

Manual do utilizador

# Aplicação Estatísticas

Versão 8.0 - Outubro 2010



**Aviso legal:**

A Alcatel, a Lucent, a Alcatel-Lucent e o logótipo Alcatel-Lucent são marcas comerciais da Alcatel-Lucent. Todas as outras marcas comerciais são propriedade dos respectivos proprietários.

As informações apresentadas estão sujeitas a alterações sem aviso prévio.

A Alcatel-Lucent não assume qualquer responsabilidade por imprecisões aqui contidas.

Copyright © 2010 Alcatel-Lucent. Todos os direitos reservados.

---

A marca CE indica que este produto está em conformidade com as seguintes Directivas do Concelho:

- 2004/108/EC (relativa à compatibilidade electromagnética)
- 2006/95/EC (relativa à segurança eléctrica)
- 1999/5/EC (R&TTE)



# *Aplicação Estatísticas*

## **Capítulo 1** Introdução

<b>1.1</b>	<b>Apresentação da aplicação Estatísticas</b> .....	1.1
1.1.1	O que é a aplicação Estatísticas? .....	1.1
1.1.2	Apresentação da interface .....	1.1
<b>1.2</b>	<b>Ligar e desligar</b> .....	1.1
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 .....	1.2
1.2.4	Encerrar a aplicação Estatísticas .....	1.2

## **Capítulo 2** Apresentação da aplicação Estatísticas

<b>2.1</b>	<b>Aceder à aplicação Estatísticas</b> .....	2.1
<b>2.2</b>	<b>Configuração de períodos de estatísticas</b> .....	2.1
2.2.1	Configurar os períodos de estatísticas para Estatísticas das chamadas. ....	2.1
2.2.2	Configurar os períodos de estatísticas para Estatísticas de linha .....	2.2
<b>2.3</b>	<b>Configurar os períodos de estatísticas para a ACD</b> .....	2.2
2.3.1	Configurar os períodos de estatísticas para a ACD - Estatísticas dos agentes .....	2.2
2.3.2	Configurar os períodos de estatísticas para a ACD - Estatísticas dos grupos ...	

2.3		
<b>2.4</b>	<b>Configurações dos gráficos</b>	<b>2.3</b>
2.4.1	Configurar o aspecto dos gráficos para Estatísticas das chamadas	2.3
2.4.2	Configurar o aspecto dos gráficos em Estatísticas de linha	2.4
2.4.3	Configurar o aspecto dos gráficos para a ACD	2.4
<b>2.5</b>	<b>Definir parâmetros das estatísticas das chamadas</b>	<b>2.5</b>
2.5.1	Definir parâmetros por aplicação	2.5
2.5.2	Definir parâmetros por linha	2.5
<b>2.6</b>	<b>Definir parâmetros da impressão automática</b>	<b>2.6</b>
2.6.1	Definir parâmetros de impressão automática das estatísticas do agente	2.6
2.6.2	Definir os parâmetros de impressão automática das estatísticas dos grupos	2.6
2.6.3	Definir os parâmetros dos perfis de impressão automática.	2.7
<b>2.7</b>	<b>Definição de agentes</b>	<b>2.7</b>
2.7.1	Definir os agentes a analisar	2.7
<b>2.8</b>	<b>Definição de grupos</b>	<b>2.8</b>
2.8.1	Definir os grupos a analisar	2.8

## Capítulo 3

### Consulta das estatísticas

---

<b>3.1</b>	<b>Estatísticas sob a forma de gráficos</b>	<b>3.1</b>
3.1.1	Consultar as estatísticas dos grupos e dos agentes	3.1
3.1.2	Visualizar as estatísticas sob a forma de gráfico	3.1
<b>3.2</b>	<b>Estatísticas sob a forma de períodos de tempo</b>	<b>3.1</b>
3.2.1	Visualizar as estatísticas do agente sob a forma de períodos de tempo	3.1
3.2.2	Visualizar as estatísticas do grupo sob a forma de períodos de tempo	3.2
<b>3.3</b>	<b>Estatísticas sobre a forma de valor absoluto</b>	<b>3.2</b>
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
<b>3.4</b>	<b>Estatísticas sob a forma de percentagem</b>	<b>3.4</b>

3.4.1	Visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de percentagem .....	3.4
<b>3.5</b>	<b>Tipos .....</b>	<b>3.5</b>
3.5.1	Consultar as estatísticas das chamadas, em função dos tipos. ....	3.5
3.5.2	Consultar as estatísticas de duração, em função dos tipos .....	3.5
<b>3.6</b>	<b>Definição dos tipos de chamadas para as estatísticas de grupos .....</b>	<b>3.6</b>
<b>3.7</b>	<b>Definição dos tipos de durações para as estatísticas de grupos .....</b>	<b>3.6</b>
<b>3.8</b>	<b>Estatísticas de linha .....</b>	<b>3.7</b>
3.8.1	Consultar as estatísticas da taxa de ocupação das linhas .....	3.7
3.8.2	Consultar as estatísticas da taxa de saturação das linhas .....	3.8
3.8.3	Consultar os períodos de saturação das linhas .....	3.8
<b>3.9</b>	<b>Exportar ficheiros de estatísticas .....</b>	<b>3.8</b>
3.9.1	Exportar ficheiros de estatísticas .....	3.8
3.9.2	Ficheiros de estatísticas em formato CSV .....	3.10
3.9.3	Tipos de talão .....	3.10
<b>3.10</b>	<b>Lista de chamadas perdidas .....</b>	<b>3.14</b>
3.10.1	Consultar a Lista de chamadas perdidas .....	3.14



## 1.1 Apresentação da aplicação Estatísticas

### 1.1.1 O que é a aplicação Estatísticas?

A aplicação **Estatísticas** é um pacote de 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,**
  - **Porcentagem.**
2. Configuração da frequência de compilação 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 típica da aplicação é composta por três zonas principais:

- Zona de separadores superior.
- Corpo do ecrã.
- 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 do ecrã.**

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

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

### 1.2.1 Abrir a aplicação Estatísticas localmente

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

1. Seleccionar a aplicação **Statistic Manager** no gestor de programas.
2. Introduza o nome ou endereço IP do Alcatel-Lucent OmniPCX Office Communication Server
3. Se necessário, seleccione um idioma diferente
4. Introduza a palavra-passe de administração do sistema  
A janela **Statistic Manager** é apresentada.  
As funções disponíveis nesta janela são as seguintes:
  - **Configuração**: permite configurar a aplicação **Statistic Manager**.
  - **Estatísticas cham.**: permite aceder às estatísticas das chamadas.
  - **Estatísticas de linha**: permite aceder às informações relativas aos recursos internos do centro de atendimento telefónico.
  - **ACD**: permite aceder às **estatísticas dos grupos e dos agentes** e configurar a impressão automática das mesmas.
  - **Exportar**: permite exportar ficheiros de estatísticas em formato binário ou .CSV.
5. Seleccionar a função a que pretende aceder. A janela que corresponde a esta função é apresentada.

### 1.2.2 Abrir a aplicação Estatísticas remotamente

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

1. Abrir uma ligação **OMC** no servidor remoto.
2. Iniciar a aplicação Estatísticas a partir de **OMC**, utilizando a ligação **ACD Statistics manager** em **Distribuição automática de chamadas**.

### 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.
2. Remover o nome ou endereço IP do PCX e clicar em **OK**.
3. Clicar em **Configuração**.
4. Seleccionar a pasta **Rast.**, onde se encontram guardados os ficheiros de estatísticas.
5. Seleccionar a função a visualizar.

### 1.2.4 Encerrar a aplicação Estatísticas

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 é fechada.



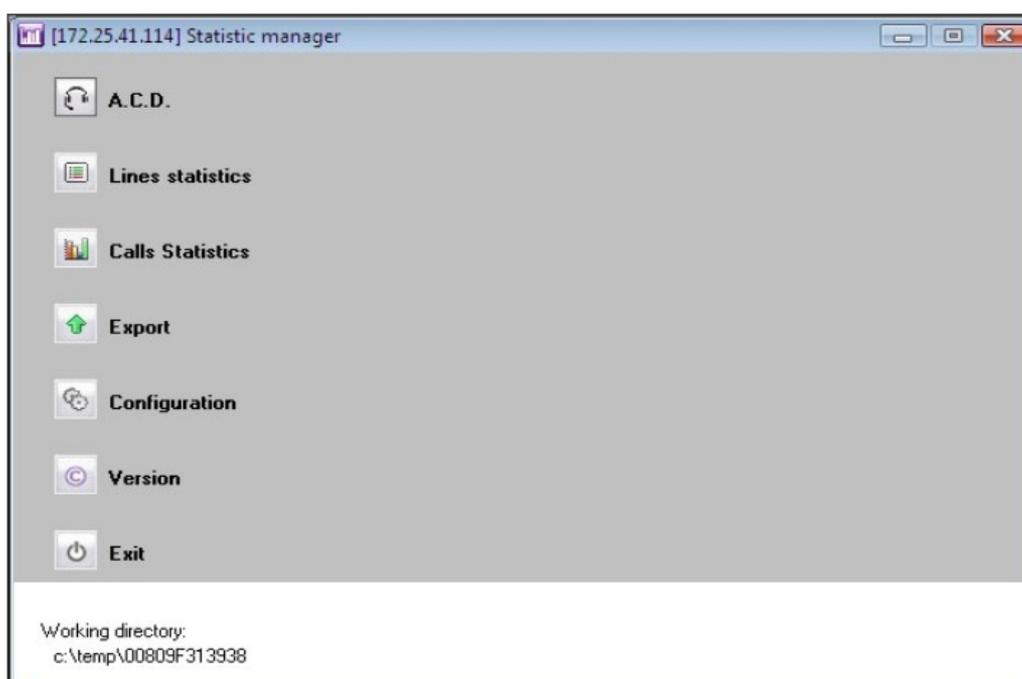


## Apresentação da aplicação Estatísticas

### 2.1 Aceder à aplicação Estatísticas

#### Procedimento

1. Aceda à página inicial do **Statistics Manager**, consulte: [modulo Aplicação de estatísticas - Introdução - Ligar e desligar](#)
2. Seleccione o tipo de estatísticas pretendido clicando no botão correspondente.



*Nota:*

*A opção **Exportar** não está disponível numa ligação local*

### 2.2 Configuração de períodos de estatísticas

#### 2.2.1 Configurar os períodos de estatísticas para Estatísticas das chamadas.

#### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas cham.**
2. Clicar no separador **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 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 confirmar os dados.

*Nota:*

*É possível seleccionar um intervalo horário de 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 Estatísticas de linha

### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas de linha**.
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 confirmar os dados.
4. Clicar em **OK** para fechar a janela.

*Nota:*

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

## 2.3 Configurar os períodos de estatísticas para a ACD

### 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 ag.**
3. Clicar no separador **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 confirmar os dados.

*Nota:*

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

## 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 grupos**.
3. Clicar no separador **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 confirmar os dados.

*Nota:*

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

## 2.4 Configurações dos gráficos

### 2.4.1 Configurar o aspecto dos gráficos para Estatísticas das chamadas

#### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas cham**.
2. Clicar no separador **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 **Val. absoluto**.
3. Modificar os parâmetros de acordo com as necessidades pessoais.

4. Clicar em **Aplicar** para confirmar os dados.

## 2.4.2 Configurar o aspecto dos gráficos em Estatísticas de linha

### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas de linha**.
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 **Val. absoluto**.
3. Modificar os parâmetros de acordo com as necessidades pessoais.
4. Clicar em **OK** para confirmar os dados.

## 2.4.3 Configurar o aspecto dos gráficos para a ACD

### 2.4.3.1 Configurar o aspecto dos gráficos para a ACD - Estatísticas dos grupos

#### Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas grupos**.
3. Clicar no separador **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 atendidas (reúne as chamadas ACD directas, em espera, em espera mais de T1 e em espera mais de T2 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 **Aplicar** para confirmar os dados.

### 2.4.3.2 Configurar o aspecto dos gráficos para a ACD - Estatísticas dos agentes

#### Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas ag.**
3. Clicar no separador **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 serviço, as chamadas fora de serviço, as chamadas que não se concretizaram, a ausência temporária e o trabalho de escritório.
    - **Dur. total:** 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.
    - **Dur. 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 **Aplicar** para confirmar os dados.

## 2.5 Definir parâmetros das estatísticas das chamadas

### 2.5.1 Definir parâmetros por aplicação

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

#### Procedimento

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

*Nota:*

*Por predefinição, T1 e T2 estão definidos como 0. O valor destes dois parâmetros permite calcular e actualizar os campos **Número de chamadas <= T1** e **Número de chamadas >= T2**.*

6. Clicar em **Aplicar** para validar.

### 2.5.2 Definir parâmetros por linha

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

#### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas cham.**
2. Clicar no separador **Parâmetros**.
3. Na zona **Parâmetros**, seleccionar **Por linha**. A zona **Seleção de linhas** é visualizada do lado direito da janela.

4. Seleccionar as caixas de verificação correspondentes às linhas cujas estatísticas pretende.
5. Na zona **Lim.**, definir (em segundos) os limiares **T1** e **T2**.

*Nota:*

*Por predefinição, T1 e T2 estão definidos como 0. O valor destes dois parâmetros permite calcular e actualizar os campos **Número de chamadas <= T1** e **Número de chamadas > T2**.*

6. Clicar em **Aplicar** para confirmar os dados.

## 2.6 Definir parâmetros da impressão automática

### 2.6.1 Definir parâmetros de impressão automática das estatísticas do agente

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 - 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 impressão 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).

*Nota 1:*

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

7. Clicar em **Aplicar** para confirmar os dados.
8. Clique em **OK**.

*Nota 2:*

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

### 2.6.2 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 impressão 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 confirmar os dados.
8. Clique em **OK**.

*Nota:*

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

### 2.6.3 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 cujos parâmetros pretende definir, clicar em **Impressão automática das estatísticas - agentes** ou em **Impressão automática das estatísticas - grupos**.
3. Clicar no separador **Perfil1**, **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 confirmar os dados.
6. Clique em **OK**.

## 2.7 Definição de agentes

### 2.7.1 Definir os agentes a analisar

#### **Procedimento**

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

*Nota:*

*Seleccionar todos para considerar todos os agentes.*

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

## 2.8 Definição de grupos

### 2.8.1 Definir os grupos a analisar

#### Procedimento

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

## 3.1 Estatísticas sob a forma de gráficos

### 3.1.1 Consultar as estatísticas dos grupos e dos agentes

1. Seleccionar a aplicação **Estatísticas** no gestor de programas: a janela **Statistic Manager** é apresentada.
2. Clicar no botão **ACD**. A janela **ACD** é apresentada.  
As funções disponíveis nesta janela são as seguintes:
  - **Estatísticas grupos**: permite visualizar as estatísticas dos grupos sob a forma de gráfico, de duração, de valor absoluto ou de percentagem.
  - **Estatísticas ag.**: 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.

### 3.1.2 Visualizar as estatísticas sob a forma de gráfico

#### Procedimento

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

## 3.2 Estatísticas sob a forma de períodos de tempo

### 3.2.1 Visualizar as estatísticas do agente sob a forma de períodos de tempo

#### Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas ag.** A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Tabela de durações**. As estatísticas disponíveis como períodos de tempo são as seguintes:
  - **Média com. ACD**: duração total da comunicação ACD/número de chamadas ACD atendidas pelo agente.
  - **Dur. méd. de toque ACD**: duração total de toque das chamadas ACD enviadas para o telefone do agente (fase de toque)/número de chamadas ACD atendidas pelo agente.
  - **Dur. méd. outras com.**: momento em que a linha do agente está impedida (**Entrada e Saída**), à excepção das chamadas provenientes do servidor ACD/número de linhas

impedidas neste telefone, à exceção das chamadas ACD.

- **Total ocupado:** duração total das chamadas do servidor ACD a tocar + duração das comunicações ACD + duração das outras comunicações (**Entrada e Saída**).
- **Total com. ACD:** duração total de comunicação das chamadas ACD processadas pelo agente.
- **Total outras com.:** duração de ocupação da linha do agente (**Entrada e Saída**), à exceção de chamadas provenientes da ACD.
- **Total ausência temp.:** tempo total passado pelo agente no estado **Trab. escritório**.
- **Total serv.:** duração total do tempo em que o agente está ligado (em serviço).

### 3.2.2 Visualizar as estatísticas do grupo sob a forma de períodos de tempo

#### Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas grupos**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Duração**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:
  - **Duração méd. ocupado:** duração total das chamadas atendidas (tempo decorrido entre o anúncio de recepção e o fim da comunicação), dividida pelo número de chamadas atendidas.
  - **Duração méd. encam.:** duração total do encaminhamento das chamadas atendidas, dividida pelo número de chamadas atendidas. A duração dos anúncios é contada no tempo de encaminhamento.
  - **Duração méd. espera:** duração total das chamadas em espera, dividida pelo número de chamadas atendidas que tiveram de esperar.
  - **Duração méd. toque:** duração total do toque de chamadas atendidas, dividida pelo número de chamadas atendidas.
  - **Duração méd. convers.:** duração total de conversação das chamadas atendidas, dividida pelo número de chamadas atendidas.
  - **Duração méd. aband.:** 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.
  - **Nº cham. aband.:** 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 estiveram em fila. São um subconjunto do contador.
  - **Número de transferência:** número de chamadas enviadas para o número de transferência (programado no separador *OMC/Centro de atendimento telefónico/Serviço ACD/Parâmetros gerais/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 sobre a forma 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 ag**. 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 recebidas**: 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 recebidas.*

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

*Nota:*  
*Poderá haver várias chamadas sem resposta para o mesmo número de chamador.*
- **Ausência temporária**: número de passagens ao estado **Ausência temp.**.
- **Trab. escritório**: número de vezes que o agente muda para o estado **Trab. escritório**.
- **Em serviço**: número de vezes que o agente fica **Em serviço**.
- **Fora serv.**: número de vezes que o agente fica **Fora serv.**.

### 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 grupos**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Val. absoluto**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:
  - **Chamadas recebidas**: número total das chamadas recebidas na cadeia de distribuição de chamadas.
  - **Chamadas atendidas**: número de chamadas da ACD transferidas para um agente e com concretização de comunicação, independentemente do grupo (solicitado ou em sobrecarga).
  - **Chamadas em espera**: Chamadas em fila: número de chamadas colocadas em fila, antes de serem atendidas (concretização de comunicação com o cliente):
    - **Chamadas em fila > S1**: número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S1. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas em fila**.
    - **Chamadas em fila > S2**: número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S2. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas em fila > S1**.
  - **Chamadas dissuadidas**: número de chamadas encaminhadas para o anúncio de 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 encerramento do grupo.
- **Chamadas em sobrecarga:** número de chamadas atendidas por um agente pertencente ao grupo em sobrecarga do grupo solicitado. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas atendidas**.

*Nota:*

*S1 e S2 são dois valores de limiar que podem ser definidos no separador OMC/Serviço ACD/Parâmetros gerais/Geral.*

### 3.3.3 Visualizar as estatísticas sob a forma de valor absoluto para Estatísticas das chamadas

#### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas cham**.
2. Clicar no separador **Val. 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 sob a forma de 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 grupos**. A janela é apresentada.
3. Clicar no separador **Percentagem**. São apresentadas as estatísticas relativas aos seguintes elementos:
  - **Chamadas recebidas:** número total das chamadas recebidas na cadeia de distribuição de chamadas.
  - **Chamadas atendidas:** número de chamadas da ACD transferidas para um agente e com concretização de comunicação, independentemente do grupo (solicitado ou em sobrecarga).
  - **Chamadas em espera: Chamadas em fila:** número de chamadas colocadas em fila, antes de serem atendidas (concretização de comunicação com o cliente):
    - **Chamadas em fila > S1:** número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S1. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas em fila**.

- **Chamadas em fila > S2:** número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S2. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas em fila > S1**.
- **Chamadas dissuadidas:** número de chamadas encaminhadas para o anúncio de 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 encerramento do grupo.
- **Chamadas em sobrecarga:** número de chamadas atendidas por um agente pertencente ao grupo em sobrecarga do grupo solicitado. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas atendidas**.

*Nota:*

*S1 e S2 são dois valores de limiar que podem ser definidos no separador OMC/Serviço ACD/Parâmetros gerais/Geral.*

## 3.5 Tipos

### 3.5.1 Consultar as estatísticas das chamadas, em função dos tipos.

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

#### Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas ag.**
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 **Chams./tipo**. A página dos estados de tipo é apresentada.

*Nota:*

*Por predefinição, a caixa Geral está seleccionada. A página Geral permite visualizar todas as chamadas.*

6. Clique em **OK**.

### 3.5.2 Consultar as estatísticas de duração, em função dos tipos

#### Procedimento

1. Aceder à janela **ACD**.
2. Clicar no ícone **Estatísticas ag.**
3. Clicar no separador **Tabela de chamadas**.

4. Clicar no botão **Opções**. A zona **Tabela de durações** é apresentada.
5. Seleccionar:
  - **Duração/tipo**: para visualizar a duração total das chamadas, com base nos respectivos tipos.
  - **Duração média/tipo**: para visualizar a duração média das chamadas, com base nos respectivos tipos.
6. Clique em **OK**.

*Nota:*

*Por predefinição, a caixa 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 atendidas**: número de chamadas da ACD transferidas para um agente e com concretização de comunicação, independentemente do grupo (solicitado ou em sobrecarga).
- **Chamadas em espera**: Chamadas em fila: número de chamadas colocadas em espera, antes de serem assistidas (concretização de comunicação com o cliente), com:
  - **Chamadas em fila > S1**: número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S1. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas em fila**.
  - **Chamadas em fila > S2**: número de chamadas cujo período de espera é superior ao limiar S2. Este contador é um subconjunto do contador **Chamadas em fila > S1**.
- **Chamadas dissuadidas**: número de chamadas encaminhadas para o anúncio de 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 encerramento do grupo.
- **Chamadas em sobrecarga**: número de chamadas atendidas por um agente pertencente ao grupo em sobrecarga do grupo solicitado. Este contador é um subconjunto do contador Chamadas atendidas.

*Nota:*

*S1 e S2 são dois valores de limiar que podem ser definidos no separador OMC/Serviço ACD/Parâmetros gerais/Geral.*

### 3.7 Definição dos tipos de durações para as estatísticas de grupos

As estatísticas disponíveis como períodos de tempo são as seguintes:

- **Duração méd. ocupado:** duração total das chamadas atendidas (tempo decorrido entre o anúncio de recepção e o fim da comunicação), dividida pelo número de chamadas atendidas.
- **Duração méd. encam.:** duração total do encaminhamento das chamadas atendidas, dividida pelo número de chamadas atendidas. A duração dos anúncios é contada no tempo de encaminhamento.
- **Duração méd. espera:** duração total das chamadas em espera, dividida pelo número de chamadas atendidas que tiveram de esperar.
- **Duração méd. toque:** duração total do toque de chamadas atendidas, dividida pelo número de chamadas atendidas.
- **Duração méd. convers.:** duração total de conversação das chamadas atendidas, dividida pelo número de chamadas atendidas.
- **Duração méd. aband.:** 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.
- **Nº cham. aband.:** 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 estiveram em fila. São 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 no separador *OMC/Centro de atendimento telefónico/Serviço ACD/Parâmetros gerais/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 Estatísticas de linha

### 3.8.1 Consultar as estatísticas da taxa de ocupação das linhas

A taxa de ocupação das linhas é o tempo durante o qual as linhas estão ocupadas, 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 **Estatísticas de linha**.
2. Na janela **Estatísticas de linha**, 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 **Estatísticas de linha**.
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.

*Nota:*

*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 visualizar a 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 **Estatísticas de linha**.
2. Na janela **Estatísticas de linha**, clicar no separador **Período de saturação das linhas**. Os períodos de saturação são visualizados sob a forma de lista.

**3.9 Exportar ficheiros de estatísticas****3.9.1 Exportar ficheiros de estatísticas**

É possível exportar os ficheiros de estatísticas correspondentes a um período de tempo específico (existe um ficheiro por dia), com um formato de ficheiro específico.

Logo que é ligada a um sistema, a aplicação de estatísticas converte automaticamente os ficheiros em formato binário, sendo possível solicitar a exportação de ficheiros de estatísticas num dos dois formatos de ficheiros:

- Ficheiros em formato CSV (para utilização externa)
- ficheiros binários (para utilização pela aplicação de estatísticas localmente)

Os ficheiros são transferidos para um directório específico do sistema ligado. Este directório é criado a partir do endereço MAC do servidor de PBX. É utilizado um sub-directório **bin** para receber ficheiros em formato binário e um sub-directório **csv** para receber ficheiros em formato CSV.

*Nota:*

Quando visualizar ficheiros (em formato binário) ou exportar ficheiros (formato binário ou CSV), apenas serão transferidos os ficheiros que ainda não existam no directório alvo.

Quando exportar ficheiros de estatísticas, será utilizada uma janela **Exportar** dedicada que permite especificar:

- a data de início e data de fim da exportação (serão exportados os ficheiros de estatísticas com estas datas ou entre estas datas),
- se a exportação visa transferir ficheiros de formato CSV ou ficheiros binários.

A janela **Exportar** está descrita mais abaixo.

Para exportar ficheiros de estatísticas:

1. Abrir a aplicação ACD a partir do ecrã **Statistics Manager**.

2. Clique no ícone **Exportar**:



3. Preencha os campos a janela **Exportar** apresentados a seguir.



Os campos e botões da janela **Exportar** estão descritos na seguinte tabela.

<b>Directório alvo</b>	Contém o caminho do directório para o qual serão exportados os ficheiros de estatísticas. Este caminho é determinado a partir do endereço MAC do servidor de PBX remoto e não pode ser modificado. Os ficheiros de formato CSV são exportados para um sub-directório <b>csv</b> e os ficheiros de formato binário são exportados para um sub-directório <b>bin</b> .
<b>Data de início</b>	A data do ficheiro de estatísticas mais antigo a incluir na exportação.
<b>Data de fim</b>	A data do ficheiro de estatísticas mais recente a incluir na exportação.

<b>Exportar ficheiros .csv</b>	Se este botão de selecção estiver seleccionado, os ficheiros de estatísticas exportados terão o formato CSV. Estes ficheiros podem ser novamente processados pelo utilizador posteriormente. Poderá encontrar detalhes sobre este formato de ficheiro na secção Ficheiros de estatísticas em formato CSV.
<b>Exportar ficheiros binários</b>	Se este botão de selecção estiver seleccionado, os ficheiros de estatísticas exportados terão o formato binário. Estes ficheiros podem ser posteriormente utilizados pela aplicação de estatísticas localmente.
<b>Período disponível</b>	Indica o intervalo de datas em que os ficheiros de estatísticas estão disponíveis para exportação.
<b>Exportar</b>	Utilizado para executar o processo de exportação.
<b>Fechar</b>	Utilizado para cancelar o pedido de exportação e regressar ao ecrã principal da aplicação de estatísticas.

### 3.9.2 Ficheiros de estatísticas em formato CSV

Os ficheiros de estatísticas com o formato CSV contêm informações relativas a acções de agentes, chamadas ACD e chamadas recebidas no VTM (Virtual and Media Terminal).

As informações são apresentadas no ficheiro como uma série de entradas, referidas como talões. Seguem-se os diferentes tipos de talões:

- Talões **Actividade do agente**; consultar **Talão de actividade do agente**
- Talões **Estado do grupo**; consultar **Talão de estado do grupo**
- Talões **Chamada ACD**; consultar **Talão de chamada ACD**

### 3.9.3 Tipos de talão

#### 3.9.3.1 Talão de actividade do agente

Assim que é criado um ficheiro de estatísticas, estes talões são gerados para todos os agentes registados a cada alteração de estado de um agente.

#### Exemplos

2004/01/30;10:10:08;F;01;101;S;1;2;3;4; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;02;102;S;1;2;3;4; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;03;103;S;1; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;04;104;S;1;2; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;08;108;H;1;2; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;09;101;H; ; ; ;4;5;6;7; ;

2004/01/30;10:10:08;F;10;110;H; ; ; ;4;5;6;7; ;

2004/01/30;10:10:08;F;11;111;T;1; ; ; ; ; ; ;

2004/01/30;10:10:08;F;12;112;A; ;2; ; ; ; ; ; ;

#### Explicação dos elementos

Elemento	Formato	Descrição
Elemento 1	aaaa/mm/dd	Data do talão
Elemento 2	hh:mm:ss	Hora do talão
Elemento 3	F	Letra que indica o formato do talão
Elemento 4	xx	Número físico do agente (de 01 a 32)
Elemento 5	qmcdu	Número de telefone do agente
Elemento 6	x	Código que indica a operação efectuada: S – Colocado em serviço H – Retirado do serviço T – Outra tarefa A – Ausência temporária G – Mudança de grupo
Elemento 7	x	1 se o agente pertence ao grupo 1
Elemento 8	x	2 se o agente pertence ao grupo 2
Elemento 9	x	3 se o agente pertence ao grupo 3
Elemento 10	x	4 se o agente pertence ao grupo 4
Elemento 11	x	5 se o agente pertence ao grupo 5
Elemento 12	x	6 se o agente pertence ao grupo 6
Elemento 13	x	7 se o agente pertence ao grupo 7
Elemento 14	x	8 se o agente pertence ao grupo 8

### 3.9.3.2 Talão de estado do telefone do agente

Estes talões são gerados para todos os agentes registados a cada alteração do estado do telefone de um agente.

#### Exemplos

2004/01/30;10:10:08;P;01;101;P;

2004/01/30;10:10:08;P;02;102;N;

2004/01/30;10:10:08;P;01;101;D;

#### Explicação dos elementos

Elemento	Formato	Descrição
Elemento 1	aaaa/mm/dd	Data do talão
Elemento 2	hh:mm:ss	Hora do talão
Elemento 3	P	Letra que indica o formato do talão
Elemento 4	xx	Número físico do agente (de 01 a 32)
Elemento 5	qmcdu	Número de telefone do agente

Elemento 6	x	Código que indica o tipo de evento: O – A linha ficou ocupada P – A linha já não está ocupada D – A linha está novamente disponível N – Nenhuma resposta (chamada ACD) B – Chamada dupla F – Chamada para número que não existe X – Anomalia (telefone não ligado)
------------	---	---

### 3.9.3.3 Talão de estado do grupo

Estes talões são gerados a cada alteração do estado de um grupo ACD.

#### Exemplos

2004/01/30;10:10:08;G;01;a;

2004/01/30;10:10:08;G;02;b;

#### Explicação dos elementos

Elemento	Formato	Descrição
Elemento 1	aaaa/mm/dd	Data do talão
Elemento 2	hh:mm:ss	Hora do talão
Elemento 3	G	Letra que indica o formato do talão
Elemento 4	xx	Número físico do grupo (de 01 a 08)
Elemento 5	x	Código que indica o tipo de evento: a – Grupo aberto manualmente b – Selecção de abertura/fecho automático do grupo* c – Grupo fechado manualmente * De acordo com períodos de abertura/fecho específicos

### 3.9.3.4 Talão de chamada ACD

Estes talões são gerados após cada chamada ACD.

#### Exemplos

2004/04/30;10:15:23;A;3;1;1;01;101;262;32;0;22;230;S;3;0323456789;9876;

2004/04/30;10:15:23;A;3;1;1;01;101;32;0;28;22;0;N; 0;0323456789;9876;

2004/04/30;10:15:23;A; 3; 1; 1; ; ;12;0;0;0;0;D;0;0323456789;9876;

2004/04/30;10:15:23;A; 3; ; ; ; ;0;0;0;0;0;P;0;0323456789;9876;

#### Explicação dos elementos

<b>Elemento</b>	<b>Formato</b>	<b>Descrição</b>
Elemento 1	aaaa/mm/dd	Data do talão
Elemento 2	hh:mm:ss	Hora do talão
Elemento 3	A	Letra que indica o formato do talão
Elemento 4	xx	Número físico da via que processou a chamada (de 01 a 14)
Elemento 5	xx	Número do grupo ACD solicitado (de 01 a 08)
Elemento 6	xx	Número do grupo ACD atribuído (de 01 a 08)
Elemento 7	xx	Número físico do último agente contactado (de 01 a 32)
Elemento 8	qmcd	Número de telefone do último agente contactado
Elemento 9	xxxx	Período em que a função ACD esteve ocupada (desde a chegada da chamada até ao fim da chamada pelo agente ou chamador).
Elemento 10	xxx	Período de encaminhamento da chamada (desde a chegada da chamada até ao início da comunicação com o agente).
Elemento 11	xxx	Período de espera da chamada (tempo na fila).
Elemento 12	xxx	Período durante o qual o telefone tocou.
Elemento 13	xxxx	Período de conversação (desde o atendimento da chamada pelo agente até ao fim da chamada pelo agente ou chamador).

Elemento 14	x	Letra que indica o resultado da chamada: S – Chamada processada com êxito D – Chamada dissuadida A – Chamada abandonada F – Chamada recebida em grupo fechado (fora das horas de funcionamento do grupo) f – Chamada recebida em grupo fechado (terminada manualmente) R – Chamada reencaminhada para outro número Q – O chamador saiu voluntariamente da fila (tecla *) P – Chamada perdida (saturação da capacidade de chamadas recebidas) X – Anomalia (motor ACD não sincronizado com o PBX e evento CSTA enviado)
Elemento 15	xx	Código de qualificação da chamada (de 00 a 10) fornecido pelo agente da aplicação
Elemento 16	n	Número do chamador
Elemento 17	n	Número chamado

### 3.10 Lista de chamadas perdidas

#### 3.10.1 Consultar a Lista de chamadas perdidas

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

##### Procedimento

1. Aceder à janela **Estatísticas cham.**
2. Clicar no separador **Lista chams. perdidas.** É apresentada uma janela com informações pormenorizadas sobre as chamadas perdidas:
  - Data.
  - Hora.
  - Linha.
  - Aplicação.
  - Número chamado.
  - Número chamado.
  - IUU (informação de utilizador para utilizador)