

Alcatel **OmniPCX Office**

Alcatel OmniTouch Call Center Office

Aplicação Estatísticas

Manual do utilizador



NOTA

Es especificações do produto contidas neste documento podem ser alteradas sem aviso prévio. Os produtos e serviços descritos neste documento podem não estar disponíveis para todos os países. Para obter informações mais actualizadas, queira entrar em contacto com o seu representante Alcatel ou com o seu revendedor.

Copyright © 2000-2004 Alcatel. Todos os direitos reservados para todos os países. Este documento não deve ser reproduzido quer na sua totalidade ou parcialmente sem a autorização expressa da Alcatel.

Os logotipos Alcatel® e Alcatel são marcas registadas pertencentes à Alcatel. Todas as restantes marcas registadas são da propriedade da empresa que a registou.

Este manual foi actualizado para a versão 3.1.

A marcação CE indica que este produto cumpre as seguintes directivas comunitárias:

- 89/336/CEE (Compatibilidade electromagnética)
- 73/23/CEE (Segurança em baixa tensão)
- 1999/5/CE (R&TTE)



Manual do utilizador

Capítulo 1 **Apresentação geral**

1-1	Apresentação da aplicação Estatísticas	1. 1
1-1-1	O que é a aplicação Estatísticas	1. 1
1-1-2	Apresentação da interface	1. 1
1-2	Ligar e desligar	1. 2
1-2-1	Abrir a aplicação Estatísticas localmente	1. 2
1-2-2	Abrir a aplicação Estatísticas remotamente	1. 2
1-2-3	Abrir a aplicação Estatísticas localmente, sem ligação	1. 3
1-2-4	Consultar as estatísticas dos grupos e dos agentes	1. 3
1-2-5	Encerrar a aplicação Estatísticas	1. 4

Capítulo 2 **Configuração de aplicação Estatísticas**

2-1	Configurar o acesso à aplicação Estatísticas	2. 1
2-2	Configuração dos períodos de estatísticas	2. 2
2-2-1	Configurar os períodos de estatísticas para Estatísticas das chamadas	2. 2
2-2-2	Configurar os períodos de estatísticas para Taxa de ocupação das linhas	2. 2
2-2-3	Configurar os períodos de estatísticas para a ACD	2. 3
2-3	Configuração do aspecto dos gráficos	2. 4
2-3-1	Configurar o aspecto dos gráficos para Estatísticas das chamadas	2. 4

2-3-2	Configurar o aspecto dos gráficos para Taxa de ocupação das linhas	2. 4
2-3-3	Configuração do aspecto dos gráficos para a ACD	2. 5
2-4	Definição dos parâmetros das estatísticas das chamadas	2. 6
2-4-1	Definir parâmetros por aplicação	2. 6
2-4-2	Definir parâmetros por linha	2. 7
2-5	Definição dos parâmetros da impressão automática	2. 7
2-5-1	Definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos agentes	2. 7
2-5-2	Definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos grupos	2. 8
2-5-3	Definir os parâmetros dos perfis de impressão automática	2. 8
2-6	Definição dos agentes	2. 9
2-6-1	Definir os agentes a analisar	2. 9
2-7	Definição dos grupos	2. 9
2-7-1	Definir os grupos a analisar	2. 9

Capítulo 3

Consulta das estatísticas

3-1	Estatísticas gráficas	3. 1
3-1-1	Visualizar as estatísticas sob a forma de gráfico	3. 1
3-2	Estatísticas de duração	3. 1
3-2-1	Visualizar as estatísticas dos agentes sob a forma de duração	3. 1
3-2-2	Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de duração	3. 2
3-3	Estatísticas de valor absoluto	3. 2
3-3-1	Visualizar as estatísticas dos agentes sob a forma de valor absoluto	3. 2
3-3-2	Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de valor absoluto	3. 3

3-3-3	Visualizar as estatísticas sob a forma de valor absoluto para Estatísticas das chamadas.....	3. 4
3-4	Estatísticas em percentagem	3. 4
3-4-1	Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de percentagem	3. 4
3-5	Classificações	3. 5
3-5-1	Consultar as estatísticas das chamadas, em função das classificações....	3. 5
3-5-2	Consultar as estatísticas de duração, em função das classificações.....	3. 6
3-6	Definição dos tipos de chamadas para as estatísticas de grupos	3. 6
3-7	Definição dos tipos de durações para as estatísticas de grupos	3. 7
3-8	Taxa de ocupação das linhas	3. 8
3-8-1	Consultar as estatísticas da taxa de ocupação das linhas	3. 8
3-8-2	Consultar as estatísticas da taxa de saturação das linhas	3. 9
3-8-3	Consultar os períodos de saturação das linhas.....	3. 9
3-9	Lista das chamadas perdidas	3. 9
3-9-1	Consultar a lista das chamadas perdidas	3. 9

1-1 Apresentação da aplicação Estatísticas

1-1-1 O que é a aplicação Estatísticas

A aplicação **Estatísticas** é um software que permite ter acesso a estatísticas diárias sobre grupos, agentes, linhas e chamadas. As informações são apresentadas sob a forma de tabelas e/ou gráficos.

Os principais objectivos desta aplicação são:

1. A visualização de estatísticas sob a forma de:
 - Gráfico,
 - Duração,
 - Valor absoluto,
 - Percentagem.
2. Configuração dos períodos de estatísticas.
3. Configuração do aspecto dos gráficos.
4. Definição dos parâmetros das estatísticas.
5. Definição dos parâmetros da impressão automática.

1-1-2 Apresentação da interface

Uma página-tipo da aplicação é composta por três zonas principais:

- Zona de separadores superior.
- Corpo da janela.
- Zona de separadores inferior.

Zona de separadores superior

Esta zona permite aceder aos diferentes tipos de visualização de estatísticas ou à definição dos parâmetros da impressão automática.

Corpo da janela

Esta zona permite visualizar os elementos cujas estatísticas pretende, bem como as informações sobre os separadores seleccionados.

Zona de separadores inferior

Esta zona permite aceder às diferentes opções de configuração das estatísticas da aplicação Estatísticas.

1-2 Ligar e desligar

1-2-1 Abrir a aplicação Estatísticas localmente

A aplicação **Estatísticas** permite efectuar estatísticas localmente, remotamente e localmente, sem ligação.

Procedimento

Para abrir a aplicação **Estatísticas** localmente, proceder da seguinte forma:

1. Seleccionar a aplicação **Statistic Manager** no gestor de programas. A janela **Statistic Manager** é apresentada.

As funções propostas nesta janela são as seguintes:

- **Configuração**: permite configurar a aplicação Statistic Manager.
 - **Estatísticas das chamadas**: permite aceder às estatísticas das chamadas.
 - **Taxa de ocupação das linhas**: permite aceder às informações relativas aos recursos internos do centro de atendimento telefónico.
 - **ACD**: permite aceder às estatísticas dos grupos e dos agentes e, ainda, configurar a impressão automática das mesmas.
2. No menu **Configuração**, verificar se o **PBX server** se encontra seleccionado com o endereço IP do PBX correspondente e, em seguida, clicar em **OK**.
 3. Seleccionar a função a consultar. A janela que corresponde a esta função é apresentada.

1-2-2 Abrir a aplicação Estatísticas remotamente

A aplicação **Estatísticas** permite efectuar estatísticas remotamente, localmente e localmente, sem ligação.

Procedimento

Para abrir a aplicação **Estatísticas** remotamente, proceder da seguinte forma:

1. Abrir uma ligação **PM5** no servidor remoto.
2. Anotar o endereço IP utilizado por esta ligação, executando, para tal, **Ipconfig** no DOS, ou verificar o endereço PPP da placa de CPU do sistema, no menu **PM5/material e limites/placas IP/endereço IP** do PABX

Comentário : De um modo geral, o valor é 10.168.92.100.

3. Introduzir este endereço IP no menu da aplicação Estatísticas **Estatísticas/Configuração/PBX Server/Endereço IP**.
4. Iniciar as estatísticas.

Atenção: O tempo de transferência pode ser elevado, dependendo das estatísticas solicitadas.

1-2-3 Abrir a aplicação Estatísticas localmente, sem ligação

A aplicação **Estatísticas** permite visualizar estatísticas localmente, utilizando ficheiros de estatísticas ACD disponíveis no computador (disco rígido ou outro suporte).

1. Seleccionar a aplicação **Estatísticas** no gestor de programas: a janela **Statistic Manager** é apresentada.
2. Clicar em **Configuração** e, em seguida, em **Local**.
3. Seleccionar a pasta **Rastreio**, onde se encontram guardados os ficheiros de estatísticas.
4. Seleccionar a função a visualizar.

1-2-4 Consultar as estatísticas dos grupos e dos agentes

Procedimento

1. Seleccionar a aplicação **Statistic Manager** no gestor de programas. A janela **Statistic Manager** é apresentada.
2. Clicar no botão **ACD**. A janela **ACD** é apresentada.

As funções propostas nesta janela são as seguintes:

- **Estatísticas dos grupos:** permite visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de gráfico, de duração, de valor absoluto ou de percentagem.
- **Estatísticas dos agentes:** permite visualizar as estatísticas dos agentes sob a forma de gráfico, de duração ou de valor absoluto.
- **Impressão automática das estatísticas - grupos:** permite definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos grupos.
- **Impressão automática das estatísticas - agentes:** permite definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos agentes.

1-2-5 Encerrar a aplicação Estatísticas**Procedimento**

Para encerrar a aplicação **Estatísticas**, proceder da seguinte forma:

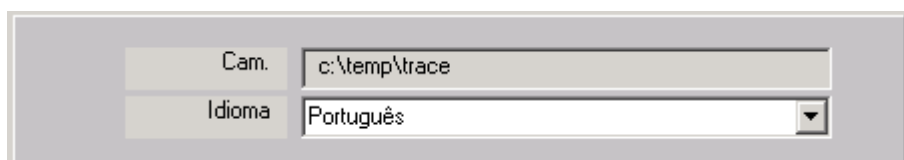
1. Fechar a janela activa. A janela **Statistic Manager** é apresentada.
2. Clicar no ícone . A interface deixa de estar visível.

Configuração de aplicação Estatísticas

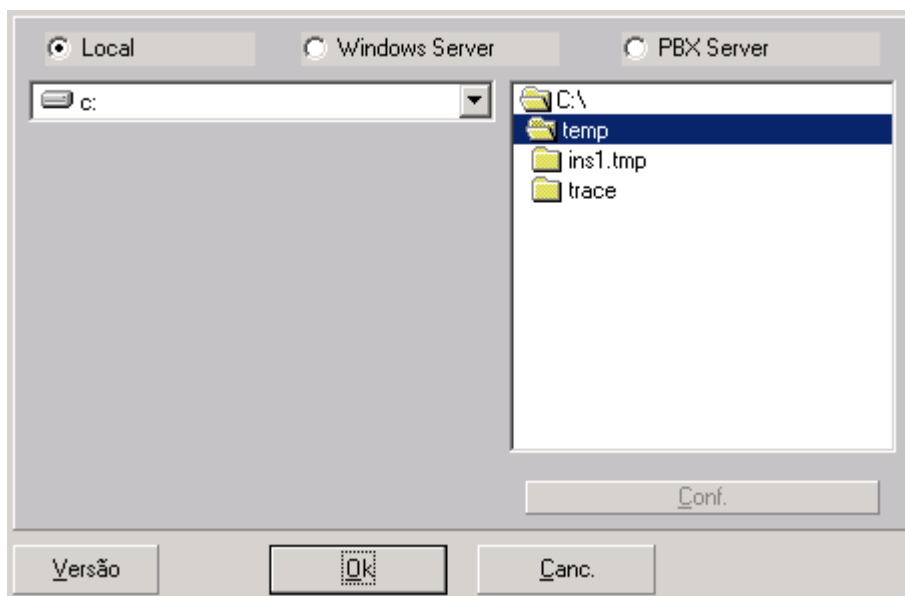
2-1 Configurar o acesso à aplicação Estatísticas

Procedimento

1. Aceder à página inicial do Statistic Manager.
2. Clicar em Configuração. A janela é apresentada. Esta é composta por duas zonas:
 - **Zona superior:** permite seleccionar o idioma da aplicação. Os idiomas disponíveis a partir da lista pendente são os seguintes: francês, alemão, inglês, espanhol, italiano e neerlandês.



- **Zona inferior de botões:** permite seleccionar o servidor para utilização da aplicação e o endereço IP a introduzir, a partir de um de três botões.



Comentário: Para saber qual a versão da aplicação, clicar em Versão na zona inferior da janela.

3. Seleccionar o idioma de visualização na lista pendente da zona superior.
4. Seleccionar **PBX Server** e, em seguida, introduzir o endereço IP do sistema no campo **Endereço IP**.

Comentário: Seleccionar Windows server, se existir um servidor externo, e seleccionar Local, se pretender efectuar estatísticas a partir de ficheiros disponíveis, localmente, no computador.

5. Clicar em **Validar** para validar os dados.

6. Clicar em **OK**.

2-2 Configuração dos períodos de estatísticas

2-2-1 Configurar os períodos de estatísticas para Estatísticas das chamadas

Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas das chamadas**.
2. Clicar no botão **Estatísticas**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. É possível configurar o período de acordo com três critérios:
 - **Diário**: permite seleccionar um dia inteiro ou um intervalo de tempo e, também, a apresentação por meias horas ou por horas.
 - **Período**: permite configurar a frequência das estatísticas, com uma data de início e uma data de fim de período.
 - **Mensal**: permite configurar a frequência das estatísticas, de acordo com um determinado mês do calendário.
3. Seleccionar os parâmetros de configuração, de acordo com as necessidades pessoais, e, em seguida, clicar em **Aplicar** para validar os dados.
4. Clicar em **OK** para fechar a janela.

Comentário: É possível seleccionar um intervalo horário de 24 horas ou um valor definido nos menus de lista pendente da opção Entre para todas estas selecções.

2-2-2 Configurar os períodos de estatísticas para Taxa de ocupação das linhas

Procedimento

1. Aceder à janela **Taxa de ocupação das linhas**.
2. Clicar no botão **Estatísticas**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. É possível configurar os períodos de estatísticas de acordo com três critérios:
 - **Diário**: permite seleccionar um dia inteiro ou um intervalo de tempo e, também, a apresentação por meias horas ou por horas.
 - **Período**: permite configurar a frequência das estatísticas, com um dia de início e um dia de fim de período.
 - **Mensal**: permite configurar a frequência das estatísticas, de acordo com um determinado mês do calendário.

3. Seleccionar os parâmetros de configuração, de acordo com as necessidades pessoais, e, em seguida, clicar em **Aplicar** para validar os dados.

4. Clicar em **OK** para fechar a janela.

Comentário: É possível seleccionar um intervalo horário de 24 horas ou um valor definido nos menus de lista pendente da opção Entre para todas estas selecções.

2-2-3 Configurar os períodos de estatísticas para a ACD

2-2-3-1 Configurar os períodos de estatísticas para a ACD - Estatísticas dos agentes

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos agentes**.
3. Clicar no botão **Estatísticas**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. É possível configurar os períodos de estatísticas de acordo com três critérios:
 - **Diário**: permite seleccionar um dia inteiro ou um intervalo de tempo e, também, a apresentação por meias horas ou por horas.
 - **Período**: permite configurar a frequência das estatísticas, com um dia de início e um dia de fim de período.
 - **Mensal**: permite configurar a frequência das estatísticas, de acordo com um determinado mês do calendário.
4. Seleccionar os parâmetros de configuração, de acordo com as necessidades pessoais, e, em seguida, clicar em **Aplicar** para validar os dados.
5. Clicar em **OK** para fechar a janela.

Comentário: É possível seleccionar um intervalo horário de 24 horas ou um valor definido nos menus de lista pendente da opção Entre para todas estas selecções.

2-2-3-2 Configurar os períodos de estatísticas para a ACD - Estatísticas dos grupos

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos grupos**.
3. Clicar no botão **Estatísticas**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. É possível configurar os períodos de estatísticas de acordo com três critérios:
 - **Diário**: permite seleccionar um dia inteiro ou um intervalo de tempo e, também, a apresentação por meias horas ou por horas.

- **Período:** permite configurar a frequência das estatísticas, com um dia de início e um dia de fim de período.
 - **Mensal:** permite configurar a frequência das estatísticas, de acordo com um determinado mês do calendário.
4. Seleccionar os parâmetros de configuração, de acordo com as necessidades pessoais, e, em seguida, clicar em **Aplicar** para validar os dados.
 5. Clicar em **OK** para fechar a janela.

Comentário: É possível seleccionar um intervalo horário de 24 horas ou um valor definido nos menus de lista pendente da opção Entre para todas estas selecções.

2-3 Configuração do aspecto dos gráficos

2-3-1 Configurar o aspecto dos gráficos para Estatísticas das chamadas

Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas das chamadas**.
2. Clicar no botão **Opções**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. Esta é composta por quatro zonas:
 - **Aspecto:** permite configurar a cor das curvas dos gráficos.
 - **Quadrícula:** permite configurar o tipo de quadrícula dos gráficos.
 - **Gráfico:** permite seleccionar o tipo de gráfico.
 - **Opção:** permite seleccionar o tipo de chamada cujas estatísticas se pretendem visualizar. Estas informações serão apresentadas no separador **Valor absoluto**.
3. Modificar os parâmetros de acordo com as necessidades pessoais.
4. Clicar em **OK** para validar os dados.

2-3-2 Configurar o aspecto dos gráficos para Taxa de ocupação das linhas

Procedimento

1. Aceder à janela **Taxa de ocupação das linhas**.
2. Clicar no botão **Opções**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. Esta é composta por quatro zonas:
 - **Aspecto:** permite configurar a cor das curvas dos gráficos.
 - **Quadrícula:** permite configurar o tipo de quadrícula dos gráficos.
 - **Gráfico:** permite seleccionar o tipo de gráfico.
 - **Opção:** permite seleccionar o tipo de chamada cujas estatísticas se pretendem visualizar. Estas informações serão apresentadas no separador **Valor absoluto**.

3. Modificar os parâmetros de acordo com as necessidades pessoais.
4. Clicar em **OK** para validar os dados.

2-3-3 Configuração do aspecto dos gráficos para a ACD

2-3-3-1 Configurar o aspecto dos gráficos para a ACD - Estatísticas dos grupos

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos grupos**.
3. Clicar no botão **Opções dos gráficos**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. Esta é composta por quatro zonas:
 - **Zona superior**: permite seleccionar a cor dos gráficos.
 - **Zona central**: permite seleccionar o tipo de gráfico.
 - **Zona de Síntese**: permite definir em que tipo de chamada serão realizadas as estatísticas. O utilizador pode optar por *Chamadas recebidas* (reúne as chamadas assistidas, em dissuasão, abandono, encerramento, para o dia, e os grupos seleccionados) ou por *Chamadas assistidas* (reúne as chamadas ACD directas, em espera, em espera mais de S1 e em espera mais de S2 para o dia e para os grupos seleccionados).
 - **Zona Número**: permite seleccionar o tipo de visualização do gráfico: *Valor absoluto* ou *Duração*.
4. Modificar os parâmetros de acordo com as necessidades pessoais.
5. Clicar em **OK** para validar os dados.

2-3-3-2 Configurar o aspecto dos gráficos para a ACD - Estatísticas dos agentes

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos agentes**.
3. Clicar no botão **Opções**. A janela de definição dos parâmetros é apresentada. Esta é composta por quatro zonas:

- **Zona superior:** permite seleccionar a cor dos gráficos.
 - **Zona central:** permite seleccionar o tipo de gráfico.
 - **Zona de Síntese:** permite agrupar:
 - **Número de chamadas:** agrupa as chamadas ACD, as chamadas recebidas, as chamadas efectuadas, as chamadas em modo activo, as chamadas em modo inactivo, as chamadas que não se concretizaram, a ausência temporária e o trabalho complementar.
 - **Soma das durações:** agrupa o total das comunicações ACD, os toques ACD e as restantes comunicações, para o dia, o(s) agente(s) e respectivo(s) grupos seleccionados.
 - **Duração média:** agrupa as comunicações ACD, os toques ACD e as restantes comunicações, para o dia, o(s) agente(s) e respectivo(s) grupos seleccionados.
 - **Zona de pormenor:** permite definir os gráficos, tendo em conta estados específicos.
4. Modificar os parâmetros de acordo com as necessidades pessoais.
 5. Clicar em **OK** para validar os dados.

2-4 Definição dos parâmetros das estatísticas das chamadas

2-4-1 Definir parâmetros por aplicação

O software **Estatísticas** permite seleccionar a aplicação sobre a qual devem incidir as estatísticas.

Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas das chamadas**.
2. Clicar no botão **Parâmetros**.
3. Na zona **Parâmetros**, seleccionar **Por aplicação**. O menu de lista pendente **Lista das aplicações** é apresentado.
4. Seleccionar a aplicação das estatísticas a visualizar. A selecção é visualizada na zona **Aplicações seleccionadas**.
5. Na zona **Limiar**, definir (em segundos) os limiares **T1** e **T2**.

Comentário: Por predefinição, T1 e T2 estão a 0. O valor destes dois parâmetros permite calcular e actualizar os campos "Número de chamadas com duração < = T1" e "Número de chamadas com duração > = T2".
6. Clicar em **Aplicar** para validar.
7. Clicar em **OK**.

2-4-2 Definir parâmetros por linha

O software **Estatísticas** permite seleccionar as linhas sobre as quais devem incidir as estatísticas.

Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas das chamadas**.
2. Clicar no botão **Parâmetros**.
3. Na zona **Parâmetros**, seleccionar **Por linha**. A zona **Seleção das linhas** é visualizada do lado direito da janela.
4. Seleccionar as caixas de verificação correspondentes às linhas cujas estatísticas pretende.
5. Na zona **Limiar**, definir (em segundos) os limiares **T1** e **T2**.
Comentário: Por predefinição, T1 e T2 estão a 0. O valor destes dois parâmetros permite calcular e actualizar os campos "Número de chamadas com duração < = T1" e "Número de chamadas com duração > = T2".
6. Clicar em **Aplicar** para validar os dados.
7. Clicar em **OK**.

2-5 Definição dos parâmetros da impressão automática

2-5-1 Definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos agentes

A aplicação **Estatísticas** permite programar uma edição automática para imprimir as estatísticas diárias, a determinadas horas do dia. É possível programar até 8 impressões por dia.

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar em **Impressão automática das estatísticas - agentes**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Parâmetros de impressão**.
4. Na zona **Parâmetros gerais**, definir o tipo de impressão.
5. Seleccionar o intervalo de tempo e a frequência de impressão automática.
6. Na zona da direita, definir:
 - a hora de edição automática,
 - o(s) número(s) do(s) grupo(s) abrangido(s),
 - o(s) perfil(is) de impressão relativo(s) aos perfis 1, 2, 3, 4 definidos.
 - o número do agente (apenas para impressão das estatísticas dos agentes).

Comentário: Para seleccionar todos os agentes, introduzir 99 na coluna Agente.

7. Clicar em **Aplicar** para validar os dados.

8. Clicar em **OK**.

Comentário: A impressão manual das estatísticas pode ser efectuada a partir da janela Estatísticas dos grupos, clicando, para tal, no separador Impressão.

2-5-2 Definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos grupos

A aplicação **Estatísticas** permite programar uma impressão automática das estatísticas diárias, a determinadas horas do dia. É possível programar até 8 impressões por dia.

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar em **Impressão automática das estatísticas - grupos**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Parâmetros de impressão**.
4. Na zona **Parâmetros gerais**, definir o tipo de impressão.
5. Seleccionar o intervalo de tempo e a frequência de impressão automática.
6. Na zona da direita, definir:
 - a hora de edição automática,
 - o(s) número(s) do(s) grupo(s) abrangido(s) pela impressão,
 - o(s) perfil(is) de impressão relativo(s) aos perfis 1, 2, 3, 4 definidos.
7. Clicar em **Aplicar** para validar os dados.
8. Clicar em **OK**.

Comentário: A impressão manual das estatísticas pode ser efectuada a partir da janela Estatísticas dos agentes, clicando, para tal, no separador Impressão.

2-5-3 Definir os parâmetros dos perfis de impressão automática

A aplicação **Estatísticas** permite editar quatro tipos de perfil de impressão, dependendo das necessidades de análise.

Procedimento

1. Aceder à janela ACD.
2. Dependendo da impressão automática a parametrizar, clicar em **Impressão automática das estatísticas - agentes** ou em **Impressão automática das estatísticas - grupos**.

3. Clicar no separador **Perfil 1, 2, 3** ou **4**.
4. Seleccionar, para cada um dos perfis, as várias janelas de estatísticas a imprimir, seleccionando as caixas de verificação correspondentes.
5. Clicar em **Aplicar** para validar os dados.
6. Clicar em **OK**.

2-6 Definição dos agentes

2-6-1 Definir os agentes a analisar

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar em **Estatísticas dos agentes**.
3. Clicar no botão **Estatísticas**.
4. A partir do menu de lista pendente da zona **Agente**, seleccionar o número do agente a considerar nas estatísticas.

Comentário: Seleccionar Todos para considerar todos os agentes.

5. Na zona **Grupo**, seleccionar a caixa de verificação do(s) grupo(s) a que o agente pertence.
6. Clicar em **Aplicar** para validar os dados.
7. Clicar em **OK**.

2-7 Definição dos grupos

2-7-1 Definir os grupos a analisar

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar em **Estatísticas dos grupos**.
3. Clicar no botão **Estatísticas**.
4. Na zona **Grupo**, seleccionar as caixas de verificação dos grupos sobre os quais devem incidir as estatísticas.
5. Clicar em **Aplicar** para validar.

6. Clicar em **OK**.

3-1 Estatísticas gráficas

3-1-1 Visualizar as estatísticas sob a forma de gráfico

Procedimento

1. Aceder à página inicial **Statistic Manager**.
2. Seleccionar a função cujas estatísticas pretende consultar. A janela seleccionada é apresentada.
3. Clicar no separador **Gráfico**. As estatísticas são apresentadas sob a forma de gráfico.

3-2 Estatísticas de duração

3-2-1 Visualizar as estatísticas dos agentes sob a forma de duração

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos agentes**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Tabela de durações**. As estatísticas disponíveis sob a forma de duração são as seguintes:
 - **Média de com. ACD**: duração total da comunicação ACD/número de chamadas ACD assistidas pelo agente.
 - **Média de toque ACD**: duração total de toque das chamadas ACD enviadas para o telefone do agente (fase de toque)/número de chamadas ACD assistidas pelo agente.
 - **Média de com. Outros**: momento em que o telefone do agente está impedido ("Entrada" e "Saída"), à excepção das chamadas provenientes do servidor ACD/número de linhas impedidas neste telefone, à excepção das chamadas ACD.
 - **Soma de ocupação total**: duração total das chamadas do servidor ACD a tocar + duração das comunicações ACD + duração das comunicações Outros ("Entrada" e "Saída").
 - **Soma das com. ACD**: duração total de comunicação das chamadas ACD processadas pelo agente.
 - **Soma das com. Outros**: duração de ocupação da linha do telefone do agente ("Entrada" e "Saída"), à excepção de chamadas provenientes da ACD.
 - **Soma das ausências temporárias**: tempo total passado no estado "Trabalho complementar" do agente.
 - **Soma de "Activo"**: duração total do tempo em que o agente está ligado (activo).

3-2-2 Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de duração

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos grupos**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Duração**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:
 - **Duração média de ocupação**: duração total das chamadas assistidas (tempo decorrido entre o anúncio de recepção e o fim da comunicação), dividida pelo número de chamadas assistidas.
 - **Duração média de encaminhamento**: duração total do encaminhamento das chamadas assistidas, dividida pelo número de chamadas assistidas. A duração dos anúncios é contada no tempo de encaminhamento.
 - **Duração média de espera**: duração total das chamadas em fila de espera, dividida pelo número de chamadas assistidas que tiveram de esperar.
 - **Duração média de toque**: duração total das chamadas assistidas a tocar, dividida pelo número de chamadas assistidas.
 - **Duração média de comunicação**: duração total das chamadas assistidas em comunicação, dividida pelo número de chamadas assistidas.
 - **Duração média de abandono**: duração total das chamadas em fila de espera, antes do abandono do chamador (o chamador desliga antes de ser colocado em comunicação com um agente), dividida pelo número de abandonos.
 - **Número de abandonos**: duração total das chamadas abandonadas, depois de desligarem, estando estas em fila de espera ou a ser transferidas, depois de terem deixado a fila de espera. Estas chamadas passaram pela fila de espera e constituem um subconjunto do contador.
 - **Número de transferência**: número de chamadas enviadas para o número de transferência (programado em *PM5/Centro de atendimento telefónico/Serviço ACD/Parâmetros Gerais/separador Geral*), no seguimento de uma situação preocupante (grupo aberto sem agente atribuído ou chamada em espera estando o último agente a sair de serviço, por exemplo). A primeira chamada é enviada para o número de transferência e as seguintes são colocadas em espera.

3-3 Estatísticas de valor absoluto

3-3-1 Visualizar as estatísticas dos agentes sob a forma de valor absoluto

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos agentes**. A janela é apresentada.

3. Clicar no separador **Tabela de chamadas**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:

- **Chamadas ACD**: número de chamadas ACD assistidas pelo agente.
- **Chamadas "Entrada"**: número de chamadas não-ACD que chegam ao telefone do agente (chamadas externas SDA ou internas destinadas ao telefone).
- **Chamadas "Saída"**: número de chamadas não-ACD por iniciativa do agente (chamadas internas ou externas destinadas ao telefone).

Atenção: Tal só é possível se o protocolo permitir aceder à informação; de outro modo, todas as chamadas "Não-ACD" ou "Outras" são reunidas na coluna Chamadas "Entrada".

- **Sem resposta**: número de chamadas sem resposta do agente, das chamadas provenientes da ACD.

Comentário: Poderá haver várias chamadas sem resposta para o mesmo número de chamador.

- **Ausência temporária**: número de passagens ao estado "Ausência temporária".
- **Trabalho complementar**: número de passagens ao estado "Trabalho complementar".
- **Activo**: número de "activações" do agente.
- **Inactivo**: número de "desactivações" do agente.

3-3-2 Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de valor absoluto

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos grupos**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Valor absoluto**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:
 - **Chamadas recebidas**: número total das chamadas recebidas na cadeia de distribuição de chamadas.
 - **Chamadas assistidas**: número de chamadas ACD transferidas para um agente e com concretização de comunicação, independentemente do grupo (solicitado ou em sobrecarga).
 - **Chamadas em espera**: Chamadas aguardadas: número de chamadas colocadas em espera, antes de serem assistidas (concretização de comunicação com o cliente):
 - **Espera > S1**: número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S1. Este contador é um subconjunto do contador "Chamadas aguardadas".
 - **Espera > S2**: número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S2. Este contador é um subconjunto do contador "Espera > S1".

- **Chamadas dissuadidas:** número de chamadas dirigidas em dissuasão, no seguimento de uma saturação da fila de espera ou se não houver nenhum agente definido para um determinado grupo.
- **Chamadas abandonadas:** número de chamadas que deixaram a ACD, tendo o emissor desligado antes de ser colocado em comunicação com um agente, independentemente da fase de encaminhamento da chamada.
- **Chamadas de serviço fechado:** número de chamadas durante o fecho do grupo.
- **Chamadas em sobrecarga:** número de chamadas assistidas por um agente pertencente ao grupo em sobrecarga do grupo solicitado. Este contador é um subconjunto do contador "Chamadas assistidas".

Comentário: S1 e S2 são dois valores de limiar cujos parâmetros podem ser definidos em PM5/Serviço ACD/Parâmetros gerais/separador Geral.

3-3-3 Visualizar as estatísticas sob a forma de valor absoluto para Estatísticas das chamadas

Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas das chamadas**.
2. Clicar no separador **Valor absoluto**. As informações relativas às linhas são visualizadas como valor absoluto. As informações disponibilizadas são as seguintes:
 - Número total de chamadas.
 - Número de chamadas com duração inferior a T1.
 - Número de chamadas com duração superior a T2.
 - Duração total das chamadas.
 - Duração média das chamadas = duração total das chamadas/número total de chamadas.
 - Duração máxima de uma chamada.
 - Duração mínima de uma chamada.

3-4 Estatísticas em percentagem

3-4-1 Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de percentagem

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos grupos**. A janela é apresentada.

3. Clicar no separador **Porcentagem**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:

- **Chamadas recebidas:** número total das chamadas recebidas na cadeia de distribuição de chamadas.
- **Chamadas assistidas:** número de chamadas ACD transferidas para um agente e com concretização de comunicação, independentemente do grupo (solicitado ou em sobrecarga).
- **Chamadas em espera:** Chamadas aguardadas: número de chamadas colocadas em espera, antes de serem assistidas (concretização de comunicação com o cliente):
 - **Espera > S1:** número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S1. Este contador é um subconjunto do contador "Chamadas aguardadas".
 - **Espera > S2:** número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S2. Este contador é um subconjunto do contador "Espera > S1".
- **Chamadas dissuadidas:** número de chamadas dirigidas em dissuasão, no seguimento de uma saturação da fila de espera ou se não houver nenhum agente definido para um determinado grupo.
- **Chamadas abandonadas:** número de chamadas que deixaram a ACD, tendo o emissor desligado antes de ser colocado em comunicação com um agente, independentemente da fase de encaminhamento da chamada.
- **Chamadas de serviço fechado:** número de chamadas durante o fecho do grupo.
- **Chamadas em sobrecarga:** número de chamadas assistidas por um agente pertencente ao grupo em sobrecarga do grupo solicitado. Este contador é um subconjunto do contador "Chamadas assistidas".

Comentário: S1 e S2 são dois valores de limiar cujos parâmetros podem ser definidos no PM5/ServiçoACD/Parâmetros gerais/separador geral.

3-5 Classificações

3-5-1 Consultar as estatísticas das chamadas, em função das classificações

É possível criar até 10 códigos de classificação, nos parâmetros gerais da ACD. Quando o Agent Assistant é utilizado, o utilizador pode atribuir (ou classificar) cada uma das chamadas processadas, seleccionando um dos códigos de classificação.

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos agentes**.

3. Clicar no separador **Tabela de chamadas**. As estatísticas das chamadas são visualizadas sob a forma de valor absoluto, numa tabela.
4. Clicar no botão **Opções**. A zona **Tabela de chamadas** é apresentada.
5. Seleccionar a caixa de verificação **Nº de chamadas/Classificação**. A página dos estados de classificação é apresentada.

Comentário: Por predefinição, a caixa de verificação Geral está seleccionada. A página Geral permite visualizar todas as chamadas.

6. Clicar em **OK**.

3-5-2 Consultar as estatísticas de duração, em função das classificações

Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas dos agentes**.
3. Clicar no separador **Tabela de chamadas**.
4. Clicar no botão **Opções**. A zona **Tabela de durações** é apresentada.
5. Seleccionar:
 - **Duração total/Classificação**: para visualizar a duração total das chamadas, consoante os estados de classificação.
 - **Duração média/Classificação**: para visualizar a duração média das chamadas, consoante os estados de classificação.
6. Clicar em **OK**.

Comentário: Por predefinição, a caixa de verificação Geral está seleccionada. A página Geral permite visualizar a duração de todas as chamadas.

3-6 Definição dos tipos de chamadas para as estatísticas de grupos

É possível obter estatísticas relativas aos seguintes elementos:

- **Chamadas recebidas**: número total das chamadas recebidas na cadeia de distribuição de chamadas.
- **Chamadas assistidas**: número de chamadas ACD transferidas para um agente e com concretização de comunicação, independentemente do grupo (solicitado ou em sobrecarga).

- **Chamadas em espera:** Chamadas aguardadas: número de chamadas colocadas em espera, antes de serem assistidas (concretização de comunicação com o cliente), com:
 - **Espera > S1:** número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S1. Este contador é um subconjunto do contador "Chamadas aguardadas".
 - **Espera > S2:** número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S2. Este contador é um subconjunto do contador "Espera > S1".
- **Chamadas dissuadidas:** número de chamadas dirigidas em dissuasão, no seguimento de uma saturação da fila de espera ou se não houver nenhum agente definido para um determinado grupo.
- **Chamadas abandonadas:** número de chamadas que deixaram a ACD, tendo o emissor desligado antes de ser colocado em comunicação com um agente, independentemente da fase de encaminhamento da chamada.
- **Chamadas de serviço fechado:** número de chamadas durante o fecho do grupo.
- **Chamadas em sobrecarga:** número de chamadas assistidas por um agente pertencente ao grupo em sobrecarga do grupo solicitado. Este contador é um subconjunto do contador *Chamadas assistidas*.

Comentário: S1 e S2 são dois valores de limiar cujos parâmetros podem ser definidos em PM5/Serviço ACD/Parâmetros gerais/separador Geral.

3-7 Definição dos tipos de durações para as estatísticas de grupos

As estatísticas disponíveis, em termos de duração, são as seguintes:

- **Duração média de ocupação:** duração total das chamadas assistidas (tempo decorrido entre o anúncio de recepção e o fim da comunicação), dividida pelo número de chamadas assistidas.
- **Duração média de encaminhamento:** duração total do encaminhamento das chamadas assistidas, dividida pelo número de chamadas assistidas. A duração dos anúncios é contada no tempo de encaminhamento.
- **Duração média de espera:** duração total das chamadas em espera, dividida pelo número de chamadas assistidas que tiveram de esperar.
- **Duração média de toque:** duração total das chamadas assistidas a tocar, dividida pelo número de chamadas assistidas.
- **Duração média de comunicação:** duração total das chamadas assistidas em comunicação, dividida pelo número de chamadas assistidas.

- **Duração média de abandono:** duração total das chamadas em espera, antes do abandono do chamador (o chamador desliga antes de ser colocado em comunicação com um agente), dividida pelo número de abandonos.
- **Número de abandonos:** duração total das chamadas abandonadas (depois de desligarem), estando estas em fila de espera ou a ser transferidas, depois de terem deixado a fila de espera. Estas chamadas passaram pela fila de espera e constituem um subconjunto do contador.
- **Saídas voluntárias:** número de chamadas que saíram voluntariamente (ao premir a tecla *) da fila de espera, sem desligar, para deixar uma mensagem na caixa do correio de voz do grupo.
- **Número de transferência:** número de chamadas enviadas para o número de transferência (programado em PM5/Centro de atendimento telefónico/Serviço ACD/Parâmetros Gerais/separador Geral), no seguimento de uma situação preocupante (grupo aberto sem agente atribuído ou chamada em espera estando o último agente a sair de serviço, por exemplo).

A primeira chamada é enviada para o número de transferência e as seguintes são colocadas em espera.

3-8 Taxa de ocupação das linhas

3-8-1 Consultar as estatísticas da taxa de ocupação das linhas

A taxa de ocupação das linhas é igual à duração da(s) linha(s), em relação à ocupação máxima. As informações sobre as linhas dão a conhecer a utilização dos recursos internos do centro de atendimento telefónico.

É possível calcular a taxa de ocupação de uma determinada linha, de acordo com os seguintes critérios:

- **Diário:** a taxa de ocupação é calculada com base em segmentos de meia hora ou de uma hora, com uma representação de 24 horas ou de um determinado intervalo de tempo.
- **Período:** a taxa de ocupação é calculada com base em segmentos de 24 horas, em vários dias consecutivos.
- **Mensal:** a taxa de ocupação é calculada com base em segmentos de 24 horas.
- **Linhas:** a taxa de ocupação é calculada linha a linha ou para várias linhas.

Procedimento

1. Aceder à janela **Taxa de ocupação das linhas**.
2. Na janela **Taxa de ocupação das linhas**, clicar no separador **Ocupação**. A representação gráfica da taxa de ocupação das linhas é apresentada.

3-8-2 Consultar as estatísticas da taxa de saturação das linhas

A taxa de saturação das linhas é uma taxa de ocupação a 100%. Esta corresponde a uma altura em que a(s) linha(s) não pode(m) processar outras chamadas.

Procedimento

1. Aceder à janela **Taxa de ocupação das linhas**.
2. Na janela **Taxa de ocupação das linhas**, clicar no separador **Saturação**. A representação gráfica da taxa de saturação das linhas é apresentada em percentagem.

Comentário: A taxa de saturação é calculada para um determinado dia. Só é possível seleccionar um modo de estatística diário. Os modos de estatísticas Período e Mensal não permitem alterar a visualização da taxa de saturação.

3-8-3 Consultar os períodos de saturação das linhas

A janela **Período de saturação das linhas** indica todos os períodos em que as linhas se encontram saturadas.

Procedimento

1. Aceder à janela **Taxa de ocupação das linhas**.
2. Na janela **Taxa de ocupação das linhas**, clicar no separador **Período de saturação das linhas**. Os períodos de saturação são visualizados sob a forma de lista.

3-9 Lista das chamadas perdidas

3-9-1 Consultar a lista das chamadas perdidas

As chamadas perdidas são as chamadas que não chegam à ACD, quando as linhas estão todas saturadas.

Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas das chamadas**.
2. Clicar no separador **Lista das chamadas perdidas**. É apresentada uma janela com informações pormenorizadas sobre as chamadas perdidas:
 - Data.
 - Hora.
 - Linha.
 - Aplicação.
 - Número chamador.

- Número chamado.
- IUU (informação de utilizador para utilizador).