOTA: Para criar ou alterar um destino de e-mail, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

NOTA: Especifique os endereços de e-mail padrão na caixa de diálogo Opções. Para obter mais detalhes, veja [Seção 14.3.1, “Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails”](#), na página 268.

Para cada destino que você criar, é possível especificar se o destino estará disponível para seleção por um usuário do Client Desktop / Portal do agente ao enviar uma nova mensagem de e-mail sainte. Quando esta opção estiver ativada, o destino aparecerá na lista De de uma mensagem de e-mail sainte no aplicativo Client Desktop / Portal do agente. Pode-se também especificar se o destino deve ser monitorado para que se possa obter dados estatísticos e relatórios sobre o destino.

Quando você estiver modificando um destino de e-mail existente, só é possível alterar o nome e a descrição do destino. Não se pode mudar o destino real. Se você tiver que alterar o destino, é necessário excluir o destino de e-mail e criar um novo.

Para configurar um e-mail de destino:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **E-mail** e clique em **Destino**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome para o destino.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do destino.
 - Na caixa **Endereço de e-mail**, digite o endereço de e-mail de destino.
 - Na caixa **Texto De**, digite um alias para o endereço de destino de e-mail. Este nome alternativo aparece na caixa De: quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail.
 - Para ativar o destino a ser usado como o endereço De quando um usuário do Client Desktop / Portal do agente criar uma mensagem de e-mail sainte, marque a caixa de seleção **Disponível para sainte**.
 - Para coletar dados estatísticos correspondentes a esse destino para fins de relatórios, marque a caixa de seleção **Monitorado**. Ao assinalar esta opção, a guia Relatórios é ativada.
3. Se assinalar a caixa de seleção **Monitorado**, clique na guia **Relatórios** e assinale a caixa de seleção relativa a cada relatório para o qual deseja exibir dados correspondentes a esse destino. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
4. Clique em **OK**.

14.2.6 Configurando uma fonte monitorada para e-mail

Para coletar dados estatísticos para uma fonte específica de e-mail, deve-se configurar a fonte em OpenScape Contact Center para que possa ser monitorada.

NOTA: Para criar ou alterar uma origem monitorada para e-mail, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

NOTA: Quando você estiver modificando uma origem monitorada existente, só é possível alterar o nome e a descrição da origem. Não se pode mudar a fonte real. Se você tiver que alterar a origem, é necessário excluir a origem monitorada e criar uma nova.

Para configurar uma nova fonte monitorada para e-mail:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Design Center**, depois para **E-mail** e, então, clique em **Origem monitorada**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a origem.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição da origem.
 - Na caixa **Fonte**, digite o endereço de e-mail que deseja monitorar.
3. Clique na guia **Relatórios**.
4. Em **Incluir esta origem nesses relatórios**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório no qual deseja incluir os dados sobre esta origem. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
5. Clique em **OK**.

14.3 Configurando as opções de E-mail

Use as opções de E-mail para definir as configurações padrão do recurso de E-mail. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 14.3.1, “Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails”, na página 268](#)
- [Seção 14.3.2, “Configurando as definições de fila de erros de e-mail”, na página 269](#)
- [Seção 14.3.3, “Configurando a programação de roteamento de e-mail”, na página 270](#)
- [Seção 14.3.4, “Configurando as definições de mensagens de e-mail”, na página 271](#)
- [Seção 14.3.5, “Apresentando os níveis de confiança de e-mail”, na página 273](#)

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de e-mail, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

14.3.1 Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails

Deve-se especificar os seguintes padrões para a função e-mail:

- **Fluxo da estratégia de roteamento** – O fluxo da estratégia de roteamento que é usado inicialmente para rotear todas as mensagens de e-mail na central de contatos. Pode-se configurar o fluxo da estratégia de roteamento padrão para fazer o enlace com os fluxos da estratégia de roteamento subsequentes, se necessário.
- **Fila** – A fila que se deseja usar como opção padrão para a ficha Nenhuma correspondência encontrada (*) em um componente da Tabela de Destino.
- **Endereço de e-mail entrante** – O destino de e-mail padrão para todas as mensagens de e-mail entrantes.
- **Endereço de e-mail sainte** – O destino de e-mail padrão usado como endereço De quando um usuário do Client Desktop / Portal do agente criar uma mensagem de e-mail sainte.

Antes de definir essas configurações, não se esqueça de criar o fluxo da estratégia de roteamento (consulte a [Seção 9.4, “Configurando um fluxo da estratégia de roteamento”, na página 184](#)), fila (consulte [Seção 10.3, “Configurando uma fila”, na página 215](#)) e destinos de e-mails (consulte a [Seção](#)

14.2.5, “Configurando um destino de e-mail”, na página 265) que se deseja usar como padrão.

Para configurar a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **E-mail**.
3. Na guia **Geral**, em **Padrão**, faça o seguinte:
 - Na lista **Estratégia de roteamento**, selecione a estratégia de roteamento de e-mails que se deseja usar para rotear inicialmente todas as mensagens de e-mail.
 - Na lista **Fila**, selecione a fila de e-mails que se deseja usar como opção padrão para a ficha Nenhuma correspondência encontrada (*) em um componente da Tabela de destinos.
 - Na lista **Endereço de e-mail entrante**, selecione o destino de e-mail que se deseja usar como endereço de e-mail padrão para todas as mensagens de e-mail entrantes.
 - Na lista **Endereço de e-mail sainte** lista, selecionar o destino de e-mail que se deseja usar como endereço de e-mail padrão na lista De quando um usuário do Client Desktop / Portal do agente criar uma mensagem de e-mail sainte. Somente os destinos de e-mail para os quais você selecionou a opção **Disponível para sainte** estarão disponíveis na lista. Se você selecionar **<None>**, o usuário será forçado a selecionar um endereço De antes de enviar a mensagem de e-mail.
4. Clique em **OK**.

14.3.2 Configurando as definições de fila de erros de e-mail

A fila de erros é a fila para a qual as mensagens de e-mail serão roteadas no caso de erros do sistema recuperáveis. Erros do sistema recuperáveis são erros gerados pelos servidores do OpenScape Contact Center que não podem ser tratados pela opção **Sair com erro** fornecida em alguns dos componentes de Fluxo de trabalho. Se o sistema detectar um erro do sistema recuperável em um fluxo de trabalho da estratégia de roteamento, a mensagem de e-mail será roteada para a fila de erros na qual ela puder ser roteada para um usuário apropriado.

Para configurar a fila de erros de e-mail:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **E-mail**.

3. Na guia **Geral**, em **Erro**, faça o seguinte:
 - Na lista **Fila**, selecione a fila para a qual os contatos serão direcionados no caso de erros recuperáveis.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da fila de erros.
4. Clique em **OK**.

14.3.3 Configurando a programação de roteamento de e-mail

A programação de roteamento de e-mails restringe o horário de operação durante o qual as mensagens de e-mail podem ser enviadas e recebidas dentro da central de contatos. Pode-se configurar o programação padrão e suas exceções.

Para configurar a programação de roteamento de e-mails:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **E-mail**.
3. Na guia **Geral**, em **Programação**, clique em **Editar Programação**.
4. Na caixa de diálogo **Programação de roteamento de e-mails**, clique duas vezes no dia que deseja configurar e, depois, edite o intervalo de tempo ativo correspondente ao dia.

NOTA: Se quiser, arraste o ponto inicial ou final de um intervalo de tempo ativo, para mudá-lo.

5. Ou clique na guia **Exceções** para criar uma exceção da programação padrão. Uma exceção ignora a programação para o dia todo.
 - a) No calendário, clique no dia para o qual deseja definir uma exceção, como, por exemplo, um feriado nacional. A linha **Padrão** mostra a programação padrão para o dia.
 - b) Selecionar a caixa **Ignorar**.
 - c) Na linha **Ignorar**, clique duas vezes em uma célula, edite o intervalo de horários ativos que devem ter prioridade sobre a programação e, depois, clique em **OK**.
6. Use a guia **Resumo** para ver a programação por status ou por dia da semana.

- Para ver os dias e horários em que a programação de e-mails está ativa ou inativa, expanda **Por status** e, em seguida, clique em **Ativo** ou **Inativo**, respectivamente.
- Para ver a programação para o dia correspondente, expanda **Por dia** e, em seguida, clique no dia da semana.
- Para ver as exceções configuradas para a programação padrão, clique na pasta **Exceções**.

7. Clique em **OK**.

14.3.4 Configurando as definições de mensagens de e-mail

É possível configurar o início (prólogo), assinaturas, legendas, etc. das mensagens de e-mail.

Antes de começar, é necessário criar os modelos de Prólogo e de Assinatura que serão usados nas mensagens de e-mail (consulte a [Seção 14.2.4, “Configurando um modelo de e-mail”, na página 264](#)).

Para definir as configurações para as mensagens de e-mail:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **E-mail**.
3. Clique na guia **Configurações**.
4. Em **Configurações das Mensagens de E-mail**, faça o seguinte:
 - Na lista **Prólogo**, selecione o modelo de prólogo que se deseja usar como prólogo padrão para uma mensagem de e-mail.
 - Na lista **Assinatura**, selecione o modelo de assinatura que se deseja usar como assinatura padrão do e-mail.
 - Na caixa **Marcação da mensagem original**, digite o texto que deverá aparecer acima da mensagem de e-mail original quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail, como por exemplo, **Mensagem original**.
 - Na caixa **Marcação da ID da conversa**, digite o texto que deverá aparecer antes da ID da conversa quando o usuário responder a uma mensagem de e-mail. A ID da Conversa é um identificador inserido no E-mail Server do OpenScape Contact Center para identificar o encadeamento das mensagens.
 - Na caixa **Prefixo da Resposta**, digite o texto que deverá aparecer no começo da linha de Assunto quando o usuário responder um e-mail. Por exemplo, **Re**.

5. Em **Mensagens de e-mail adiadas**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Número Máximo**, digite ou selecione o número máximo de mensagens de e-mail que podem ser adiadas para cada usuário. Quando as mensagens de e-mail são automaticamente adiadas pelo sistema, este número pode ser ultrapassado.
 - Na caixa **Tempo de Adiamento Automático**, digite ou selecione o número de dias, horas e minutos que deve decorrer para uma mensagem de e-mail ser automaticamente adiada. Quando uma mensagem de e-mail é adiada automaticamente, o usuário é colocado no estado de roteamento Indisponível e um rascunho de resposta (se houver) é salvo automaticamente.
 - Na caixa **Tempo máximo de adiamento**, digite ou selecione o número de dias, horas e minutos que deve decorrer para uma mensagem de e-mail ser automaticamente adiada. Após decorrido esse tempo, a mensagem de e-mail é automaticamente recolocada na fila pelo OpenScape Contact Center E-mail Server.
6. Em **Mensagens de e-mail consultadas**, na caixa **Tempo máximo de consulta**, digite ou selecione o período máximo de tempo em dias, horas e minutos, para que uma mensagem de e-mail possa ser enviado para consulta externa. Após decorrido esse tempo, a mensagem de e-mail é automaticamente recolocada na fila pelo OpenScape Contact Center E-mail Server.

NOTA: Quando um usuário consultar externamente uma mensagem de e-mail, a resposta será reservada para o usuário que iniciou a consulta e será roteada para esse usuário na frente de todos os outros contatos, independentemente de sua prioridade na fila.

7. Em **Anexos**, assinale a caixa de seleção se quiser que o aplicativo Client Desktop / Portal do agente apresente uma mensagem de advertência antes de abrir o anexo. Isso permite que o usuário verifique se tem o software correto instalado no computador para ver o anexo.

IMPORTANTE: Como o E-mail Server do OpenScape Contact Center não filtra mensagens de e-mail para detectar vírus, o E-Mail Server corporativo deve fornecer proteção antivírus.

8. Clique em **OK**.

14.3.5 Apresentando os níveis de confiança de e-mail

É possível optar por exibir níveis de confiança associados a categorias de e-mails. Os níveis de confiança são usados para expressar um nível de certeza. Eles proporcionam uma forma adicional e mais precisa de categorização de mensagens de e-mail, para seu roteamento subsequente para a fila apropriada. Ao ativar os níveis de confiança, será possível especificar um nível de confiança para cada categoria de e-mail que você usar para configurar uma expressão em um componente de Decisão de categoria.

IMPORTANTE: Exibir níveis de confiança de e-mail é uma operação de mão única. O sistema não pode retornar à situação anterior após ter sido alterado.

O E-mail Server utiliza uma interface padrão para categorizar as mensagens de e-mail entrantes. Ao exibir os níveis de confiança de e-mails, recomendamos a utilização de um categorizador personalizado. Os níveis de confiança retornados pelo categorizador padrão são simplesmente taxas de ocorrência; eles não são, tecnicamente, níveis de confiança. Uma taxa de ocorrência é calculada como o número total de ocorrências na mensagem de e-mail de quaisquer palavras-chave definidas para a categoria, dividido pelo número total de ocorrências na mensagem de e-mail de todas as palavras-chave definidas para qualquer categoria. Por exemplo, se a categoria Vendas for localizada duas vezes dentro de uma mensagem de e-mail, e três outras categorias forem localizadas dentro da mensagem de e-mail, o nível de confiança será retornado como 2/5 ou 40%. Por este motivo, recomendamos que você não exiba os níveis de confiança ao usar o categorizador padrão.

Os categorizadores personalizados estão no formato de um arquivo .dll.

NOTA: Para obter mais informações sobre esta área, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

Para exibir níveis de confiança:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **E-mail**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Em **Níveis de confiança**, clique em **Exibir níveis de confiança**.
5. Na caixa de diálogo **Ativar níveis de confiança**, em **Deseja mostrar os níveis de confiança?**, selecione **Sim** e, em seguida, clique em **OK**.
6. Quando o sistema pedir confirmação para ativar os níveis de confiança, clique em **Sim**. O sistema ativará os níveis de confiança.

7. Em **Categorização**, selecione **Usar o categorizador personalizado** e, depois, especifique o caminho e o nome do arquivo .dll que deseja utilizar. É possível clicar em  para localizar o arquivo que se deseja utilizar.
8. Clique em **OK**.

14.4 Realizando uma Pesquisa do Histórico de E-mails

É possível gerar uma lista de mensagens de e-mail que foram tratadas pela central de contatos durante um intervalo de tempo específico. É possível pesquisar por estado de mensagem de e-mail, assim como por parâmetros mais específicos, como o ID da Conversa, o usuário que está tratando da mensagem, o endereço de e-mail de origem ou de destino endereço ou a linha do assunto. A lista resultante permite que se abram, visualizem e, potencialmente, reenviem as mensagens de e-mail.

NOTA: Para realizar uma pesquisa do histórico de e-mails, você deve ter a permissão do Manager **Realizar pesquisas do histórico de e-mails**.

Para realizar uma pesquisa do histórico de e-mails:

1. No menu **Ações**, clique em **Pesquisa do Histórico de E-mails**.
2. Em **Data e Horário**, faça o seguinte:
 - Na área **Iniciar**, selecione a data e o horário iniciais para o intervalo que a pesquisa deve abranger.
 - Na área **Final**, selecione a data e o horário finais do intervalo.
3. Em **Status**, marque a caixa de seleção para cada estado de mensagem de e-mail que se deseja procurar.
4. Ou então, em **Parâmetros avançados**, faça o seguinte para cada parâmetro que se deseja usar para refinar sua pesquisa:
5. Clique em uma célula na coluna **Parâmetro** e selecione uma das opções da lista.
6. Na coluna **Valor**, digite ou selecione o valor que corresponde aos Critérios selecionados. Por exemplo, se você selecionar **Linha do Assunto**, digite o texto que aparecerá na linha do assunto das mensagens de e-mail que se deseja procurar.

7. No menu **Ações**, clique em **Localizar agora**.

NOTA: A pesquisa do histórico de e-mails realiza a pesquisa nos e-mails originais e não em todo o histórico de conversas (por exemplo, e-mails encaminhados externamente)

Trabalhando com o recurso E-mail

Realizando uma Pesquisa do Histórico de E-mails

15 Configurando outras opções globais

Uma configuração do OpenScape Contact Center inclui várias opções (como configurações de aplicativos, intervalos, cálculos e eventos programados) que causam impacto no funcionamento de rotina, na geração de relatórios e no nível de serviço sentido pelos clientes. Inicialmente, a maioria dos clientes começará usando as configurações padrão para muitas dessas opções, mas será possível redefinir as configurações a qualquer momento. As definições são configuradas de forma global, embora você possa ignorar algumas configurações em filas e em fluxos da estratégia de roteamento.

IMPORTANTE: Entre em contato com seu representante da assistência técnica antes de fazer modificações significativas nas definições dos limites e intervalos configuradas em sua base de dados.

Algumas das opções globais estão descritas no capítulo relevante (por exemplo, as opções de roteamento estão descritas em [Capítulo 8, “Roteamento”](#)), mas as demais opções estão descritas neste capítulo.

15.1 Configurando as opções pessoais

É possível configurar várias opções pessoais, incluindo:

- A aparência e o comportamento do aplicativo Manager, como a exibição da Barra de Índice.
- A exibição de mensagens do sistema na janela Mensagens e na barra de status. A barra de status está localizada na parte inferior da janela principal do aplicativo Manager.
- O método de notificação usado para indicar quando um limite em um relatório em tempo real ou acumulativo for atingido.
- O modelo padrão do usuário a ser usado para a criação de um novo usuário. Para obter mais informações sobre os modelos de usuários, consulte a [Seção 4.2, “Sobre modelos de usuários”, na página 39](#).

Também é possível configurar as opções de confirmação (veja [Seção 15.1.1, “Configurando opções de confirmação”, na página 279](#)).

Configurando outras opções globais

Configurando as opções pessoais

Para configurar as opções Pessoais:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Pessoais**.
3. Na guia **Geral**, em **Mostrar**, marque as caixas de seleção para os itens que se deseja mostrar:
 - **Barra de índice** – Exibirá a Barra de índice, que permite selecionar um subconjunto de itens em uma lista. Para exibir as letras na Barra de índice que têm fichas associadas a elas com texto em negrito, marque a caixa de seleção **Exibir letras da Barra de índice ativa em negrito**.
 - **Dicas de ferramentas** – Exibirá a função dos botões da barra de ferramentas na janela do aplicativo Manager quando o cursor do seu mouse for mantido sobre o botão.
 - **Sugestões do registro** – Exibirá uma descrição do registro selecionado. As sugestões do registro são exibidas acima do painel direito na janela principal do aplicativo Manager.
4. Em **Mensagens**, faça o seguinte:
 - Para especificar um intervalo de tempo para a exibição das mensagens do sistema na barra de status, digite ou selecione um número de segundos na caixa **Ocultar mens. da barra de status após:**.
 - Para que o aplicativo exiba as mensagens do sistema em uma janela separada conforme elas ocorrerem, marque a caixa de seleção **Exibir mensagem do sistema quando ocorrer nova mensagem**. Se esta opção não for selecionada, as mensagens do sistema são gravadas, mas a janela não abrirá.

NOTA: Para visualizar a janela Mensagens do Sistema, clique em **Mensagens do Sistema** no menu **Visualizar**.

5. Em **Quando um limite é atingido**, marcar a caixa de seleção **O ícone na barra de títulos ou na barra de tarefas piscará se o Visualizador em Tempo Real estiver oculto ou minimizado**, se você deseja que o Visualizador em Tempo Real pisque quando um limite for atingido. Se o Visualizador em Tempo Real estiver oculto, a barra de legenda irá piscar e se o Visualizador estiver minimizado, o ícone da barra de tarefas irá piscar.
6. Em **Modelo padrão de usuário**, na lista **Selecionar modelo**, selecione o modelo de usuário que deseja usar como padrão. O modelo padrão é usado quando se criam vários usuários sem se especificar um modelo de usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.2.5, “Criando vários usuários importando um arquivo de texto”](#), na página 45.
7. Clique em **OK**.

15.1.1 Configurando opções de confirmação

O aplicativo pode ser configurado para pedir confirmação quando forem realizadas diversas ações, como excluir um registro ou sair do aplicativo.

Para configurar as opções de confirmação:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Pessoais**.
3. Clique na guia **Confirmações**.
4. Em **Mostrar Confirmações Quando**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada ação para a qual o aplicativo Manager deverá pedir confirmação:
 - **Excluir registros** – O aplicativo pedirá confirmação de que você quer, com certeza, excluir o registro (um recurso ou definição em um dos centros de aplicativos).
 - **Sair do aplicativo Manager** – O aplicativo perguntará se você tem certeza de que deseja sair do aplicativo.
 - **Removendo um relatório de uma visualização de relatório** – O aplicativo perguntará se você tem certeza de que quer remover o relatório da visualização da janela.
 - **Relatórios históricos concluídos** – Ao fazer o logon, o aplicativo o informará de que foram concluídos relatórios históricos enquanto você estava desconectado.
 - **Alterações nos relat. fazem com que os limites sejam excluídos** – Ao alterar um relatório (ou seja, alterar o tipo de relatório, o recurso incluído no relatório, o recurso selecionado pelo relatório ou o tipo de atividade incluída no relatório), o aplicativo informará a você que os limites definidos no momento para o relatório serão excluídos como resultado da alteração.
 - **O relatório foi enviado com sucesso** – O aplicativo o informará de que o relatório foi enviado satisfatoriamente para o Programador.
 - **Operações em segundo plano foram completadas** – O aplicativo irá informá-lo quando uma operação em segundo plano (como por ex., excluir múltiplos usuários) estiver concluída.
5. Clique em **OK**.

15.2 Configurando as opções avançadas

É possível configurar várias opções avançadas de usuário no aplicativo Manager.

15.2.1 Configurando as configurações de diagnóstico

É possível configurar o aplicativo Manager para registrar mensagens em um arquivo de diagnósticos, que seu administrador ou técnico de manutenção pode usar para rastrear as operações dos aplicativos e resolver problemas, como por que um aplicativo se desconectou de um servidor do OpenScape Contact Center. É possível ativar ou desativar o registro de diagnósticos e também é possível configurar o conteúdo do arquivo de diagnósticos. Só será preciso configurar o conteúdo se ocorrer algum problema na central de contatos.

Para ativar função de diagnóstico:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Avançadas**.
3. Em **Diagnóstico**, assinale a caixa de seleção **Ativar a Função de Diagnóstico**.
4. Clique em **OK**.

Para configurar o conteúdo do arquivo de diagnósticos:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Avançadas**.
3. Em **Diagnósticos**, clique em **Detalhes**. A caixa de diálogo **Diagnóstico** será exibida.

NOTA: Os arquivos de diagnósticos serão salvos na pasta especificada na caixa **Local**.

4. Em **Níveis**, marque a caixa de seleção para cada nível de diagnóstico que se deseja incluir no arquivo:

NOTA: Ao se iniciar qualquer aplicativo, os níveis de diagnóstico **Evento**, **Componente ActiveX** e **Entrada/Saída** da Função são selecionados.

- **Grave** – Salva as mensagens relacionadas a erros que interrompem a conectividade entre o aplicativo Client Desktop / Portal do agente e os diferentes servidores.
 - **Advertência** – Salva as mensagens relacionadas a erros que não interrompem a conectividade entre o aplicativo Client Desktop / Portal do agente e os diferentes servidores.
 - **Informações** – Salva as mensagens relacionadas a operações normais de conectividade entre o aplicativo Client Desktop / Portal do agente e os diferentes servidores.
 - **Evento** – Rastreamento dos diagnósticos do evento recebido pelo aplicativo Client Desktop / Portal do agente a partir dos servidores do OpenScape Contact Center.
 - **Componente ActiveX** – Salva as mensagens relacionadas às operações do OCX dentro do aplicativo Client Desktop / Portal do agente. Esta opção é selecionada automaticamente como padrão ao se iniciar o aplicativo do Client Desktop / Portal do agente.
 - **Registro da função/sair** – Rastreamento dos diagnósticos do fluxo de trabalho de códigos.
5. Clique em **OK**.

15.2.2 Alterando a senha

Um administrador fornecerá a você um nome de usuário e senha para fazer logon no aplicativo Manager. Por questões de segurança, você deverá alterar sua senha na primeira vez que fizer logon e, depois, alterá-la periodicamente para cumprir as políticas de segurança do seu local. Esta diretriz também se aplica à senha padrão do Administrador Principal. Para obter mais informações sobre a conta de usuário do Administrador principal, consulte a [Seção 3.2.1, “Sobre o administrador principal”, na página 21](#).

Para alterar a senha:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Avançadas**.
3. Em **Senha**, clique em **Modificar**.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções do sistema

4. Na caixa de diálogo **Mudar senha**, faça o seguinte:
 - a) Na caixa **Senha antiga**, digite sua senha atual.
 - b) Na caixa **Senha nova**, digite sua senha nova.
 - c) Na caixa **Confirmar Nova Senha**, digite outra vez a nova senha para confirmar que ela foi digitada corretamente.
 - d) Clique em **OK**.
5. Clique em **OK**.

15.2.3 Restaurando as configurações padrão

É possível restaurar certas configurações do usuário, como atalhos personalizados, barras de ferramentas e cores, para as configurações padrão fornecidas quando o aplicativo foi instalado pela primeira vez.

Para restaurar as configurações padrão:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. Clique na guia **Avançado**.
3. Em **Configurações Padrão**, clique em **Restaurar**.
4. Em **Funções**, faça o seguinte:
 - a) Assinale as caixas de seleção correspondentes às funções que deseja restabelecer nas configurações padrão.
 - b) Desmarque as caixas de seleção correspondentes às funções para as quais você não quer restabelecer as configurações padrão.
 - c) Clique em **OK**.
5. Clique em **OK**.

15.3 Configurando as opções do sistema

Você pode configurar várias opções do sistema relacionadas à central de contatos.

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções do sistema, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

15.3.1 Definindo as configurações gerais do sistema

Pode-se definir as configurações gerais do sistema, como as informações relacionadas ao site da central de contatos e ao suporte técnico, e o local da pasta ShareData.

A pasta ShareData é um repositório para armazenar e transferir vários itens na central de contatos, como bases de dados de design, relatórios históricos, arquivos .wav e dados XML.

IMPORTANTE: Recomendamos enfaticamente que você não altere o local padrão da pasta ShareData. A localização da pasta ShareData em uma máquina que não seja a máquina do servidor principal pode afetar de forma negativa o desempenho do sistema. Se for absolutamente necessário alterar o local padrão, ele deve ser alterado somente por seu representante da assistência técnica.

Para definir as configurações gerais do sistema:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Sistema**.
3. Na caixa **Site**, em **Perfil**, digite o nome da central de contatos. Este nome aparece nos relatórios sobre a central de contatos e quando você monitora servidores.
4. Em **Contato**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome da pessoa responsável pela operação da central de contatos. Esta pessoa normalmente é o Administrador, que é quem configura a base de dados do OpenScape Contact Center e proporciona assistência técnica.
 - Na caixa **Número de telefone**, digite o número de telefone da pessoa responsável pela operação da central de contatos.
5. Em **ShareData**, na caixa **Local**, digite o caminho e o nome da pasta ShareData. Essa pasta normalmente fica na máquina do servidor principal.
6. Em Modo de exibição de cliente **360°**, assinale a caixa de seleção **Habilitado** para ativar a função.
7. Clique em **OK**.

15.3.2 Configurando as definições do E-mail Server

As mensagens de e-mail entrantes são roteadas através do E-Mail Server corporativo para o OpenScape Contact Center E-mail Server. O E-Mail Server corporativo e o OpenScape Contact Center E-mail Server comunicam-se através do protocolo IMAP4. Os anexos das mensagens são recuperados por meio de funções de IMAP4 e MIME separadas.

As mensagens de e-mail saintes são distribuídas usando-se uma interface SMTP. Isso inclui relatórios históricos concluídos que são distribuídos como anexos de mensagens de e-mail. Para obter mais informações, consulte [Seção 7.13.5, “Configurando a opção Relatórios por e-mail”, na página 149](#).

IMPORTANTE: Quando estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as configurações do E-mail Server, você será obrigado a reiniciar o E-mail Server do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

Para definir as configurações para o E-mail Server:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Sistema**.
3. Clique na guia **Configurações para e-mail**.
4. Em **Corporate Web Server**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Host name**, introduza o nome do anfitrião (ou FQDN) do equipamento onde está alojado o servidor IMAP.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do IMAP Server.
 - Para fazer a conexão segura, marque a caixa de seleção **Usar TLS**.
 - Na caixa **Nome do usuário**, digite o nome do usuário necessário para fazer login no IMAP Server, como por exemplo, OSCCEmail.
 - Na caixa **Senha**, digite a senha necessária para fazer login no IMAP Server.
 - Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.
 - Na caixa **Máximo de sessões do IMAP**, digite o número máximo de sessões do IMAP permitidas. O valor **0** significa ilimitado.

NOTA: Configure o parâmetro **Máximo de sessões do IMAP** como 20 se o E-mail Server for o Office365.

5. Em **SMTP Server corporativo**, faça o seguinte:

- Na caixa **Host name**, introduza o nome do anfitrião (ou FQDN) do equipamento onde está alojado o servidor SMTP.
- Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do SMTP Server.
- Para fazer a conexão segura, marque a caixa de seleção **Usar TLS**.
- Na lista **Autenticação**, selecione entre:
 - **Nenhum** – Não utilize qualquer autenticação.
 - **Usar as configurações do IMAP** – Use o mesmo nome de usuário e senha especificados para o IMAP Server.
 - **Usar as configurações abaixo** – Use o nome de usuário e senha especificados nas seguintes caixas. As três opções a seguir só estarão disponíveis se você selecionar esta opção.
- Na caixa **Nome do Usuário**, digite o nome do usuário necessário para fazer login no SMTP Server, como por exemplo, HPPCEmail.
- Na caixa **Senha**, digite a senha necessária para fazer login no SMTP Server.
- Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.
- Na caixa **Endereço de e-mail do heartbeat**, digite um endereço de e-mail válido, o qual o servidor SMTP possa utilizar como o endereço De ao criar uma nova mensagem de e-mail (por exemplo, o endereço de e-mail sainte especificado nas opções gerais de e-mail).
- Na caixa **Limite da taxa de mensagens**, digite o número máximo de mensagens saintes que podem ser processadas por minuto. É possível inserir um valor entre 0 e 1000. O valor padrão é 0 e indica que não há limite.

IMPORTANTE: Recomendamos veementemente que você não altere o limite da taxa de mensagens em relação ao valor padrão de 0, a não ser que você esteja usando o Microsoft Office 365 como corporate e-mail server.

6. Clique em **OK**.

15.3.3 Configurando as definições do Web Server

O Web Collaboration Server comunica-se com o Web Server corporativo proporcionar uma interface direta para os callbacks da Web.

Esta seção descreve como configurar uma porta não-segura e uma porta segura (com TLS ativado) que o Web Interaction Server pode usar para se conectar ao Web Server corporativo. Você tem a opção de configurar uma porta ou ambas as portas.

IMPORTANTE: Quando estiver conectado à base de dados de produção, se alterar qualquer um dos números das portas, você será obrigado a reiniciar o Web Interaction Server na máquina do servidor principal.

NOTA: Certifique-se de que os números das portas que você configurar no aplicativo Manager correspondam aos números das portas configurados no Web Server corporativo. Para obter mais detalhes, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

Se desejar proteger a conexão entre o Web Interaction Server e a máquina do Web Server corporativo, o sistema usará uma autenticação baseada em certificado TLS.

Para completar a configuração de TLS, também é necessário fazer o seguinte:

- Instale um certificado TLS na máquina do servidor principal. Para mais detalhes, consulte o *Guia de Instalação*.
- Ativar a segurança TLS no Web Server corporativo. Para obter mais detalhes, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.
- Selecionar uma porta ativada para TLS para a conexão pela Web. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.3.3, “Configurando as definições do callback na Web”, na página 254](#).

NOTA: Recomendamos que você não selecione uma porta ativada por TLS até que todas as outras configurações do Web Interaction Server estejam concluídas.

Para configurar as definições do Web Server:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Sistema**.
3. Clique na guia **Configurações da Web**.

4. Em **Definições da porta**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta não-segura que o Web Interaction Server usa para comunicar-se com o Web Server Corporativo.
 - Na caixa **Número da porta (TLS)**, digite o número da porta ativada para TLS que o Web Interaction Server usa para comunicar-se de forma segura com o Web Server Corporativo.
5. Clique em **OK**.

15.3.4 Configurando a opção Segurança aprimorada

A função Segurança aprimorada permite que se restrinja o acesso aos seguintes recursos apenas a pessoal autorizado:

- Usuários
- Modelos de usuários
- Grupos
- Departamentos
- Locais
- Perfis
- Componentes do Call Director (se o Call Director estiver licenciado)
- arquivos WAV

Quando a opção estiver ativada, as caixas de diálogo relacionadas aos recursos aplicáveis conterão uma guia Segurança adicional, na qual será possível definir as configurações de segurança para a função.

Ao se ativar pela primeira vez a opção Segurança aprimorada, somente o usuário Administrador principal poderá acessar os recursos aplicáveis. Para obter mais detalhes sobre o usuário Administrador principal, consulte a [Seção 3.2.1, “Sobre o administrador principal”, na página 21](#).

Para configurar a opção Segurança aprimorada:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Sistema**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Em **Segurança aprimorada**, marque ou desmarque a caixa de seleção **Ativar**, se necessário.
5. Clique em **OK**.

15.3.5 Definindo as configurações da comunicação em rede

É possível definir as configurações da comunicação em rede para os componentes do OpenScape Contact Center usarem o protocolo Transport Layer Security (TLS) para criptografia.

Para definir as configurações da comunicação em rede:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Sistema**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Em **Comunicações em rede**, faça o seguinte:
 - a) Na caixa **Configuração de criptografia**, selecione uma das seguintes opções:
 - **Desabilitado** – Rejeita qualquer tentativa de utilizar a criptografia TLS 1.2. A comunicação em rede não será criptografada.
 - **Permitido** – Aceita qualquer tentativa de utilizar a criptografia TLS 1.2. A comunicação em rede será criptografada, se solicitado.
 - **Obrigatório** – Só aceita solicitações para utilizar a criptografia TLS 1.2 para comunicação em rede.

NOTA: A configuração de criptografia **Obrigatório** não é compatível ao usar a integração com a URA API do OpenScape Contact Center.

- b) Na caixa **Conjunto de codificações**, selecione uma das seguintes opções:
 - TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256
 - TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_1256_GCM_SHA256

NOTA: A configuração de criptografia padrão é **Desabilitado** e o conjunto de codificações padrão é **TLS_RSA_WITH_AES_128_GCM_SHA256**.

5. Clique em **OK**.

OBSERVAÇÃO: para usar o aplicativo Agent Portal, JCE (Java Cryptography Extension) deve estar instalado na máquina cliente na pasta java (por exemplo, C:\Arquivos de programas\Java\jdk1.8.0_91\jre\lib\security) quando as configurações de criptografia forem Permitido ou Necessário com as seguintes codificações:

- TLS_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384,
- TLS_ECDHE_RSA_WITH_AES_256_GCM_SHA384.

Caso contrário, o aplicativo Agent Portal não funcionará adequadamente.

IMPORTANTE: Se você alterar a configuração de criptografia ou o conjunto de codificações, é necessário reiniciar o o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

15.4 Configurando as opções de Aplicativos

As opções do aplicativo afetam o funcionamento dos aplicativos Client Desktop, Portal do agente e Manager. Ao se configurar essas opções, essas configurações são implementadas para todos os usuários da central de contatos.

Pode-se configurar:

- O indicador de contatos em espera no aplicativo Cliente Desktop / Portal do agente. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.4.1, “Sobre o Indicador de contatos em espera”, na página 291](#).
- O intervalo em que o OpenScape Contact Center atualiza automaticamente as informações tanto no aplicativo Client Desktop / Portal do agente quanto no aplicativo Manager.
- O intervalo de time-out da conta do Administrador principal no aplicativo Manager.
- As configurações do Broadcaster. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.4.2, “Configurando as definições do Broadcaster”, na página 291](#).

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções do aplicativo, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

Para configurar as opções do aplicativo:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Aplicativo**.

3. Em **Indicador de Contatos em Espera**, faça o seguinte para cada tipo de mídia:
 - Na caixa **Ligado**, digite o número mínimo de contatos necessários para acender o indicador.
 - Na caixa **Interm. Lenta**, digite o número mínimo de contatos necessário para fazer o indicador piscar lentamente.
 - Na caixa **Intermitência Rápida**, digite o número mínimo de contatos necessário para fazer o indicador piscar rapidamente.
4. Para utilizar a posição de uma tecla no telefone para o Indicador de contatos em espera, assinale a caixa de seleção **Usar a posição da tecla no teclado do telefone** e, depois, na caixa **Posição**, digite o número inteiro que representa a posição da tecla que se deseja usar. The default value is 25. Para selecionar a posição de uma tecla diferente, consulte a documentação da plataforma de comunicação. Certifique-se de não selecionar a posição de uma tecla que já esteja atribuída a uma função da plataforma de comunicação.
5. Em **Definições do Client Desktop / Portal do agente**, na caixa **Interv. atualização - tempo real**, digite ou selecione o número de segundos entre as atualizações do aplicativo Client Desktop / Portal do agente. As informações relativas a estatísticas de performance de usuários e listas de usuários, assim como as visualizações do Broadcaster e de displays de parede, são atualizadas segundo o intervalo especificado. O valor predefinido é de 30 segundos.
6. Em **Configurações do Manager**, na caixa **Intervalo de atualização em tempo real**, digite o número de segundos entre as atualizações de dados no aplicativo Manager. As diversas estatísticas usadas nos relatórios acumulativos e em tempo real e as propriedades visíveis no aplicativo são atualizadas segundo o intervalo especificado. O valor predefinido é de 30 segundos.

NOTA: Ao definir o intervalo de atualização do Manager, deve-se considerar o hardware do sistema e o volume de contatos da central de contatos. Por exemplo: você não deve usar uma taxa baixa de atualização de 5 segundos, por exemplo, se o seu hardware só atende os requisitos mínimos e você tem um alto volume de contatos. Uma taxa de atualização de 10 segundos ou mesmo de 15 segundos irá melhorar o desempenho do sistema.

7. Em **Configurações do Manager**, na caixa **Time-out**, digite ou seleciona o número de minutos de inatividade que podem transcorrer antes que a conta do administrador principal faça logoff automaticamente. O valor predefinido é de 60 minutos.
8. Clique em **OK**.

15.4.1 Sobre o Indicador de contatos em espera

O Indicador de Contatos em Espera permite que o usuário tenha uma noção de quantos contatos estão à sua espera. Possui três estados: ligado, intermitente lento e intermitente rápido. À medida que o número de contatos em espera aumenta, o indicador passa de um estado para outro. O indicador está localizado na bandeja do sistema da estação de trabalho onde o aplicativo Client Desktop / Portal do agente estiver sendo executado.

É possível configurar o indicador de contatos em espera para cada tipo de mídia. Por exemplo, quando se configuram os três estados em 1, 5 e 10 contatos:

- O indicador permanecerá aceso quando o número de contatos em espera estiver entre 1 e 4.
- O indicador piscará vagorosamente quando o número de contatos em espera estiver entre 5 e 9.
- O indicador piscará rapidamente quando o número de contatos em espera for maior de 10.

NOTA: O indicador de espera de contatos mostra os contatos reservados, se o contato reservado for para o usuário.

Os usuários que não estão usando o aplicativo Client Desktop serão notificados sobre os contatos em espera na fila, para os quais sejam qualificados, através do LED no seu telefone.

15.4.2 Configurando as definições do Broadcaster

As configurações do Broadcaster afetam como o Broadcaster aparecerá no aplicativo Client Desktop / Portal do agente.

Para definir as configurações do Broadcaster:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Aplicativo**.
3. Clique na guia **Broadcaster**.
4. Para configurar o Broadcaster de forma que haja um espaçamento automático entre os itens, assinale a caixa de seleção **Espaçamento automático**.
5. Na lista **Cor de segundo plano**, selecione a cor que se deseja usar para o segundo plano do Broadcaster.
6. Clique em **OK**.

15.5 Configurando as opções de pesquisa de contatos

É possível configurar o aplicativo Client Desktop / Portal do agente para pesquisar um diretório específico quando for recebido um contato, para tentar fazer a correspondência entre um elemento dos dados do contato e um campo selecionado do diretório. Os contatos do diretório que contêm um campo correspondente serão exibidos na guia Diretório da janela Detalhes do Contato. Assim, os dados de contato que o usuário vê quando um contato é recebido são limitados. A definição correta dos critérios de pesquisa pode reduzir o número de registros que são pesquisados. O tempo de resposta será menor se a busca no diretório for simples.

NOTA: O Portal Java do Agente não é afetado por essas configurações. Para o Portal Java do Agente, a pesquisa de contactos funcionará apenas para o Voice Media para todos os diretórios adicionados e não pode ser desativada.

Antes de começar, é necessário configurar o diretório que se deseja pesquisar (consulte a [Seção 5.6, “Configurando um diretório”, na página 65](#)).

NOTA: Para configurar as opções de pesquisa de contatos, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Diretórios**.

Para configurar as opções de pesquisa de contatos:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Pesquisa de contatos**.
3. Em **Diretório**, na lista **Diretório**, selecione o diretório onde será feita a pesquisa dos dados do contato. Somente os diretórios que foram configurados no aplicativo Manager são exibidos na lista.
4. Em **Pesquisar**, faça o seguinte:
 - a) Na caixa **Mídia**, selecione o tipo de mídia para a qual deseja configurar a busca, por exemplo, **Voz**.
 - b) Selecione a caixa de seleção **Ativar**.
 - c) Na caixa **Campo do diretório onde pesquisar**, digite o nome do campo diretório onde deseja pesquisar.

- d) Selecione os dados do contato que deseja comparar com o nome de campo da base de dados especificada. Pode-se escolher um dos seguintes:
- **Origem** do contato
 - **Destino** do contato
 - **Chave de dados do contato**, ou seja, uma chave nos dados do contato. Se escolher **Chave de dados do contato**, digite o nome da chave dos dados do contato que contém o valor que será usado na pesquisa.

Por exemplo, se quiser fazer uma busca de todas as entradas do banco de dados em que o campo “Chamando de” corresponde à origem do contato atual, você digitaria na caixa **Campo diretório onde pesquisar** o nome do campo na base de dados correspondente ao nome exibido em “Chamando de”; em seguida, você selecionaria a opção **Origem**.

5. Clique em **OK**.

15.6 Configurando as opções de gerenciamento de dados

É possível configurar as opções relacionados à administração de dados na central de contatos, incluindo os períodos de retenção de dados.

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de gerenciamento de dados, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

15.6.1 Configurando a hora de manutenção de dados

A hora de manutenção de dados é uma hora especificada do dia em que o aplicativo executa automaticamente procedimentos de manutenção de dados. Durante esse período, o sistema realiza várias tarefas, como calcular estatísticas diárias, semanais e mensais, e excluir informações que foram mantidas por mais tempo do que os períodos de retenção de dados especificados. Não é possível criar relatórios enquanto os procedimentos de manutenção de dados estão sendo realizados.

Automaticamente, o aplicativo está configurado para exportar os dados existentes da administração para uma base de dados do Microsoft Access no momento de manutenção dos dados. Uma nova base de dados, que terá um nome baseado no horário em que ela foi criada, será exportada em cada horário de manutenção de dados e salva na pasta AdministrationData na pasta

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de gerenciamento de dados

ShareData. As últimas 30 bases de dados são salvas. Essas bases de dados poderão ser usadas por seu representante da assistência técnica para solucionar problemas com o sistema. A estrutura dessas bases de dados é idêntica à de uma base de dados de design.

Para minimizar o impacto nas operações da central de contatos, deve-se configurar a manutenção de dados para ocorrer quando a central de contatos estiver fechada ou durante seu período de menor ocupação. Não se esqueça de levar em consideração os fusos horários dos locais remotos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.6.1.1, “Efeito dos diferentes fusos horários na manutenção de dados”, na página 294.](#)

OpenScape Contact Center**Para configurar o horário de manutenção dos dados:**

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Gerenciamento de dados**.
3. Em **Manutenção de dados**, na caixa **Horário de manutenção**, digite ou selecione o horário no qual o sistema começará a executar procedimentos de manutenção de dados. Os minutos não podem ser alterados.
4. Assegure-se de que a opção **Exportar dados da admin.** esteja selecionada.

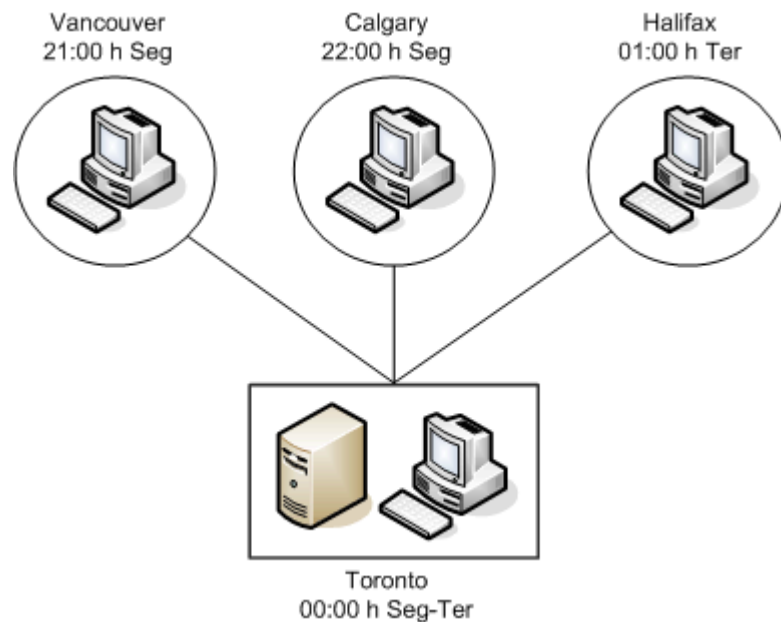
IMPORTANTE: A opção **Exportar dados da admin.** é ativada por padrão e deve ser desativada somente sob a supervisão de seu representante da assistência técnica.

5. Clique em **OK**.

15.6.1.1 Efeito dos diferentes fusos horários na manutenção de dados

O sistema OpenScape Contact Center permite que se executem relatórios em relação a diferentes fusos horários. Por causa disso, recomendamos que você certifique-se de que o dia inteiro esteja concluído em todos os locais que estão em diferentes fusos horários antes de ocorrer a manutenção de dados. Se o dia inteiro (ou semana inteira ou mês inteiro) não estiver concluído em todas as unidades quando as estatísticas de geração de relatórios forem calculadas, então os relatórios que se baseiam no fuso horário do local do usuário não mostrarão nenhum dado para aquele dia (ou semana ou mês). Entretanto, os dados estarão disponíveis no dia seguinte.

Por exemplo, no diagrama a seguir, a máquina do servidor principal está localizado em Toronto. Se você programar a manutenção de dados para ocorrer às 12:00 h (meia-noite) (segunda-feira para terça-feira) em Toronto, o dia não estará concluído em Vancouver, onde serão apenas 21:00 h de segunda-feira. Neste caso, os dados de segunda-feira não estarão disponíveis em relatórios que se baseiam no fuso horário de um usuário cujo local é Vancouver (especificamente, relatórios históricos de usuário, de motivos do estado de roteamento, de motivos de wrap-up e de motivos de Pós-processamento). Recomendamos que você programe a manutenção de dados para ocorrer depois da 3:00 h de terça-feira para certificar-se de que o dia inteiro esteja concluído em Vancouver.



15.6.2 Adicionando um local de dados

Para certificar-se de que o sistema tenha uma capacidade de armazenamento de dados suficiente, você deve verificar a utilização de dados total e usar os valores fornecidos para ajudar você a determinar se será necessário adicionar um novo local de dados.

NOTA: As caixas dos grupos Locais dos dados e Uso total da base de dados aparecerão somente quando você estiver conectado à base de dados de produção.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de gerenciamento de dados

Nas opções de Gerenciamento de dados, na guia Geral em Uso total da base de dados, os seguintes valores são exibidos como diretriz:

- **Espaço máximo permitido** – Este é o espaço máximo em disco permitido para armazenamento de dados. Este valor não pode ser alterado.
- **Espaço alocado** – Esta é a quantidade total de espaço em disco atualmente alocada pelo sistema para armazenamento de dados.
- **Espaço necessário estimado** – Esta é a quantidade de espaço em disco atualmente estimada como sendo necessária para o armazenamento de dados, com base na utilização atual do sistema e no total dos períodos de retenção configurados.

O novo local de dados deve ser uma unidade de disco rígido interna destinada exclusivamente para o armazenamento de dados do OpenScape Contact Center. Antes de começar, é necessário certificar-se de que a unidade de disco que se deseja adicionar já esteja instalada.

NOTA: O aplicativo System Monitor exibirá uma mensagem quando não houver espaço em disco disponível suficiente para armazenar os dados que serão gerados durante as próximas duas semanas ou menos. A estimativa baseia-se nos períodos de retenção configurados e na utilização atual do sistema. Você também pode configurar uma notificação para isso. Para obter mais detalhes, veja [Seção 5.4.3, “Configuração de uma notificação.”](#)

Para adicionar um local de dados:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Gerenciamento de dados**.
3. Na guia **Geral**, em **Locais de dados**, clique em **Adicionar**.
4. Na caixa de diálogo **Adicionar local de dados**, selecione a unidade de disco que se deseja usar para o armazenamento adicional de dados.
5. Clique em **OK**.

15.6.3 Excluindo um local de dados

Antes que você possa excluir um local de dados especificado do OpenScape Contact Center, é necessário remover todos os dados da unidade de disco.

NOTA: As caixas dos grupos Locais dos dados e Uso total da base de dados aparecerão somente quando você estiver conectado à base de dados de produção.

Para excluir um local de dados:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Gerenciamento de dados**.
3. Na guia **Geral**, em **Locais de dados**, selecione a unidade de disco na tabela que se deseja excluir.
4. Clique em **Excluir**.

15.6.4 Configurando os períodos de retenção para os dados de relatórios

Você pode configurar por quanto tempo as estatísticas de geração de relatórios e o registro de erros do OpenScape Contact Center serão armazenados.

As estatísticas de geração de relatórios estão descritas abaixo:

- **Estatísticas detalhadas** – Estatísticas detalhadas incluem estatísticas detalhadas de contatos e usuários, além de dados de contatos. Os seguintes relatórios usam as estatísticas detalhadas: relatórios de atividades por usuário e origem, relatórios históricos por contato e origem, relatórios históricos de filas por usuário e relatórios históricos de usuários por fila.
- **Estatísticas de 15 minutos** – Relatórios históricos sem intervalo, intervalos de 15 minutos e intervalos horários são gerados usando-se as estatísticas de 15 minutos.
- **Estatísticas diárias** – Relatórios históricos com intervalos diários são gerados usando-se as estatísticas diárias.
- **Estatísticas semanais** – Relatórios históricos com intervalos semanais são gerados usando-se as estatísticas semanais.
- **Estatísticas mensais** – Relatórios históricos com intervalos mensais são gerados usando-se as estatísticas mensais.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de gerenciamento de dados

Em Uso da base de dados para geração de relatórios, os seguintes valores são exibidos como diretriz:

- **Espaço máximo permitido** – Este é o espaço máximo em disco permitido para o armazenamento de dados de geração de relatórios. Este valor não pode ser alterado.
- **Espaço alocado** – Esta é a quantidade total de espaço em disco atualmente alocada pelo sistema para armazenamento de dados de geração de relatórios.
- **Espaço necessário estimado** – Esta é a quantidade de espaço em disco atualmente estimada como sendo necessária para o armazenamento de dados, com base na utilização atual do sistema e no período de retenção especificado.

NOTA: A caixa do grupo Uso da base de dados para geração de relatórios aparecerá somente quando você estiver conectado à base de dados de produção.

Para configurar os períodos de retenção para os dados de relatórios:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Gerenciamento de dados**.
3. Clique na guia **Relatórios**.
4. Em **Períodos de retenção**, para cada linha na tabela, clique na coluna **Valor** e digite um novo valor na célula. Também se pode clicar em  para especificar o período de retenção usando-se a caixa de diálogo Conversor do período de retenção.
5. Em **Uso da base de dados para geração de relatórios**, o aplicativo atualizará o valor do **Espaço necessário estimado** com base em suas alterações.
6. Clique em **OK**.

15.6.5 Configurando o período de retenção para os dados de e-mail

É possível configurar por quanto tempo as mensagens de e-mail e informações para contato serão armazenadas.

Em Uso da base de dados para e-mail, os seguintes valores são exibidos como diretriz:

- **Espaço máximo permitido** – Este é o espaço máximo em disco permitido para a armazenamento de dados de e-mail. Este valor não pode ser alterado.
- **Espaço alocado** – Esta é a quantidade total de espaço em disco atualmente alocada pelo sistema para o armazenamento de dados de e-mail.
- **Espaço necessário estimado** – Esta é a quantidade de espaço em disco atualmente estimada como sendo necessária para o armazenamento de dados de e-mail, com base no período de retenção especificado.

NOTA: A caixa do grupo Uso da base de dados para e-mail aparecerá somente quando você estiver conectado à base de dados de produção.

Para configurar o período de retenção para os dados de e-mail:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Gerenciamento de dados**.
3. Clique na guia **E-mail**.
4. Em **Período de retenção**, clique na coluna **Valor** na tabela e digite um novo valor na célula. Também se pode clicar em  para especificar o período de retenção usando-se a caixa de diálogo Conversor do período de retenção.
5. Em **Uso da base de dados para e-mail**, o aplicativo atualizará o valor do **Espaço necessário estimado** com base em suas alterações.
6. Clique em **OK**.

15.7 Configurando as opções de estatísticas

As opções especificadas para estatísticas afetam os cálculos de desempenho do usuário no aplicativo Manager.

NOTA: Para configurar qualquer uma das opções de estatísticas, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager associada.

15.7.1 Configurando o intervalo do Nível de Serviço

O intervalo do nível de serviço é uma meta definida para a central de contatos para ajudar a monitor a performance. O intervalo do nível de serviço é o período de tempo desejado dentro do qual o contato deve estar atendido. Isto significa que o contato não deve aguardar na fila mais tempo do que o tempo especificado para ser considerado como atendido com sucesso. O intervalo do nível de serviço é definido globalmente para cada tipo de mídia no central de contatos, mas você pode ignorar esta definição para uma fila específica.

O aplicativo utiliza o intervalo do nível de serviço para calcular o nível de serviço para todas as filas que roteiam contatos do OpenScape Contact Center. O nível de serviço é definido como o número de contatos atendidos com sucesso dividido pelo número total de contatos. O aplicativo calcula o nível de serviço com base na fórmula de cálculo do nível de serviço escolhido.

Para especificar os intervalos do nível de serviço:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Estatísticas**.
3. Em **Cálculo do nível de serviço**, para cada tipo de **Mídia** na tabela, clique duas vezes no tempo e, em seguida, digite o intervalo de tempo em que o usuário deverá ser capaz de atender o contato. Observe que o intervalo de tempo para chamadas é definido em horas, enquanto que o intervalo de tempo para callbacks e mensagens de e-mail é definido em dias.
4. Clique em **OK**.

15.7.1.1 Como escolher a fórmula do Nível de Serviço

O aplicativo utiliza o intervalo do nível de serviço para calcular o nível de serviço para todas as filas que roteiam contatos do OpenScape Contact Center. O aplicativo calcula o nível de serviço usando uma dentre quatro fórmulas, cada uma das quais define “contatos atendidos com sucesso” e o “número total de contatos” de forma diferente.

Para escolher a fórmula do nível de serviço

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Estatísticas**.

3. Clique em **Fórmula**.

Fórmula do Cálculo do Nível de Serviço

Selecionar o cálculo do nível de serviço

Contatos Redirecionados

☐ Incluir nos cálculos do nível de serviço

Detalhes

☒ $\frac{\text{Atend. no intervalo} + \text{Aband. no intervalo}}{\text{Atendidas} + \text{Abandonadas}}$

☐ $\frac{\text{Atendidas no intervalo}}{\text{Atendidas}}$

☐ $\frac{\text{Atendidas no intervalo}}{\text{Atendidas} + \text{Abandonadas}}$

☐ $\frac{\text{Atendidas no intervalo}}{\text{Atend.} + \text{Aband. após Intervalo}}$

OK Cancelar

4. Na caixa de diálogo **Fórmula do Cálculo do Nível de Serviço**, em **Contatos Redirecionados**, marque a caixa de seleção **Incluir nos cálculos do nível de serviço** se desejar incluir os contatos redirecionados nas fórmulas. Os contatos redirecionados incluem todas as chamadas redirecionadas a um dispositivo não-monitorado, antes de serem atendidas por um usuário, de haver desistência pelo chamador ou do tempo de timeout se esgotar.

Fórmula do Cálculo do Nível de Serviço

Selecionar o cálculo do nível de serviço

Contatos Redirecionados

☒ Incluir nos cálculos do nível de serviço

Detalhes

☒ $\frac{\text{Atend. no intervalo} + \text{Aband. no intervalo}}{\text{Atendidas} + \text{Abandonadas} + \text{Redirecionadas}}$

☐ $\frac{\text{Atendidas no intervalo}}{\text{Atendidas} + \text{Redirecionadas}}$

☐ $\frac{\text{Atendidas no intervalo}}{\text{Atendidas} + \text{Abandonadas} + \text{Redirecionadas}}$

☐ $\frac{\text{Atendidas no intervalo}}{\text{Atend.} + \text{Aband. após Intervalo} + \text{Redirecionadas}}$

OK Cancelar

5. Em **Detalhes**, selecione a fórmula de cálculo do nível de serviço que deseja usar para calcular o nível de serviço. Para obter uma descrição das fórmulas, consulte [Seção 15.7.1.2, “Fórmulas de cálculo do nível de serviço”, na página 302](#).
6. Clique em **OK**.

15.7.1.2 Fórmulas de cálculo do nível de serviço

Na fórmula de cálculo do nível de serviço, *numerador* define que contatos são considerados atendidos com êxito dentro do intervalo do nível de serviço. O numerador pode incluir:

- O número de contatos respondidos dentro do intervalo do nível de serviço.
- O número de contatos abandonados dentro do intervalo do nível de serviço. (Esses contatos podem ser considerados como atendidos com êxito porque é difícil atender um contato que é abandonado rapidamente).

O *denominador* define quais contatos fazem parte do número total de contatos. Este número é determinado pelo tipo de relatório no qual o nível de serviço aparece. Em um relatório em tempo real, o número total de contatos é o número de contatos recebidos desde o início do último turno, até o máximo de 24 contatos. Em um relatório Acumulativo ou Histórico, o número total de contatos depende do intervalo do horário especificado no relatório. O denominador pode incluir:

- O número de contatos respondidos durante o tempo predefinido.
- O número de contatos abandonados durante o tempo especificado.
- O número de contatos abandonados depois do intervalo do nível de serviço. (Este número pode ser usado em vez do número total de contatos abandonados, se os contatos que foram abandonados rapidamente não forem incluídos).
- O número de contatos redirecionados, se a caixa de seleção **Incluir nos cálculos do nível de serviço** estiver marcada em **Contatos Redirecionados**.

NOTA: O significado dos termos Abandonado, Atendido e Redirecionado difere de média para média: Para mais detalhes, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

Exemplo

Se o intervalo de nível de serviço global para chamadas de voz estiver configurado como 30 segundos, significa que as chamadas em sua central de contatos devem ser completadas dentro de até 30 segundos. Suponha que 15

chamadas entram na central de contatos: 9 chamadas são atendidas dentro de 30 segundos; 2 chamadas são abandonadas pelo chamador antes de 30 segundos, e 4 chamadas são atendidas após 30 segundos. Isto significa:

- Atendido no intervalo do nível de serviço = 9
- Abandonado no intervalo do nível de serviço = 2
- Atendidas = 13
- Abandonada = 2

Baseado nesses números, na caixa de diálogo Fórmula de Cálculo do Nível de Serviço:

- A primeira fórmula calcula o nível de serviço como $11/15 = 0,73333333$
- A segunda fórmula calcula o nível de serviço como $9/13 = 0,692307$
- A terceira fórmula calcula o nível de serviço como $9/15 = 0,6$
- A quarta fórmula calcula o nível de serviço como $9/13 = 0,692307$

15.7.2 Configurando o Tempo de Espera

Automaticamente, o tempo de espera começará quando um contato for colocado numa fila. É possível especificar se deve-se incluir o tempo antes de uma chamada ser enfileirada (como quando o contato está em uma URA) ou o tempo em que um callback ou mensagem de e-mail está suspenso pelo sistema. Isto será refletido nas estatísticas de tempo de espera nos relatórios.

O tempo de espera inclui o tempo que o contato passa reservado para um usuário específico enquanto está enfileirado. Os contatos reservados que permanecerem não atendidos antes de prosseguirem para as etapas da fila podem afetar de forma negativa o cálculo do nível de serviço. Para obter mais informações, consulte [Seção 8.2.1, “Configurando o tempo de reserva manual”, na página 155](#) e [Seção 15.7.1, “Configurando o intervalo do Nível de Serviço”, na página 300](#).

Para configurar o tempo de espera:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Estatísticas**.

3. Em **Tempo de espera**, faça o seguinte:

- Para fazer com que o tempo de espera comece quando a chamada chegar ao primeiro recurso monitorado, tal como um ramal da URA, marque a caixa de seleção **Incluir tempo antes de enfileirar**. Quando esta opção não estiver selecionada, o tempo de espera começará quando a chamada for enfileirada. Essa opção só se aplica a chamadas.
- Para incluir o horário no qual o contato foi suspenso pelo sistema, assinale a caixa de seleção **Incl. contatos suspensos pelo sistema**. O sistema suspenderá o roteamento de mensagens de e-mail e callbacks quanto o horário atual estiver fora da programação de roteamento configurada para o tipo de mídia. Esta opção aplica-se somente a mensagens de e-mail e callbacks.

4. Clique em **OK**.

15.7.3 Configurando o cálculo do usuário

As estatísticas são monitoradas para cada usuário do OpenScape Contact Center que trate de contatos. Essas estatísticas incluem o tempo gasto em cada estado e utilização.

Utilização é o percentual do tempo ativo que um usuário passa tratando de contatos roteados ou trabalhando de outra forma (por exemplo, participando de reuniões):

$$\text{Utilização} = (\text{Tempo de tratamento roteado} + \text{Tempo ocupado}) \div \text{Tempo ativo} \times 100$$

É possível optar por incluir o tempo que um usuário gasta no estado em Espera no cálculo da Utilização. Para obter mais informações sobre a definição de estatísticas do usuário, consulte o *Guia de Referência para a Geração de Relatórios*.

Também é possível especificar o período de tempo que deve passar após um usuário entrar em contato com outra pessoa no site, para que o contato seja considerado uma consulta.

Para configurar o cálculo do usuário:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Estatísticas**.
3. Em **Usar Cálculos**, selecione uma das seguintes opções:
 - Na caixa **Considerar a consulta após**, digite ou selecione o número de segundos que deve ser excedido, após um usuário entrar em contato com outra pessoa no site, para que o contato seja considerado uma consulta.

- Para incluir o tempo que um usuário passa no estado em Espera no cálculo da Utilização, assinale a caixa de seleção **Incluir tempo em espera na utilização**.

4. Clique em **OK**.

15.7.4 Configurando como são contados os contatos terminados em Call Director ou uma URA

Se o sistema OpenScape Contact Center tiver o Call Director ou uma URA como front-end, ou se um contato for transferido para o Call Director ou uma URA de dentro de um fluxo da estratégia de roteamento, o contato poderá ser concluído no Call Director ou na URA antes de ser enfileirado. Isso pode ocorrer de duas maneiras: pela desconexão do Call Director ou da URA, ou pelo abandono do chamador.

É possível especificar se os contatos que são terminados dessas maneiras são contados como respondidos ou como abandonados. Por exemplo, se um cliente recebe toda a informação que precisa da URA que precisa e desliga, devemos considerar essa chamada como Atendida e não Abandonada. Os contatos redirecionados fora de escopo também serão considerados Atendidos quando esta opção estiver ativada.

Os contatos finalizados no Call Director ou em uma URA enquanto estiverem enfileirados serão considerados como Abandonados, independentemente do valor dessa configuração.

Para configurar como os contatos que são terminados em Call Director ou uma URA são contados:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Estatísticas**.
3. Para considerar o contato concluído no Call Director ou em uma URA como Atendido, em **Call Director ou URA**, assinale a caixa de seleção **Considerar finalizado no Call Director ou na URA como Atendido**. Se não selecionar esta opção, esses contatos serão marcados como abandonados.
4. Clique em **OK**.

15.7.5 Configurando os turnos

As estatísticas dos contatos em tempo real são calculadas à base de intervalos de tempo, normalmente na central de contatos definida como turno. No início de um turno, as estatísticas da central de contato em tempo real são definidas em 0, para começar a calcular as novas estatísticas em tempo real.

É possível ter um máximo de três turnos em um período de 24 horas. Você tem que especificar a hora inicial do turno 1; os outros dois horários de início são opcionais. Por definição, o horário inicial do Turno 1 é 00h01 (um minuto depois da meia-noite). Se houver apenas um turno configurado, o seu site terá um conjunto de dados de 24 horas por dia. As horas são digitadas no formato de 24 horas.

Os relatórios e visualizações do aplicativo Manager mostram as estatísticas de tempo real apenas do turno atual.

Para configurar os horários de início dos turnos:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Estatísticas**.
3. Clique na guia **Turnos**.
4. Em **Turnos**, digite ou selecione o início do **Turno 1**. Por padrão, a caixa de seleção **Turno 1** está selecionada e não pode ser desmarcada.
5. Para configurar horários iniciais adicionais, assinale a caixa de seleção ao lado do campo **Turno** e, então, digite ou selecione o horário inicial adequado.
6. Clique em **OK**.

NOTA: Para excluir um horário inicial de turno, desmarque a caixa de seleção correspondente ao turno que deseja excluir.

15.8 Configurando as opções de integração de presença

A função Integração de presença permite que os usuários do Client Desktop / Portal do agente visualizem a presença de vários usuários através da função Diretório.

NOTA: Quando estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as opções de integração de presença após a função ter sido ativada, você será obrigado a reiniciar o Presence Server na máquina do servidor principal.

NOTA: Para configurar as opções de integração de presença, você deve ter acesso Completo ou para Modificar a permissão do Manager **Integração de presença**.

Quando a função Integração de presença estiver ativada (consulte a etapa 3 no seguinte procedimento), e o usuário do Client Desktop / Portal do agente realizar uma pesquisa de diretórios, o sistema tentará obter a presença de cada usuário nos resultados da pesquisa, da seguinte maneira:

- O sistema primeiramente tentará obter o estado de presença do usuário a partir do aplicativo OpenScape Unified Communications (UC), desde que a função Integração do aplicativo OpenScape UC esteja ativada e configurada, como na etapa 4 no seguinte procedimento.
- Se o usuário não for usuário do aplicativo OpenScape UC, ou se a função Integração do aplicativo OpenScape UC não estiver ativada ou disponível, o sistema tentará obter o estado de presença do usuário a partir do sistema OpenScape Contact Center.

Para configurar as opções de integração de presença:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Presença**.
3. Para ativar a função de integração de presença, em **Integração de presença**, marque a caixa de seleção **Ativar**.
4. Para ativar e configurar a função Integração de presença do aplicativo OpenScape UC, em **Integração do aplicativo OpenScape UC**, faça o seguinte:
 - a) Selecione a caixa de seleção **Ativar**.
 - b) Na caixa **Nome do host do SOAP/HTTP**, digite o nome do host do aplicativo OpenScape UC SyMoM SOAP sobre o conector HTTP.
 - c) Na caixa **Número da porta do SOAP/HTTP**, digite o número da porta do aplicativo OpenScape UC SyMoM SOAP sobre o conector HTTP.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de integração de presença

- d) Para fazer a conexão segura com o aplicativo OpenScape UC, assinale a caixa de seleção **Usar TLS**.
 - e) Na caixa **Nome do usuário**, digite o nome do usuário da conta do aplicativo OpenScape UC que o sistema OpenScape Contact Center usa para manter conectividade com o aplicativo OpenScape UC no formato *usuário@domínio*.
 - f) Na caixa **Senha**, digite a senha da conta do aplicativo OpenScape UC.
 - g) Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.
5. Clique em **OK**.

16 Integração do Microsoft CRM

O sistema OpenScape Contact Center pode integrar com o Microsoft CRM 1.2 ou Microsoft Dynamics CRM 3.0. A integração permite que o aplicativo Client Desktop abra uma tela do Microsoft CRM com base nas permissões do usuário e na presença de pares de chaves/valores de dados de contatos específicos associados com uma chamada.

16.1 Requisitos do usuário do Microsoft CRM

Cada usuário para o qual a integração do Microsoft CRM deverá estar ativa:

- Deve ter uma conta com acesso à máquina do Microsoft CRM Server.
- Deve ter o software de integração do Microsoft CRM instalado.
- Deve estar executando o aplicativo Client Desktop.

Com esses pré-requisitos satisfeitos, a configuração das definições do usuário no aplicativo Manager deve ser modificada.

Para habilitar um usuário para integração do Microsoft CRM:

- Ao configurar a definição do usuário, na guia **Permissões**, defina a permissão do usuário **Ativar integração do Microsoft CRM** como **Sim**. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.1.2, “Configurando as permissões do usuário”](#), na página 29.

NOTA: Nós recomendamos com veemência que sejam usados nomes de usuários idênticos na configuração do OpenScape Contact Center e do Microsoft CRM. Se forem usados nomes de usuários diferentes em dois sistemas, deverá ser criado um nome alternativo no aplicativo Client Desktop.

16.2 Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM

Se será exibida ou não uma tela instantânea do Microsoft CRM no aplicativo Client Desktop quando chega um contato, isso dependerá da presença de pares de chaves/valores específicos nos dados dos contatos associados ao contato entrante. Os componentes que gravam nos dados dos contatos, como um componente de atualização de dados do contato, podem ser configurado para incluir estas informações em um fluxo da estratégia de roteamento.

Integração do Microsoft CRM

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM

Para exibir um formulário do Microsoft CRM, os dados dos contatos para uma chamada devem incluir um par de valores de chave MS_CRM_MATCH, um par de valores de chave MS_CRM_NOMATCH, ou ambos. Além disso, se você usar as opções Conta ou Caso com essas chaves, será possível usar os pares de chaves/valores MS_CRM_ACC_NUM ou MS_CRM_CASE_NUM para incluir um número de Caso ou número de Conta para fins de correspondência. A tabela a seguir fornece detalhes sobre esses pares de chaves/valores.

NOTA: Se uma pesquisa encontrar várias fichas na base de dados do Microsoft CRM, será aberta a janela Pesquisa avançada. Então, o usuário poderá inserir manualmente parâmetros de pesquisa para tentar qualificar o registro do chamador correto.

Chave	Objetivo e valores legais
MS_CRM_MATCH	Especifica o tipo de formulário exibido quando as informações coletadas para o contato atual correspondem ao registro da base de dados do Microsoft CRM, da seguinte maneira: • Contato – Exibe o formulário Contato se o ANI associado ao contato corresponder aos campos Telefone comercial, Telefone residencial, Celular, Fax, Pager ou Telefone de um registro na base de dados do Microsoft CRM. • Perspectiva de venda – Exibe o formulário Perspectiva de venda se o ANI associado ao contato corresponder aos campos Telefone comercial, Telefone residencial, Celular, Fax, Pager, ou Telefone de um registro na base de dados do Microsoft CRM. • Conta – Exibirá o formulário Conta se o número de conta fornecido com a chave MS_CRM_ACC_NUM corresponder a um campo Número de conta de um registro na base de dados do Microsoft CRM. Se não houver nenhuma chave MS_CRM_ACC_NUM presente, será exibido o formulário Conta se a ANI associada ao contato corresponder aos campos Telefone comercial, Telefone residencial, Celular, Fax, Pager ou Telefone de um registro na base de dados do Microsoft CRM. • Caso – Exibe o formulário Caso se o valor fornecido MS_CRM_CASE_NUM corresponder a um número de caso existente em um registro na base de dados do Microsoft CRM.
MS_CRM_NOMATCH	Especifica o tipo de formulário a ser exibido ao usuário se não for encontrada nenhuma correspondência para a especificação "MS_CRM_MATCH" fornecida ou se nenhuma tiver sido fornecida. Os valores que podem ser fornecidos serão idênticos aos da chave MS_CRM_MATCH.
MS_CRM_ACC_NUM	Armazena um número de conta utilizado em conjunto com um MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que especifica a opção Caso.

Tabela 1

Pares de chaves/valores de dados de contatos

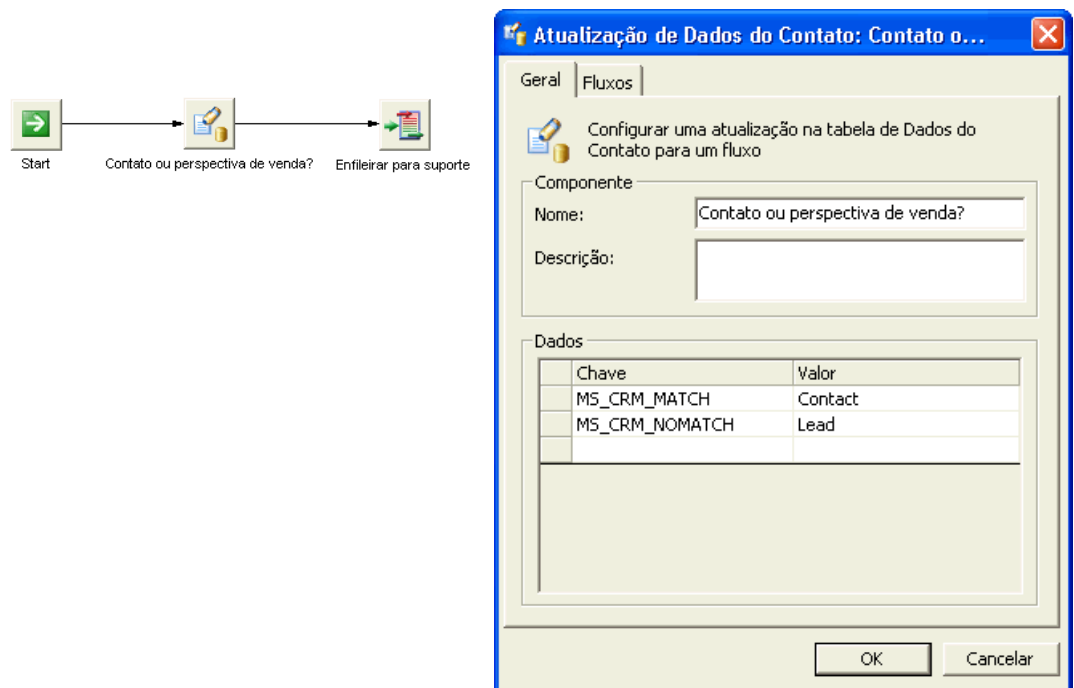
Chave	Objetivo e valores legais
MS_CRM_CASE_NUM	Armazena um número de caso utilizado em conjunto com um MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que especifica a opção Conta .

Tabela 1 Pares de chaves/valores de dados de contatos

Em um cenário simples, pode ser interessante mostrar um dentre dois formulários da Microsoft:

- Exibir o formulário Contato do Microsoft CRM preenchido se o ANI de um contato entrante corresponder a um contato em sua base de dados do Microsoft CRM.
- Exibir um novo formulário Perspectiva de venda se não for encontrada nenhuma correspondência.

O diagrama a seguir mostra o fluxo da estratégia de roteamento e a configuração do componente de Atualização de dados do contato que determina os pares de chaves/valores de dados dos contatos do Microsoft CRM para este cenário.



Em um cenário mais complexo, pode-se usar inicialmente solicitações do menu do Call Director para oferecer três opções a um cliente que esteja chamando:

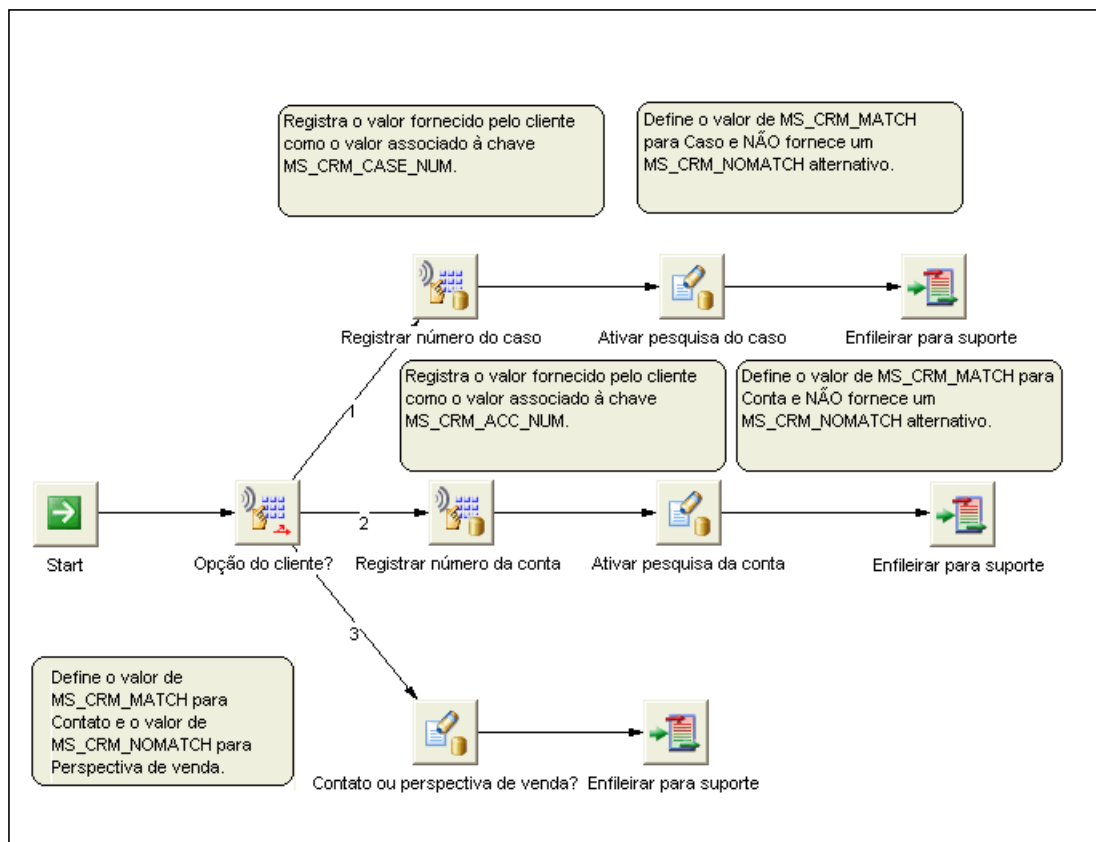
- Oferecer a opção de inserir um número de Caso. Isto seria útil quando os clientes recebessem um ticket de problema e, posteriormente, ligassem de volta para um acompanhamento da questão. Se o número de Caso corresponder a um número de Caso na base de dados do Microsoft CRM, será exibido o formulário Caso preenchido. Se não houver nenhuma

Integração do Microsoft CRM

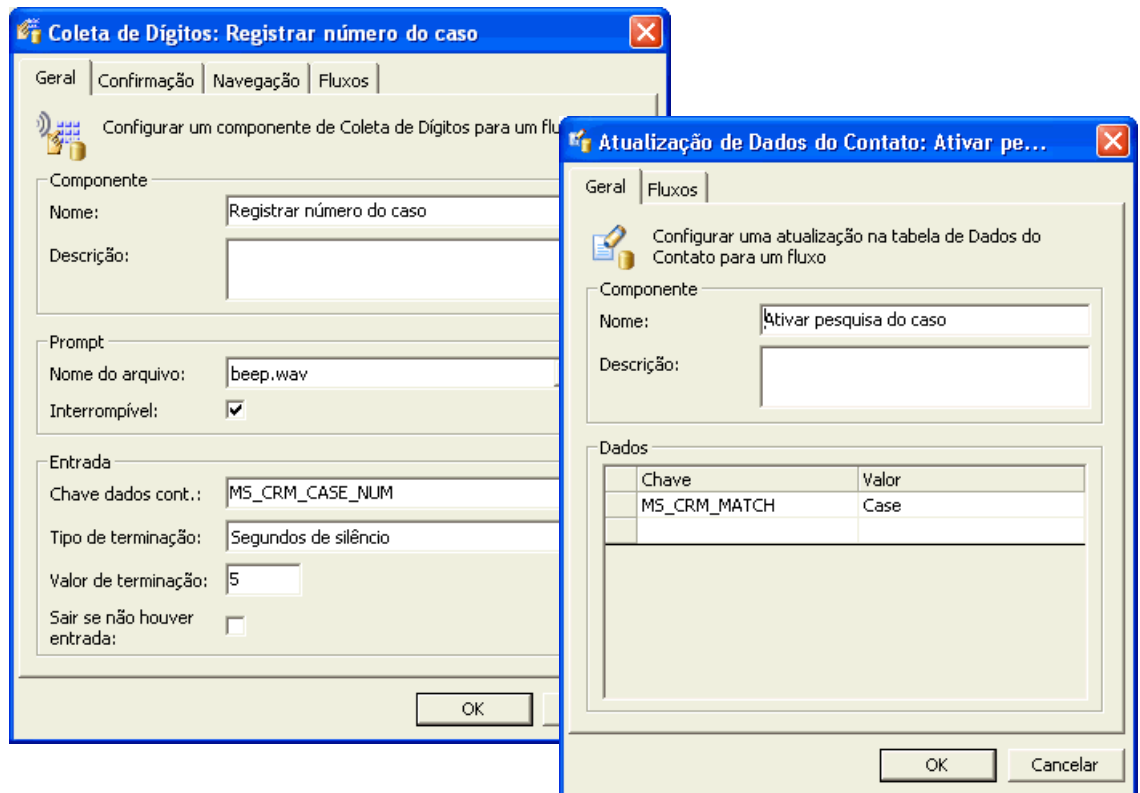
Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM

correspondência, como por exemplo, quando o cliente digita um número errado, não deverá ser exibido nenhum formulário, forçando o usuário a localizar o registro do cliente manualmente.

- Oferecer a opção de inserir um número de Conta. Esta seria a forma mais rápida de preparar o usuário para continuar onde não houver nenhum número de Caso envolvido. Se o número de Conta corresponder a um número de Conta na base de dados do Microsoft CRM, será exibido o formulário Conta preenchido. Se não houver nenhuma correspondência, não deverá ser exibido nenhum formulário, forçando o usuário a localizar o registro do cliente manualmente.
- Oferecer a opção de continuar sem fornecer um número de Caso ou número de Conta. Se o ANI da chamada entrante corresponder ao ANI na base de dados do Microsoft CRM, será exibido o formulário Conta preenchido. Se não houver nenhuma correspondência, o formulário Perspectiva de venda deverá ser exibido, permitindo que o usuário crie um novo registro.



Para a última opção, a configuração dos componentes é idêntica à do cenário anterior. Entretanto, para as opções de número de Conta e de Caso, como os componentes da Coleta de Dígitos somente permitem que se configure um par de chaves/valores de dados do contato, a configuração dos pares de chaves/valores de dados do contato/valor deve ser. Por exemplo, o diagrama a seguir mostra a configuração de pares de chaves/valores para os componentes de **Registrar número do caso** e **Ativar pesquisa do caso**.



Observação também que como não deverá ser exibida uma tela instantânea se não houver um número de Caso correspondente na base de dados Microsoft, o componente de Ativar pesquisa do caso não especificará um par de chave/valor MS_CRM_NOMATCH.

Integração do Microsoft CRM

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM

Índice remissivo

A

acesso ao aplicativo do cliente, configurando para um usuário 28
 acesso ao aplicativo, configurando para um usuário 28
 Administration Center, sobre 22
 agregados
 criando 224
 especificar as filas 222
 monitoramento em tempo real 92
 permissão de monitoramento 34
 sobre 223
 usando médias ponderadas 147
 alarmes, configurando em relatórios 114
 alocação de ramais, configurando para o Call Director 242
 arquivo de texto, usando para criar vários usuários 46
 arquivos .wav
 requisitos 240
 usando com Call Director 235
 configurar 238
 associar o perfil A 49
 associar o perfil E 49
 atalhos
 restaurando as configurações padrão 282
 autenticação do OpenScape Contact Center,
 configurando para um usuário 27
 autenticação do Windows 20, 28
 autenticação do Windows, configurando para um usuário 27
 autenticação, configurando para um usuário 27

B

barras de ferramentas
 restaurando as configurações padrão 282
 base de dados de design 13
 base de dados design
 selecionando no logon 20
 base de dados Production, selecionando no logon 20
 bases de dados
 configurando uma origem externa de dados 64
 exportando dados administrativos 293
 Broadcast Center, sobre 23
 Broadcaster
 configurando 291
 sobre 70

C

cálculo de usuário, configurando 304
 cálculos
 configurando o cálculo de usuário 304
 escolhendo a fórmula do nível de serviço 300
 intervalo do nível de serviço 302
 Call Director
 componentes do fluxo de trabalho 237
 configurações de sobreposição em um fluxo da estratégia de roteamento 186
 configurando a alocação de ramais 241
 configurando a mensagem de erro padrão 241
 configurando a navegação padrão 244
 configurando as opções padrão 241
 configurando as respostas 245
 configurando chamadas concluídas como Atendidas 305
 configurando o idioma 241
 configurando o processador de voz 238
 exemplos de proporções de alocação de ramais 243
 sobre 235
 usando em fluxos de trabalho 163
 callbacks
 configurando a programação de roteamento 253
 configurando as opções de callback na Web 254
 configurando as opções de criar ao abandonar 251
 configurando as opções padrão 251
 configurando o atraso na discagem automática 251
 configurando o tempo máximo para digitar um resultado 251
 configurando uma fila para criar um callback ao abandonar 216
 criando Motivos para exclusão 250
 criando um Motivo para repetir 249
 criando um número excluído 250
 geração de relatórios acumulativos 97
 geração de relatórios históricos 95
 gerando uma lista de callbacks programados 255
 lista de callbacks programados 98
 monitoramento em tempo real 92
 processamento de filas 248
 redirecionamento em fila padrão 248
 sobre a função de Callback 247
 categorias
 configurando para e-mail 261

- exibindo níveis de confiança 273
- usando para rotear mensagens de e-mail 258
- categorias de e-mails
 - configurando 261
 - exibindo níveis de confiança 273
 - usando para rotear mensagens de e-mail 258
- chamadas abandonadas
 - configurando chamadas concluídas em Call Director o uma URA 305
 - configurando uma fila para criar um callback 216
- chamadas atendidas, concluídas em Call Director o uma URA 305
- códigos de retorno, funções personalizadas 182
- colunas
 - especificando em um relatório 113
- como programar um relatório histórico 118
- componente de Função da base de dados
 - configurando as origens externas de dados 64
- componentes
 - executando repetidamente 188
- componentes de Enfileirar
 - configurando o tempo de reserva manual 155
- comunicação em rede, configurando 288
- Config-Sync
 - definindo as configurações padrão 233
 - preenchendo a definição de um usuário 229
 - sobre 227
 - tratamento de IDs de usuários 228
 - tratamento de outros recursos 229
- configuração inicial do Manager 18
- configuração inicial do sistema 11
- configurações de diagnóstico, configurando 280
- configurações de mensagens de e-mail padrão, definindo 271
- configurações do CSTA Server, configurando 232
- configurações do IMAP Server, configurando para e-mail 284
- configurações do SMTP Server, configurando para e-mail 284
- configurações do tratamento de contatos, configurando para um usuário 31
- configurações dos usuários, restaurando 282
- configurações específicas para a mídia, configurando para um usuário 32
- configurações padrão dos usuários, restaurando 282
- configurando para o Web Interaction Server 286
- consultas, configurando o horário inicial 304
- contagem máxima de consultas externas, configurando para um usuário 34
- contatos
 - configurando o tempo de reserva manual 155
 - geração de relatórios históricos 95

- monitoramento em tempo real 92
- reservados para um usuário 272
- contatos não atendidos
 - configurando o tempo de oferta máximo 155
 - incluindo em relatórios em tempo real das filas 147
- contatos Tocando
 - configurando o tempo de oferta máximo 155
 - incluindo em relatórios em tempo real das filas 147
- cor de segundo plano, configurando para o Broadcaster 291
- cores nos relatórios
 - configurando 144
 - restaurando as configurações padrão 282

D

- dados administrativos, exportando 293
- dados de geração de relatórios, configurando os períodos de retenção 297
- dados de gestão de recursos humanos, configurando o local de saída 148
- dados do contato
 - configurando os critérios de pesquisa 292
 - requisitos de integração do Microsoft CRM 309
 - usando em fluxos de trabalho 167
 - usando em funções personalizadas 180
- departamentos
 - configurar 53
- Design Center, sobre 23
- destinos
 - configurando para e-mail 265
 - geração de relatórios acumulativos 97
 - geração de relatórios históricos 95
- destinos monitorados
 - configurando para e-mail 265
- diretórios
 - configurando acesso a diretórios externos 65
 - configurando as opções 142
 - definindo as configurações da conexão 142
 - definindo as configurações da consulta 142
 - definindo as configurações dos resultados 143
- diretórios externos, configurando acesso a 65
- diretórios LDAP, configurando acesso a 65
- displays de parede
 - configurando uma visualização 81
 - criando um tipo personalizado 79
 - criando uma definição 80
 - sobre 78
- distribuições
 - configurando para uma visualização de display de parede 88
 - configurando para uma visualização do Broadcaster 77

distribuições de displays de parede, configurando 88
 distribuições do Broadcaster, configurando 77
 DLLs, gravando 180
 documentação

convenções de formatação 9
 dando feedback 10
 público ao qual se destina 9

E

e-mail

componentes especializados 260
 configurando a estratégia de roteamento padrão 268
 configurando a fila padrão 268
 configurando a programação de roteamento 270
 configurando as definições do E-mail Server 284
 configurando as opções padrão 268
 configurando os períodos de retenção de dados 299
 configurando um destino 265
 configurando uma categoria 261
 configurando uma origem monitorada 267
 considerações para planejamento 257
 consultar externamente 272
 criando modelos de mensagens 264
 definindo as configurações da fila de erros 269
 definindo as configurações de mensagens padrão 271
 definindo as configurações para um usuário 32
 endereço De padrão 268
 realizando uma pesquisa histórica 274
 roteando por categorias 258
 sobre 257

E-mail Server entrante, configurando 284

E-mail Server sainte, configurando 284

endereço das informações complementares, usando 217

equipe, efeito na configuração de filas 210

espaçamento automático, configurando para o Broadcaster 291

estado de tratamento Pós-processamento, definindo a configuração automática para um usuário 28
 estatísticas

configurando as opções 299
 configurando os horários de reinício dos turnos 306
 configurando os períodos de retenção 297
 especificando em um relatório 113
 usando em fluxos de trabalho 166
 usar em relatórios 297

estatísticas diárias acumuladas 97

etapas

configurando para uma fila 218

exceções

configurando na programação de callbacks 253
 configurando na programação de e-mails 270

exemplos

alocação de ramais do Call Director 243
 alocação de ramais para o Call Director 243
 componente Atualização dos Dados do Contato 171
 componente da Decisão de performance 166
 componente de Atualização de dados do contato 167
 componente de Coleta de dígitos 169
 componente de Decisão de dados do contato 169
 componente de Decisão de origem/destino 161
 componente de Desconectar 163
 componente de Enfileirar 162
 componente de Função da base de dados 171
 componente de Função personalizada 179
 componente de Mensagem 163
 componente de Prompt de Menu 163
 componente de Tratamento padrão 190
 componente decisão de origem/destino 160, 162
 componentes de Decisão do fluxo de trabalho 188
 componentes de Intervalo de espera 188
 componentes de Programação 164
 componentes decisão de categoria 259
 componentes prompt de menu 171
 fluxo da estratégia de roteamento 158
 relatórios em tempo real 93

exercícios

adaptando um relatório histórico predefinido 131
 criando um fluxo da estratégia de roteamento simples 197
 criando um relatório em tempo real simples 125
 exportando dados administrativos 293

F

fazendo logon no aplicativo Manager 19

fila de erros

configurando para e-mail 269
 configurando para voz 231
 sobrepondo as configurações padrão em um fluxo da estratégia de roteamento 187

fila de erros de voz, configurando 231

fila padrão

configurando para e-mail 268
 configurando para voz 230

filas

abrindo automaticamente documentos ou URLs associados ao contato 217
 atribuindo a relatórios 223
 atribuindo para agregados 222

- calculando os intervalos entre as etapas da fila 213
- configuração menos especializada 212
- configuração orientada para backup 211
- configurando as etapas 218
- configurando as informações complementares 216
- configurando as prioridades 220
- configurando o fluxo padrão do processamento das filas 216
- configurando para criar um callback ao abandonar 216
- considerações sobre configuração 207
- definindo as configurações de horário final 218
- efeito da equipe, volume de contatos, e tempo de fila na configuração 210
- efeito da programação na configuração 208
- efeito da sobreposição de especialização na configuração 209
- efeito de processamento inicial do contato na configuração 208
- geração de relatórios acumulativos 97
- geração de relatórios históricos 95
- incluindo em um agregado 224
- monitoramento em tempo real 92
- permissão de monitoramento 34
- processamento de callbacks 248
- selecionando Motivos de wrap-up 222
- sobre 207
- visão geral da configuração 215
- filas de callbacks
 - configurando o número máximo de repetições 221, 222
 - sobrepondo as configurações padrão da ID do chamador 221, 222
- filas de chamadas de voz
 - configurando o ramal em time-out 220
 - configurando para criar um callback ao abandonar 216
- filas de e-mails
 - sobrepondo as configurações padrão de mensagens 220
- fluxo padrão da estratégia de roteamento
 - configurando para e-mail 268
 - configurando para voz 230
- fluxogramas
 - sobre 157
 - usando dados do contato 167
 - usando funções personalizadas 179
- fluxos da estratégia de roteamento
 - ativando 196
 - considerações em planejamento 160
 - criando 184
 - exemplo de um fluxo de trabalho de voz
 - simples 158
 - requisitos do Microsoft CRM 309
 - sobre 158
 - sobrepondo as configurações da fila de erros 187
 - sobrepondo as definições do Call Director 186
 - usando com o Call Director 163
 - usando dados do contato 167
 - usando funções personalizadas 179
 - usando informações de origem e destino 161
 - usando programações 164
 - vinculando 193
- fluxos de trabalho
 - ativando 196
 - conectando 193
 - looping 188
 - usando com o Call Director 163
 - usando estatísticas 166
 - usando funções da base de dados 171
 - usando programações 164
 - vinculando 193
- fluxos de trabalho da estratégia de roteamento
 - usando funções da base de dados 171
- fluxos do processamento das filas
 - ativando 196
 - considerações em planejamento 188
 - looping 188
 - saindo 190
 - sobre 188
 - terminando 190
 - vinculando 193
- fórmula, escolhendo para o cálculo do nível de serviço 300
- função Geração de relatórios, sobre 91
- função Nível de geração de relatórios, sobre 100
- função Operador
 - configurando para Call Director 245
- função Pausa automática, configurando para um usuário 28
- funções
 - aplicativo Manager 19
- funções da base de dados, usando em fluxos de trabalho 171
- funções personalizadas
 - códigos de retorno 182
 - gravando 180
 - requisito de segurança para encadeamentos 182
 - restrição de alocação de memória 182
 - restrições do tempo de execução 182
 - tipo de dados e declaração 181
 - tratamento de exceções 182
 - tratando de dados do contato 180

G

gerenciamento de dados, configurando as opções padrão 293

gráficos de barras, especificando em um relatório 117

grupos

- configurando 152
- considerações sobre configuração 151
- especialização 151
- geração de relatórios acumulativos 97
- geração de relatórios históricos 95
- grupos de áreas de atuação 152
- monitoramento em tempo real 92
- permissão de monitoramento 34
- sobre 151

grupos de transbordamento, considerações sobre a configuração de filas 209

grupos primários, considerações sobre a configuração de filas 209

H

horário de manutenção de dados, configurando 293

I

ID do chamador

- sobrepondo a configuração padrão 221, 222

ID do local personalizado 242

idioma

- configurando o padrão para o Call Director 242

implementação, planejando 11

indicador de contatos em espera

- configurando 289
- sobre 291

informações do site, configurando 282, 283

informações dos clientes, coletando nos fluxos de trabalho 163

informações gerais das filas, configurando 216

informações sobre difusão 69

iniciando o aplicativo Manager 19

integração de presença, configurando as opções 307

integração do aplicativo OpenScape UC,

- configurando 307

integração do CRM

- integração com Microsoft 309

integração do Microsoft CRM

- considerações do fluxo da estratégia de roteamento 309
- requisitos do usuário 309

interface do usuário, sobre a 22

intervalo de atualização em tempo real,

- configurando 289

intervalo de atualização, configurando 289

intervalo de time-out do Administrador principal,

- configurando 289

intervalo de time-out, configurando para o Administrador principal 289

intervalos

- calculando para as etapas da fila 213
- configurando o intervalo de atualização em tempo real 289
- configurando o intervalo de relatórios globais de filas 145
- configurando o intervalo de time-out do Administrador principal 289
- configurando o intervalo do nível de serviço 300
- especificando em relatórios acumulativos 103
- especificando em relatórios históricos 104
- especificando em um relatório acumulativo 103
- especificando em um relatório histórico 105

intervalos de relatórios de filas, configurando 145

intervalos globais de filas, configurando 145

L

limites

- configurando para colunas em um relatório 114
- configurando para um item de display de parede 87
- configurando para um item de visualização do Broadcaster 75
- configurando para um usuário 32

limites de performance pessoal, configurando para um usuário 32

lista da equipe, configurando para um usuário 36

lista de callbacks programados

- gerando 255
- sobre 98

locais

- configurando 54
- executando relatórios em relação a 106

locais de dados

- adicionando 295
- excluindo 297

M

médias ponderadas usando para estatísticas em tempo real e de agregados das filas 147

mensagem de erro, configurando para o Call Director 243

mensagens

- sobre modelos de mensagens de e-mail 263

mensagens padrão

- criando para e-mail 263

modelos de e-mail

- sobre 263

modelos de usuários

- associações 40
- atualizando 42
- configurando 40
- criando modelo com base em um usuário existente 42
- criando um novo modelo 41
- sobre 39
- modem, configurando para um Watchdog Server 61
- módulos COM, gravando 180
- motivo
 - configurando um Motivo de pós-processamento 57
- motivos
 - configurando um motivo de Indisponibilidade 56
 - configurando um motivo de Pausa 57
 - configurando um motivo de Wrap-up 58
 - configurando um motivo para Descartar 262
 - criando um Motivo para exclusão para callbacks 250
 - criando um Motivo para repetir para callbacks 249
 - sobre os motivos do Client Desktop 55
- motivos de estados de roteamento
 - configurando 55
- motivos de Indisponibilidade, configurando 56
- motivos de Pausa, configurando 57
- motivos de pós-processamento
 - geração de relatórios acumulativos 97
 - geração de relatórios históricos 95
- motivos de pós-processamento, configurando 57
- motivos de Wrap-up
 - configurando 58
 - definindo a configuração obrigatória para um usuário 29
 - geração de relatórios acumulativos 97
 - geração de relatórios históricos 95
- motivos do Client Desktop, sobre 55
- motivos dos estados de roteamento
 - geração de relatórios acumulativos 97
 - geração de relatórios históricos 95
- motivos para descartar, criando 262
- motivos para exclusão, criando 250
- motivos para repetir, criando 249

N

- navegação padrão, configurando para o Call Director 244
- níveis de acesso para permissões 51
- níveis de confiança, exibindo para categorias de e-mails 273
- nível de geração de relatórios Completo, sobre 100
- nível de geração de relatórios de Departamento, sobre 100
- nível de geração de relatórios de Site, sobre 100

- nível de serviço
 - configurando o intervalo 300
 - escolhendo a fórmula de cálculo 300
 - fórmulas de cálculo 302
 - sobrepondo a configuração padrão para uma fila 220
- notificações
 - configurando o método para relatórios 140
 - configurar 62
- números excluídos, criando 250

O

- opções
 - configurando as opções padrão 277
 - configurando para callbacks 251
 - configurando para e-mail 268
 - configurando para estatísticas 299
 - configurando para gerenciamento de dados 293
 - configurando para integração de presença 307
 - configurando para o Call Director 241
 - configurando para pesquisa de contatos 292
 - configurando para roteamento 154
 - configurando para voz 230
- opções de aplicativos, configurando 289
- opções de callback na Web, configurando 254
- opções de confirmação, configurando 279
- opções de geração de relatórios
 - configuração de cores nos relatórios 144
 - configurando as opções de geração de relatórios do sistema 145
 - configurando as opções de geração de relatórios do usuário 140
 - configurando as opções de relatório em tempo real das filas 147
 - configurando as opções do diretório 142
 - configurando o horário de manutenção de dados 293
 - configurando o intervalo de relatórios globais de filas 145
 - configurando o local de saída de gestão de recursos humanos
 - dados XML, configurando o local de saída 148
 - configurando o método de notificação 140
 - configurando o período de retenção para dados de e-mail 299
 - configurando o primeiro dia da semana 146
 - configurando os períodos de retenção para geração de relatórios 297
 - definindo as configurações de saída padrão 140
- opções de geração de relatórios do sistema, configurando 145
- opções de geração de relatórios do usuário

- configuração de cores nos relatórios 144
 - configurando as opções do diretório 142
 - configurando o método de notificação 140
 - definindo as configurações de saída padrão 140 sobre 140
 - opções de roteamento, configurando 154
 - opções de saída
 - configurando os padrões para relatórios 140
 - especificando para um relatório em tempo real ou acumulativo 121
 - especificando para um relatório histórico 122
 - opções de voz, configurando 230
 - opções do sistema, configurando 282
 - opções globais, configurando 277
 - opções padrão, configurando 277
 - ordem das colunas em um relatório, especificando 113
 - origens
 - configurando para e-mail 267
 - origens de dados, configurando 64
 - origens externas de dados, configurando 64
 - origens monitoradas
 - configurando para e-mail 267
- P**
- PABXs, *consulte* plataformas de comunicação
 - palavras-chaves, usando para rotear mensagens de e-mail 258
 - pares chave/valor, *consulte* dados do contato
 - pasta ShareData, configurando o local 282, 283
 - perfil do Administrador Principal 48
 - Perfil do agente 49
 - perfil do Agente Telefônico 49
 - perfil do Especialista em Telecomunicações 48
 - Perfil do Gerente 48
 - Perfil do Supervisor 48
 - Perfil dos administradores 48
 - perfis
 - configurando 49
 - lista de perfis padrão 47
 - níveis de acesso para permissões 51
 - sobre usuário 47
 - perfis de usuários
 - configurando 49
 - lista de perfis padrão 47
 - sobre 47
 - perfis de usuários padrão, sobre 47
 - perfis de usuários predefinidos 47
 - períodos de retenção
 - configurando para dados de e-mail 299
 - configurando para dados de geração de relatórios 297
 - permissões
 - configurando para usuários 29
 - impacto na geração de relatórios 100
 - níveis de acesso 51
 - permissões de monitoramento, impacto na geração de relatórios 100
 - pesquisa de contatos, configurando 292
 - pesquisa histórica, realizando por mensagens de e-mail 274
 - pessoa para contato
 - configurando para a central de contatos 282, 283
 - configurando para um local 55
 - planejando tarefas 11
 - planilhas de recursos 13
 - plataformas de comunicação
 - definindo as configurações 232
 - interação básica com o sistema 225
 - recursos definidos 227
 - tipos compatíveis 225
 - pós-processamento automático, configurando para um usuário 28
 - previsão, usando relatórios acumulativos 97
 - primeiro dia da semana, configurando para relatórios 146
 - prioridades
 - configur para uma fila 220
 - processador de voz, configurando para o Call Director 238
 - processamento de fila, sobre 13
 - processamento do fluxo de trabalho, sobre 12
 - processamento inicial do contato 12, 208
 - processando contatos 12
 - programação de roteamento
 - configurando para e-mail 270
 - programações
 - configurando para callbacks 253
 - configurando para e-mail 270
 - efeito na configuração de filas 208
 - programações de roteamento
 - configurando para callbacks 253
 - propriedades gerais do usuário, configurando 26
 - propriedades gerais dos relatórios, configurando 102
- Q**
- quantidade adiada máxima, configurando para um usuário 34
- R**
- ramais de avisos, configurando 242
 - ramais interativos, configurando 242
 - ramal em horário final
 - configurando o ramal padrão 230
 - ramal em time-out

- configurando para uma fila 220
- recurso Toque não atendido
 - configurando 232
- recursos
 - selecionando para um relatório acumulativo 108
 - selecionando para um relatório em tempo real 107
 - selecionando para um relatório histórico 110
- recursos monitorados, configurando para um usuário 34
- relatórios
 - atribuindo um proprietário 102
 - atribuindo usuários a 36
 - configurando as propriedades gerais 102
 - definindo limites e alarmes 114
 - especificando a ordem das colunas 113
 - especificando as estatísticas a serem exibidas 113
 - especificando as opções de saída 121
 - especificando os relatórios para uma fila 223
 - especificando um gráfico de barras 117
 - exibindo dados para um agregado 224
 - impacto das permissões de monitoramento 100
 - incluindo uma tabela ou gráfico 102
 - modificando 101
 - selecionando o conteúdo 106
 - selecionando o tipo 102
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 106
 - sobre acumulativos 97
 - sobre atividade 98
 - sobre históricos 95
 - sobre tempo real 92
 - visão geral da configuração 101
- relatórios acumulativos
 - configurando 101
 - definindo limites e alarmes 114
 - especificando as opções de saída 121
 - especificando o intervalo 103
 - exemplos 98
 - incluindo um gráfico de barras 117
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 108
 - sobre 97
 - utilizações comuns 98
- relatórios de atividades
 - gerando para origens 139
 - gerando para usuários 137
 - sobre 98
- relatórios de atividades de origem
 - gerando 139
 - sobre 98
- relatórios de atividades dos usuários
 - exemplo 99

- gerando 137
- sobre 98
- relatórios em tempo real
 - ativar e ver 130
 - configurando 101
 - definindo limites e alarmes 114
 - especificando as opções de saída 121
 - exemplos 93
 - incluindo um gráfico de barras 117
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 107
 - sobre 92
 - utilizações comuns 94
- relatórios em tempo real das filas
 - usando médias ponderadas 147
- relatórios em tempo real das filas, incluindo contatos Tocando e Não atendidos 147
- relatórios históricos
 - configurando 101
 - especificando as opções de saída 122
 - especificando o intervalo 104
 - exportando para um arquivo 122
 - incluindo um gráfico de barras 117
 - programação para executar imediatamente 119
 - programação para executar regularmente 120
 - programando para executar uma vez em um tempo especificado 119
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 110
 - selecionando para enviar através do e-mail 122
 - selecionando para imprimir 122
 - selecionando para visualizar na tela 122
 - sobre 95
 - utilizações comuns 95
- relatórios por e-mail
 - configurando a opção 149
 - especificando as opções de saída 124
- Report Center, sobre 23
- requisitos da lista de usuários, para criar vários usuários 46
- respostas inválidas dos clientes, configurando a mensagem do Call Director exibida 245
- roteamento baseado em grupos
 - configurando as opções 154
 - considerações sobre a configuração de filas 207
 - considerações sobre configuração de grupos 151
 - sobre 151

S

- segurança
 - configurando a comunicação em rede 288
 - configurando a opção segurança aprimorada 287

segurança aprimorada, configurando 287
 senhas
 alterando 281
 conta do Administrador principal 21
 servidores
 alterando as propriedades 60
 sobre 59
 servidores do OpenScape Contact Center
 alterando as propriedades 60
 sobre 59
 sincronização da configuração, *consulte* Config-Sync

T

tabelas, especificando em um relatório 117
 tarefas de configuração, visão geral 11
 Telephony Center
 sobre 24
 tempo de espera, configurando para chamadas 303
 tempo de fila
 efeito na configuração de filas 210
 tempo de oferta máximo, configurando 155
 tempo de oferta, configurando 155
 tempo de pós-processamento máximo, configurando
 para um usuário 33
 tempo de pós-processamento médio, configurando
 para um usuário 33
 tempo de reserva manual, configurando 155
 tempo de reserva, configurando para contatos
 enfileirados 155
 tempo de tratamento máximo excluindo
 pós-processamento, configurando para um
 usuário 34
 tempo de tratamento máximo, configurando para um
 usuário 34
 tempo de tratamento médio excluindo
 pós-processamento, configurando para um
 usuário 34
 tempo de tratamento médio, configurando para um
 usuário 34
 tendências, usando relatórios acumulativos 97
 tráfego, efeito na configuração de filas 210
 turnos, configurando 306

U

unidades de disco internas, adicionando para
 armazenamento de dados 295
 unidades de disco, adicionando para armazenamento
 de dados 295
 URAs
 configurando chamadas concluídas como
 Atendidas 305
 URLs

abrindo automaticamente páginas da Web
 associadas ao contato 217

usuários
 atribuindo a relatórios 36
 configurando a identificação do sistema 27
 configurando a lista da equipe 36
 configurando as permissões 29
 configurando as propriedades gerais 26
 configurando limites de performance pessoal 32
 configurando o acesso ao aplicativo 28
 configurando o grupo de emergência 32
 configurando o pós-processamento automático 28
 configurando os recursos monitorados 34
 criando com base em um modelo de usuário 43
 criando vários ao importar um arquivo de texto 46
 criando vários com base em um modelo de
 usuário 44
 definindo as configurações específicas para a
 mídia 32
 geração de relatórios acumulativos 97
 geração de relatórios históricos 95
 monitoramento em tempo real 92
 preenchendo a definição de um usuário do
 Config-Sync 229
 visão geral da configuração 25
 utilização
 configurando para um usuário 33
 incluindo tempo em Espera 304
 utilização de dados total, visualizando 295
 utilização de dados, visualizando 295

V

vários usuários
 criando ao importar um arquivo de texto 46
 criando com base em um modelo de usuário 44
 requisitos da lista de usuários 46
 vinculando fluxos de trabalho 193
 visão geral da configuração 13
 visão geral do projeto 11
 visões gerais
 configurando um relatório 101
 configurando um usuário 25
 configurando uma fila 215
 configurando uma visualização de display de
 parede 81
 configurando uma visualização do Broadcaster 70
 visualizações
 configurando uma visualização de display de
 parede 81
 configurando uma visualização do Broadcaster 70
 visualizações do Broadcaster
 configuração das informações gerais 71

- configurando 70
- configurando a distribuição 77
- configurando o conteúdo 72
- configurando um item 73
- tipos de conteúdos 69
- visualizações em displays de parede
 - configurando a distribuição 88
 - configurando as informações gerais 82
 - configurando o conteúdo 84
 - configurando um item 86
 - configurando um limite para um item 87
 - tipos de conteúdos 69
 - visão geral da configuração 81
- volume de contatos, efeito na configuração de filas 210

W

- Watchdog Server, configurando 61
- Web Interaction Server
 - configurando a porta para callbacks na Web 254
 - configurando portas não-seguras e seguras 286

