



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center

Unify OpenScape Contact Center Enterprise V11 R1, Guia de Administração do Manager

Guia de Administração
09/2024

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	11
1.1 A quem se destina este guia	11
1.2 Convenções de formatação	11
1.3 Feedback da documentação	12
2 Planejando uma implementação	13
2.1 Processando OpenScape Contact Center	14
2.1.1 Processamento inicial	14
2.1.2 Processamento do fluxo de trabalho	15
2.1.3 Processamento de filas	15
2.2 Visão geral da configuração da base de dados de design	15
2.2.1 Configuração básica da base de dados de design	16
2.2.2 Conectividade e recursos de voz da plataforma de comunicação	16
2.2.3 Configurando as conexões do Server corporativo	17
2.2.4 Configurando os recursos de rede	17
2.2.5 Configurando usuários e recursos baseados em usuários	18
2.2.6 Configurando recursos do display de parede e do Broadcaster	18
2.2.7 Configurando os recursos de roteamento	19
2.2.8 Completando a configuração	19
2.2.9 Configurando definições dos relatórios	20
2.2.10 Configurando o Call Director	20
2.2.11 Validando a base de dados de design	21
2.3 Realização da configuração inicial do Manager	21
3 Primeiros passos	23
3.1 Sobre o aplicativo Manager	23
3.2 Fazendo logon no aplicativo Manager	23
3.2.1 Sobre o administrador principal	25
3.2.2 Executando duas instâncias do Manager em uma máquina cliente	26
3.2.3 Salvando um perfil de logon	27
3.3 Sobre a interface do usuário	27
3.3.1 Administration Center	28
3.3.2 Broadcast Center	28
3.3.3 Design Center	28
3.3.4 Report Center	28
3.3.5 Telephony Center	29
4 Trabalhando com usuários, modelos e perfis	31
4.1 Configurando um usuário	31
4.1.1 Configurando as propriedades gerais do usuário	33
4.1.2 Configurando as permissões do usuário	36
4.1.3 Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário	38
4.1.4 Configurando a mídia do usuário	40
4.1.5 Configurando a colaboração pela web do usuário	41
4.1.6 Configurando os limites de um usuário	42
4.1.7 Configurando os recursos que um usuário consegue monitorar	45
4.1.8 Configurando a Lista da Equipe de um usuário	46
4.1.9 Configurando os relatórios de um usuário	47

4.1.10 Definindo as configurações de segurança para um usuário	48
4.2 Sobre modelos de usuários	49
4.2.1 Associações a modelos de usuários	50
4.2.2 Configurando um modelo de usuário	51
4.2.3 Criando um usuário com base em um modelo de usuário	54
4.2.4 Criando vários usuários usando um modelo de usuário	55
4.2.5 Criando vários usuários importando um arquivo de texto	57
4.3 Sobre perfis de usuários	59
4.3.1 Perfis padrão de usuários	59
4.3.2 Configurando um perfil de usuário	62
4.3.3 Níveis de acesso	64
5 Configurando outros recursos administrativos	65
5.1 Configurando um departamento	65
5.2 Configurando um local	66
5.3 Sobre motivos do aplicativo Client Desktop / Portal do agente	67
5.3.1 Configurando um motivo de indisponibilidade	68
5.3.2 Configurando um motivo de pausa	69
5.3.3 Configurando um Motivo de pós-processamento	69
5.3.4 Configurando um motivo de wrap-up	70
5.4 Sobre os servidores	71
5.4.1 Configurando as propriedades dos servidores	72
5.4.2 Configurando o Watchdog Server	73
5.4.3 Configurando o OpenMedia Server	75
5.4.4 Configurando um Real Time Server em uma máquina do servidor auxiliar	76
5.4.5 Configuração de uma notificação	77
5.5 Configurando a fonte de dados	79
5.6 Configurando um diretório	80
6 Usando o Broadcaster e displays de parede	83
6.1 Sobre o Broadcaster	84
6.1.1 Configurando uma visualização Broadcaster	84
6.1.2 Configurando uma distribuição do Broadcaster	91
6.2 Sobre displays de parede	92
6.2.1 Criando um tipo de display de parede	93
6.2.2 Criando uma definição de display de parede	94
6.2.3 Configurando uma visualização de display de parede	95
6.2.4 Configurando uma visualização de display de parede distribuição	102
7 Relatórios	105
7.1 Sobre os relatórios de tempo real	106
7.2 Sobre os relatórios históricos	109
7.3 Sobre os relatórios acumulativos	111
7.4 Sobre os relatórios de atividade	112
7.5 Monitorando permissões e geração de relatórios	114
7.6 Nível do Relatório	114
7.7 Configurando um relatório	115
7.7.1 Configurando as propriedades gerais do relatório	116
7.7.2 Selecionando o conteúdo de um relatório	121
7.7.3 Especificando colunas em um relatório	128
7.7.4 Configurando os limites e alarmes em um relatório	129
7.7.5 Especificando um gráfico de barras em um relatório	132
7.7.6 Programação de um relatório histórico	133

7.7.7	Especificando destinos para um relatório	136
7.8	Um exercício é criar um relatório em tempo real simples	140
7.8.1	Criando uma nova definição de relatório	140
7.8.2	Especificando o layout de um relatório	141
7.8.3	Selecionando as filas a serem incluídas no relatório	143
7.8.4	Definindo um limite e um alarme	143
7.8.5	Ativando e visualizando um relatório	145
7.9	Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido	146
7.9.1	Criando uma cópia do relatório predefinido	147
7.9.2	Especificando o período do relatório	148
7.9.3	Programação de um relatório	148
7.9.4	Especificando o layout de um relatório	148
7.9.5	Especificando destinos para o relatório	150
7.9.6	Selecionando as filas a serem incluídas no relatório	151
7.9.7	Gerando um relatório	152
7.10	Gerando um Relatório de Atividades do Usuários	152
7.11	Gerando um Relatório de Atividades por Origem	154
7.12	Configurando as opções de geração de relatórios do usuário	155
7.12.1	Configurando as opções gerais de geração de relatórios do usuário	155
7.12.2	Configurando as definições de monitoramento silencioso	157
7.12.3	Configurando as opções do diretório	159
7.12.4	Configurando cores nos relatórios:	162
7.13	Configurando as opções de geração de relatórios do sistema	162
7.13.1	Configurando os intervalos globais de relatórios da fila	163
7.13.2	Configurando o primeiro dia da semana	164
7.13.3	Configurando as opções do relatório em tempo real das filas	165
7.13.4	Configurando o local de saída de gestão de recursos humanos	166
7.13.5	Configurando a opção Relatórios por e-mail	168
8	Roteamento	171
8.1	Sobre o roteamento por grupo	171
8.1.1	Considerações sobre configuração de grupos	171
8.1.2	Configurando um grupo	172
8.2	Sobre o roteamento por Habilidades	174
8.2.1	Sobre habilidades	175
8.2.2	Configurando uma habilidade	175
8.2.3	Sobre grupos virtuais	176
8.2.4	Configurando um grupo virtual	178
8.3	Sobre tratamento de múltiplos contatos	179
8.3.1	Configurando uma regra para tratamento de contatos	181
8.4	Configurando as opções de roteamento	182
8.4.1	Configurando o tempo de reserva manual	183
8.4.2	Configurando o tempo máximo da oferta	183
8.4.3	Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades	185
8.4.4	Sobre notas das habilidades	186
8.4.5	Configurando a pontuação das habilidades	188
8.4.6	Sobre níveis de habilidades	191
8.4.7	Exibindo níveis de habilidades	192
8.4.8	Exibindo as preferências das habilidades	193
8.4.9	Alterando para tratamento de múltiplos contatos	194
8.4.10	Configurando uma chamada ou callback como o contato primário	195

9 Trabalhando com fluxogramas	197
9.1 Sobre os fluxogramas	197
9.2 Sobre os fluxos da estratégia de roteamento	198
9.2.1 Exemplo de fluxo básico de estratégia de roteamento	199
9.3 Considerações do fluxo da estratégia de roteamento	200
9.3.1 Informações da Origem/Destino	201
9.3.2 Informações coletadas de uma chamada	203
9.3.3 Informações de Agendamento	204
9.3.4 Estatísticas	206
9.3.5 Dados do contato	207
9.3.6 Funções da base de dados	211
9.3.7 Funções personalizadas	219
9.4 Configurando um fluxo da estratégia de roteamento	224
9.4.1 Ignorando as definições do Call Director	226
9.4.2 Ignorando as configurações da fila de erros padrão	227
9.5 Sobre os fluxos do processamento das filas	228
9.6 Considerações sobre o fluxo do processamento das filas	228
9.6.1 Looping em um fluxo do processamento das filas	229
9.6.2 Saindo de um fluxo do processamento das filas	230
9.7 Configurando um fluxo do processamento das filas	232
9.8 Vinculando fluxos de trabalho	233
9.8.1 Simplificando os fluxos de trabalho	234
9.8.2 Eliminando funcionalidades redundantes	236
9.9 Ativando um fluxo de trabalho	236
9.10 Um exercício de criação de um fluxo de trabalho	237
9.10.1 Criando o fluxo da estratégia de roteamento	237
9.10.2 Acessando o Editor de Design	238
9.10.3 Adicionando um componente de programação	238
9.10.4 Adicionando um componente Transferir	240
9.10.5 Adicionando um componente de decisão de origem/destino	241
9.10.6 Conectando os componentes	243
9.10.7 Adicionando os componentes de Enfileirar	244
9.11 Outras funções de tipos de componentes	246
10 Trabalhando com filas e agregados	247
10.1 Sobre filas	247
10.2 Considerações sobre a configuração de filas	247
10.2.1 Processamento inicial do contato	248
10.2.2 Programação	248
10.2.3 Habilidades versus grupos virtuais	249
10.2.4 Equipe, volume de contatos e tempo de fila	250
10.2.5 Intervalos das etapas	254
10.3 Configurando uma fila	256
10.3.1 Configurando informações gerais da fila de chamadas	257
10.3.2 Configurando as etapas da fila	260
10.3.3 Configurando as etapas da fila para o roteamento baseado em habilidades	263
10.3.4 Configurando as prioridades da fila de chamadas	265
10.3.5 Configurando as prioridades da fila para o roteamento baseado em habilidades	267
10.3.6 Definindo as configurações da rede de fila de chamadas de voz	269
10.3.7 Selecionando os motivos de Wrap-up da fila	270
10.3.8 Selecionando os agregados das filas	270
10.3.9 Selecionando os relatórios das filas	271

10.3.10	Selecionando as mensagens das filas de colaboração pela Web	272
10.3.11	Selecionando os URLs das filas de colaboração pela Web	272
10.4	Sobre agregados	273
10.5	Configurando um agregado	273
11	Trabalhando com recursos de voz	275
11.1	Plataformas de comunicação compatíveis	275
11.2	Interação básica com a plataforma de comunicação	276
11.2.1	Interação com os recursos do OpenScape Voice	276
11.2.2	Interação com os recursos do OpenScape 4000 ou HiPath 4000	278
11.2.3	Interação com os recursos do OpenScape Business	279
11.3	Recursos da plataforma de comunicação	280
11.4	Sobre Config-Sync	281
11.4.1	Tratamento do Config-Sync de IDs de usuários	282
11.4.2	Tratamento de outros recursos do Config-Sync	283
11.5	Configurando as opções de voz	284
11.5.1	Configurando a estratégia de roteamento, fila e ramal de time-out padrão das chamadas de voz	284
11.5.2	Configurando a fila de erros de chamadas de voz	286
11.5.3	Definindo as configurações da plataforma de comunicação	288
11.5.4	Definindo as configurações do Config Sync	294
11.5.5	Configurando as definições do VoiceXML	295
12	Trabalhando com o Call Director	297
12.1	Plataforma de comunicação e interação com o processador de voz	297
12.2	Componentes do fluxo de trabalho do Call Director	299
12.3	Configurando os recursos do Call Director	299
12.3.1	Configurando um processador de voz	300
12.3.2	Configurando uma região do processador de voz	302
12.3.3	Configurando um arquivo .wav	302
12.4	Configurando as opções do Call Director	305
12.4.1	Configurando as opções gerais do Call Director	306
12.4.2	Configurando a tabela de destino do Call Director	309
12.4.3	Configurando a navegação padrão do Call Director	310
12.4.4	Configurando as respostas do Call Director	312
13	Trabalhando com o recurso Callback	315
13.1	Processamento de callbacks	316
13.2	Configurando os recursos de callbacks	317
13.2.1	Configurando um Motivo de repetir	317
13.2.2	Configurando um Motivo para excluir	318
13.2.3	Configurando um número excluído	319
13.3	Configurando as opções de Callback	319
13.3.1	Configurando as definições gerais de callbacks	320
13.3.2	Configurando a programação de roteamento de callback	322
13.3.3	Configurando as definições do callback na Web	323
13.3.4	Configurando as opções de callbacks saintes	324
13.4	Gerando uma Lista de Callbacks Agendados	325
13.5	Importando callbacks de uma lista de saintes	326
13.5.1	Tratamento de erros de listas de saintes	326
13.5.2	Criando uma lista de saintes	327
13.5.3	Ativando para o recurso Sainte	332
14	Trabalhando com o recurso E-mail	333
14.1	Considerações sobre o fluxograma de e-mails	333

14.1.1	Trabalhando com categorias	334
14.1.2	Outros componentes dos fluxos de trabalho de e-mails	336
14.2	Configurando os recursos de e-mail	337
14.2.1	Configurando uma categoria de e-mail	337
14.2.2	Configurando um motivo para Descartar	338
14.2.3	Sobre modelos de e-mail	339
14.2.4	Configurando um modelo de e-mail	340
14.2.5	Configurando um destino de e-mail	341
14.2.6	Configurando uma fonte monitorada para e-mail	343
14.3	Configurando as opções de E-mail	344
14.3.1	Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails	344
14.3.2	Configurando as definições de fila de erros de e-mail	346
14.3.3	Configurando a programação de roteamento de e-mail	346
14.3.4	Configurando as definições de mensagens de e-mail	348
14.3.5	Apresentando os níveis de confiança de e-mail	350
14.4	Realizando uma Pesquisa do Histórico de E-mails	351
15	Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web	353
15.1	Funcionalidades para o cliente e o usuário	353
15.2	Interação com o componente Colaboração pela Web	354
15.3	Origens e destinos do Web Collaboration	355
15.4	Considerações sobre os fluxos de trabalho do Web Collaboration	356
15.4.1	Fluxos da estratégia de roteamento do Web Collaboration	356
15.4.2	Fluxogramas do processamento das filas do Web Collaboration	359
15.5	Configurando os recursos do Web Collaboration	360
15.5.1	Configurando um idioma da colaboração pela Web	360
15.5.2	Configurando uma mensagem padrão de colaboração pela web	364
15.5.3	Configurando um URL de colaboração pela Web	365
15.5.4	Configurando um emoticon em colaboração pela web	366
15.5.5	Configurando uma fonte monitorada para colaboração pela web	367
15.5.6	Configurando um destino monitorado para colaboração pela web	368
15.6	Configurando as opções do Web Collaboration	370
15.6.1	Configurando a fila, a estratégia e a URL de time-out padrão do roteamento do Web Collaboration	370
15.6.2	Definindo as configurações de fila de erros de colaboração pela web	372
15.6.3	Configurando o idioma padrão da colaboração pela web	372
15.6.4	Configurando as definições do Web Server para Web Collaboration	373
16	Trabalhando com rede	375
16.1	Processamento de contatos	376
16.2	Rede em nível de fila	377
16.3	Critérios de aceitação	378
16.4	Métodos de distribuição	379
16.5	Sobre fluxos de rede	381
16.5.1	Exemplo básico de fluxo de rede	382
16.5.2	Tomando a decisão de processar localmente ou distribuir	383
16.5.3	Refinando a lista reduzida de sites em rede habilitados	384
16.6	Configurando um fluxo de rede	386
16.7	Configurando os recursos de rede	387
16.7.1	Configurando as linhas telefônicas para a rede	388
16.7.2	Configurando um local em rede	389
16.7.3	Configurando o número de trânsito da rede	390
16.7.4	Configurando as definições de rede para uma fila de chamadas	391

16.8 Configurando as opções de rede	392
16.8.1 Configuração geral da rede	392
16.8.2 Configurando a aceitação da rede	393
16.8.3 Configurando a distribuição da rede	394
17 Trabalhando com geração centralizada de relatórios	397
17.1 Consolidação de dados da geração centralizada de relatórios	398
17.2 Funcionalidades limitadas da geração centralizada de relatórios	398
17.3 Configurando um usuário em uma máquina com geração centralizada de relatórios	399
17.4 Configurando as opções de geração centralizada de relatórios	400
17.4.1 Definindo as configurações da máquina do Central Reporting Server	400
17.4.2 Configurando o servidor em locais de rede	401
18 Trabalhando com a função Alta disponibilidade (warm standby)	403
18.1 Configurando do Call Director em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)	404
18.2 Configurando a opção Alta disponibilidade (warm standby)	405
19 Trabalhando com a função Multilocação	407
19.1 Alterando para multilocação	408
19.2 Alterando para multilocação em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)	409
19.3 Funções do administrador em um ambiente de multilocação	411
19.3.1 Configuração de opções relacionadas ao sistema em um ambiente de multilocação	412
19.4 Atualizando uma base de dados de design em um ambiente de multilocação	413
19.5 Configurando os recursos de multilocação	413
19.5.1 Configurando uma unidade de negócios	413
19.5.2 Configurando um usuário no nível de sistema	415
19.5.3 Configurando um destino de e-mail em um ambiente de multilocação	418
19.6 Configurando a unidade de negócios de erro	420
20 Configurando outras opções globais	421
20.1 Configurando as opções pessoais	421
20.1.1 Configurando opções de confirmação	423
20.2 Configurando as opções avançadas	424
20.2.1 Configurando as configurações de diagnóstico	424
20.2.2 Alterando a senha	425
20.2.3 Restaurando as configurações padrão	426
20.3 Configurando as opções do sistema	426
20.3.1 Definindo as configurações gerais do sistema	427
20.3.2 Configurando as definições do E-mail Server	428
20.3.3 Configurando as definições do Web Server	430
20.3.4 Configurando a opção Segurança aprimorada	432
20.3.5 Definindo as configurações da comunicação em rede	433
20.4 Configurando as opções de Aplicativos	434
20.4.1 Sobre o Indicador de contatos em espera	436
20.4.2 Configurando as definições do Broadcaster	437
20.5 Configurando as opções de pesquisa de contatos	438
20.6 Configurando as opções de gerenciamento de dados	439
20.6.1 Configurando a hora de manutenção de dados	440
20.6.2 Adicionando um local de dados	444
20.6.3 Excluindo um local de dados	446
20.6.4 Configurando os períodos de retenção para os dados de relatórios	446
20.6.5 Configurando o período de retenção para os dados de e-mail	448
20.6.6 Configurando o período de retenção para dados do Web Collaboration	449
20.7 Configurando as opções de estatísticas	450

Índice

20.7.1 Configurando o intervalo do Nível de Serviço	450
20.7.2 Configurando o Tempo de Espera	454
20.7.3 Configurando o cálculo do usuário	455
20.7.4 Configurando como são contados os contatos terminados em Call Director o uma URA	456
20.7.5 Configurando os turnos	457
20.8 Configurando as opções de integração do CRM	457
20.8.1 Configurando o SAP CIC	458
20.8.2 Configurando o SAP ICI	460
20.9 Configurando as opções de integração de presença	462
21 Integração do Microsoft CRM	465
21.1 Requisitos do usuário do Microsoft CRM	465
21.2 Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM	466
22 Web Manager	471
22.1 Primeiros passos	471
22.2 Detalhes de acesso	471
23 Single Sign On usando o protocolo SAML2	473
24 Configurando agentes virtuais	481
24.1 Configurando usuários agentes como Agentes Virtuais	483
24.2 Configurando ações para agentes virtuais	483
24.2.1 Configurando as opções de callback	484
24.2.2 Configurando uma ação de redirecionar em fila para agentes virtuais	484
24.2.3 Configurando uma solicitação de sistema externo para agentes virtuais	484
24.3 Sobre a integração do Dialogflow	486
25 Configurando o Single Sign On com o Circuit	487
Índice remissivo	489

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-S22A-M101-01-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”](#).
- **Web Collaboration** – Os sites que utilizam este recurso têm um front-end da Web de uma ou mais páginas HTML com links que iniciam sessões do Web Collaboration. Um servlet proporciona a conexão entre o Corporate Web Server e o OpenScape Contact Center, especificamente com the Web Interaction Server. O Web Interaction Server gerencia a sessão entre o cliente e o aplicativo OpenScape Contact Center Client Desktop. Para obter mais informações sobre compatibilidade com o Web Collaboration, veja o [Capítulo 15, “Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web”](#).

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 198](#).

Se você estiver usando o recurso Rede, um fluxo de rede será executado imediatamente após um fluxo da estratégia de roteamento terminar de ser executado. Os fluxos de rede tomam decisões sobre se os contatos entrantes devem ser roteados para outros sites. Para obter mais informações, consulte [Seção 16.5, “Sobre fluxos de rede”, na página 381](#).

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. A forma pela qual as etapas da fila são configuradas depende do tipo de roteamento: baseado em grupos ou baseado em habilidades. Para obter mais detalhes, consulte a [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 171](#) ou a [Seção 8.2, “Sobre o roteamento por Habilidades”, na página 174](#).

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 247](#) e a [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”, na página 228](#).

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, para evitar conflitos entre diferentes unidades de negócios, somente o administrador do sistema poderá ativar as funções dos produtos e carregar uma base de dados de design.

Para configurar uma base de dados de design básica:

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

NOTA: Por padrão, o sistema está configurado para usar roteamento baseado em grupos. Se o cliente pretende usar o roteamento baseado em habilidades, a função que permite que você mude para roteamento baseado em habilidades deve estar ativada.

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 280.

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. Configurar os recursos da plataforma de comunicação. Os recursos dependem do tipo da plataforma de comunicação à qual se está conectando.

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.
3. 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, sessões do Web Collaboration e integração do VoiceXML.

2.2.4 Configurando os recursos de rede

Se a função Rede estiver licenciada, será necessário configurar os recursos de rede. Quando a rede estiver ativada em nível de site, o site poderá aceitar e distribuir contatos de acordo com os detalhes da configuração de rede no site. É possível desativar a participação na rede de um site para corrigir erros ou modificar a configuração de outra forma.

Para configurar os recursos de rede:

1. Configure os locais remotos em rede com os quais o site local se comunica para fins de rede.
2. Configure os números de trânsito de rede.

2.2.5 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 para roteamento baseado em grupos ou habilidades e grupos virtuais para roteamento baseado em habilidades.
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.

2.2.6 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.

2.2.7 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.
5. Se rede estiver licenciada, faça uma cópia do exemplo de fluxo de rede fornecido e modifique-o, se necessário.

2.2.8 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.

5. Para o Web Collaboration, configure os idiomas, mensagens padrão, URLs, emoticons, origens e destinos monitorados, e as demais opções padrão, como o local para armazenar transcrições.
6. Para rede, defina as configurações de aceitação e distribuição, intervalo de troca de dados e fluxo de rede padrão.

2.2.9 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.

2.2.10 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 o Call Director em um ambiente de alta disponibilidade \(warm standby\)”](#)

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 o Call Director em um ambiente de alta disponibilidade \(warm standby\)”](#), na página 404.

2.2.11 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*.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, para evitar conflitos entre diferentes unidades de negócios, somente o administrador do sistema poderá ativar as funções dos produtos e carregar uma base de dados de design. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.

Para executar a configuração inicial do Manager:

1. Faça logon 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.

Planejando uma implementação

Realização da configuração inicial do Manager

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 seguintes recursos. Os tipos de recursos dependem do tipo de plataforma de comunicação:
 - OpenScape Voice – Números de assinantes de usuários, Grupos de busca de Música de espera e Grupos de busca Iniciais
 - OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – Ramais dos usuários e Grupos ACD
 - OpenScape Business – Ramais dos usuários e Grupos ACD
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.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), os arquivos .wav não serão replicados na máquina do servidor de backup. É necessário copiar manualmente os arquivos .wav para a pasta WaveFiles na máquina do servidor de backup e certificar-se de que os arquivos .wav nas máquinas do servidor primário e de backup permaneçam sincronizados.

9. Configure os displays de parede, se necessário.

3 Primeiros passos

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

Cada usuário do Manager possui um nome de usuário exclusivo, assim como uma senha que poderá ser exigida para fazer logon 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 logon a ele.

Sua definição usuário também determinará se você usará uma autenticação do OpenScape Contact Center ou uma autenticação do Windows ao fazer logon. Se usar a autenticação do Windows, você não poderá fazer logon 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.

Primeiros passos

Fazendo logon no aplicativo Manager

Em uma máquina cliente do OpenScape Contact Center, é possível executar duas instâncias do aplicativo Manager ao mesmo tempo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 3.2.2, “Executando duas instâncias do Manager em uma máquina cliente”](#), na página 26.

NOTA: Se estiver fazendo logon no aplicativo Manager pela primeira vez, você estará fazendo logon usando a conta de usuário do Administrador principal. Para obter mais detalhes, veja [Seção 3.2.1, “Sobre o administrador principal”](#), na página 25.


Para fazer o logon no aplicativo Manager:

1. No menu **Iniciar**, aponte para **Programas**, para **OpenScape Contact Center Enterprise** e, em seguida, clique em **Manager**. O aplicativo será exibido na caixa de diálogo Logon.
2. Na lista **Perfil de logon**, selecione o perfil de logon que você deseja usar. Para obter informações sobre como salvar um perfil de logon, consulte [Seção 3.2.3, “Salvando um perfil de logon”](#), na página 27.
3. Para fazer logon na base de dados padrão, prossiga diretamente para a etapa 4. Para fazer o logon 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*.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), na maioria dos casos, você deve conectar-se usando o nome do cluster de servidores *no formato* *númerodaporta@nomedocluster* para que você possa acessar a máquina do servidor ativo. Em alguns casos, como quando você estiver ativando recursos dos produtos usando um arquivo de licença, é necessário fazer logon usando o nome da máquina física no formato *númerodaporta@nomedoservidor*.

- Apenas em um ambiente de multilocação na caixa **Unidade de negócios**, digite o nome da unidade de negócios na qual se deseja fazer logon. Se desejar realizar tarefas do administrador do sistema, você deve fazer logon na unidade de negócios em nível de sistema. Nesse caso, digite **system**. Em um ambiente que não seja de multilocação, este valor pode ser ignorado. Para obter detalhes sobre

multilocação, consulte [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocação”](#).

- 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.
 - Apenas em um ambiente multitenant, na caixa **Unidade de negócios**, digite o nome da unidade de negócios.
- 4. Na caixa **Nome do usuário**, digite seu nome de usuário.
- 5. Digite a sua senha na caixa **Senha**.
- 6. 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 login e, depois, alterá-la periodicamente para cumprir as políticas de segurança do seu local. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.2.2, “Alterando a senha”](#), na página 425.

NOTA: Em um ambiente multitenant, aplicam-se as seguintes restrições: 1) As contas de usuário do Administrador principal que foram criadas no nível de sistema e no nível de unidade de negócios têm acesso limitado às funções do Manager. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411. 2) A senha para o Administrador principal da unidade de negócios é definida pelo administrador do sistema quando a unidade de negócios é criada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.5.1, “Configurando uma unidade de negócios”](#), na página 413. 3) Em

Primeiros passos

Fazendo logon no aplicativo Manager

uma máquina do Central Reporting Server, o administrador do sistema só pode visualizar os recursos da unidade de negócios; portanto, o administrador do sistema não pode mudar a senha do Administrador principal da unidade de negócios.

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 20.4, “Configurando as opções de Aplicativos”, na página 434](#).

3.2.2 Executando duas instâncias do Manager em uma máquina cliente

Em uma máquina cliente do OpenScape Contact Center, é possível executar duas instâncias do aplicativo Manager ao mesmo tempo. Isso permite que você se conecte a duas máquinas do servidor diferentes (por exemplo, a máquina do servidor principal e a máquina do Central Reporting Server) ao mesmo tempo.

As seguintes restrições se aplicam:

- Não é possível executar duas instâncias do aplicativo Manager usando o mesmo nome de usuário para fazer logon no mesmo Administration Server (e usando a mesma unidade de negócios em um ambiente de multilocação).
- Não é possível executar duas instâncias do aplicativo Manager em relação à mesma base de dados de design.
- Quando você executar duas instâncias do aplicativo Manager ao mesmo tempo, duas licenças do Manager serão consumidas.
- Se você usar a autenticação do Windows, a primeira instância do aplicativo Manager verificará seu nome de usuário do Windows e, então, abrirá, mas a segunda instância exibirá a caixa de diálogo Logon.

NOTA: Não é possível executar mais de uma instância do aplicativo Manager em uma máquina do servidor do OpenScape Contact Center.

É possível salvar um perfil de logon para simplificar o logon em mais de uma instância do aplicativo Manager. Para obter mais detalhes, veja [Seção 3.2.3, “Salvando um perfil de logon”, na página 27](#).

3.2.3 Salvando um perfil de logon

Para simplificar o logon em mais de uma instância do aplicativo Manager, é possível salvar um perfil de logon durante o processo de logon.

Para salvar um perfil de logon:

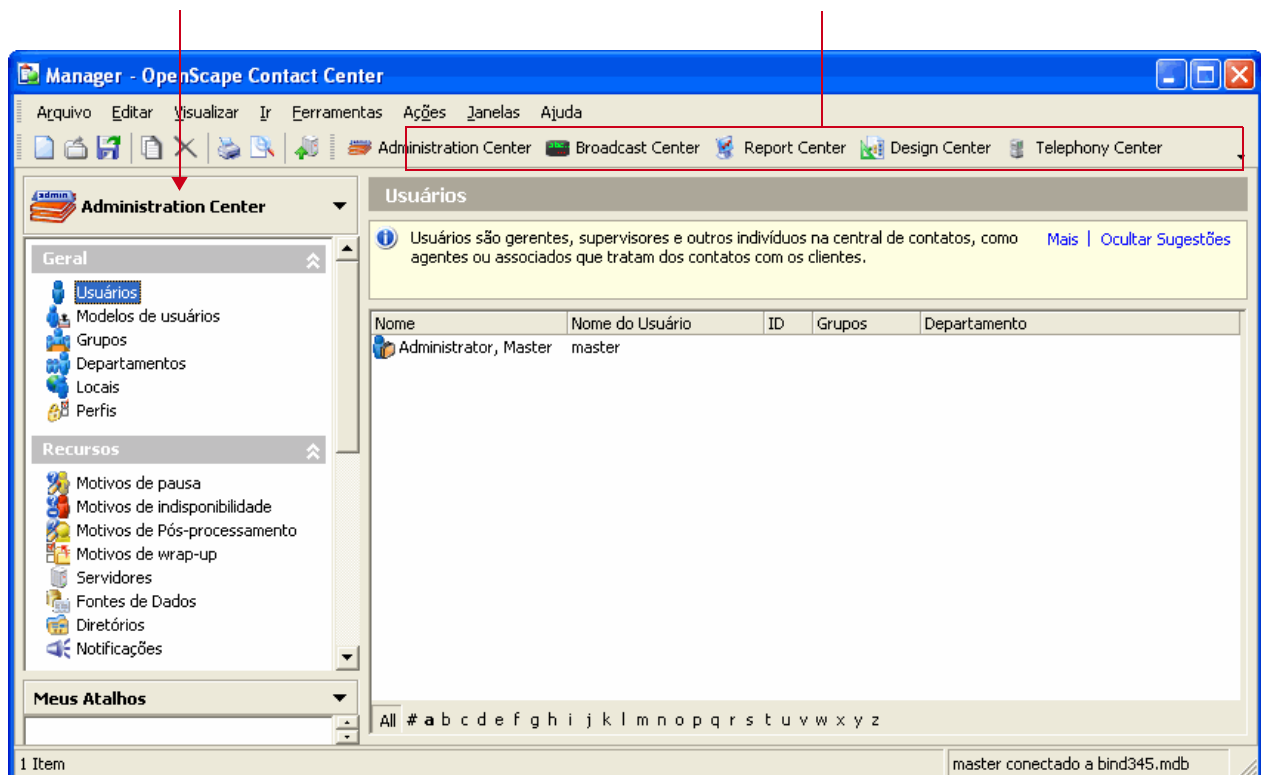
1. Na caixa de diálogo **Logon**, clique em **Opções**.
2. Após você ter inserido o nome de usuário, senha e configurações da conexão exigidos, clique em **Salvar perfil**.
3. Na caixa de diálogo **Salvar perfil de logon**, digite um nome para o perfil de logon que você deseja salvar e, então, clique em **OK**. O perfil de logon será selecionado quando você retornar à caixa de diálogo Logon e estará disponível na próxima vez em que você fizer logon.

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.

Primeiros passos

Sobre a interface do usuário

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.

NOTA: Em um ambiente multitenant, este procedimento descreve como configurar usuários no nível de unidade de negócios. Para configurar usuários no nível de sistema, consulte a [Seção 19.5.2, “Configurando um usuário no nível de sistema”](#), na página 415.

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 282.

NOTA: Quando se está em uma máquina do Central Reporting Server (veja [Capítulo 17, “Trabalhando com geração centralizada de relatórios”](#)), também é possível configurar usuários que podem administrar a máquina do Central Reporting Server e executar operações de relatórios usando os dados replicados. Estes usuários não podem ser objeto do relatório (ou seja, não aparecerão na lista de usuários apresentada durante a configuração do relatório).

NOTA: Se você estiver fazendo a integração com o Microsoft CRM, há alguns requisitos especiais do usuário. Para obter mais detalhes, veja [Capítulo 21, “Integração do Microsoft CRM”](#).

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 33.
2. Configurar as permissões dos usuários – consulte a [Seção 4.1.2, “Configurando as permissões do usuário”](#), na página 36.
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 38.
4. Configurar as definições específicas para a mídia para o usuário – consulte a [Seção 4.1.4, “Configurando a mídia do usuário”](#), na página 40.
5. Configure os limites do usuário – consulte [Seção 4.1.6, “Configurando os limites de um usuário.”](#), na página 42.
6. Configurar os recursos que um usuário pode monitorar – consulte a [Seção 4.1.7, “Configurando os recursos que um usuário consegue monitorar”](#), na página 45.
7. Configure a Lista da Equipe do usuário – consulte a [Seção 4.1.8, “Configurando a Lista da Equipe de um usuário”](#), na página 46.
8. Configurar os relatórios que mostram dados deste usuário – consulte [Seção 4.1.9, “Configurando os relatórios de um usuário.”](#), na página 47.

- Configure os usuários que podem modificar este usuário e os recursos que o usuário pode modificar – consulte a [Seção 4.1.10, “Definindo as configurações de segurança para um usuário”](#), na página 48.

NOTA: Também é possível criar novos usuários com base em um modelo de usuário (consulte [Seção 4.2, “Sobre modelos de usuários”](#), na página 49).

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:

- 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 281](#).
 - 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.

NOTA: Se estiver configurando um usuário de SAP CIC (consulte a etapa 6), deve-se usar a autenticação do OpenScape Contact Center e a senha deve corresponder à senha especificada no sistema SAP.

- 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 49](#)), 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 50](#).
 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.

NOTA: Se a central de contatos for licenciada para integração SAP CIC, uma das opções para o Client Desktop é agente CRM. Ao configurar um usuário deste tipo, o programa usa a licença SAP CIC CRM e fornece ao usuário capacidades/acessos a e-mails no aplicativo Client Desktop.

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. Pode ser que a central de contatos tenha apenas um Real-Time Server (neste caso, haverá apenas um item na lista) ou diversos Real-Time Servers auxiliares (consulte a [Seção 5.4.4](#),

[“Configurando um Real Time Server em uma máquina do servidor auxiliar”, na página 76](#)).

- 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

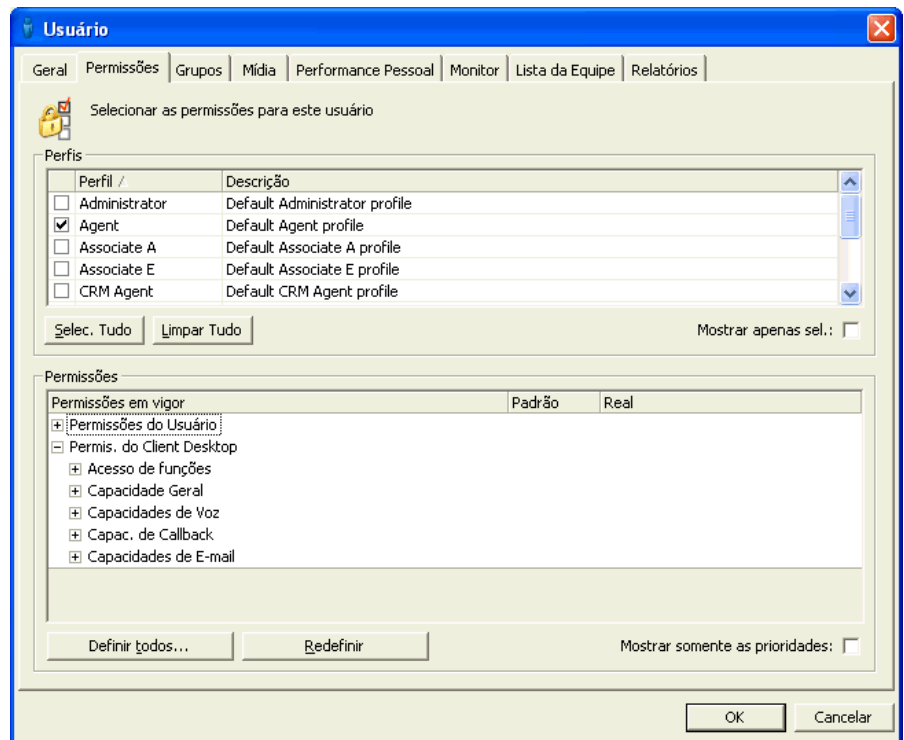
As permissões controlam o acesso do usuário aos recursos dos aplicativos Client Desktop, Portal do agente e Manager e os recursos com os quais o usuário pode trabalhar. Embora seja possível atribuir cada permissão individualmente, normalmente se especificam um ou mais perfis de usuários para poupar tempo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.3, “Sobre perfis de usuários”, na página 59](#). 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 desejar 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 64](#).

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 171.

Quando o sistema estiver configurado para o roteamento baseado em habilidades, será necessário selecionar as habilidades que um usuário possui. As habilidades que você selecionar para o usuário determinam os tipos de contatos que o usuário estará habilitado a receber. Para obter mais informações sobre o roteamento baseado em habilidades, consulte [Seção 8.2, “Sobre o roteamento por Habilidades”](#), na página 174.

Quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos, é necessário selecionar as regras para tratamento de contatos para o usuário. As regras que você selecionar determinam os números e tipos de contatos que o usuário pode tratar ao mesmo tempo. Para obter mais informações sobre o tratamento de múltiplos contatos, consulte [Seção 8.3, “Sobre tratamento de múltiplos contatos”](#), na página 179.

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. Se o sistema estiver configurado para o roteamento baseado em grupos, em **Incluir**, assinale a caixa de seleção para cada grupo, ao qual você deseja atribuir este usuário. É possível selecionar até 10 grupos.
4. Se o sistema estiver configurado para o roteamento baseado em habilidades, em **Incluir habilidades**, assinale a caixa de seleção para cada habilidade que se deseja atribuir a esse usuário. É necessário configurar as habilidades antes que elas possam ser selecionadas nessa guia. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.2.2, “Configurando uma habilidade”](#), na página 175.

5. Se os níveis de habilidade forem exibidos, o valor da caixa **Nível de pré-preench.** é inserido automaticamente na coluna **Nível**. Se desejar alterar esse valor, clique na célula na tabela e selecione um novo valor novo na lista.

NOTA: Para especificar o nível de habilidade a ser inserido automaticamente na coluna **Nível** quando você selecionar uma habilidade na lista, digite ou selecione um valor na caixa **Nível de pré-preench.** Para obter mais informações, consulte [Seção 8.4.7, “Exibindo níveis de habilidades”, na página 192.](#)

6. Se as preferências de habilidades forem exibidas, o valor da caixa **Preferência de pré-preench.** é inserido automaticamente na coluna **Preferência**. Se desejar alterar esse valor, clique na célula na tabela e selecione um novo valor novo na lista.

NOTA: Para especificar o nível de habilidade a ser inserido automaticamente na coluna **Nível** quando você selecionar uma habilidade na lista, digite ou selecione um valor na caixa **Nível de pré-preench.** Para obter mais informações, consulte [Seção 8.4.8, “Exibindo as preferências das habilidades”, na página 193.](#)

7. Para ver os grupos virtuais para os quais o usuário está qualificado para ser incluído com base nas habilidades selecionadas, clique em **Mostrar os Grupos Virtuais Qualificados**.
8. Se o sistema estiver configurado para o tratamento de múltiplos contatos, em **Incluir regras**, assinale a caixa de seleção para cada regra para tratamento de contatos que se deseja aplicar a esse usuário. É necessário configurar as regras antes que elas possam ser selecionadas nessa guia. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.3.1, “Configurando uma regra para tratamento de contatos”, na página 181.](#)
9. 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. Além disso, se os aplicativos SAP ICI tiverem sido licenciados, as configurações da integração SAP ICI.

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, não será necessário um grupo de emergência. Nesse caso, se somente a mídia voz tiver sido licenciada, a guia Mídias será desabilitada.

NOTA: A função Tratar Múltiplos Contatos não é compatível para usuários do SAP ICI. Se você definir as configuração de integração do SAP ICI, somente as regras para tratamento de contatos individuais definidas pelo sistema estarão disponíveis na guia Regras para tratamento de contatos. Se você já tiver selecionado uma regra para tratamento de contatos definida pelo usuário, as configuração de integração do SAP ICI estarão indisponíveis. Para obter mais informações, consulte [Seção 8.3, “Sobre tratamento de múltiplos contatos”](#), na página 179.

- **E-mail** – Fila, à qual são enviadas as mensagens de e-mail do usuário, quando desejar monitorar o usuário silenciosamente.
- **Web Collaboration** – A saudação e o prefixo da mensagem do usuário que sobrepõem as definições padrão configuradas para cada idioma do Web Collaboration, se necessário. Para obter mais detalhes sobre as configurações padrão do Web Collaboration, consulte a [Seção 15.5.1, “Configurando um idioma da colaboração pela Web”](#), na página 360.

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 de voz**, selecione o grupo UCD de emergência a ser usado se o sistema OpenScape Contact Center ficar inativo e a plataforma de comunicação for usada para direcionar chamadas. A configuração do roteamento de emergência depende do tipo da plataforma de comunicação:
 - OpenScape 4000, HiPath 4000 – Na lista **Grupo ACD de backup**, selecione o Grupo ACD de backup para o usuário.

- OpenScape Business – Na lista **Grupo UCD de backup**, selecione o grupo UCD de backup para o usuário.
4. Para ativar a integração com o SAP ICI para o usuário (disponível apenas se estiver licenciada), marque a caixa de seleção **Ativar integração com o SAP ICI** e, depois, faça o seguinte:
 - Na caixa **ID de SAP**, digite a ID do usuário necessária para a aplicação SAP ICI.
 - Na caixa **Ramal**, digite o ramal do usuário necessário para a aplicação SAP ICI.
 5. 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.
 6. Se este usuário tiver permissão para o Web Collaboration, em **Configurações do Web Collaboration**, será possível sobrepor a saudação padrão e o prefixo da mensagem do usuário, se necessário:
 - Para sobrepor as configurações do Web Collaboration para um idioma, clique em **Adicionar** e, em seguida, defina as novas configurações do Web Collaboration (consulte a [Seção 4.1.5, “Configurando a colaboração pela web do usuário”, na página 41](#)).
 - Para atualizar uma sobreposição existente do Web Collaboration, selecione uma linha na lista, clique em **Editar** e, depois, edite as configurações do Web Collaboration (consulte a [Seção 4.1.5, “Configurando a colaboração pela web do usuário”, na página 41](#)).
 - Para excluir uma sobreposição existente do Web Collaboration, selecione uma linha na lista e, então, clique em **Excluir**.
 7. Ao terminar de trabalhar com esta definição de usuário, clique em **OK**.

4.1.5 Configurando a colaboração pela web do usuário


Ao definir as configurações específicas para a mídia do usuário (consulte a [Seção 4.1.4, “Configurando a mídia do usuário”, na página 40](#)), será possível substituir a saudação padrão e o prefixo da mensagem do usuário de um idioma do Web Collaboration, se necessário. É possível configurar somente uma sobreposição para cada idioma do Web Collaboration.

Para configurar a colaboração pela web do usuário:

1. Na caixa de diálogo **Configurações do Web Collaboration**, na lista **Idiomas**, selecione o idioma para o qual deseja sobrepor as configurações padrão. O idioma que deseja selecionar já deve ter sido criado.
2. Na caixa **Saudação**, digite a saudação que se deseja usar ao invés da saudação padrão do idioma selecionado.
3. Na caixa **Prefixo da mensagem do usuário**, digite o prefixo da mensagem do usuário que se deseja usar ao invés do prefixo da mensagem do usuário padrão do idioma.
4. Para inserir uma legenda em uma das caixas, clique em **Inserir legenda** e selecione uma das seguintes legendas da lista:

<USERNAME>	Exibe o nome do usuário da central de contatos, conforme definido no aplicativo Manager.
<TIME12>	Exibe o horário no formato de 12 horas, com um sufixo de AM ou PM.
<TIME24>	Exibe o horário em um formato de 24 horas.
<DATE>	Exibe a data no formato AAAA/MM/DD.
<NAME>	Mostra o nome do cliente.

NOTA: Para assegurar que o formato da data exibida na janela Web Collaboration - Detalhes do contato corresponda ao formato da data selecionados nas Opções regionais e de idioma do Windows, é necessário selecionar o idioma a ser utilizado para padrões e formatos, assim como para programas não Unicode. Se forem selecionados diferentes idiomas nesses dois locais, o formato da data pode não ser exibido como se espera.

5. Para mudar o estilo da fonte do texto selecionado, clique em .
6. Em **Visualizar**, visualize o texto selecionado, inclusive o valor real de quaisquer guias inseridas.
7. Clique em **OK**.

4.1.6 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 ajuda 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 20.7.3, “Configurando o cálculo do usuário”, na página 455](#).
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 ativo máximo** (disponível apenas quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos), digite ou selecione o período de tempo máximo durante o qual um contato roteado deve estar ativo para o usuário.
 - Na caixa **Tempo ativo máximo** (disponível apenas quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos), digite ou selecione o período de tempo médio durante o qual um contato roteado deve estar ativo para o usuário.
 - Na caixa **Tempo não primário máximo** (disponível apenas quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos), digite ou selecione o período de tempo máximo durante o qual um contato roteado deve estar ativo para o usuário.
 - Na caixa **Tempo não primário médio** (disponível apenas quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos), digite ou selecione o período de tempo médio durante o qual um contato roteado deve estar ativo para o usuário.
 - 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**.

4.1.7 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**.

4.1.8 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 de 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**.

4.1.9 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** (ou **Grupo virtual**) e, em seguida, visualize os relatórios que exibem dados sobre o grupo (ou grupo virtual) desse usuário.

NOTA: Quando **Departamento** ou **Grupo** (ou **Grupo virtual**) for selecionado na caixa **Selecionar por**, só será possível visualizar os relatórios que exibem informações sobre o departamento ou grupo (ou grupo virtual) 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 (ou grupo virtual) 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**.

4.1.10 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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

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 51](#)), 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)
- ID de SAP e ramal de SAP (só se os aplicativos SAP ICI tiverem sido licenciados)

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 54](#)
- [Seção 4.2.4, “Criando vários usuários usando um modelo de usuário”, na página 55](#)

Especifique o modelo de usuário padrão na caixa de diálogo Opções. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.1, “Configurando as opções pessoais”, na página 421](#).

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 50](#).

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 53](#).

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 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 51](#)
- [Seção 4.2.2.2, “Criando um modelo de usuário com base em um usuário existente”, na página 52](#)
- [Seção 4.2.2.3, “Atualizando um modelo de usuário”, na página 53](#)

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

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 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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).
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 31](#).

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 31](#).
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 49](#). O modelo de usuário padrão é especificado na caixa de diálogo Opções (veja [Seção 20.1, “Configurando as opções pessoais”, na página 421](#)).

Apenas estes atributos específicos ao usuário devem ser configurados individualmente para cada novo usuário: nome, sobrenome, ID, nome de usuário, senha e, se as aplicações SAP ICI tiverem sido licenciadas, ID de SAP e ramal de SAP.

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.
-
- NOTA:** Se estiver configurando um usuário de SAP CIC, deve-se usar a autenticação do OpenScape Contact Center e a senha deve corresponder à senha especificada no sistema SAP.
-
- 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. Se os aplicativos SAP ICI tiverem sido licenciados, clique na guia **Mídia** e faça o seguinte:
 - Marque a caixa de seleção **Ativar integração SAP ICI**.
 - Na caixa **ID de SAP**, digite a ID do usuário necessária para os aplicativos SAP ICI.
 - Na caixa **Ramal**, digite o número do ramal necessário para os aplicativos SAP ICI.
 5. 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 49](#).



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

Para cada usuário criado, é necessário especificar os atributos específicos do usuário (ou seja, nome, sobrenome, ID, nome de usuário, senha e, se os aplicativos SAP ICI tiverem sido licenciados, ID de SAP e ramal de SAP). 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 57](#).

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.

- **ID de SAP** – Digite a ID do usuário necessária para os aplicativos SAP ICI. Esta ID só é necessária se os aplicativos SAP ICI tiverem sido licenciados. Se não houver uma licença do SAP ICI, essa caixa deverá permanecer em branco.
 - **Ramal de SAP** – Digite o ramal do usuário necessário para os aplicativos SAP ICI. Este ramal só é necessário se os aplicativos SAP ICI tiverem sido licenciados. Se não houver uma licença do SAP ICI, essa caixa deverá permanecer em branco.
 - **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 20.1, “Configurando as opções pessoais”, na página 421](#)), 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 58](#).

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 |), salvo se os aplicativos SAP ICI forem licenciados. Neste caso, cada linha deve conter oito campos separados por um caractere | (sete caracteres |).
- Por exemplo, se os aplicativos SAP ICI não forem licenciados e um modelo de usuário for especificado, a linha conterá:
Nome|Sobrenome|ID|Nome do usuário|Senha|Modelo de usuário
- Se os aplicativos SAP ICI forem licenciados e nenhum modelo de usuário for especificado, cada linha conterá:
Nome:|Sobrenome|ID|Nome do usuário|Senha|ID de SAP|Ramal de SAP|
onde o último caractere | é necessário para indicar que um 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. Para o OpenScape Business, o máximo é de 3 dígitos. Para os outros tipos de plataformas de comunicação, o máximo é de 6 dígitos.

Tabela 1

Campos obrigatórios para cada registro de usuário

Nome do campo	Obrigatório	Descrição do campo
Nome do usuário	Y	Nome usado ao registrar estatísticas e ao fazer o login 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.
ID de SAP	N	Só é necessária se os aplicativos SAP ICI forem licenciados.
Ramal de SAP	N	Só é necessária se os aplicativos SAP ICI forem licenciados.
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.)

NOTA: Em um ambiente de multilocação, o acesso ao perfil do Administrador dentro de uma unidade de negócios é ainda mais restrito aos itens que podem ser configurados somente no nível de unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocação”](#).

- **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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, o perfil do Administrador principal no nível de sistema tem acesso restrito a tarefas em nível de sistema, como carregar uma base de dados de design e configurar recursos da plataforma de comunicação. Da mesma forma, o perfil do Administrador principal dentro de uma unidade de negócios tem acesso restrito a tarefas como configurar os recursos da unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocação”](#).

- **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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, o acesso ao perfil dos Especialistas em telecomunicações dentro de uma unidade de negócios é ainda mais restrito aos itens que podem ser configurados somente no nível de unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocação”](#).

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 CRM** – O perfil de Agente CRM destina-se a usuários que possuem licença para usar o SAP CIC Desktop Integration para tratar de mensagens de e-mail através do aplicativo Client Desktop no modo CRM. Ao operar no

modo CRM, o aplicativo Client Desktop pode ser utilizado para tratar somente de mensagens de e-mail, sem necessitar de licença distinta para o Client Desktop.

- **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. Este perfil não é compatível com a plataforma de comunicação OpenScape Voice.

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 59](#).

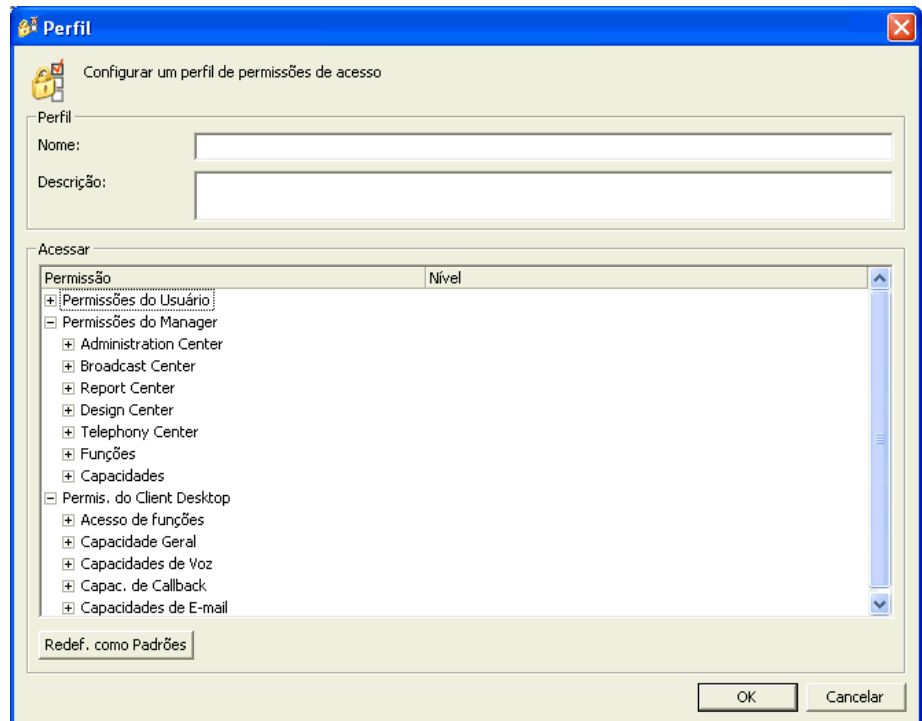
IMPORTANTE: Tome cuidado ao atribuir permissões. A capacidade de um usuário criar outros usuários e modificar suas permissões deve ser rigorosamente controlada.

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

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 64](#).
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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

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 20, “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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).
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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

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 33](#).

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).
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 logon 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 33.

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 33](#)), 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)
- OpenMedia Server
- Presence Server
- Real Time Server

NOTA: É possível configurar uma instância adicional do Real Time Server em uma máquina do servidor auxiliar. Para obter mais detalhes, veja [Seção 5.4.4, “Configurando um Real Time Server em uma máquina do servidor auxiliar”](#), na página 76.

- Reporting Server
- Routing Server
- SAP CIC Server (somente se o SAP CIC Integration estiver ativado)
- SAP ICI Server (somente se o SAP ICI Integration estiver ativado)

NOTA: É possível configurar os servidores SAP para serem executados tanto na máquina do servidor principal quanto na máquina do servidor auxiliar. Para obter mais detalhes, veja [Seção 5.4.1, “Configurando as propriedades dos servidores”](#), na página 72.

- 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 73.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar as propriedades do servidor. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, "Funções do administrador em um ambiente de multilocação"](#), na página 411.

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. É possível digitar no máximo 15 caracteres em uma máquina do servidor principal ou máquina do Central Reporting Server, ou no máximo 128 caracteres em uma máquina do servidor auxiliar.

NOTA: Se você estiver configurando um SAP Server, e o SAP Server estiver sendo executado em uma máquina do servidor auxiliar, é necessário digitar o nome do host da máquina do servidor auxiliar.

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.

Configurando outros recursos administrativos

Sobre os servidores

Também é possível configurar o modem utilizado pelo Watchdog Server para conectar uma máquina do servidor auxiliar à máquina do servidor principal.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar um Watchdog Server. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.
5. Clique na guia **Modem**.
6. Para usar um modem para conectar uma máquina do servidor auxiliar à máquina do servidor principal, assinale a caixa de seleção **Usar modem** e, em seguida, faça o seguinte:
 - Na caixa **Porta de comunicação**, selecione a porta de comunicação do servidor.
 - Na caixa **Seqüência de iniciação**, digite a seqüência usada na iniciação do modem.
 - Na caixa **Seqüência de desligamento**, digite a seqüência usada no desligamento do modem.
7. Clique em **OK**.

5.4.3 Configurando o OpenMedia Server

O OpenMedia Server é o mesmo servidor usado pela função Mobile Supervisor.

Antes de configurar o OpenMedia Server

Instale o OpenScape Contact Center Application Server. Para obter mais informações detalhadas, veja *OpenScape Contact Center Enterprise V9 R1, Instalação Guia*, capítulo Instalando o **OpenScape Contact Center Application Server**.

Configurando o OpenMedia Server

1. Habilita a função do OpenMedia. No **Administration Center**, em **Ferramentas**, clique em **Opções**. Em seguida, no campo **Configuração do Sistema**, clique em **Sistema** e na guia **Funções**. Verifique a caixa de seleção **OpenMedia** e clique em **OK**.
2. Depois de habilitar a função, aparecerá uma nova guia OpenMedia. Siga o caminho **Ferramentas->Opções->Configurações do sistema->Sistema** e clique na guia **OpenMedia**.
3. Esta guia permite a criação de novos conectores. Na área *Adicionar conector*, forneça um **Nome do conector**, a **Unidade de negócios** adota o valor **Padrão** e, em seguida, clique em **Adicionar**. Um novo conector é adicionado às configurações do sistema. Você pode adicionar até dez conectores.

NOTA: quando o OSCC é um sistema multilocalização, você deverá selecionar a Unidade de negócios da lista suspensa da Unidade de negócios.

4. Para excluir um conector, selecione o conector que deseja excluir da tabela que contém todos os conectores e, em seguida, clique em **Excluir**.

Configurando um conector

1. Antes de configurar um conector, o formulário de opções deverá ser fechado.
2. Siga o caminho **Ferramentas->Opções** e clique no **conector** que deseja configurar.
3. Na guia **Geral**, selecione **Imagem** para o conector.
4. Na guia **Conector**, forneça as **Configurações do servidor**. Forneça as credenciais do servidor de Social Media, que é o **Nome do logon** e a **Senha**. O Token é um gerador de senhas no servidor OSCC, que controla qual conector está conectado ao Contact Center. Clique em **Gerar** para criar uma senha.

5. Na guia **Configurações**, defina o **Número máximo** de mensagens adiadas, o **Tempo de adiamento automático** e o **Tempo máximo de adiamento** em dias: horas: minutos. Além disso, você poderá configurar a opção **Time-out da sessão** em horas: minutos: segundos.

NOTA: no caso de um ambiente Multilocação, os conectores só aparecerão quando o usuário do Manager estiver logado na respectiva unidade de negócios.

5.4.4 Configurando um Real Time Server em uma máquina do servidor auxiliar

O Contact Center pode utilizar uma máquina do servidor auxiliar para acomodar usuários adicionais. Neste caso, é necessário configurar um novo recurso do Manager para o Real Time Server instalado na máquina do servidor auxiliar. O software OpenScape Contact Center deve ser instalado na máquina do servidor auxiliar antes de ser possível configurar o novo recurso Real Time Server no aplicativo Manager.

Depois de configurar o Real Time Server, é possível mudar as propriedades do Real Time Server da mesma maneira que nos demais servidores do OpenScape Contact Center. Para obter mais detalhes, veja [Seção 5.4.1, “Configurando as propriedades dos servidores”](#), na página 72.

NOTA: Para criar ou alterar um Real Time Server, 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 configurar um novo Real Time Server, você será obrigado a reiniciar o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

5.4.5 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**.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar uma notificação. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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 20.6, “Configurando as opções de gerenciamento de dados”](#), na página 439.
 - **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.

Configurando outros recursos administrativos

Sobre os servidores

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: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), a definição da origem de dados no OpenScape Contact Center será replicada; assim, é necessário certificar-se de que a origem de dados ODBC esteja configurada no Windows com as mesmas informações nas máquinas do servidor primário e de backup.

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.

Configurando outros recursos administrativos

Configurando um diretório

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.

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.
- 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**.

Configurando outros recursos administrativos

Configurando um diretório

- 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

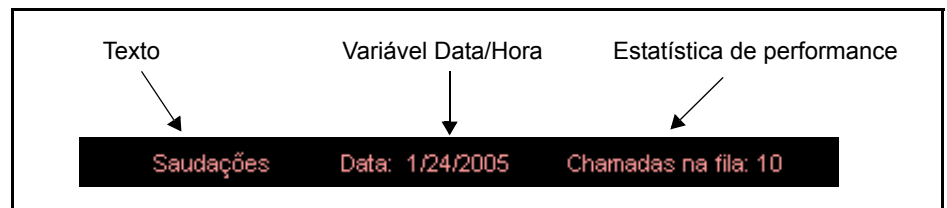
6 Usando o Broadcaster e displays de parede

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 84](#))
- Para displays de parede na central de contatos (consulte [Seção 6.2, “Sobre displays de parede”, na página 92](#))

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.

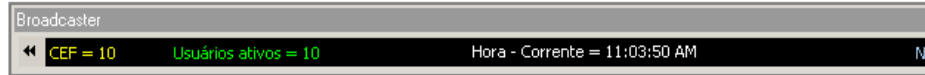


Cada coleção de conteúdo é chamada de uma visualização. Você transmitirá essas visualizações para grupos de usuários ou displays de parede definidos, chamados de distribuições. O mecanismo de visualização/distribuição permite que você defina um conteúdo direcionado para usuários específicos e transmita 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 84](#).

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 85.
2. Configurar o conteúdo – consulte a [Seção 6.1.1.2, “Configurando o conteúdo de uma Visualização Broadcaster”](#), na página 86.
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 89.
4. Definir a distribuição – consulte a [Seção 6.1.1.5, “Configurando a distribuição para a visualização Broadcaster”](#), na página 91.

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:

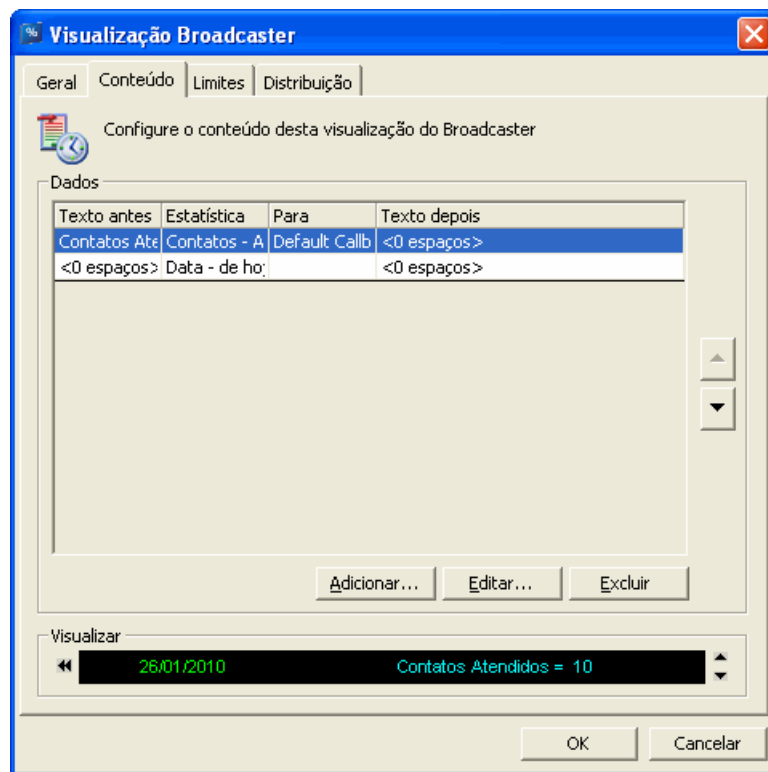
1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Broadcast Center**, depois para **Broadcaster** e, então, clique em **Visualizar**.
2. Em **Visualizar**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a visualização.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da 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**.

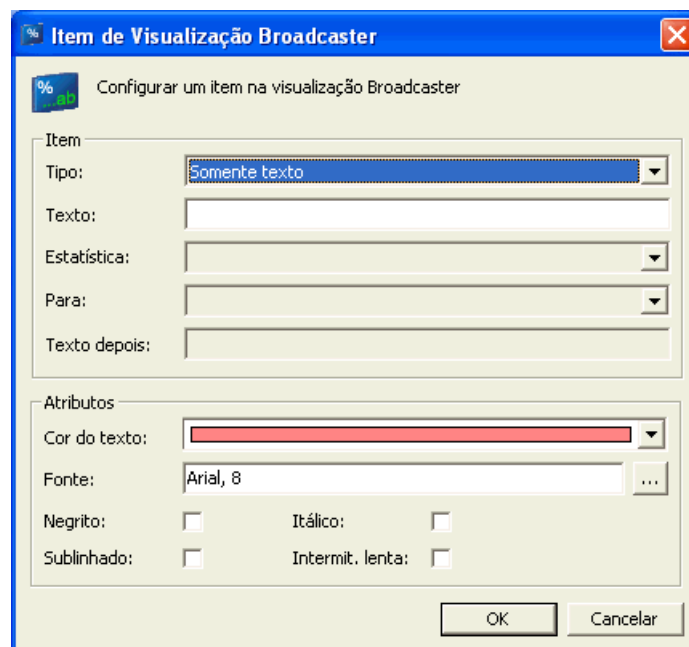
5. Configure o item de visualização do Broadcaster (consulte [Seção 6.1.1.3, “Configurando um item de Visualização Broadcaster”](#), na página 87).
6. Repita as etapas 4 e 5 para cada item que se deseja configurar.
7. Use o painel **Visualizar** para exibir o conteúdo da visualização do Broadcaster. 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 89).
 - 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, Grupo virtual, Fila ou Agregado, na lista **Para** selecione o grupo, grupo virtual, fila ou agregado para o qual será exibida a estatística. Só é possível selecionar o grupos, grupos virtuais, 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 20.4.2](#), “Configurando as definições do Broadcaster”, na página 437.
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 87).

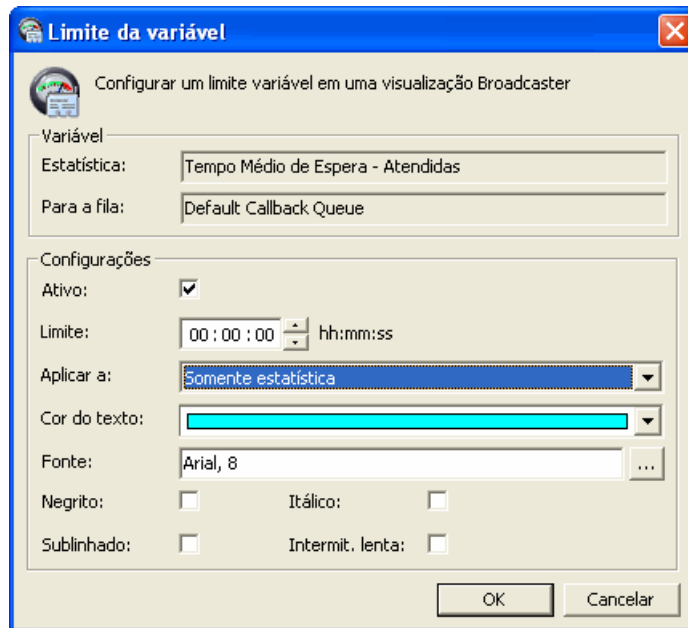
Para configurar um limite para um item de Visualização Broadcaster:

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 **Tudo 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 91).

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 84). 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 20.4, “Configurando as opções de Aplicativos”, na página 434](#)).

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 93](#)).

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 93).

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 102](#)).
 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 92](#).

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 96.
2. Configurar o conteúdo – consulte a [Seção 6.2.3.2](#), “Configurando o conteúdo da visualização do display de parede”, na página 98.
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 101.
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 102.

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**.

Visualização de display de parede

Geral | Conteúdo | Limites | Distribuição

Configure as propriedades gerais para esta visualização de display de parede

Visualizar

Nome:

Descrição:

Proprietário:

Display de parede

Tipo:

Descrição:

OK Cancelar

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**.

Visualização de display de parede

Geral Conteúdo Limites Distribuição

Configure o conteúdo desta visualização de display de parede

Configurações

Linha: Última linha

Modo: Rolar para a esquerda

Tempo de Retenção

Min. Máx.

Dados

Texto	Estatística	Para	Espaços após
<0 espaços>	mm/dd/aa		<0 espaços>
Contatos Atendido	Contatos - Atendidos	Default Voice Queue	<0 espaços>

Adicionar... Editar... Excluir

Visualizar

01/26/10

os Atendidos = 10

OK Cancelar

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 100).
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.

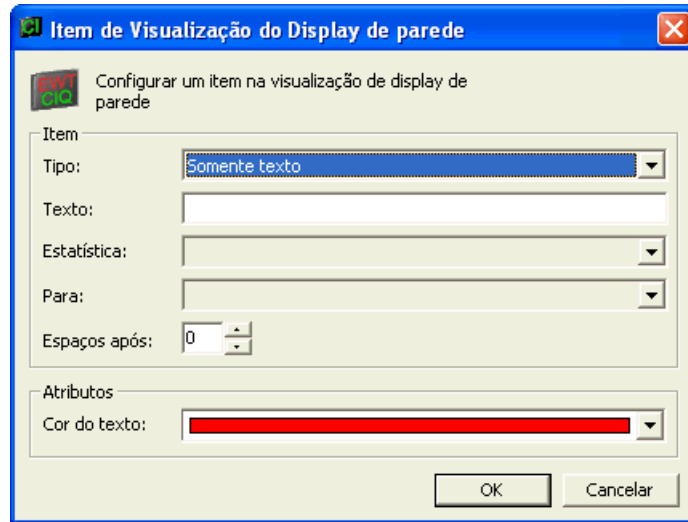
11. Ao terminar de trabalhar com esta definição de visualização, clique em **OK**.

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**.

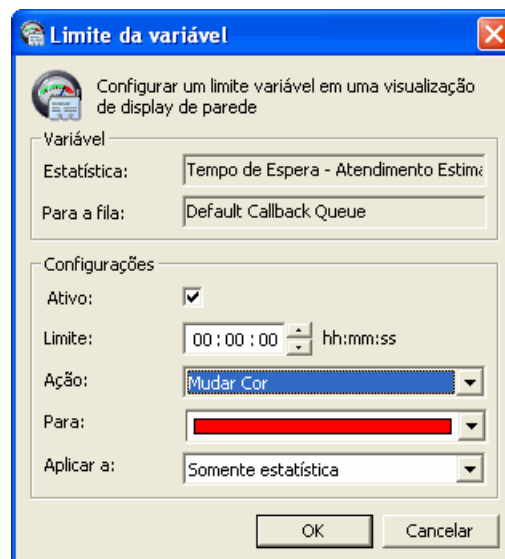
6.2.3.4 Configurando um limite para um visualizar item do display de parede

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 100).

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 102).

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

95). 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 106.
- **Históricos** – consulte Seção 7.2, “Sobre os relatórios históricos”, na página 109.
- **Acumulativo** – consulte Seção 7.3, “Sobre os relatórios acumulativos”, na página 111.
- **Atividade** – consulte Seção 7.4, “Sobre os relatórios de atividade”, na página 112.

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*.

Automaticamente, a geração de relatórios estará disponível em nível de site único. Se você estiver usando as funções Rede e Geração centralizada de relatórios, será possível relatar em nível de rede. Isto permite que você inclua estatísticas em nível de site em certos relatórios e disponibilize diferentes tipos de relatórios. Para obter informações sobre a função de relatório centralizado, veja [Capítulo 17, “Trabalhando com geração centralizada de 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 114.

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 165.

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 (ou grupos virtuais)
- Contatos
- Callbacks
- Filas e agregados
- Locais

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 114](#)).

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 165](#).

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	6	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.

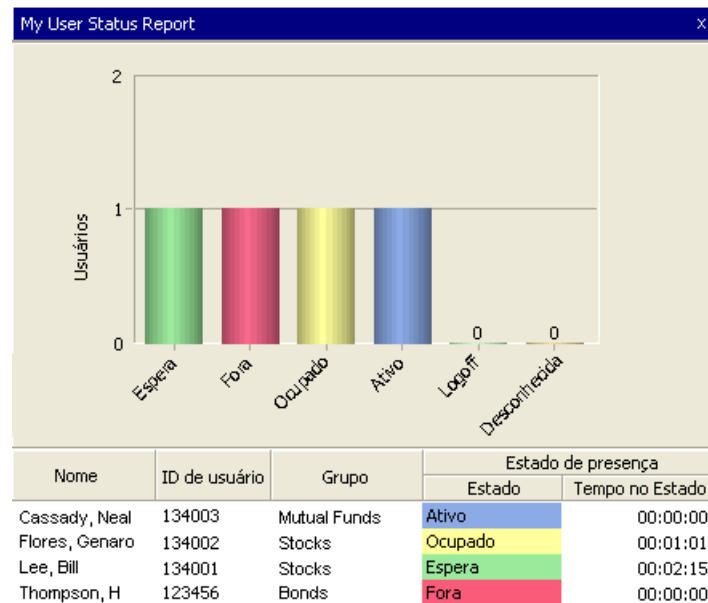
O destaque na coluna Contatos - Enfileirados é um mecanismo de alarme que fornece um alarme visual ou audível para situações problemáticas. Cada subtipo de Relatório em Tempo Real proporciona um conjunto de colunas para as quais será possível configurar alarmes. Ao se configurar um relatório, pode-se 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

Relatórios

Sobre os relatórios de tempo real

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.

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*.

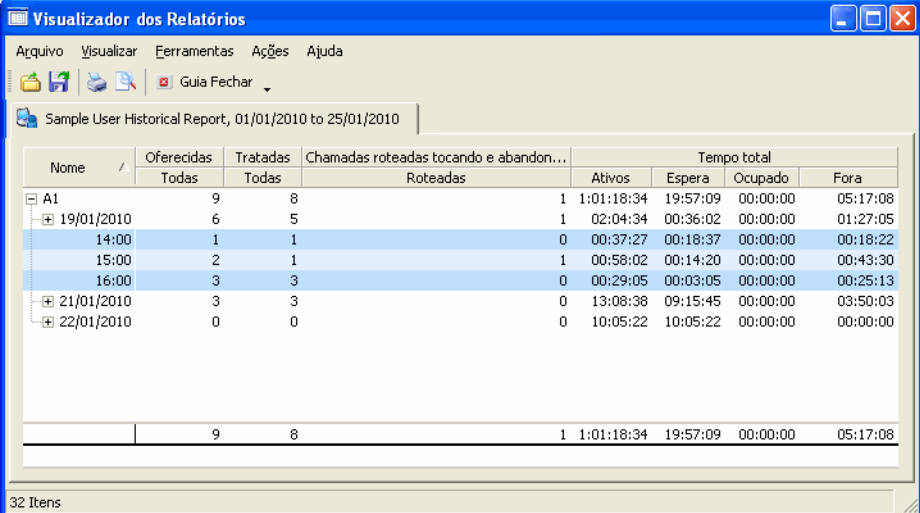
Os recursos que podem ser monitorados nos relatórios históricos são:

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

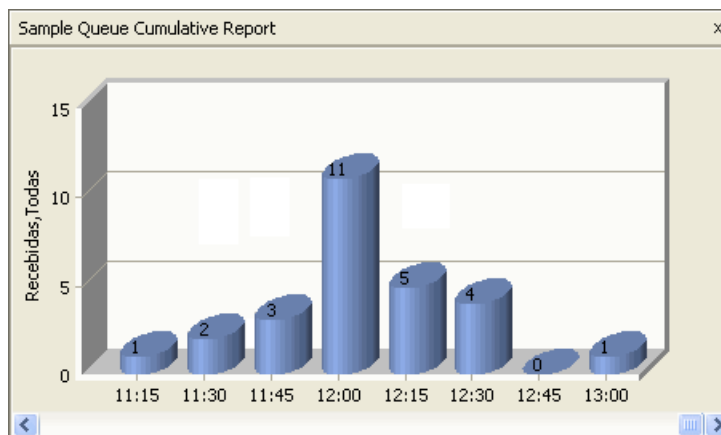
Os relatórios acumulativos têm um mecanismo de alarme que acompanha os valores das colunas mais relevantes do relatório. Nas colunas que contêm valores numéricos ou de tempo decorrido pode-se definir um critério como limite.

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 152.
- **Relatório de Atividades por Origem** – consulte [Seção 7.11, “Gerando um Relatório de Atividades por Origem”](#), na página 154.

- **Lista de Callbacks Programados** – consulte [Seção 13.4, “Gerando uma Lista de Callbacks Agendados”](#), na página 325.

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	Efetuuou 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	Efetuuou logon em:
	4:23:04 PM	Indisponível selecion...	Motivo: Não espec
	4:23:05 PM	Ativos	Efetuuou logon em:
Usuário3	6/7/2012		Atividades: 3
	16:00 para 17:00		Atividades: 3

Atividades: 8 Itens Marcadas: 0 Itens master conectado a boss

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 116.](#)
2. Selecionar os recursos que deseja incluir no relatório – consulte a [Seção 7.7.2, “Selecionando o conteúdo de um relatório”, na página 121.](#)
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 128.](#)
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 129.](#)
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 132.](#)

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 133.
7. Especifique as opções de saída para o relatório – consulte a [Seção 7.7.7, “Especificando destinos para um relatório”](#), na página 136.

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 conterá 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 117.
- 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 118.

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.

Relatórios

Configurando um relatório

- 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. 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:
 - Se você estiver em uma máquina do servidor principal e estiver configurando um relatório de usuários, de motivos de estados de roteamento, de motivos de Wrap-up ou de motivos de Pós-processamento, suas opções são **Site local** ou **Local do usuário**. Se você estiver configurando qualquer outro tipo de relatório em uma máquina do servidor principal, a lista **Usar fuso horário de** não estará disponível.
 - Se você estiver em uma máquina do Central Reporting Server, para todos os tipos de relatórios históricos, suas opções são **Site remoto** ou **Site do relatório centralizado**.
 - Se você estiver em uma máquina do Central Reporting Server e estiver configurando um relatório de usuários, de motivos de estados de roteamento, de motivos de Wrap-up ou de motivos de Pós-processamento, suas opções são **Site remoto**, **Local do usuário** ou **Site do relatório centralizado**.

NOTA: Em uma máquina do Central Reporting Server, se você selecionar **Site remoto** ou **Local do usuário** e selecionar um intervalo de **Semanal**, a **Data inicial** e a **Data final** serão baseadas no primeiro dia da semana configurado em cada site remoto.

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 125.

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 121](#)
- [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 125](#)

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 114](#)).

7.7.2.1 Selecionando os recursos de um relatório em tempo real

É possível selecionar diferente 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 conterà as filas que foram selecionadas na lista.
 - **Agregados** – O relatório conterà 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 ou Grupo Virtual** – O relatório conterá todos os usuários que sejam membros dos grupos (ou grupos virtuais) escolhidos e que se tenha permissão de monitorar.
 - **Departamento** – O relatório conterá todos os usuários que sejam membros dos departamentos selecionados 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.
 - **Site** – O relatório exibirá estatísticas ao nível do site. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.
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.
 - **Site** – O relatório exibirá estatísticas ao nível do site. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.

Relatórios

Configurando um relatório

- **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 114](#)). 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** (roteamento baseado em grupos) – O relatório exibirá estatísticas de todos os usuários que sejam membros dos grupos escolhidos e que se tenha permissão de monitorar.
 - **Grupo Virtual** (roteamento baseado em habilidades) – O relatório exibirá dados estatísticos para todos os usuários qualificados para tratar de contatos, com base na expressão de habilidade nos grupos virtuais que você selecionou e que tem permissão para 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.
 - **Site** – O relatório exibirá estatísticas ao nível do site. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.

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.
 - **Site** – O relatório exibirá estatísticas ao nível do site. Identificação do usuário e do departamento, e estatísticas detalhadas do usuário e do departamento são suprimidas.
 - **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 114](#)). 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** (roteamento baseado em grupos) – O relatório exibirá estatísticas de todos os usuários que sejam membros dos grupos escolhidos e que se tenha permissão de monitorar.
 - **Grupo Virtual** (roteamento baseado em habilidades) – O relatório exibirá dados estatísticos para todos os usuários qualificados para tratar de contatos, com base na expressão de habilidade nos grupos virtuais que você selecionou e que tem permissão para 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 118](#)).

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 seqüência 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 121](#)).

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.
 - d) Quando o sistema estiver configurado para a função Tratar Múltiplos Contatos, é possível configurar um relatório em tempo real de usuários para conter informações sobre o contato ativo primário somente nas colunas relacionadas aos estados de tratamento. Para fazer isso, assinale a caixa de seleção **Mostrar somente detalhes do contato primário**. Quando a caixa estiver desmarcada, o relatório conterá informações sobre os contatos ativos tanto primários quanto não primários.
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 128](#)).

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 121](#)), 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, assinala 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 129.

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 128).

NOTA: Em uma máquina do Central Reporting Server, quando você executar um relatório com base no fuso horário de um site remoto e selecionar um intervalo semanal, se a definição do primeiro dia da semana configurada na máquina do Central Reporting Server for diferente da definição configurada em um dos sites remotos, os gráficos não poderão ser renderizados.

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 logon no aplicativo Manager, da próxima vez que fizer logon 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 134](#)
- 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 134](#)
- Ser executado regularmente – consulte a [Seção 7.7.6.3, “Programação de um relatório para ser gerado regularmente”, na página 135](#)

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 136](#)
- [Seção 7.7.7.2, “Especificando destinos para um relatório histórico”, na página 137](#)

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 155](#). 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 168](#).

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 155](#). 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 80.
 - 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**.

Relatórios

Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

7.8 Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

Na [Seção 7.1, “Sobre os relatórios de tempo real”](#), na página 106, você viu um relatório em tempo real de filas simples, que exibia 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**.

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.

The image shows a Windows-style dialog box titled "Relatório da Fila". It has a blue title bar with a close button. Below the title bar are five tabs: "Geral", "Conteúdo", "Colunas", "Limites", and "Relatório gerado". The "Geral" tab is selected. The main area is titled "Configurar detalhes do relatório". It contains two sections: "Relatório" and "Estilo". In the "Relatório" section, there are labels for "Nome:" (with an empty text box), "Descrição:" (with an empty text box), and "Proprietário:" (with a dropdown menu showing "Administrator, Master"). In the "Estilo" section, there is a label for "Tipo:" (with a dropdown menu showing "Tempo real") and a label for "Incluir:" with two checkboxes: "Tabela" (checked) and "Gráfico" (unchecked). At the bottom right of the dialog are "OK" and "Cancelar" buttons.

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

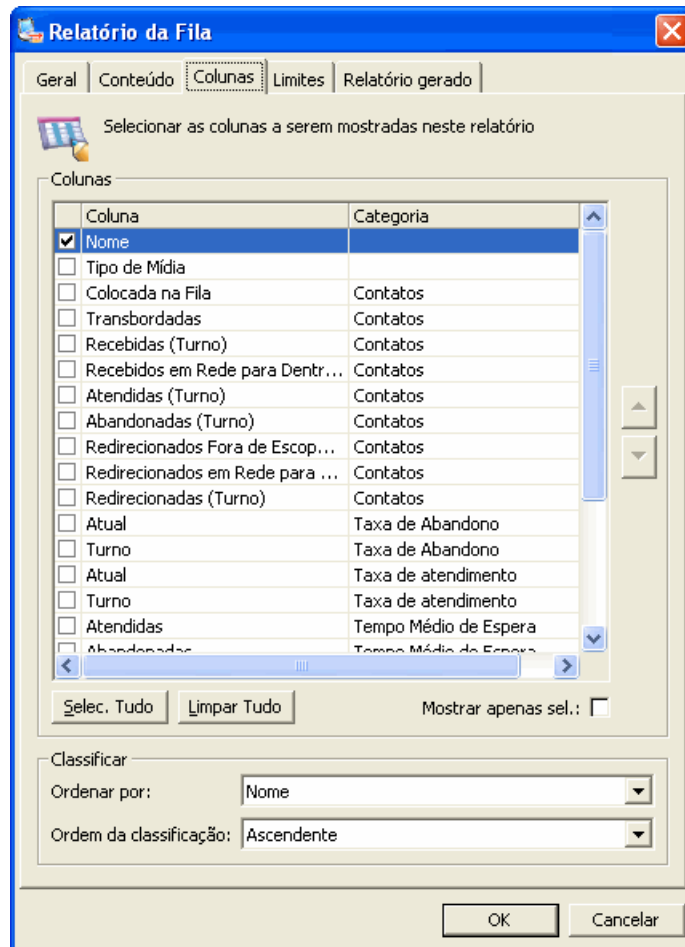
A parte mais importante do relatório são as colunas mostradas. Isto consiste no conjunto de identificadores e estatísticas do relatório e sua sequência.

Relatórios

Um exercício é criar um relatório em tempo real simples

Para especificar o layout do relatório:

1. Clique na guia **Colunas**.



Relatório da Fila

Geral Conteúdo **Colunas** Limites Relatório gerado

Selecionar as colunas a serem mostradas neste relatório

Colunas

Coluna	Categoria
<input checked="" type="checkbox"/> Nome	
<input type="checkbox"/> Tipo de Mídia	
<input type="checkbox"/> Colocada na Fila	Contatos
<input type="checkbox"/> Transbordadas	Contatos
<input type="checkbox"/> Recebidas (Turno)	Contatos
<input type="checkbox"/> Recebidas em Rede para Dentr...	Contatos
<input type="checkbox"/> Atendidas (Turno)	Contatos
<input type="checkbox"/> Abandonadas (Turno)	Contatos
<input type="checkbox"/> Redirecionados Fora de Escop...	Contatos
<input type="checkbox"/> Redirecionados em Rede para ...	Contatos
<input type="checkbox"/> Redirecionadas (Turno)	Contatos
<input type="checkbox"/> Atual	Taxa de Abandono
<input type="checkbox"/> Turno	Taxa de Abandono
<input type="checkbox"/> Atual	Taxa de atendimento
<input type="checkbox"/> Turno	Taxa de atendimento
<input type="checkbox"/> Atendidas	Tempo Médio de Espera
<input type="checkbox"/> Abandonadas	Tempo Médio de Espera

Selecionar Tudo Limpar Tudo Mostrar apenas sel.: ☐

Classificar

Ordenar por: Nome

Ordem da classificação: Ascendente

OK Cancelar

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 129](#).

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.

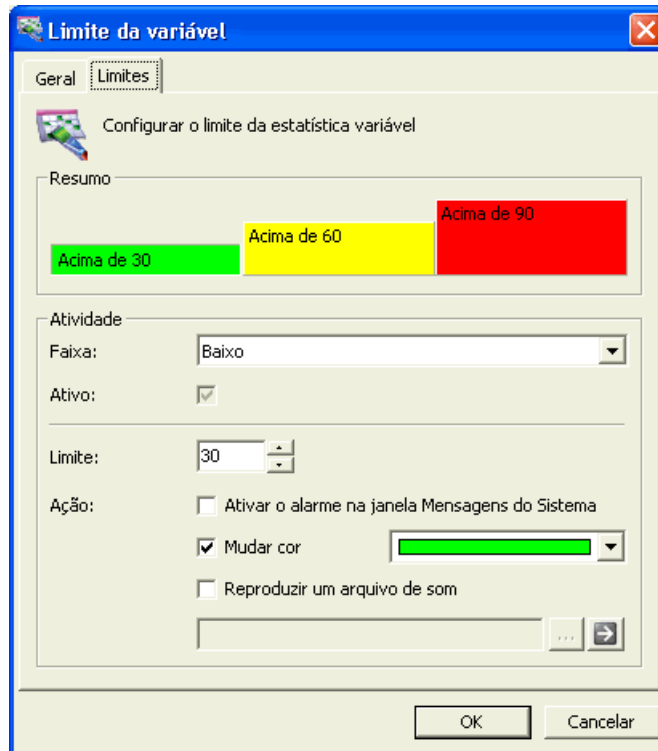
NOTA: Os únicos itens disponíveis na lista **Estatística** são os itens selecionados na guia **Colunas** que permitem a inserção de um valor limite. Por exemplo, a coluna **Nome** não aparecerá na lista, pois não se pode definir limites no nome da fila.

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**.

Relatórios

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.


7.8.5 Ativando e visualizando um relatório

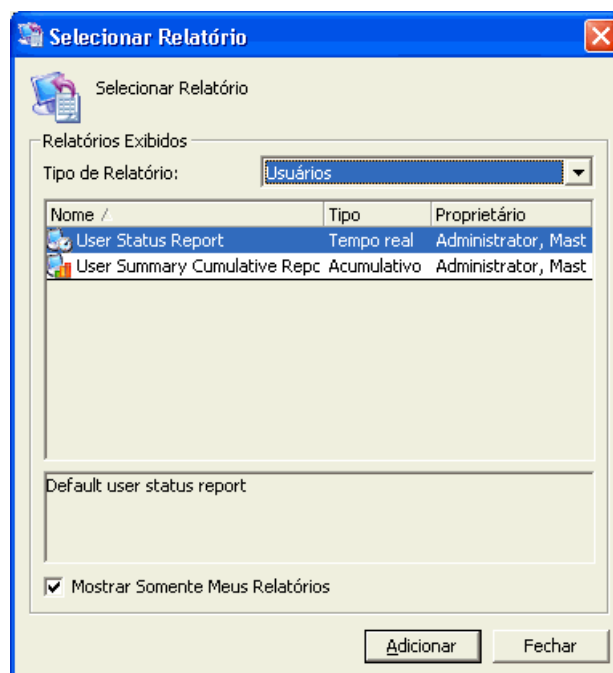
Para ver um relatório, é preciso que ele esteja ativo. Ativa-se o relatório adicionando-o a uma visualização localizada na pasta **Visualizações de Relatórios**.

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**.

Relatórios

Um exercício de adaptar um relatório histórico predefinido

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.

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 133](#).

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 146](#), será necessário remover algumas estatísticas da definição atual,

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**.

Relatórios

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:

The screenshot shows the 'Relatório da Fila: Queue Summary Report' dialog box with the 'Colunas' tab selected. The dialog has four tabs: 'Geral', 'Conteúdo', 'Colunas', 'Programação', and 'Relatório gerado'. The 'Colunas' tab contains a list of columns to be displayed in the report. The columns are organized into two columns: 'Coluna' and 'Categoria'. The 'Coluna' column lists various statistics, and the 'Categoria' column lists the categories for these statistics. The 'Taxa de Abandono' column is selected and moved to the position immediately below 'Nível de serviço'.

Coluna	Categoria
<input checked="" type="checkbox"/> Nome	
<input checked="" type="checkbox"/> Nível de serviço	
<input checked="" type="checkbox"/> Taxa de Abandono	
<input checked="" type="checkbox"/> Todas	Recebidas
<input checked="" type="checkbox"/> Todas	Atendidas
<input checked="" type="checkbox"/> Primárias	Atendidas
<input checked="" type="checkbox"/> Transbordamento	Atendidas
<input type="checkbox"/> Redirecionadas em Fila	Recebidas
<input type="checkbox"/> Fora de Escopo	Redirecionadas
<input type="checkbox"/> Fora de Escopo	Transferidas para fora
<input type="checkbox"/> Taxa de atendimento	
<input type="checkbox"/> Todas	Tempo Médio de Espera
<input type="checkbox"/> Atendidas	Tempo Médio de Espera
<input type="checkbox"/> Abandonadas	Tempo Médio de Espera
<input type="checkbox"/> Redirecionadas	Tempo Médio de Espera
<input type="checkbox"/> Todas	Tempo de Espera Máximo
<input type="checkbox"/> Abandonadas	Tempo de Espera Máximo

Buttons: Selec. Tudo, Limpar Tudo, Mostrar apenas sel.: ☐

Classificar:
Ordenar por: Nome
Ordem da classificação: Ascendente

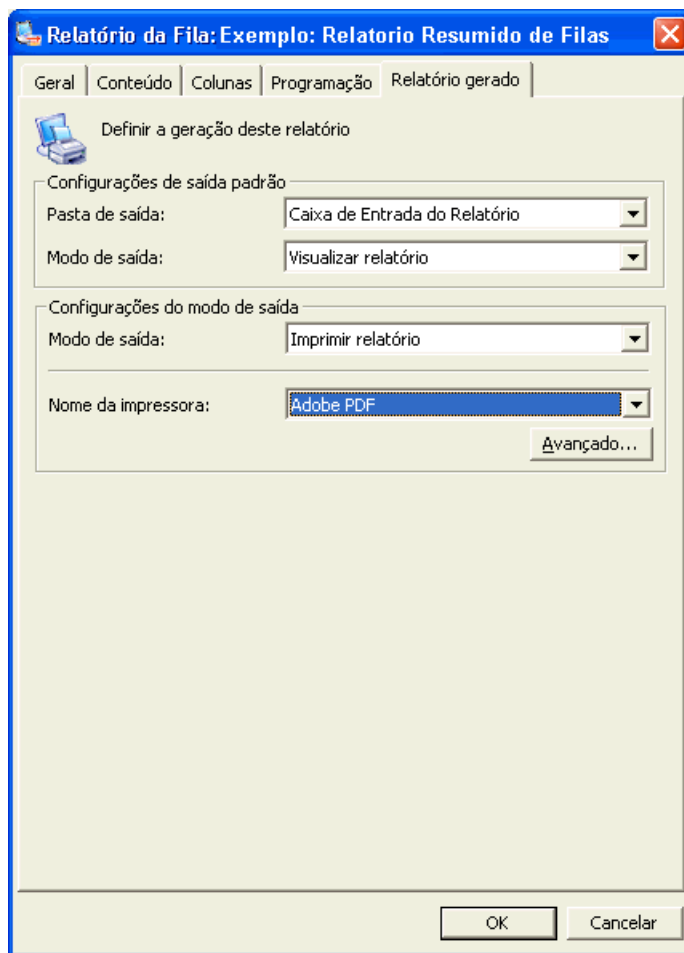
Buttons: OK, Cancelar

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

página 137.

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 133](#).

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 114](#).

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.

- **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 **Crítérios**, na lista **Tipo de mídia**, selecione o tipo de mídia que se deseja incluir no relatório. Suas opções são **Voz**, **E-mail** ou **Web Collaboration**.
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**, **Endereço de e-mail** ou **Origem do Web Collaboration**), 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.

- Os endereços de e-mail vendas* e * são válidos. Entretanto, *vendas,*@* e vendas@* não são válidos.
 - As origens do Web Collaboration www.minhaempresa.com* e * são válidas. Entretanto, */vendas, *vendas* e www.minhaempresa.com/*/vendas não são válidas.
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.



Relatórios

Configurando as opções de geração de relatórios do usuário

- 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 168.

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 definições de monitoramento silencioso

Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, será possível monitorar silenciosamente uma chamada ativa, monitorar silenciosamente todas as chamadas e interromper uma chamada ativa de um relatório em tempo real de usuários. Antes de ser possível usar essas funções, será necessário especificar seu número de assinante.

NOTA: Para configurar as definições de monitoramento silencioso, é necessário ter as permissões do Manager **Monitore silenciosamente chamadas de relatórios em tempo real de usuários** ou **Interrompa chamadas em andamento de relatórios em tempo real de usuários**.

Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V7 R1 o V8, também será possível configurar até dez dispositivos telefônicos que podem ser usados para monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas. Quando você tiver pelo menos um dispositivo telefônico configurado, será possível selecionar o dispositivo preferido a ser utilizado ao realizar essas atividades. Se pretender utilizar o mesmo dispositivo

Relatórios

Configurando as opções de geração de relatórios do usuário

telefônico para atender chamadas roteadas e monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas, recomendamos que você use números de assinantes diferentes.

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V7 ou V8, os usuários que estiverem configurados para tratar de chamadas roteadas e monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas não poderão ser monitorados silenciosamente ou ter sua chamada interrompida por outros usuários enquanto estiverem monitorando silenciosamente uma chamada.

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V6, os usuários que tiverem sido configurados para tratar de chamadas roteadas e monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas não poderão ser monitorados silenciosamente ou ter suas chamadas interrompidas por outro usuário.

Para configurar as definições de monitoramento silencioso:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Usuário**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Monitoramento silencioso**.
4. Em **Número de assinante**, na caixa **Número**, digite o número do assinante que se deseja usar para monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas.

NOTA: O número de assinante a ser especificado tem que ser um número de assinante de usuário configurado no Telephony Center para poder ser monitorado pelo sistema OpenScape Contact Center.

5. Em **Dispositivos** (disponível apenas quando conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V7 R1 o V8), faça uma das coisas a seguir:
 - Para configurar um novo dispositivo, clique em **Adicionar**.
 - Para editar um dispositivo existente, selecione o dispositivo na lista e, então, clique em **Editar**.
6. Na caixa de diálogo **Dispositivo**, faça o seguinte:

- a) Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o dispositivo telefônico (por exemplo, Casa).
- b) Na caixa **Número de telefone**, digite o número de telefone em formato discável ou canônico. O número de telefone não deve ser nenhum dos números de assinantes OpenScape Contact Center (monitorados por CSTA) existentes e não deve ser um número restrito pela plataforma de comunicação OpenScape Voice (como um número de longa distância).
- c) Clique em **OK**.

NOTA: Ao editar um dispositivo existente, só será possível alterar o nome do dispositivo; o número de telefone, não. Se desejar alterar o número de telefone, será necessário excluir o dispositivo e configurar um novo dispositivo.

- 7. Em **Dispositivo preferido** (disponível apenas quando conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V7 R1 o V8), na lista **Dispositivo**, selecione o dispositivo telefônico que se deseja usar para monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas. A lista contém Telefone de mesa (o dispositivo telefônico físico associado ao número de assinante) e todos os dispositivos configurados na lista Dispositivos.

NOTA: Caso você use o mesmo número de assinante para tratar chamadas roteadas e monitorar silenciosamente ou interromper chamadas ativas, certifique-se de estejam configurados os mesmos dispositivos preferidos nos aplicativos Client Desktop e Manager. Se desejar selecionar um dispositivo preferido que você não tenha configurado no aplicativo Client Desktop, será necessário primeiro fazer logoff do aplicativo Client Desktop.

- 8. Clique em **OK**.

7.12.3 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 168 ou [Seção 5.6, “Configurando um diretório”](#), na página 80,

respectivamente.

7.12.3.1 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**.

7.12.3.2 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**.

7.12.3.3 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**.
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**.

7.12.4 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar as opções de geração de relatórios do sistema. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.

NOTA: Quando estiver conectado a uma máquina do Central Reporting Server, você não poderá configurar os intervalos de relatórios de filas globais.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar os intervalos globais de relatórios de filas. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar o primeiro dia da semana. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.

NOTA: Quando estiver conectado a uma máquina do Central Reporting Server, você não poderá configurar as opções de relatórios em tempo real das filas.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar as opções de relatórios em tempo real das filas. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Relatórios

Configurando as opções de geração de relatórios do sistema

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.

NOTA: Quando estiver conectado a uma máquina do Central Reporting Server, você não poderá configurar o local de saída de gestão de recursos humanos.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar o local de saída de gestão de recursos humanos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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 20.3.2, “Configurando as definições do E-mail Server”](#), na página 428.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar a opção Relatórios por e-mail. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), faça logon normalmente no aplicativo Manager usando o nome do cluster, para que você possa acessar a máquina do servidor ativa (consulte [Seção 3.2, “Fazendo logon no aplicativo Manager”](#), na página 23). Neste caso, o aplicativo enviará relatórios em branco por e-mail devido ao fato de que o relatório não conter dados é pertinente. Entretanto, se você fizer logon usando o nome da máquina física, os relatórios em branco não serão enviados por e-mail. O sistema foi criado desta forma para evitar qualquer confusão que possa resultar quando um relatório enviado da máquina do servidor ativo contiver dados, enquanto que o mesmo relatório enviado da máquina do servidor de standby está em branco.

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**.

Configurando as opções de geração de relatórios do sistema

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.

O roteamento baseado em grupos é o método padrão de roteamento do OpenScape Contact Center. Para obter informações relativas ao roteamento baseado em habilidades, consulte [Seção 8.2, “Sobre o roteamento por Habilidades”](#), na página 174.

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 247](#).

8.1.2 Configurando um grupo

No roteamento baseado em grupos, (consulte a [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 171](#)) 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 260](#)).

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

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 38](#).

5. Clique na guia **Relatórios**.

Roteamento

Sobre o roteamento por Habilidades

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 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.
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 Sobre o roteamento por Habilidades

Roteamento baseado em habilidades é o termo utilizado para definir a correspondência de um contato com o melhor usuário elegível para tratar do contato com base nas habilidades do usuário.

NOTA: O roteamento baseado em grupos é o método padrão de roteamento do OpenScape Contact Center. Para alterar para roteamento baseado em habilidades, veja [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”](#), na página 185.

Para compreender o roteamento baseado em habilidades, é necessário compreender os seguintes conceitos:

- Habilidades – consulte [Seção 8.2.1, “Sobre habilidades”](#), na página 175
- Grupos virtuais – consulte [Seção 8.2.3, “Sobre grupos virtuais”](#), na página 176
- Níveis de habilidades – consulte [Seção 8.4.6, “Sobre níveis de habilidades”](#), na página 191

Quando o OpenScape Contact Center roteia um contato para uma fila, a primeira etapa na fila deve tentar rotear o contato para um usuário cujo conjunto de habilidades melhor atenda aos requisitos do contato. Para obter mais informações sobre a configuração de filas, consulte [Seção 10.3, “Configurando](#)

[uma fila](#)", na página 256.

8.2.1 Sobre habilidades

As Habilidades são as áreas específicas de especialidade necessárias para tratar de contatos em seu local. As Habilidades devem ser tão específicas quanto as necessidades de seus clientes. Em um caso simples, as habilidades em uma central de contatos para uma empresa de investimentos poderão ser Fundos Mútuos, Títulos e Ações. Entretanto, se você oferecer as mesmas habilidades em dois idiomas, as habilidades poderão ser Fundos mútuos, Títulos, Ações, Inglês e Alemão.

Cada usuário é configurado com um conjunto de habilidades específico. Dentro da definição de um usuário, é possível especificar níveis de habilidades e preferências de habilidades para cada habilidade, se essas opções estiverem ativadas.

8.2.2 Configurando uma habilidade

Esta seção descreve como configurar as habilidades que podem ser selecionadas para um usuário. Selecione as habilidades que um usuário tem ao definir a configuração do usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.1.3, "Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário"](#), na página 38.

NOTA: Para criar ou alterar uma habilidade, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Habilidades**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar a habilidade. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 20.3.4, "Configurando a opção Segurança aprimorada"](#), na página 432.

Para configurar uma habilidade:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e, depois, para **Administration Center**. Em seguida, clique em **Habilidade**.
2. Na guia **Geral**, em **Habilidade**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a habilidade.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da habilidade.
3. Clique na guia **Usuários**.

4. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que tenha a habilidade necessária.
5. Clique na guia **Grupos virtuais**. O aplicativo relacionará os grupos virtuais nos quais esta habilidade está incluída. Não é possível modificar a lista.
6. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).
7. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar esta habilidade. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Habilidades**.

8.2.3 Sobre grupos virtuais

Um grupo virtual é um conjunto de uma ou mais habilidades que você pode selecionar ao definir os passos numa fila (veja [Seção 10.3.3, “Configurando as etapas da fila para o roteamento baseado em habilidades”, na página 263](#)). No roteamento baseado em habilidades, qualquer usuário disponível cujas habilidades atendam ou excedam as habilidades definidas no grupo virtual em uma etapa específica no processamento de filas, serão elegíveis para tratar do contato.

Crie uma expressão para definir as habilidades incluídas em um grupo virtual. As regras de criação de uma expressão são as seguintes:

- Cada expressão precisa conter pelo menos um nome de habilidade. O nome da habilidade deverá estar entre aspas.
- Se a sua central de contatos estiver com os níveis de habilidades ativados, o nome da habilidade será seguido do nível da habilidade, separado por uma vírgula (sem espaços).
- Os únicos operadores válidos são: E, OU e NÃO. O operador NOT (Não) só pode ser seguido pelo nome da categoria, e nenhum nível de habilidade pode ser associado ao nome da habilidade.
- As expressões são avaliadas da esquerda para a direita. Por exemplo, a expressão “Ações” OU “Títulos” E “Alemão” não é igual a “Alemão” E “Ações” OU “Títulos”. A primeira qualificaria os usuários cujo conjunto de habilidades especifique a habilidade em Ações ou a habilidade em Títulos e a habilidade em Alemão. A última qualificaria os usuários cujo conjunto de habilidades especifique tanto a habilidade em Alemão quanto a habilidade em Ações, ou os usuários cujo conjunto de habilidades especifique a habilidade em Títulos. Portanto, para evitar confusão, use parênteses para agrupar explicitamente as habilidades.

O aplicativo permite realçar a sintaxe, para diferenciar claramente entre as habilidades e os operadores. Recomendamos usar sempre os controles e os blocos de construção de operadores fornecidos na caixa de diálogos, para evitar erros de sintaxe.

Exemplos de expressões de habilidades válidas com os níveis de habilidades desativados:

- “Ações” OU “Títulos”
- “Ações” E (“Títulos” OU “Fundos mútuos”) E NÃO “Alemão”

Exemplos de expressões de habilidades válidas com os níveis de habilidades ativados:

- “Ações”,9 OU “Títulos”,9
- “Ações”,9 E (“Títulos”,5 OU “Fundos mútuos”,5) E NÃO “Alemão”

8.2.3.1 Exemplo de grupo virtual

A função Grupo virtual permite que se desconstruam os serviços oferecidos por sua central de contatos de forma a maximizar as chances de tratar de um contato com o melhor usuário disponível. Isto será útil onde as exigências dos contatos puderem ser divididas em dois ou mais componentes.

Por exemplo, se sua central de contatos oferecer suporte técnico para quatro produtos em dois idiomas, suas habilidades individuais poderão ser Processamento de Texto, Planilha, Navegador, Projeto, Inglês e Alemão. Como elas podem ser categorizadas em duas áreas, produtos e idioma, haverá um total de oito combinações de habilidades que poderão ser utilizadas como base para criar grupos virtuais. E como os grupos virtuais podem incluir níveis de habilidades, haverá um grande número de grupos virtuais que poderão ser criados usando as oito combinações de habilidades.

Idiomas	Produtos			
	Processamento de Texto	Planilha	Navegador	Projeto
Alemão	✓	✓	✓	✓
Inglês	✓	✓	✓	✓

Se um número discado for associado a cada uma das habilidades de software e um prompt de menu permitir que os clientes escolham seu idioma preferido, então seu fluxo da estratégia de roteamento poderá direcionar um contato para uma fila configurada para tratar de suporte técnico no idioma Alemão para o produto Processamento de Texto. A primeira etapa da fila poderá especificar o seguinte grupo virtual:

“Alemão”, 9 E “Processamento de Texto”,9

Roteamento

Sobre o roteamento por Habilidades

Isso qualificaria todos os usuários cujo conjunto de habilidades especifique níveis de habilidades de 9 tanto em Processamento de texto quanto em Alemão. Se um desses usuários ficar disponível durante a primeira etapa da fila, o contato seria direcionado para aquele usuário. De maneira ideal, este é o método preferido para tratar este contato específico.

Se a primeira etapa expirar sem que o contato tenha sido tratado, a próxima etapa poderá especificar o seguinte grupo virtual:

“Alemão”, 7 E “Processamento de Texto”,9

Isso expandiria o grupo de usuários elegíveis para tratar do contato para incluir todos os usuários cujo conjunto de habilidades especifique um nível de habilidade em Alemão de 7. Essa configuração seria apropriada se Processamento de texto fosse considerada a habilidade mais importante relativa ao idioma.

Certas considerações na configuração de grupos para roteamento baseado em grupos também se aplicam à grupos virtuais. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.1.1, “Considerações sobre configuração de grupos”, na página 171](#).

Além disso, como há uma forte correlação entre grupo virtual e a configuração das filas, deve-se considerar os fatores que influenciam a configuração das filas. Para obter mais detalhes, veja [Seção 10.2, “Considerações sobre a configuração de filas”, na página 247](#).

8.2.4 Configurando um grupo virtual

É necessário configurar os grupos virtuais que podem ser especificados em uma fila. Antes de configurar grupos virtuais, você deverá criar quaisquer habilidades que queira usar na formação de seus grupos virtuais. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.2.2, “Configurando uma habilidade”, na página 175](#).

NOTA: Para criar ou alterar um grupo virtual, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Grupos Virtuais**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar a grupo virtual. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).

Para configurar um grupo virtual:

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

- Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do grupo virtual.
3. Em **Expressão**, crie a expressão da habilidade necessária usando as seguintes diretrizes:
 - Para especificar uma habilidade, clique em **Inserir Habilidade** e selecione o nome da habilidade na lista.
 - Para especificar an operador, clique no operador que se deseja usar: **E**, **OU** ou **NÃO**.
 - Para agrupar expressões, clique em um dos botões de parênteses: (,).
 - Ao terminar de criar a expressão, clique em **Verificar**. OpenScape Contact Center O verificará a expressão para certificar-se de que a sintaxe seja válida.
 4. Para ver os usuários qualificados para serem incluídos no grupo virtual com base na expressão criada especificada, clique em **Mostrar Usuários Qualificados**.
 5. Clique na guia **Filas**.
 6. Em **Filas**, selecione as filas que usarão este grupo virtual.
 7. Clique na guia **Relatórios**.
 8. Em **Relatórios**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja apresentar dados sobre este grupo virtual. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
 9. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.
 10. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar este grupo virtual. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Grupos Virtuais**.
 11. Clique em **OK**.

8.3 Sobre tratamento de múltiplos contatos

A função Tratar Múltiplos Contatos é uma função que permite que os usuários do OpenScape Contact Center tratem de mais de um contato roteado ao mesmo tempo. Quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos, é possível configurar as regras de tratamento de contatos que se aplicam a um usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.3.1, “Configurando uma regra para tratamento de contatos”](#), na página 181. O sistema também

Roteamento

Sobre tratamento de múltiplos contatos

fornece regras para o tratamento de um único contato, uma para cada tipo de mídia.

NOTA: Automaticamente, o sistema está configurado para os usuários tratarem de um contato roteado de cada vez. Para alterar para a função Tratar Múltiplos Contatos, consulte [Seção 8.4.9, “Alterando para tratamento de múltiplos contatos”](#), na página 194.

NOTA: A função Tratar Múltiplos Contatos não é compatível para usuários do Microsoft CRM, SAP CIC e SAP ICI. Ao configurar esses tipos de usuários, somente as regras para tratamento de contatos individuais definidas pelo sistema estarão disponíveis. Para obter mais detalhes, veja [Seção 4.1.3, “Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário”](#), na página 38.

É possível aplicar mais de uma regra para tratamento de contatos a um usuário. A lógica de roteamento do sistema leva em conta as regras para tratamento de contatos do usuário para determinar a disponibilidade do roteamento. É possível, por exemplo, configurar uma regra para tratamento de contatos que permita ao usuário tratar uma chamada e até cinco mensagens de e-mail simultaneamente. Mas se você quiser que o usuário trate ou uma chamada ou cinco e-mails por vez, você pode designar a ele duas regras para tratamento de contatos – a regra para tratamento de contatos Único contato por voz e uma regra personalizada para tratamento de contatos configurada para cinco mensagens de e-mail. Neste caso:

- Se o usuário receber primeiro uma chamada, a regra Único contato por voz será aplicada e o usuário não poderá receber nenhum outro contato até que a chamada seja completada.
- Se o usuário receber primeiro uma mensagem de e-mail, será, então, aplicada a regra personalizada e o usuário poderá tratar mais quatro mensagens de e-mail, porém nenhuma chamada.

O número máximo: de contatos ativos que um usuário pode tratar simultaneamente é de oito, dos quais não mais do que um contato pode ser uma chamada ou um callback.

Embora os usuários possam tratar de múltiplos contatos simultaneamente, um usuário pode estar focado em apenas um contato ativo em um momento específico. Ele é chamado de contato primário. O contato primário é o contato ativo que está em foco no aplicativo Client Desktop. Automaticamente, se o usuário estiver tratando de uma chamada ativa ou callback, ele será o contato primário, mas será possível alterar essa configuração. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.4.10, “Configurando uma chamada ou callback como o contato primário”](#), na página 195.

8.3.1 Configurando uma regra para tratamento de contatos

Quando o sistema estiver configurado para tratamento de múltiplos contatos, é possível configurar as regras de tratamento de contatos que se aplicam a um usuário.

NOTA: Para criar ou alterar uma regra para tratamento de contatos, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Regras para tratamento de contatos**. Se a opção Segurança aprimorada estiver ativada, você também deverá ter o acesso de segurança necessário para alterar a regra para tratamento de contatos. Para obter mais detalhes sobre a opção Segurança aprimorada, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.

Para configurar uma regra para tratamento de contatos:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois para **Administration Center** e, então, clique em **Regra para tratamento de contatos**.
2. Na guia **Geral**, em **Regra para tratamento de contatos**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a regra pra tratamento de contatos.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição para a regra para tratamento de contatos.
3. Em **Distribuição de mídias**, para cada tipo de mídia, digite ou selecione o número de contatos que o usuário pode tratar ao mesmo tempo. É possível especificar um total de oito contatos.
4. Clique na guia **Usuários**.
5. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção de cada usuário que se deseja associar a esta regra para tratamento de contatos.
6. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.
7. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que se deseja que seja capaz de modificar esta regra para tratamento de contatos. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Regras para tratamento de contatos**.
8. Clique em **OK**.

8.4 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 8.4.1, “Configurando o tempo de reserva manual”, na página 183](#)
- [Seção 8.4.2, “Configurando o tempo máximo da oferta”, na página 183](#)
- [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”, na página 185](#)
- [Seção 8.4.5, “Configurando a pontuação das habilidades”, na página 188](#)
- [Seção 8.4.7, “Exibindo níveis de habilidades”, na página 192](#)
- [Seção 8.4.8, “Exibindo as preferências das habilidades”, na página 193](#)
- [Seção 8.4.9, “Alterando para tratamento de múltiplos contatos”, na página 194](#)
- [Seção 8.4.10, “Configurando uma chamada ou callback como o contato primário”, na página 195](#)

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

8.4.1 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar o tempo de reserva manual. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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**.

8.4.2 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador de unidade de negócios pode configurar o tempo máximo da oferta. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

O tempo máximo da oferta depende do tipo de mídia:

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

- **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.
- **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.
- **Web Collaboration** – O período de tempo que o aplicativo recebe para aceitar um contato do Web Collaboration. Isso inclui o tempo necessário para baixar o contato do Web Collaboration do Corporate Web Server. Todos os contatos entrantes do Web Collaboration serão automaticamente aceitos pelo aplicativo Client Desktop.

NOTA: Em um aplicativo personalizado, o usuário deverá receber a capacidade de aceitar manualmente um callback, mensagem de e-mail ou contato do Web Collaboration. 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 288.

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**.

8.4.3 Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades

O sistema OpenScape Contact Center pode ser convertido de Roteamento Baseado em Grupo em Roteamento Baseado em Habilidades. Essa conversão afeta a maneira como o sistema roteia os contatos, e é irreversível.

IMPORTANTE: Passar para roteamento baseado em habilidades é uma operação de mão única. O sistema não pode retornar ao roteamento baseado em grupos após ter sido alterado.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, a mudança para roteamento baseado em habilidades exigirá que você reinicie o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode alterar o sistema para roteamento baseado em habilidades. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

Quando o sistema estiver no modo de roteamento baseado em habilidades, os níveis de habilidades e as preferências de habilidades estarão inicialmente ocultos. É possível expor essas duas opções, mas esse procedimento também é irreversível e as opções não poderão mais ser ocultas. Para ativar essas opções, consulte [Seção 8.4.7, “Exibindo níveis de habilidades”](#), na página 192 e [Seção 8.4.8, “Exibindo as preferências das habilidades”](#), na página 193.

Para alterar para Roteamento Baseado em Habilidades:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Clique em **Alterar para roteamento baseado em habilidades**.
5. Na caixa de diálogo de alerta, em **Deseja alterar para roteamento baseado em habilidades?**, selecione **Sim** e, em seguida, clique em **OK**.
6. Quando o sistema pedir para você confirmar se deseja converter para o roteamento baseado em habilidades, clique em **Sim**. O sistema converterá para roteamento baseado em habilidades.
7. Clique em **OK**.

8.4.4 Sobre notas das habilidades

Notas das Habilidades é um recurso que localiza a melhor correspondência entre usuários e contatos nas seguintes circunstâncias:

- Vários usuários são elegíveis para um único contato enfileirado.
- Um usuário fica disponível e há vários contatos (vinculados à prioridade) que podem ser roteados para esse usuário.

NOTA: Este recurso só estará disponível quando o roteamento baseado em habilidades estiver ativado (consulte [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”](#), na página 185).

Uma descrição detalhada do cálculo das notas das habilidades está além do escopo deste documento. Entretanto, uma compreensão dos fatores que você pode influenciar e suas funções no cálculo das notas das habilidades ajudarão você a utilizar o recurso Notas das habilidades de forma mais eficiente.

Nessas situações de decisão, o sistema calcula uma nota de habilidade que represente a solidez da correspondência para cada par possível usuário/contato. É possível selecionar um dentre os cinco esquema usados para calcular as notas das habilidades (consulte a [Seção 8.4.4.1, “Esquemas de Notas das habilidades”](#), na página 187). Cada esquema é uma combinação do tipo de nota da habilidade (Qualificado mais próximo ou Mais qualificado) e do peso de vários fatores, como as habilidades adicionais no conjunto de habilidades de um usuário ou o período de tempo em que o contato ficou enfileirado.

As notas das habilidades possuem dois componentes principais:

- **Componente básico** – O componente básico é uma medida baseada em habilidades da adequação entre um usuário e um contato com base em:
 - A expressão da habilidade do grupo virtual especificada na primeira etapa da fila associada ao contato. Esta expressão representa a correspondência ideal entre as habilidades de um usuário e os requisitos de um contato.
 - As habilidades (e, opcionalmente, níveis de habilidades e preferências de habilidades) incluídas no conjunto de habilidades de um usuário.

O componente básico inclui as quatro categorias baseadas em habilidades: Habilidades subqualificadas, Habilidades adicionais, Preferência do usuário e Habilidades proibidas.

- **Componente de Tempo de fila** – O componente de Tempo de fila baseia-se em duas variáveis:
 - A variável Tempo de fila, que aumenta o valor do componente Tempo de fila quanto mais tempo um contato permanece enfileirado.

- A variável Tempo para importância máxima, que impõe um limite superior no tempo que lava para que um contato atinja a importância máxima.

Após um contato atingir o tempo para a importância máxima, o valor do componente Tempo de fila não aumentará mais.

O recurso Notas das habilidades permite que você influencie o resultado das notas das habilidades atribuindo ponderações a cada uma das quatro categorias de componentes básicos e ao componente de Tempo de fila.

8.4.4.1 Esquemas de Notas das habilidades

É possível selecionar uma dentre os cinco esquemas usados para as notas das habilidades. Os fatores de ponderação para cada esquema refletem um método de correspondência de contatos usado normalmente em centrais de contatos. Para obter mais informações sobre notas das habilidades, consulte a [Seção 8.4.4, “Sobre notas das habilidades”, na página 186](#).

Esquema	Descrição
Primeira a entrar, primeira a sair	Todos os fatores de ponderação são configurados como zero. Este esquema assegura que os contatos sejam designados para usuários na mesma ordem na qual eles são enfileirados. Observe que Notas das habilidades não é o único critério utilizado na correspondência usuário/contato. Por exemplo, em situações de decisão com um-contato/vários-usuários, o tempo em que um usuário está disponível é um fator importante na atribuição do contato.
Equilibradas	Os fatores Habilidades subqualificadas e Preferência do usuário são configurados com valores altos, enquanto o fator Habilidades adicionais é configurado como zero. Este esquema reduz a possibilidade de rotear um contato para um usuário com Habilidades subqualificadas e aumenta a possibilidade de rotear um contato para um usuário com uma preferência por habilidades elevadas.
Influenciada pelo tempo	Somente o fator Tempo de fila é considerado, enquanto todos os outros fatores são configurados como zero. Este esquema maximiza a possibilidade de rotear contatos para usuários na mesma ordem na qual eles são enfileirados. Observe, entretanto, que após o Tempo de fila de um contato exceder o valor do Tempo para prioridade máxima , o fator Tempo de fila é maximizado e a nota da habilidade do contato não aumentará mais. Este é um esquema eficiente se você quiser ignorar o valor do Tempo para importância máxima para todo o sistema fila a fila.

Tabela 2

Esquemas de Notas das habilidades

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

Esquema	Descrição
Qualificado mais próximo	Os fatores Habilidades adicionais e Habilidades proibidas são configurados com valores altos, enquanto o fator Habilidades subqualificadas é configurado com valores baixos. Este esquema reduz a possibilidade de rotear um contato para um usuário que tenha Habilidades adicionais ou Habilidades proibidas, ao mesmo tempo que aumenta a possibilidade de rotear um contato para um usuário que tenha Habilidades subqualificadas. O fator Tempo de fila é configurado com valores baixos, aumentando a possibilidade de rotear um contato com um Tempo de espera longo.
Mais qualificado	O fator Preferência do usuário é configurado com valores altos, enquanto o fator Habilidades subqualificadas é configurado como zero. Isso aumenta a possibilidade de rotear um contato para um usuário com uma preferência por habilidades elevadas. Este é o único esquema que utiliza o tipo de nota da habilidade Mais qualificado.

Tabela 2

Esquemas de Notas das habilidades

8.4.5 Configurando a pontuação das habilidades

Configure as notas das habilidades para ajudá-lo a localizar a melhor correspondência entre usuários e contatos. Para obter uma descrição dos fatores que afetam as notas das habilidades, consulte [Seção 8.4.4, “Sobre notas das habilidades”](#), na página 186.

NOTA: Este recurso só estará disponível quando o roteamento baseado em habilidades estiver ativado (consulte [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”](#), na página 185).

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador do sistema pode configurar as notas das habilidades. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Para configurar as notas das habilidades:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Clique na guia **Notas das Habilidades**.

Opções: Roteamento

Opções

Config. do Usuário

- Pessoais
- Cores
- Avançado

Config. do Sistema

- Sistema
- Aplicativo
- Pesquisa de contatos
- Roteamento**
- Call Director
- Estatísticas
- Relatórios
- Voz
- Rede
- Callback
- E-mail
- Integração do CRM
- Colaboração pela Web

Notas das Habilidades

Configurar as Notas das Habilidades

Critérios de Notas das Habilidades

Esquema: Primeira a entrar, primeira a s.

Tipo de nota da habilidade: Qualificado mais próximo

Habilidades subqualificadas:

Habilidades adicionais:

Preferência do usuário:

Habilidades proibidas:

Tempo de fila:

Baixo Alto

Tempo para importância máx.

Mídia	Hora	
Voz	00:00:00	hh:mm:ss
Callback	00:00:00	dd:hh:mm
E-mail	00:00:00	dd:hh:mm
Colaboração pela Web	00:00:00	hh:mm:ss

OK Cancelar Aplicar

4. Em **Critérios de notas de habilidades**, na lista **Esquema**, selecione o esquema de notas de habilidades que se deseja usar. O aplicativo definirá o **Tipo de nota da habilidade** e os cursores correspondentes com base na sua seleção. Para obter uma descrição dos esquemas de notas de habilidades, consulte a [Seção 8.4.4.1, “Esquemas de Notas das habilidades”](#), na página

187.

NOTA: Para personalizar sua seleção, é possível selecionar um **Tipo de nota da habilidade** diferente e/ou ajustar os controles deslizantes, conforme descrito nas etapas 5 e 6. Se você fizer ajustes, a lista **Esquema** será atualizada para refletir suas alterações. Por exemplo, se você selecionar um esquema **Equilibrado** e, depois, ajustar o cursor **Habilidades adicionais**, um esquema **Personalizado - Equilibrado** será adicionado à lista.

5. Para selecionar uma preferência de roteamento diferente, na lista **Tipo de nota da habilidade**, selecione uma das opções a seguir:
 - **Qualificado mais próximo** – O sistema tenta corresponder um contato com um usuário de acordo com a menor diferença entre o conjunto de habilidades do usuário e o grupo virtual especificado na primeira etapa da fila. Isto significa que o contato será roteado para um usuário com apenas as habilidades necessárias suficientes, guardando usuários mais qualificados para outros contatos.
 - **Mais qualificado** – O sistema tenta corresponder um contato com um usuário cujo conjunto de habilidades atenda e exceda o grupo virtual especificado na primeira etapa da fila. Isto significa que o contato será roteado para o usuário melhor qualificado para tratar do contato.
6. Para alterar a ponderação dos fatores das notas das habilidades, ajuste os controles deslizantes da seguinte maneira:
 - **Habilidades subqualificadas** – Um usuário terá habilidades subqualificadas se seu conjunto de habilidades tiver menos habilidades ou níveis de habilidade inferiores àqueles especificados na expressão do grupo virtual. Mova o controle deslizante para a direita para reduzir a possibilidade de rotear um contato para um usuário que tenha Habilidades subqualificadas. Mova o controle deslizante para a esquerda para aumentar esta possibilidade.
 - **Habilidades adicionais** – Habilidades adicionais são as habilidades no conjunto de habilidades de um usuário que não são exigidas pelo grupo virtual. Mova o controle deslizante para a direita para reduzir a possibilidade de rotear um contato para um usuário que tenha Habilidades adicionais. Mova o controle deslizante para a esquerda para aumentar esta possibilidade.
 - **Preferência do usuário** – As preferências de habilidades do usuário podem ser definidas opcionalmente para cada habilidade no conjunto de habilidades de um usuário. Mova o controle deslizante para a direita para aumentar a possibilidade de que um contato seja roteado para um usuário cujo conjunto de habilidades indique uma preferência por habilidades especificadas no grupo virtual. Mova o controle deslizante para a esquerda para reduzir esta possibilidade.

- **Habilidades proibidas** – Uma habilidade será proibida se ela puder ser encontrada no conjunto de habilidades do usuário mas for precedida por um operador lógico NÃO na expressão do grupo virtual. Mova o controle deslizante para a direita para reduzir a possibilidade de rotear um contato para um usuário que tenha Habilidades proibidas. Mova o controle deslizante para a esquerda para aumentar esta possibilidade.
- **Tempo de fila** – Este controle deslizante controla a ponderação do Tempo de fila em relação aos outros fatores das notas das habilidades. Mova o controle deslizante para a direita para aumentar o efeito do Tempo de fila no cálculo da nota da habilidade. Mova o controle deslizante para a esquerda para reduzir este efeito.

NOTA: Quando os níveis de habilidades ou preferências de habilidades não são ativados, são usados os valores padrão para os valores básicos de Habilidades subqualificadas e Preferência do usuário no cálculo das notas das habilidades.

7. Em **Tempo para importância máxima**, para cada tipo de mídia na tabela, clique duas vezes na célula na coluna **Tempo** e digite o período de tempo em que o contato deve ficar enfileirado, sendo que depois de transcorrido esse período, o **Tempo de fila** torna-se de importância máxima e não pode receber nenhum peso adicional.
8. Clique em **OK**.

8.4.6 Sobre níveis de habilidades

Um Nível de Habilidade é um nível de proficiência que o usuário tem para uma habilidade específica. Quando os níveis de habilidades estiverem ativados, cada habilidade na definição de um usuário receberá um nível de habilidade de 1 a 9, onde 9 é o nível de habilidade mais alto. Para ser elegível para tratar de um contato, o conjunto de habilidades do usuário deverá especificar um nível de habilidade que seja igual ou superior ao nível de habilidade especificado no grupo virtual nessa etapa em uma fila.

NOTA: Este recurso só estará disponível quando o roteamento baseado em habilidades estiver ativado (consulte [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”](#), na página 185).

Por exemplo, em uma central de contatos com usuários que são especialistas na área de investimentos, é possível ter quatro níveis diferentes para uma habilidade chamada Investimento: 3, 5, 7, 9. Embora um usuário com um nível de habilidade de 3 só poderá ser qualificado para processar um pedido para um

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

cliente instruído, um usuário com um nível de habilidade de 9 poderá ser totalmente qualificado para oferecer orientação para um investidor tarimbado ou para ensinar os primeiros passos para um investidor inexperiente.

Na coleta de exigências dos contatos, o fluxo da estratégia de roteamento que enfileirar o contato poderá verificar as exigências do cliente a este respeito. Se um contato for enfileirado com uma exigência de um nível de habilidade em Investimento de 7, somente usuários com níveis de habilidades de 7 ou 9 se qualificariam para tratar do contato.

A próxima etapa na fila poderá reduzir o requisito do contato para especificar um nível de habilidade em Investimento de 5. Isto adicionaria essa coleção de usuários ao grupo de usuários atualmente habilitados para tratar do contato.

8.4.7 Exibindo níveis de habilidades

Um Nível de Habilidade é um nível de proficiência que o usuário tem para uma habilidade específica. Quando os níveis de habilidades estiverem ativados, cada habilidade na definição de um usuário receberá um nível de habilidade de 1 a 9, onde 9 é o nível de habilidade mais alto.

Especifique níveis de habilidades na definição de um usuário (consulte [Seção 4.1.3, “Definindo as configurações de tratamento de contatos para um usuário”, na página 38](#)) e ao configurar a expressão de um grupo virtual (consulte [Seção 8.2.3, “Sobre grupos virtuais”, na página 176](#)).

IMPORTANTE: Exibir níveis de habilidades é uma operação de mão única. O sistema não pode retornar à situação anterior após ter sido alterado.

NOTA: Este recurso só estará disponível quando o roteamento baseado em habilidades estiver ativado (consulte [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”, na página 185](#)).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode exibir níveis de habilidades. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

Para exibir os níveis de habilidades:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.

3. Clique na guia **Avançado**.
4. Em **Nível de Habilidade**, clique em **Exibir Níveis de Habilidades**.
5. Na caixa de diálogo **Exibir níveis de habilidades**, em **Deseja mostrar os níveis de habilidades?**, selecione **Sim** e, em seguida, clique em **OK**.
6. Quando o sistema pedir confirmação para exibir os níveis de habilidade, clique em **Sim**. O sistema ativará os níveis de habilidades.
7. Clique em **OK**.

8.4.8 Exibindo as preferências das habilidades

Uma preferência é uma predileção que o usuário tem por uma habilidade específica. Quando as preferências estiverem ativadas, cada habilidade no conjunto de habilidades de um usuário receberá uma preferência de 1 a 9, onde 9 é a mais preferida. As preferências de habilidades são levadas em consideração ao se calcular as notas das habilidades (consulte [Seção 8.4.4, “Sobre notas das habilidades”](#), na página 186).

IMPORTANTE: Exibir preferências de habilidades é uma operação de mão única. O sistema não pode retornar à situação anterior após ter sido alterado.

NOTA: Este recurso só estará disponível quando o roteamento baseado em habilidades estiver ativado (consulte [Seção 8.4.3, “Alterando para Roteamento Baseado em Habilidades”](#), na página 185).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode exibir preferências de habilidades. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

Para exibir as preferências de habilidades:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Em **Preferências**, clique em **Preferências de Exibição**.

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

5. Na caixa de diálogo **Exibir preferências de habilidades**, em **Deseja mostrar as preferências de habilidades?**, selecione **Sim** e, em seguida, clique em **OK**.
6. Quando o sistema pedir confirmação para exibir as preferências de habilidades, clique em **Sim**. O sistema ativará as preferências de habilidades.
7. Clique em **OK**.

8.4.9 Alterando para tratamento de múltiplos contatos

É possível converter o sistema OpenScape Contact Center para tratamento de múltiplos contatos, o que permite que os usuários tratem de mais de um contato ao mesmo tempo. Essa conversão afeta a maneira como o sistema roteia os contatos, e é irreversível.

Quando o sistema estiver configurado para a função Tratar Múltiplos Contatos, é necessário configurar as regras para tratamento de contatos que podem ser aplicadas a um usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 8.3.1, “Configurando uma regra para tratamento de contatos”](#), na página 181.

IMPORTANTE: Mudar para o tratamento de múltiplos contatos é uma operação de mão única. O sistema não pode retornar à situação anterior após ter sido alterado.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador do sistema pode alterar o sistema para tratamento de múltiplos contatos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Para alterar para a função Tratar Múltiplos Contatos:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Clique em **Alterar para tratamento de múltiplos contatos**.
5. Na caixa de diálogo de alerta, em **Deseja alterar para a função Tratar Múltiplos Contatos?**, selecione **Sim** e, em seguida, clique em **OK**.

6. Quando o sistema pedir para você confirmar se deseja alterar para a função Tratar Múltiplos Contatos, clique em **Sim**. O sistema passará para o tratamento de múltiplos contatos.
7. Clique em **OK**.

8.4.10 Configurando uma chamada ou callback como o contato primário

Quando o sistema estiver configurado para o tratamento de múltiplos contatos, você tem a opção de especificar que, se o usuário tiver uma chamada ativa ou callback, ele será sempre o contato primário. Essa opção é selecionada automaticamente. Quando a opção estiver desmarcada, o contato primário será o contato ativo que está em foco no aplicativo Client Desktop, independentemente do tipo de contato.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador do sistema pode configurar uma chamada ou callback como o contato primário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Para configurar uma chamada ou callback como o contato primário:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Roteamento**.
3. Clique na guia **Avançado**.
4. Em **Tratar Múltiplos Contatos**, para configurar uma chamada ou callback como o contato primário, assinale a caixa de seleção **Sempre tornar a chamada ativa ou callback o contato primário**.

Roteamento

Configurando as opções de roteamento

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 198](#)
- Fluxos do processamento das filas – veja [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”, na página 228](#).
- Fluxos de rede – veja [Seção 16.5, “Sobre fluxos de rede”, na página 381](#).

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.

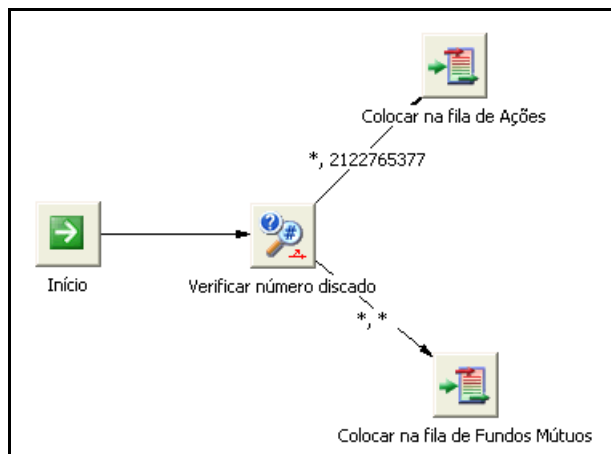
Também é possível configurar um fluxo da estratégia de roteamento para fazer o enlace com um outro fluxo da estratégia de roteamento, se for preciso.

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.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), a execução de um fluxo da estratégia de roteamento pode ser afetada por uma falha. Isso ocorre porque algumas decisões tomadas em um fluxo da estratégia de roteamento baseiam-se em estatísticas que podem ter valores diferentes após uma falha. Para obter mais detalhes sobre a função Alta disponibilidade (warm standby), consulte [Capítulo 18, “Trabalhando com a função Alta disponibilidade \(warm standby\)”](#).

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.

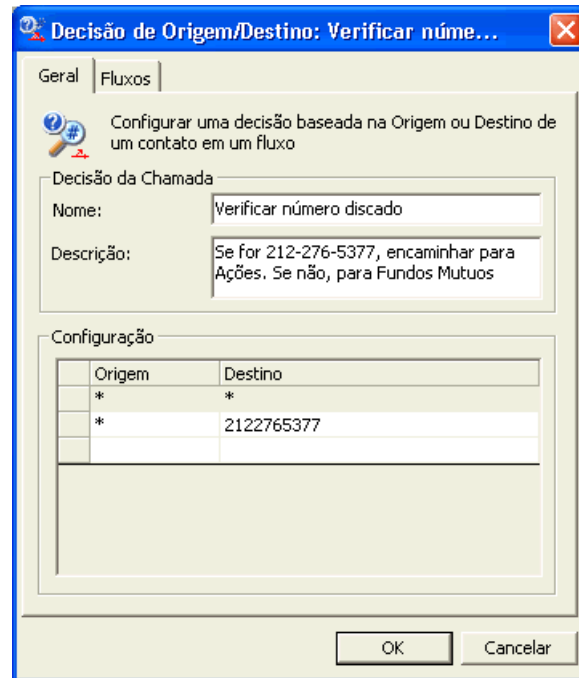


Os ícones apresentados nos componentes representam os diversos tipos de componentes, que realizam ações diferentes. Por exemplo, embora os componentes **Colocar na fila de Ações** e **Colocar na fila de Fundos Mútuos** tenham nomes diferentes, os dois são do tipo Enfileirar. Uma função do componente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

NOTA: Ao contrário das outras mídias, as origens e destinos do Web Collaboration são definidas para o site. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.3, “Origens e destinos do Web Collaboration”](#), na página 355.

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 199. 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.

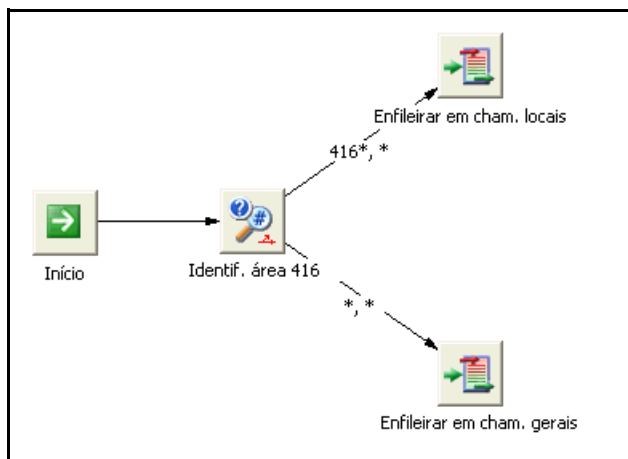
De forma semelhante, há vários modos de usar a origem associada ao contato. Por exemplo:

- 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,

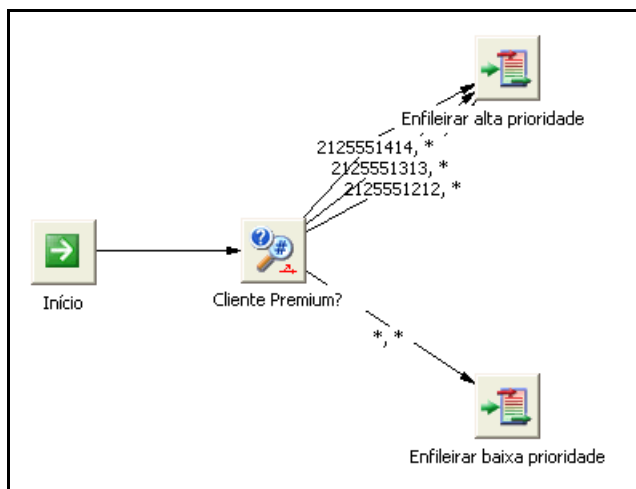
Trabalhando com fluxogramas

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.

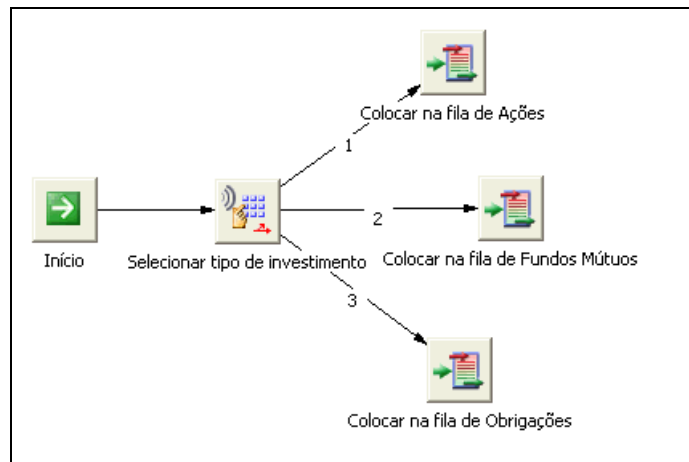


9.3.2 Informações coletadas de uma chamada

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:

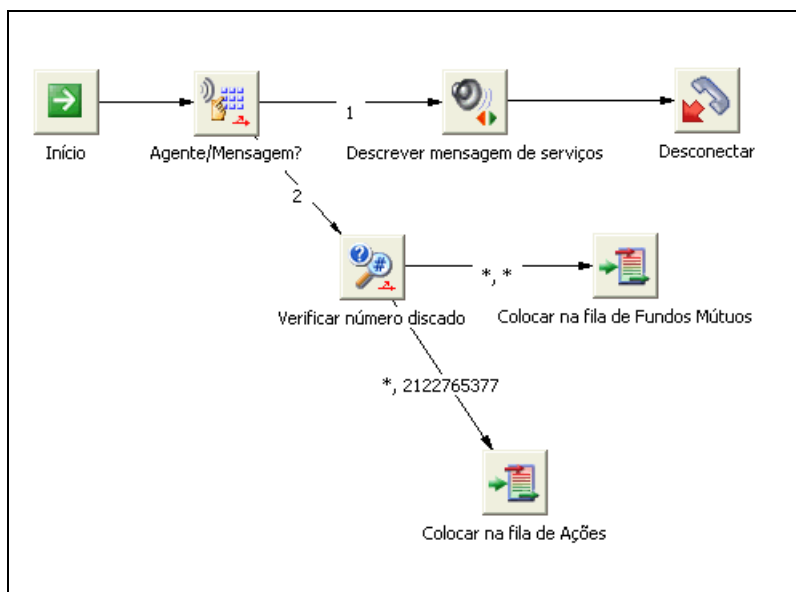
- **Para ouvir a lista de serviços oferecidos, tecle 1.**
- **Para falar com um agente, tecle 2.**

Se o chamador teclear 1, pode-se tocar uma mensagem simples e, em seguida, desconectar. Se o chamador teclear 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.

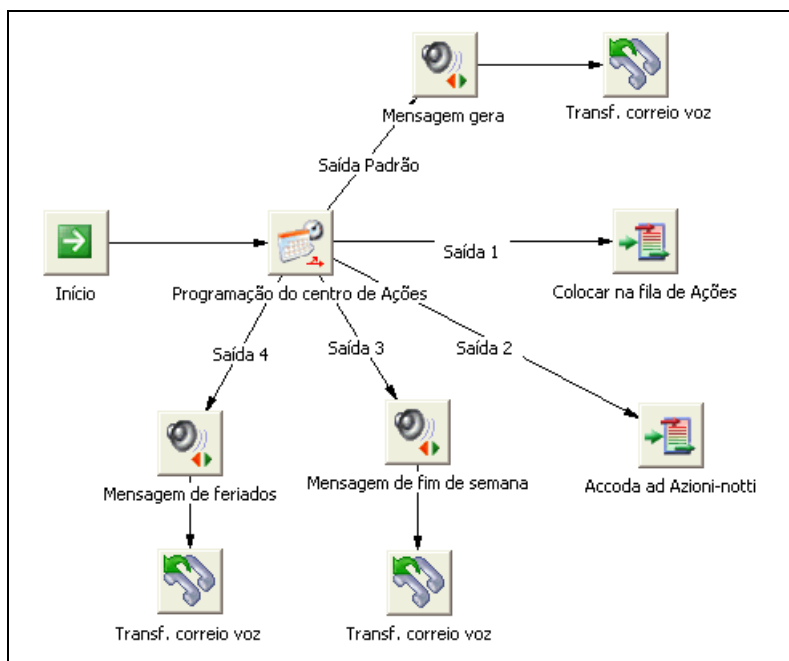
Suponhamos, por exemplo, que você tenha o seguinte cenário de chamadas de voz:

- 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, abrindo, 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 238](#).

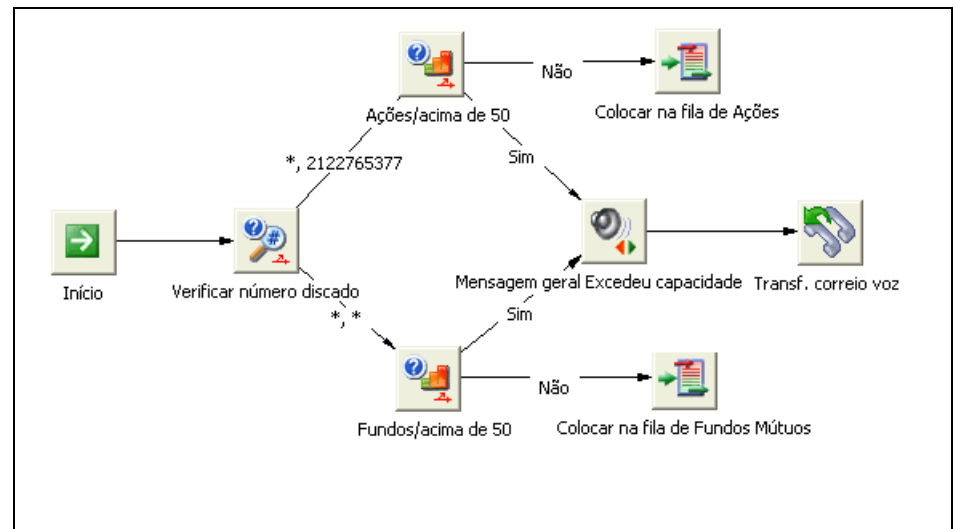
9.3.4 Estatísticas

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.

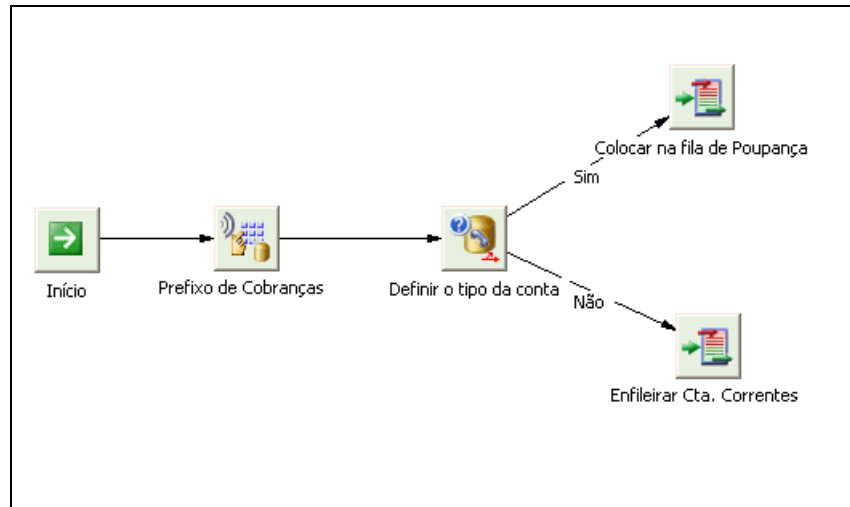
Chave	Valor
Nome	Antonio Magalhães
Endereço1	Rua das Margaridas, 955
Endereço2	São Paulo, SP
Origem	(716) 555-1212

Tabela 3 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 211](#).

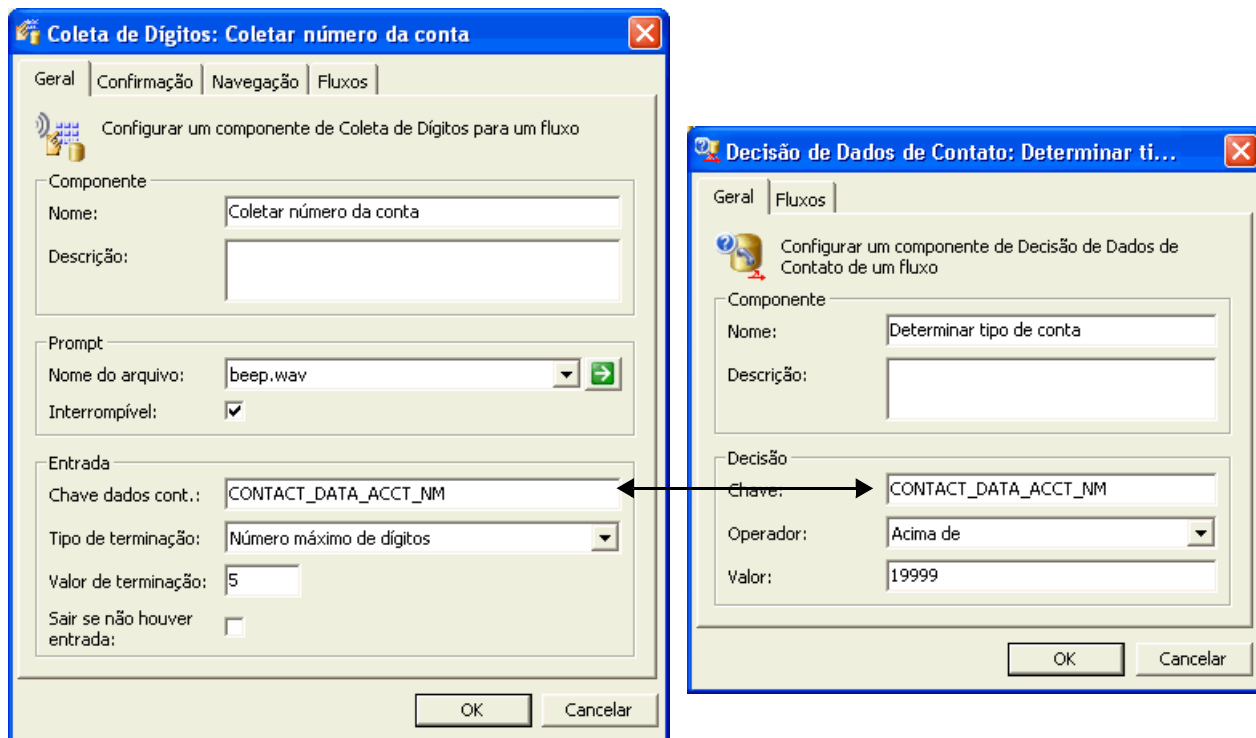
Também é possível tomar decisões de roteamento com base nos valores contidos nos dados do contato. Por exemplo, no caso de um banco, quando a chamada é recebida pelo OpenScape Contact Center, pode-se pedir que o cliente digite o número de sua conta. Esse número pode ser usado para identificar a conta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

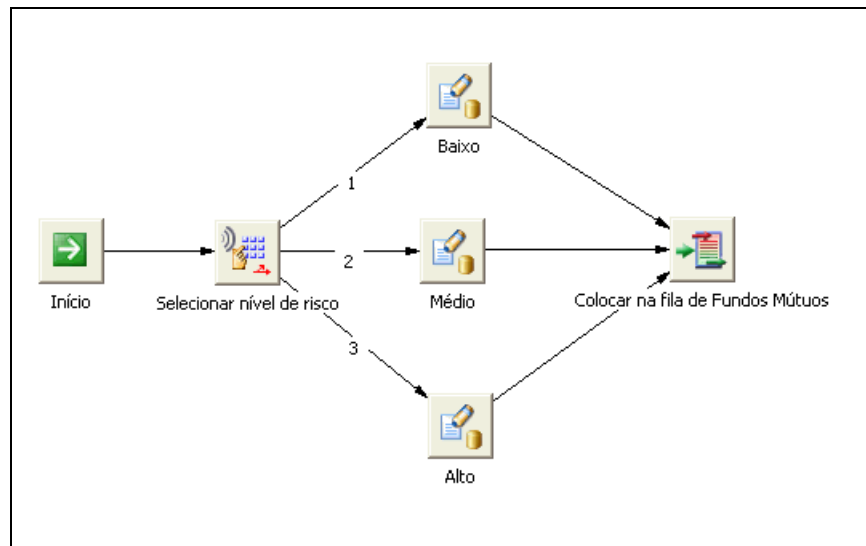


O componente de **Coletar número de conta** solicita do cliente um número de conta e grava os dígitos fornecidos como o valor de um par de chave/valor de dados do contato associado à chave CONTACT_DATA_ACCT_NM. Neste exemplo, os números de contas correntes estão no intervalo de 10001 a 19999, enquanto 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 219](#).

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

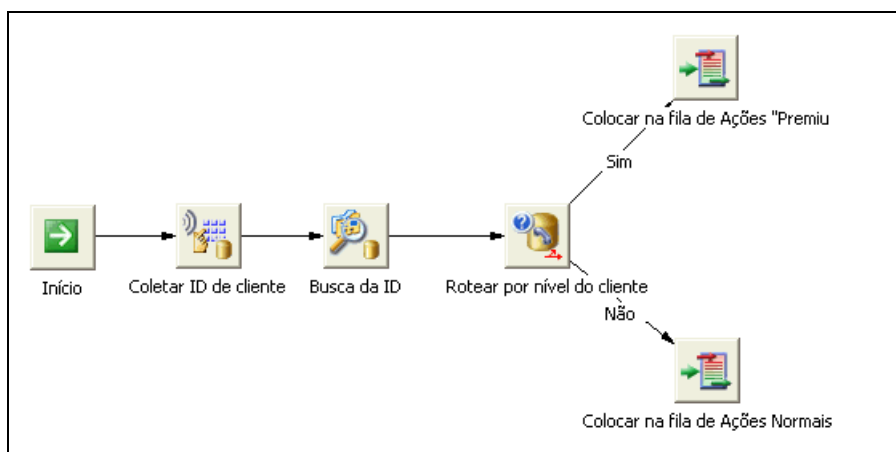
Trabalhando com fluxogramas

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.

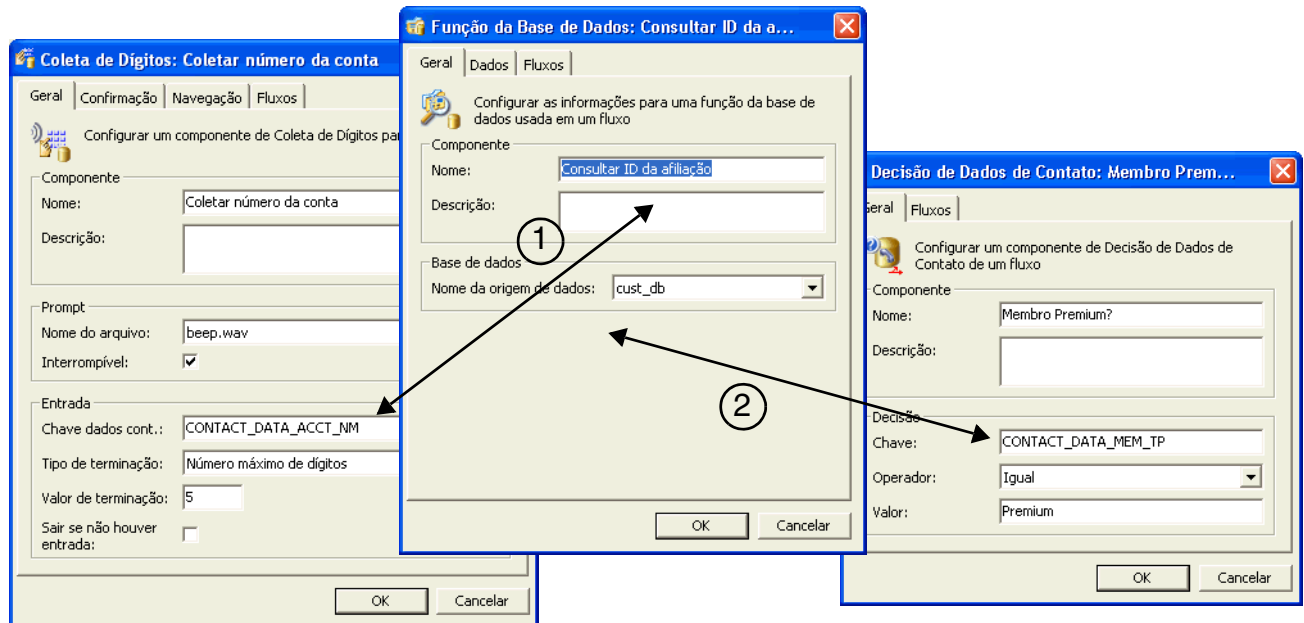
NOTA: Caso você esteja consultando dados com caracteres não oeste-europeus, verifique se a fonte de dados compatível com ODBC usa a criptografia UTF-8, e não qualquer outra página de código que contenha esses caracteres.

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 213.](#)
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 207](#).

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:

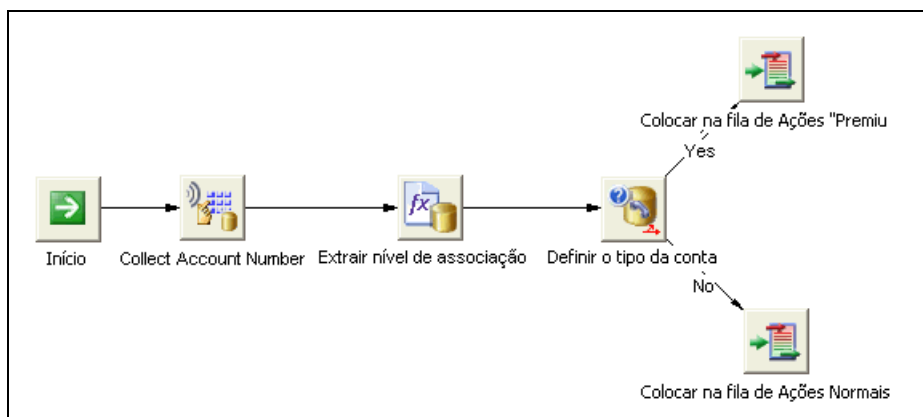
- Modificar os valores fornecidos dos dados do contato – Por exemplo, se você solicitou ao cliente um número de conta de sete dígitos, será possível fazer com que o fluxo de trabalho formate o número para incluir espaços ou traços, para fins de exibição.
- Adicionar novos dados do contato para uso no 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 207](#).

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 259.

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 4 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', '\0', 'K', 'E', 'Y', '\0'};
char outputValue[VALUE_SIZE] = {'O', 'U', 'T', '\0', '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 198.

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 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 302).

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 226.
 - 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 227.
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 305](#)). Ao configurar um fluxo de trabalho da estratégia de roteamento (consulte a [Seção 9.4, “Configurando um fluxo da estratégia de roteamento”, na página 224](#)) ou um fluxo de trabalho de processamento de filas (consulte a [Seção 9.7, “Configurando um fluxo do processamento das filas”, na página 232](#)), 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 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”, na página 302](#)).

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 224](#)), 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.
- Para contatos de colaboração pela Web, quais mensagens padrão são enviadas à janela da sessão do cliente e os URLs aos quais seu navegador é direcionado

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.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), a execução de um fluxo de processamento das filas pode ser afetada por uma falha. Isto ocorre porque algumas decisões tomadas em um fluxo do processamento das filas baseiam-se em estatísticas que podem ter valores diferentes após uma falha. Para obter mais detalhes sobre a função Alta disponibilidade (warm standby), consulte [Capítulo 18, “Trabalhando com a função Alta disponibilidade \(warm standby\)”](#).

9.6 Considerações sobre o fluxo do processamento das filas

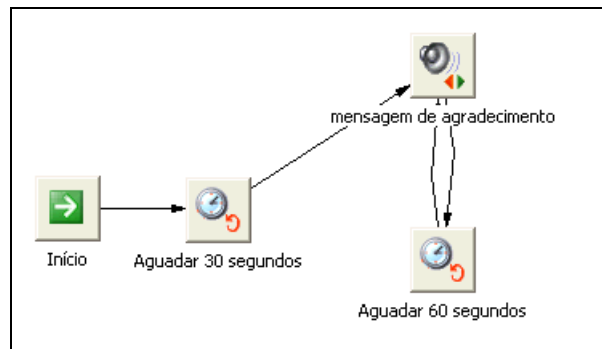
Os tópicos a seguir apresentam os usos e aspectos mais comuns dos fluxos do processamento das filas, e explicam as diferenças entre estes e os fluxos da estratégia de roteamento.

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.

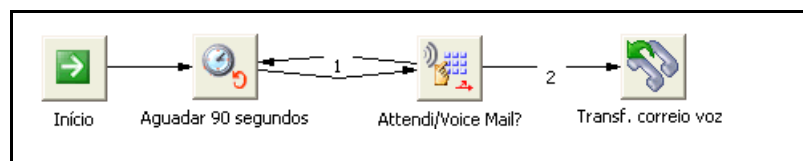
NOTA: Um loop em fluxos de estratégia de roteamento não é recomendado, pois ele pode aumentar o tempo necessário para enfileirar, rotear, descartar ou desconectar um contato entrante.

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.

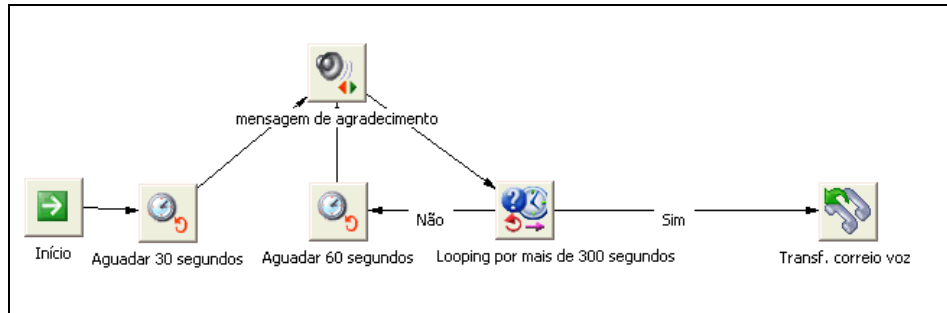
Em geral, não se recomenda que o loop seja executado indefinidamente. Se você estiver usando o Call Director, será possível iniciar um fluxo do processamento das filas de contatos por voz com um intervalo de espera de 90 segundos e, depois, usar um componente do Prompt de menu para oferecer a opção de continuar aguardando ou deixar uma mensagem de correio de voz.



Trabalhando com fluxogramas

Considerações sobre o fluxo do processamento das filas

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 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.



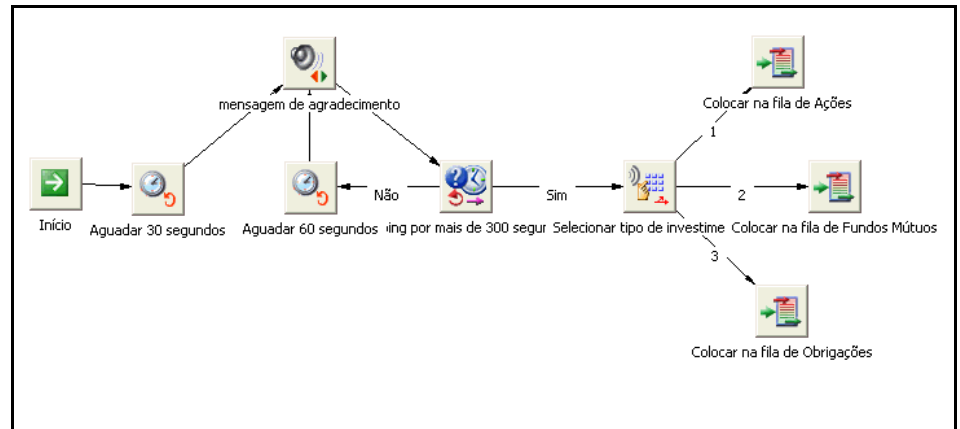
Colocado na fila por mais de 5 minutos? é um componente de Decisão do fluxo de trabalho. No final de cada loop, o componente a ser executado depois do componente de Decisão do fluxo de trabalho vai depender do resultado do teste, se verdadeiro ou falso.

9.6.2 Saindo de um fluxo do processamento das filas

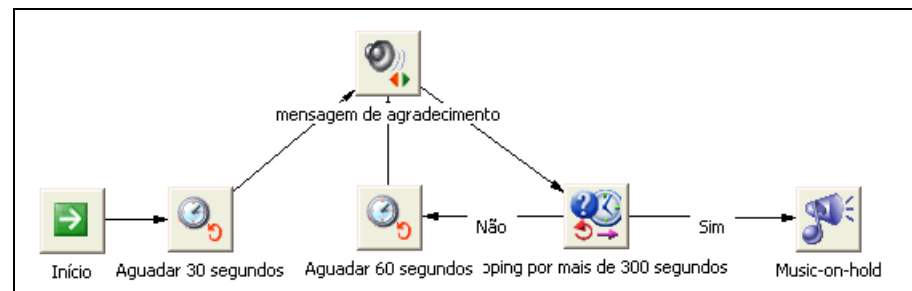
Um fluxograma do processamento das filas é executado paralelamente às tentativas do sistema OpenScape Contact Center de rotear o contato para um usuário. Há várias formas pelas quais um fluxo do processamento das filas pode ser encerrado. Os fluxos de trabalho terminarão quando o OpenScape Contact Center 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.

Trabalhando com fluxogramas

Configurando um fluxo do processamento das filas

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 228](#).

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 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”, na página 302](#)).

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 229](#).

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 226.
 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:

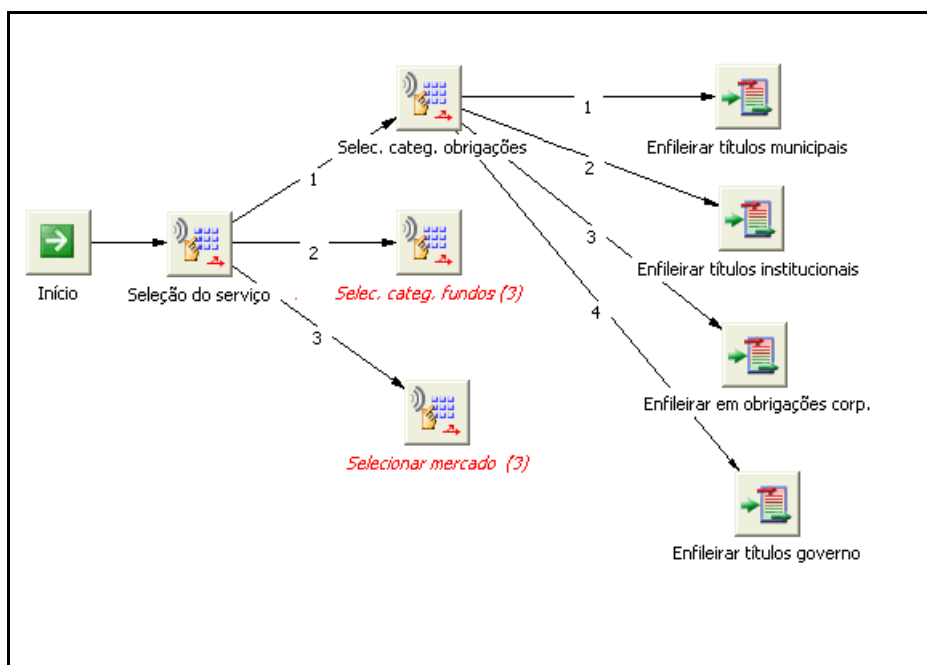
- Pode-se segmentar os fluxos de trabalho em segmentos mais fáceis de gerenciar, criando uma hierarquia que contém um fluxo de trabalho principal que chama um ou mais fluxos de trabalho.
- Pode-se eliminar funções redundantes criando-se um único subfluxo, ao qual se faz o enlace a partir de vários locais.

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.

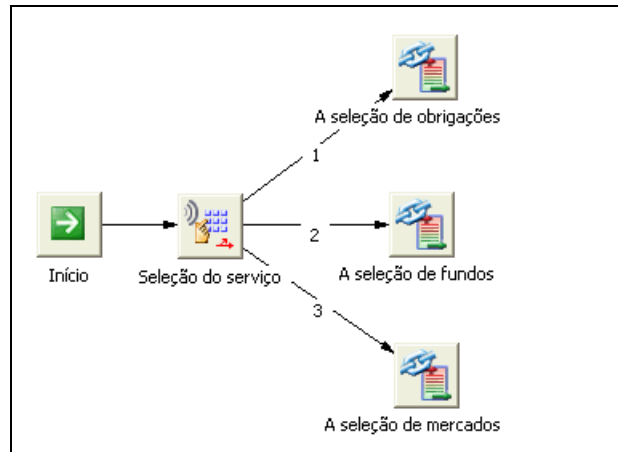
9.8.1 Simplificando os fluxos de trabalho

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.

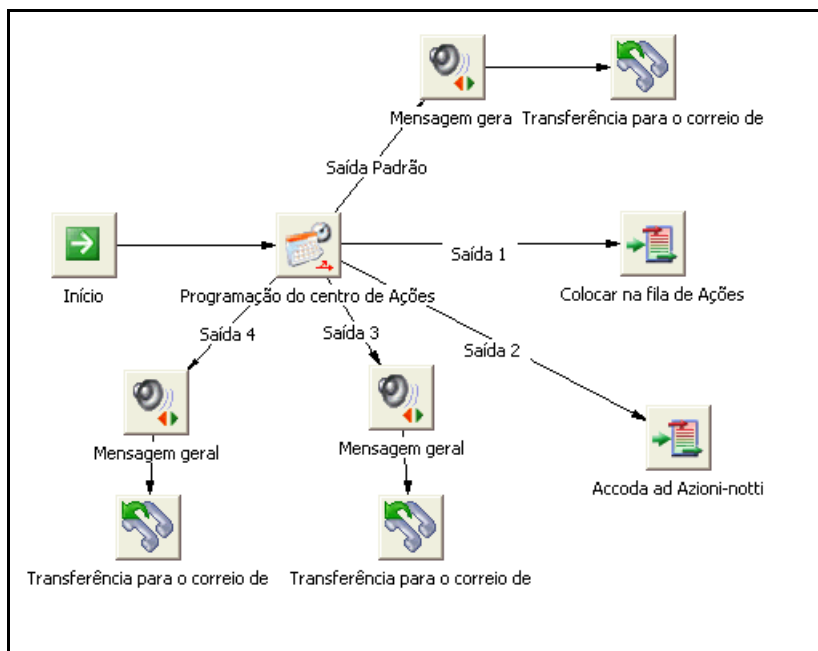
É possível criar um fluxo de trabalho separado para cada tronco formado após o usuário escolher o serviço básico de investimento. Pode-se, então, modificar o fluxo de trabalho mostrado acima para fazer enlace com os três novos fluxos de trabalho.



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 284](#)
- [Seção 14.3.1, “Configurando a estratégia, fila e endereços padrão de roteamento de e-mails”, na página 344](#)

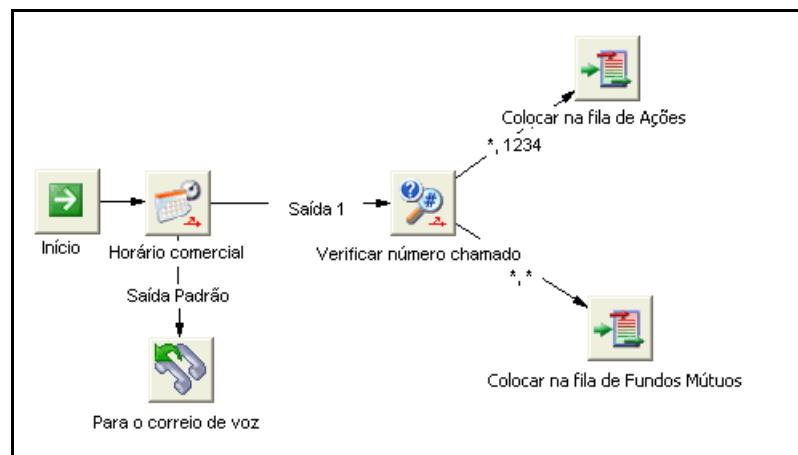
- Seção 15.6.1, “Configurando a fila, a estratégia e a URL de time-out padrão do roteamento do Web Collaboration”, na página 370

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 257.

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.

Configurar saída

Configurar a geração do relatório

Detalhes do relatório gerado

Horário inicial: 09:15 hh:mm

Horário final: 09:30 hh:mm

Saída: Nova Saída 1

OK Cancelar

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**.

Programação: Horário comercial

Geral | Exceções | Resumo | Fluxos

Configurar um componente de programação para um fluxo

Componente

Nome: Horário comercial

Descrição:

	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00
Domingo											
Segunda		Saída 1									
Terça											
Quarta											
Quinta											
Sexta											
Sábado											

Hora de geração do

OK Cancelar

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 teste 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 9238, 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

5. 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**.

A janela de diálogo intitulada "Colocação das Chamadas de Voz em Fila" possui uma barra de título com ícone e botão de fechar. Abaixo, há uma barra de abas com "Geral", "Avançado" e "Fluxos", sendo esta última a selecionada. O conteúdo principal começa com o texto "Configurar um componente Enfileirar para um fluxo" acompanhado de um ícone de documento. Seguem três seções de configuração:

- Componente:** Campos para "Nome:" e "Descrição:".
- Configurações:** Campos para "Fila:" (menu suspenso com "Default Voice Queue" selecionado), "Descrição:" e "Prioridade:" (spin com o valor "1").
- Tratamento especial:** Opções de radio button: "Nenhum" (selecionado) e "Reservar contato para usuário específico". Se esta opção for selecionada, aparecem campos para "Usuário:" (menu suspenso) e "Duração:" (spin com unidades "mm:ss").

Na base da janela, há botões "OK" e "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 9243, 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.

A forma pela qual as etapas da fila são configuradas depende do tipo de roteamento: baseado em grupos ou baseado em habilidades. Para obter mais detalhes, consulte a [Seção 8.1, “Sobre o roteamento por grupo”, na página 171](#) ou a [Seção 8.2, “Sobre o roteamento por Habilidades”, na página 174](#).

NOTA: Para obter uma introdução ao processamento de filas, consulte a [Seção 2.1.3, “Processamento de filas”, na página 15](#).

10.2 Considerações sobre a configuração de filas

A configuração do OpenScape Contact Center deveria mostrar uma forte correlação entre as filas configuradas e os grupos designados como primeiras escolhas para atender os contatos ou, se estiver sendo usado o roteamento baseado em habilidades, as combinações de habilidades usadas para criar os grupos virtuais.

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 se você estiver usando roteamento baseado em grupos, ou a configuração dos grupos virtuais se você estiver usando roteamento baseado em habilidades. Para obter mais detalhes, veja [Capítulo 8](#), “Roteamento”.

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 204](#) 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 20.7.5, “Configurando os turnos”, na página 457](#).

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 Habilidades versus grupos virtuais

A [Seção 9.3, “Considerações do fluxo da estratégia de roteamento”, na página 200](#) apresentou as decisões que se poderá tomar e as informações que se poderá coletar ao reunir as exigências dos contatos. Para as exigências dos contatos que consistem de habilidades individuais, em geral, haverá uma correspondência uniunívoca entre habilidades e filas. Entretanto, se suas exigências dos contatos combinarem habilidades, sua configuração das filas refletirá mais as combinações de habilidades usadas na criação de grupos virtuais.

NOTA: Para obter informações de fundo sobre habilidades e grupos virtuais, veja o [Seção 8.2, “Sobre o roteamento por Habilidades”, na página 174](#).

Primeiro, considere uma central de contatos que ofereça serviços e orientação nas áreas de Fundos Mútuos, Ações e Títulos. Os clientes poderão discar um número diferente para cada serviço, por exemplo, ou discar um único número e, depois, terem que escolher um serviço. Na ausência de quaisquer exigências adicionais dos contatos, as habilidades configuradas para este cenário serão:

- Fundos Mútuos
- Ações
- Títulos

Esta também seria a escolha óbvia de filas para esta configuração simples.

Por outro lado, considere uma central de contatos que ofereça serviços de Fundos Mútuos, Ações e Títulos tanto em Inglês quanto em Alemão. A configuração de grupos virtuais mais eficiente seria variações no nível de habilidade nas seguintes combinações de habilidades:

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

Trabalhando com filas e agregados

Considerações sobre a configuração de filas

- Ações/Alemão
- Títulos/Inglês
- Títulos/Alemão

Uma configuração das filas com base na mesma combinação assegurará que o contato seja tratado pelo usuário mais qualificado. As três primeiras etapas para a fila Fundos Mútuos/Alemão poderá ser:

- “Fundos mútuos”,9 E “Alemão”,6
- “Fundos mútuos”,7 E “Alemão”,7
- “Fundos Mútuos”,5 E “Alemão”,5

As etapas subseqüentes poderão permitir que um usuário com a habilidade Ações e uma habilidade de alto nível em Alemão trate do contato.

Um contato entrante com exigências para os serviço de Fundos Mútuos em Alemão terá mais probabilidade de ser tratado por um usuário proficiente tanto em Fundos Mútuos quanto em Alemão, se for direcionado para a fila Fundos Mútuos/Alemão.

NOTA: As estratégias de habilidades e grupos virtuais não são mutuamente exclusivas. Uma única central de contatos, baseando-se nas exigências dos contatos, poderá usar ambas as estratégias com eficiência.

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.

Por exemplo, considere uma situação na qual você tenha as seguintes especializações:

- Patins
- Esquis
- Botas para trilhas
- Tênis
- Tênis de corrida
- Tênis para caminhada

Uma configuração de grupos virtuais voltada para essas áreas será eficiente, considerando-se os seguintes exemplos de suposições e estatísticas:

- **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 dos 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 configuração de filas orientada para emergência.

Fila	Primeira Etapa	Segunda etapa
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.

Fila	Primeira Etapa	Segunda etapa
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 248](#).
- 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 254](#).

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.

10.2.5.1 Calculando os intervalos entre as etapas para roteamento baseado em grupos

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, 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.

10.2.5.2 Calculando os intervalos entre as etapas para roteamento baseado em habilidades

Se você estiver trabalhando com o roteamento baseado em habilidades, as considerações no cálculo dos intervalos das etapas das filas poderão ser generalizadas a partir daquelas mencionadas na [Seção 10.2.5, “Intervalos das etapas”, na página 254](#).

- Se sua estratégia for sempre reter o contato para o usuário com a qualificação ideal, será possível reter um contato na primeira etapa até que o tempo máximo de fila de destino esteja prestes a expirar. Então, será possível transbordar para um grupo virtual que abrande a exigência de nível de habilidade significativamente em uma etapa final destinada a maximizar o número de usuários elegíveis.
- Se desejar equilibrar o tempo de espera em relação a ter o contato tratado pelo melhor usuário qualificado, será possível usar várias etapas da fila, cada uma das quais abrandando o nível de habilidade para aumentar o grupo de usuários elegíveis. Em cada etapa, o tempo do intervalo e os níveis de habilidades abrandados refletirão um novo cálculo da importância dos dois fatores.

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 257](#).
2. Configurar as etapas das filas – se você estiver usando roteamento baseado em grupos, consulte a [Seção 10.3.2, “Configurando as etapas da fila”, na página 260](#); se você estiver usando roteamento baseado em habilidades, consulte a [Seção 10.3.3, “Configurando as etapas da fila para o roteamento baseado em habilidades”, na página 263](#).


3. Configurar as prioridades das filas – se você estiver usando roteamento baseado em grupos, consulte a [Seção 10.3.4, “Configurando as prioridades da fila de chamadas”, na página 265](#); se você estiver usando roteamento baseado em habilidades, consulte a [Seção 10.3.5, “Configurando as prioridades da fila para o roteamento baseado em habilidades”, na página 267](#).
4. Para uma fila de chamadas de voz, defina as configurações da rede (disponível apenas se sua central de contatos for licenciada para rede) – consulte [Seção 10.3.6, “Definindo as configurações da rede de fila de chamadas de voz”, na página 269](#).
5. Selecione os motivos de Wrap-up da fila – consulte a [Seção 10.3.7, “Selecionando os motivos de Wrap-up da fila”, na página 270](#).
6. Selecione os agregados de fila – consulte a [Seção 10.3.8, “Selecionando os agregados das filas”, na página 270](#).
7. Selecione os relatórios de fila – consulte a [Seção 10.3.9, “Selecionando os relatórios das filas”, na página 271](#).
8. Para uma fila do Web Collaboration, selecione as mensagens – consulte [Seção 10.3.10, “Selecionando as mensagens das filas de colaboração pela Web”, na página 272](#).
9. Para uma fila do Web Collaboration, selecione os URLs – consulte [Seção 10.3.11, “Selecionando os URLs das filas de colaboração pela Web”, na página 272](#).

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 228](#)). 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 259](#).
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. Em **Estatísticas no nível do site**, a opção **Incluir esta fila ao calcular estatísticas no nível do site** (apenas disponível se o centro de contato for licenciado para rede) é selecionada como padrão. Se não for necessária a inclusão da fila nos cálculos das estatísticas em nível de local, limpe esta caixa de seleção.

NOTA: Não é necessário que a fila esteja em rede para que seja considerada parte das estatísticas em nível de local.

7. 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 256](#)) 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**.

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.
~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

NOTA: Este tópico descreve como configurar as etapas das filas para o roteamento baseado em grupos. Se sua central de contatos usa roteamento baseado em habilidades, consulte [Seção 10.3.3, “Configurando as etapas da fila para o roteamento baseado em habilidades”](#), na página 263.

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 171](#).

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 e do Web Collaboration, 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 e filas do Web Collaboration, 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 284.
- Para especificar um ramal de timeout, selecione **Ramal** e digite o número do ramal.

7. Para uma fila do Web Collaboration, se você selecionou **Esperar durante o tempo da etapa especificado** na etapa 4 acima, será necessário especificar a URL em time-out:

- Para selecionar o URL padrão de time-out, selecione **URL de time-out global**. Para obter mais informações, consulte [Seção 15.6.1, “Configurando a fila, a estratégia e a URL de time-out padrão do roteamento do Web Collaboration”](#), na página 370.
- Para especificar um **URL de time-out**, selecione URL e digite o URL que se deseja usar. Pode-se clicar em  para iniciar um navegador de Web e testar a URL ou selecionar outra URL.

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

10.3.3 Configurando as etapas da fila para o roteamento baseado em habilidades

Filas definem as etapas pelas quais passa o contato. Deve haver uma forte correlação entre as filas e as combinações de habilidades que se usa para criar grupos virtuais. A primeira etapa deve especificar o grupo virtual de usuários mais adequado para tratar do contato. Em etapas subsequentes, pode-se especificar grupos virtuais com um conjunto de habilidades mais relaxado, o que expandirá o pool de usuários elegíveis para tratar do contato. Mas essa é apenas uma abordagem. Para obter mais informações, consulte [Seção 10.2, “Considerações sobre a configuração de filas”](#), na página 247.

Cada grupo da fila pode ser usado apenas uma vez. Para obter mais informações sobre grupos virtuais, veja a [Seção 8.2.3, “Sobre grupos virtuais”](#), na página 176.

É possível configurar no máximo 25 etapas para uma fila de chamadas de voz.

Para configurar as etapas 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 **Passos**.
4. Em **Seqüência**, selecione uma das seguintes opções:
 - a) Na linha **Etapas 1**, em **Grupo Virtual**, clique na célula e selecione um grupo virtual na lista. Ao selecionar um grupo virtual, uma nova linha será adicionada à tabela.
 - b) Na linha **Etapas 1**, em **Aumento de Prioridade**, clique na célula e digite um valor entre 0 e 100. Este valor será adicionado à prioridade atual do contato quando o contato entrar na etapa da fila. Não são permitidos valores negativos. Se você inserir um valor de 0, a prioridade do contato não será alterada quando o contato entrar na etapa da fila. Se você inserir um valor que faça com que a prioridade do contato passe de 100, o sistema ajustará automaticamente a prioridade do contato para 100.
 - c) Na linha **Etapas 1**, em **Tempo da Etapa**, o padrão é Para sempre, porque esta é a única etapa definida até agora (e, portanto, a última etapa). Para especificar um tempo da etapa, primeiro, em **Na última etapa**, selecione **Esperar durante o tempo da etapa especificado**. Agora é possível inserir um Tempo da etapa. Clique duas vezes na célula e digite um intervalo de tempo durante o qual o contato deve esperar na fila até que um usuário no grupo virtual atenda o contato.


- d) Repita as etapas (a), (b) e (c) para cada etapa que se deseja configurar. É possível configurar no máximo 25 etapas.

NOTA: Para filas de voz e do Web Collaboration, 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. 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.
- Se quiser que o contato espere até o intervalo de tempo se esgotar, clique em **Esperar durante o tempo da etapa especificado**.
 - Se quiser que o contato continue esperando, clique em **Esperar para sempre** (é a configuração predefinida). 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 e filas do Web Collaboration, 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, e se você selecionou **Aguardar tempo especificado para a etapa** na etapa 4 acima, é necessário especificar o ramal em horário final:
- 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 284.
 - Para especificar um ramal de timeout, selecione **Ramal** e digite o número do ramal.
7. Para uma fila do Web Collaboration, e se você selecionou **Esperar durante o tempo da etapa especificado** na etapa 4 acima, é necessário especificar o URL em horário final:
- Para selecionar o URL padrão de time-out, selecione **URL de time-out global**. Para obter informações, veja [Seção 15.6.1, “Configurando a fila, a estratégia e a URL de time-out padrão do roteamento do Web Collaboration”](#), na página 370.

- Para especificar um **URL de time-out**, selecione URL e digite o URL que se deseja usar. Pode-se clicar em  para iniciar um navegador de Web e testar a URL ou selecionar outra URL.
8. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.4 Configurando as prioridades da fila de chamadas

NOTA: Este tópico descreve como configurar as prioridades da fila para o roteamento baseado em grupos. Se sua central de contatos usa roteamento baseado em habilidades, consulte [Seção 10.3.5, “Configurando as prioridades da fila para o roteamento baseado em habilidades”](#), na página 267.

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 20.7.1, “Configurando o intervalo do Nível de Serviço”](#), na página 450.
- 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 348.
- Para uma fila de callbacks, configure o número máximo de vezes que um callback associado a esta fila pode ser repetido. Além disso, se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, será possível sobrepor as configurações padrão da ID do chamador. Para obter mais detalhes sobre as configurações padrão da ID do chamador, consulte [Seção 13.3.1, “Configurando as definições gerais de callbacks”](#), na página 320.

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, se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, será possível sobrepor as configurações padrão da ID do chamador. Em **Sobrepor configurações do sistema**, faça o seguinte:
 - Assinale a caixa de seleção **Nome do chamador** e, depois, digite o nome que é apresentado para a parte chamada quando um callback for iniciado a partir desta fila.
 - Assinale a caixa de seleção **Número de chamador** e, depois, digite o número telefone que o agente chamado pode usar para entrar em contato com o agente chamador que iniciou o callback a partir desta fila.

NOTA: Se você especificar o **Número de chamador** mas deixar o **Nome do chamador** em branco, nenhum nome será apresentado, mesmo se um Nome do chamador padrão tiver sido especificado nas opções de Callback.

7. 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.
8. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.5 Configurando as prioridades da fila para o roteamento baseado em habilidades

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 20.7.1, “Configurando o intervalo do Nível de Serviço”, na página 450](#).
- 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 348](#).
- Para uma fila de callbacks, configure o número máximo de vezes que um callback associado a esta fila pode ser repetido. Além disso, se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, será possível sobrepor as configurações padrão da ID do chamador. Para obter mais detalhes sobre as configurações padrão da ID do chamador, consulte [Seção 13.3.1, “Configurando as definições gerais de callbacks”, na página 320](#).
- Para roteamento baseado em habilidades, ative o roteamento de performance. Quando Roteamento de Performance estiver ativado, os tempos das etapas definidos para a fila serão reduzidos e certos limites de performance forem excedidos. O cálculo para os tempos reduzidos das etapas é o valor do limite dividido pelo valor real, multiplicado pelo tempo da etapa. Por exemplo, se o valor do limite for 5, o valor real será 6, o tempo da etapa será [1 hora e o tempo reduzido da etapa seria 50 minutos. O tempo reduzido mínimo da etapa é um décimo do tempo original da etapa.
- Ignorar a configuração padrão para a importância do tempo de fila. Para obter mais detalhes sobre esta configuração, consulte a [Seção 8.4.5, “Configurando a pontuação das habilidades”, na página 188](#).

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**, assinala 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, se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, será possível sobrepor as configurações padrão da ID do chamador. Em **Sobrepor configurações do sistema**, faça o seguinte:
 - Assinale a caixa de seleção **Nome do chamador** e, depois, digite o nome que é apresentado para a parte chamada quando um callback for iniciado a partir desta fila.
 - Assinale a caixa de seleção **Número de chamador** e, depois, digite o número telefone que o agente chamado pode usar para entrar em contato com o agente chamador que iniciou o callback a partir desta fila.

NOTA: Se você especificar o **Número de chamador** mas deixar o **Nome do chamador** em branco, nenhum nome será apresentado, mesmo se um Nome do chamador padrão tiver sido especificado nas opções de Callback.

7. 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 pode reprogramar um callback associado a esta fila.


8. Em **Roteamento de Performance**, se desejar ativar o Roteamento de Performance para a fila, faça o seguinte:
 - a) Selecione a caixa de seleção **Ativar**.
 - b) Na lista **Selecionar estatística**, selecione na lista a estatística de performance que deve servir de base para os cálculos dos tempos de passo reduzidos.
 - c) Na caixa **Valor do limite**, digite ou selecione o limite para a estatística de performance selecionada.
9. Para ignorar a configuração padrão para o cursor Tempo da fila, em **Importância do tempo da fila**, assinale a caixa de seleção **Tempo da fila** e, depois, configure o cursor com o nível de importância que se deseja usar para esta fila.
10. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.6 Definindo as configurações da rede de fila de chamadas de voz

Se a central de contatos for licenciada para operar em rede (veja [Capítulo 16, “Trabalhando com rede”](#)), pode-se configurar a rede para fila de chamadas de voz.

É possível configurar a fila para ignorar as configurações de aceitação de rede padrão, se necessário. Para obter mais detalhes sobre as configurações de aceitação padrão, consulte a [Seção 16.8.2, “Configurando a aceitação da rede”](#), na página 393.

Para definir as configurações de rede de voz:

1. No **Design Center**, clique na guia  **Voz**.
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 **Rede**.
4. Para fazer com que a fila aceite os contatos em rede, em **Aceitação**, escolha a caixa de seleção **Aceitar contatos em rede**. Deve haver uma fila com o nome idêntico em um ou mais locais da rede para que os contatos sejam roteados para esta fila.
5. Para ignorar as configurações de aceitação de rede padrão, assinale a caixa de seleção **Ignorar configurações de aceitação do sistema** e, então, configure os critérios de aceitação de performance. Clique em **Adicionar** ou selecione um critério na lista e clique em **Editar**.

6. Para habilitar a fila para distribuir os contatos em rede, em **Distribuição**, assinale a caixa de seleção **Distribuir contatos em rede** e, a seguir, selecione o fluxo de trabalho de rede de chamadas de voz que se deseja utilizar para distribuir os contatos, ao invés do fluxo de trabalho de rede padrão especificado na caixa de diálogo Opções (consulte a [Seção 16.8.1](#), “Configuração geral da rede”, na página 392).
7. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.7 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 70.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.8 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 273.

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 273).

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**.

10.3.9 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 163](#).


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**.

10.3.10 Selecionando as mensagens das filas de colaboração pela Web

É possível associar mensagens padrão selecionadas do Web Collaboration (consulte [Seção 15.5.2, “Configurando uma mensagem padrão de colaboração pela web”, na página 364](#)) a uma fila. Caso não se ligue uma mensagem padrão a uma fila, a mensagem padrão será considerada genérica e ficará disponível a todas as filas.


Para selecionar as mensagens das filas de colaboração pela web:

1. No **Design Center**, clique na guia  Colaboração pela Web.
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 **Mensagens**.
4. Em **Incluir**, marque a caixa de seleção de cada mensagem padrão que se deseja associar a esta fila.
5. Ao terminar de trabalhar com esta definição de fila, clique em **OK**.

10.3.11 Selecionando os URLs das filas de colaboração pela Web

É possível associar URLs selecionados do Web Collaboration (consulte [Seção 15.5.3, “Configurando um URL de colaboração pela Web”, na página 365](#)) a uma fila. Caso não se ligue uma URL a uma fila, a URL será considerada genérica e ficará disponível a todas as filas.

Para selecionar os URLs das filas de colaboração pela web:

1. No **Design Center**, clique na guia  Colaboração pela Web.
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 **URLs**.
4. Em **Incluir**, marque a caixa de seleção de cada URL que se deseja associar a esta fila.
5. 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**.

Trabalhando com filas e agregados

Configurando um agregado

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 Voice V7, V8 e V9
- HiPath 4000 V6 e OpenScape 4000 V7 e V8
- OpenScape Business V2

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 288.

11.2 Interação básica com a plataforma de comunicação

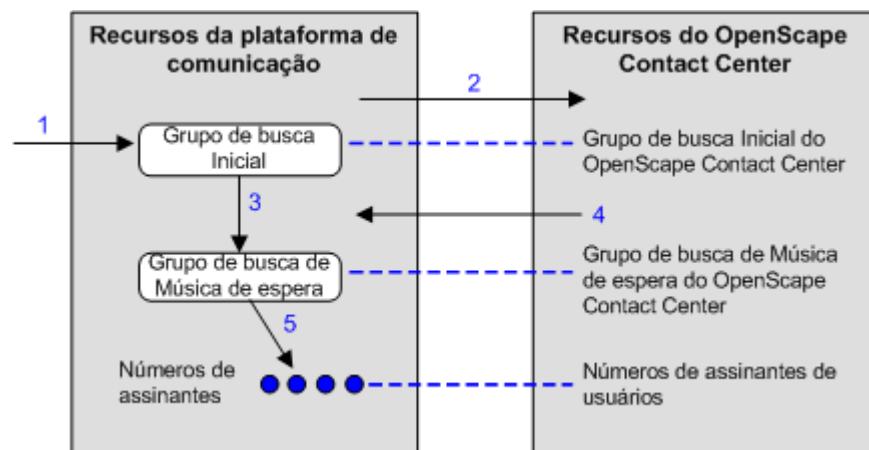
Esta seção proporciona uma introdução básica para a interação do OpenScape Contact Center com os recursos das plataformas de comunicação. Você deverá estar familiarizado com os recursos das plataformas de comunicação como parte da configuração do seu OpenScape Contact Center antes de trabalhar com o Telephony Center.

NOTA: Esta seção supõe que você tenha uma compreensão básica dos componentes das plataformas de comunicação e suas funções, e de sua terminologia comum.

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*.

11.2.1 Interação com os recursos do OpenScape Voice

O diagrama a seguir fornece uma introdução simples para a interação do OpenScape Contact Center com os recursos da plataforma de comunicação OpenScape Voice. 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.



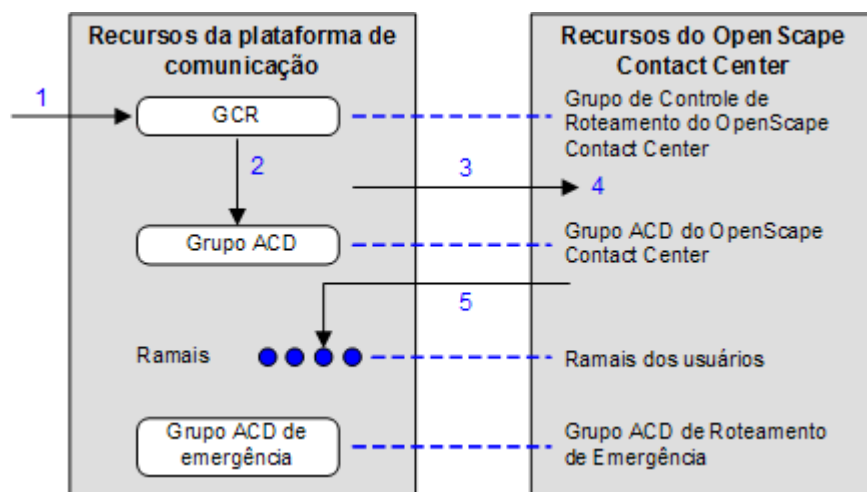
As etapas numeradas são:

1. Cada número discado atendido pela central de contatos será associado a um Grupo de busca Inicial. As chamadas entrantes nesses números discados são retidas nesse grupo de busca.
2. Detalhes da chamada são passados para o OpenScape Contact Center e um fluxo da estratégia de roteamento é executado para determinar o roteamento da chamada.
3. Se a chamada fizer com que a chamada seja enfileirado em uma fila do OpenScape Contact Center, na plataforma de comunicação a chamada será movida do Grupo de busca Inicial para um Grupo de busca de Música de espera associado. Tratamentos de processamento de filas, tais como música de espera e avisos, podem ser aplicados a um Grupo de busca de Música de espera.
4. Com base na sua configuração de filas/fluxos de trabalho, o OpenScape Contact Center encontrará o melhor usuário disponível para tratar da chamada.
5. Com base no número do assinante no qual o usuário fez login, o OpenScape Contact Center direcionará a plataforma de comunicação para rotear a chamada para esse número de assinante.

NOTA: O roteamento de emergência é tratado passando-se o Grupo de busca Inicial do modo Manual para o modo Circular quando o OpenScape Contact Center não estiver operacional.

11.2.2 Interação com os recursos do OpenScape 4000 ou HiPath 4000

O diagrama a seguir proporciona uma introdução simples à interação do OpenScape Contact Center com os recursos da plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000. 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. Cada número discado atendido pela central de contatos será associado a um Grupo de Controle de Roteamento dedicado. As chamadas entrantes nesses números discados serão processadas de acordo com as diretivas de roteamento para o Grupo de controle de roteamento.
2. Com base nas definições preconfiguradas do Grupo de turnos e de ART, o Grupo de controle de roteamento associará a chamada a um Grupo ACD dedicado. A definição do Grupo ACD para o processamento do OpenScape Contact Center estará configurada sem usuários.

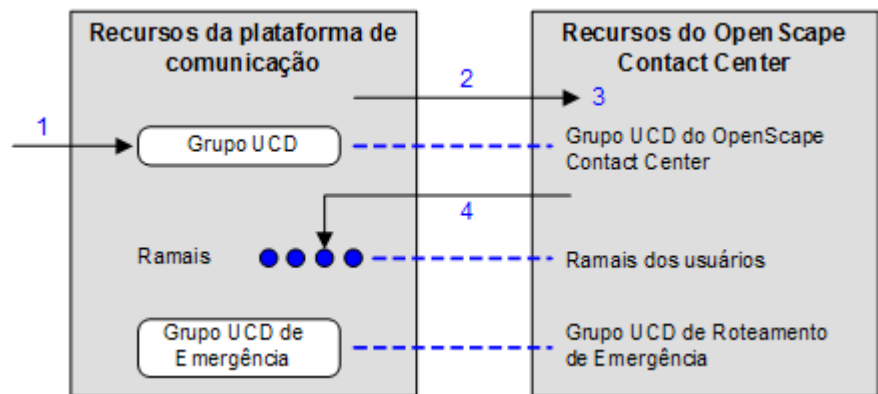
NOTA: Se o Grupo de controle de roteamento detectar que o OpenScape Contact Center não está operacional, ele roteará a chamada para um Grupo ACD dedicado ao roteamento de emergência.

3. A chamada é retida na plataforma de comunicação enquanto a plataforma notifica o OpenScape Contact Center sobre a chamada.
4. Com base na sua configuração de filas/fluxos de trabalho, o OpenScape Contact Center encontrará o melhor usuário disponível para tratar da chamada.

5. 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.

11.2.3 Interação com os recursos do OpenScape Business

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*.

A tabela a seguir mostra os recursos configurados no OpenScape Contact Center para cada plataforma de comunicação. Os recursos da plataforma de comunicação marcados com um “S” na tabela podem ser sincronizados com a plataforma para compartilhar informações sobre configuração. Para obter mais informações, consulte [Seção 11.4, “Sobre Config-Sync”, na página 281](#).

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, a função Config-Sync não será compatível.

Recurso	OpenScape Voice	OpenScape 4000 ou HiPath 4000	OpenScape Business	HiPath DX
IDs de usuário		S	S	S
Ramais		S	S	S
Números de assinantes de usuários	S			
Grupos de controle de roteamento		S		
Grupos UCD			S	
Grupos de busca	S			
Grupos ACD		S		S
Filas ACD				S
Grupos de tronco		S		
Destinos de filas	✓			
Destinos de redirecionamento em fila		✓	✓	✓
Números de trânsito de rede	✓	✓	✓	✓
Números de trânsito da URA	✓	✓		✓

Tabela 10

Principais recursos da plataforma de comunicação

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 280](#).

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 294](#).

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 282](#) e a [Seção 11.4.2, “Tratamento de outros recursos do Config-Sync”, na página 283](#).

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, a função Config-Sync não será compatível.

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 283 .
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 usuário 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 usuário 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 Erro de sincronização do OpenScape Contact Center .

Tabela 11

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 31).

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 12

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 12

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 284](#)
- [Seção 11.5.2, “Configurando a fila de erros de chamadas de voz”, na página 286](#)
- [Seção 11.5.3, “Definindo as configurações da plataforma de comunicação”, na página 288](#)
- [Seção 11.5.4, “Definindo as configurações do Config Sync”, na página 294](#)
- [Seção 11.5.5, “Configurando as definições do VoiceXML”, na página 295](#)

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 o seguinte, dependendo do tipo da plataforma de comunicação que está sendo utilizado:

- OpenScape Voice – um número piloto para um Grupo de busca de Música de espera do OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – um número piloto para um Grupo de Controle de Roteamento do OpenScape Contact Center.
- OpenScape Business – um número de chamada CDL para um grupo UCD do OpenScape Contact Center.

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 224](#)) e a fila (veja [Seção 10.3, “Configurando uma fila”, na página 256](#)) que deseja usar como padrão.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador de uma unidade de negócios pode configurar a estratégia de roteamento de chamadas de voz padrão, a fila e o ramal em time-out. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).

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 pode ser um dos seguintes números, dependendo do tipo de plataforma de comunicação à qual o sistema está conectado:

- OpenScape Voice – o número piloto para um Grupo de busca de Música de espera do OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – o número piloto para um Grupo de Controle de Roteamento do OpenScape Contact Center.

- OpenScape Business – o 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. Em uma plataforma de comunicação OpenScape Voice ou OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, quando o sistema sair do roteamento de backup, todas as chamadas recuperadas serão colocadas na fila de erros com uma prioridade de 50.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador de uma unidade de negócios pode definir as configurações da fila de erros de voz. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#). Além disso, o(s) processador(es) de voz é(são) compartilhado(s) entre unidades de negócios. Assim, no caso de um erro crítico, as chamadas serão transferidas para um único número de transferência de erro, ou seja, o número de transferência associado com a unidade de negócios de erro. Para obter mais detalhes sobre as unidade de negócios de erro, consulte a [Seção 19.6, “Configurando a unidade de negócios de erro”, na página 420](#).

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:

- As configurações usadas para determinar se o OpenScape Contact Center está funcionando adequadamente ou se está precisando usar o roteamento de emergência (apenas necessário para o OpenScape 4000 ou HiPath 4000).
- 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.

11.5.3.1 Configurando uma plataforma de comunicação OpenScape Voice

Esta seção descreve como configurar uma plataforma de comunicação OpenScape Voice.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as configurações do CSTA Signaling Manager, você será obrigado a reiniciar o T-Server na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador do sistema pode definir as configurações da plataforma de comunicação, exceto para a função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center, que só pode ser configurada por um administrador da unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

NOTA: Se o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby) e você fizer quaisquer alterações nas configurações da plataforma de comunicação OpenScape Voice, então as alterações não serão replicadas na máquina do servidor de backup. Portanto, é necessário fazer as mesmas alterações separadamente na máquina do servidor de backup. Neste caso, quando você fizer logon no aplicativo Manager, é necessário conectar-se à máquina física do servidor de backup no formato `númerodaporta@nomedoservidor`.

Para configurar uma plataforma de comunicação OpenScape Voice:

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. Em **Configurações da plataforma de comunicação**, faça o seguinte:
 - Na lista **Distribuição de nós**, selecione a implementação da sub-rede.
 - **Sub-rede comum** – Indica que os nós residem em uma sub-rede comum.
 - **Sub-redes separadas** – Indica que os nós residem em sub-redes separadas.

- Para habilitar o OpenScape Contact Center recurso de chamada não atendida, selecione o **o anel sem resposta** caixa de seleção.

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V7 R1 o V8, será necessário assinalar a caixa de seleção **Ativar Toque-não-atendido** para que o sistema seja capaz de rechamar chamadas não atendidas, quando os usuários estiverem utilizando um dispositivo preferido diferente do telefone de mesa.

5. Em **Configurações do CSTA Signaling Manager**, faça o seguinte:

- Se você selecionou **Sub-rede comum** na etapa 4:
 - Na caixa **Endereço IP**, digite o endereço IP do serviço do CSTA Signaling Manager.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do serviço do CSTA Signaling Manager.
- Se você selecionou **Sub-redes separadas** na etapa 4:
 - Na caixa **Nome do serviço**, digite o nome do serviço do CSTA Signaling Manager.
 - Na caixa **Nome do domínio**, digite o nome de domínio totalmente qualificado do serviço do CSTA Signaling Manager.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), a configuração do Nome do serviço e do Nome do domínio deve ser igual nas máquinas dos servidores primário e de backup.

- Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do serviço do CSTA Signaling Manager.

6. Clique em **OK**.

11.5.3.2 Configurando uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000

Esta seção descreve como configurar uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as configurações do CSTA Server, você será obrigado a reiniciar o T-Server na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode definir as configurações da plataforma de comunicação, exceto para a função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center, que só pode ser configurada por um administrador da unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

Para configurar uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000:

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. Em **Configurações da plataforma de comunicação**, faça o seguinte:
 - Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby) e estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, na **lista do modo de operação**, selecione o modo de operação. Suas opções são: **Simplex** ou **Duplex**.
 - Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), na lista **Modelo de implantação**, selecione o modelo de implantação. Suas opções são: **Autônomo** ou **Emergência com ponto de acesso**.
 - Na caixa **Nome do aplicativo de heartbeat**, o nome padrão é OSCC. Só é necessário alterar o nome padrão se você estiver conectando mais de uma máquina do servidor principal a uma única plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Nesse caso, o nome do

aplicativo de heartbeat é necessário para identificar de forma exclusiva esta máquina do servidor. O nome que você digitar aqui deve corresponder ao nome do aplicativo configurado para o servidor nas configurações de CSTA carregadas na plataforma de comunicação.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), o nome do aplicativo de heartbeat deve ser igual nas máquinas dos servidores primário e de backup.

- Na caixa **Número do Fallback**, digite o número ACD padrão para onde as chamadas serão direcionadas caso a plataforma de comunicação detecte um problema no heartbeat do OpenScape Contact Center.
 - Na caixa **Intervalo de pulso**, digite o intervalo, em segundos, entre os pulsos do heartbeat enviados do OpenScape Contact Center à plataforma de comunicação. O valor predefinido é de 15 segundos.
 - Para ativar a função Toque-não-atendido do OpenScape Contact Center, marque a caixa de seleção **Ativar Toque-não-atendido**.
5. Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, faça uma das seguintes coisas, conforme a configuração da função de alta disponibilidade (warm standby):
- Se o sistema não estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), em **Configurações do CSTA Server**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host da plataforma de comunicação.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta para CSTA na plataforma de comunicação.
 - Se o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby) e o modelo de implantação selecionado for **Autônomo**, em **Configurações do CSTA Server**:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host da plataforma de comunicação.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta para CSTA na plataforma de comunicação. Não se esqueça de digitar um número da porta diferente nas máquinas dos servidores primário e de backup.
 - Se o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby) e o modelo de implantação selecionado for **Emergência com ponto de acesso**:
 - Em **Configurações do CSTA principal**, na caixa **Nome do host**, digite o nome do host da plataforma de comunicação.

- Em **Configurações do CSTA principal**, digite o número da porta para CSTA na plataforma de comunicação na caixa **Número da porta**. Não se esqueça de digitar um número da porta diferente nas máquinas dos servidores primário e de backup.
- Em **Configurações do CSTA de emergência com ponto de acesso**, digite o nome do host da unidade de emergência com ponto de acesso na caixa **Nome do host**.
- Em **Configurações do CSTA de emergência com ponto de acesso**, digite o número da porta da unidade de emergência com ponto de acesso na caixa **Número da porta**. Não se esqueça de digitar um número da porta diferente nas máquinas dos servidores primário e de backup.

6. Clique em **OK**.

11.5.3.3 Configurando uma plataforma de comunicação OpenScape Business

Esta seção descreve como configurar uma plataforma de comunicação OpenScape Business.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, se alterar as configurações do CSTA Server, você será obrigado a reiniciar o T-Server na máquina do servidor principal do OpenScape Contact Center.

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 281](#)) e configurar várias definições relacionadas à função, tal como quando a sincronização ocorre.

NOTA: Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, a função Config-Sync não será compatível.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode definir as configurações do Config-Sync. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

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** (não disponível no OpenScape Voice), 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. Se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, esse será o endereço IP da plataforma de comunicação no cliente LAN.
 - b) Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta apropriada da plataforma de comunicação. Se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, esse será o número da porta no sistema OpenScape Contact Center à qual a plataforma de comunicação se conecta.
 - 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.

- f) Na caixa **Bloquear nível**, digite ou selecione o nível de acesso à plataforma de comunicação. Pode-se digitar um valor de 1 a 15.
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.

11.5.5 Configurando as definições do VoiceXML

É possível ativar a função VoiceXML e configurar o número da porta que o Web Interaction Server usa para se comunicar com o Web Server corporativo para integração do VoiceXML.

Para obter mais informações sobre a função do VoiceXML, consulte o *Guia de Integração do VoiceXML*.

NOTA: 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode definir as configurações de VoiceXML. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411.](#)

Para definir as configurações do VoiceXML:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Voz**.
3. Clique na guia **VoiceXML**.
4. Para ativar a função VoiceXML, em **VoiceXML** marque a caixa de seleção **Ativar**.
5. Em **Definições da porta**, na lista **Número da porta**, selecione a porta que o Web Interaction Server usa para se comunicar com o Web Server corporativo para compatibilidade com VoiceXML. É possível selecionar uma porta não-segura ou segura (com TLS ativado). Para obter mais informações, consulte [Seção 20.3.3, “Configurando as definições do Web Server”](#), na página 430.
6. Clique em **OK**.

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 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 302.

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 será usado para reproduzir avisos e gravações interativas, e coletar a inserção de dígitos por um chamador. O sistema é compatível com os seguintes processadores de voz:

- **OpenScape Contact Media Service** – pode-se configurar múltiplos processadores de voz

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: A plataforma de comunicação OpenScape Voice usa o número do assinante de termo ao invés do ramal.

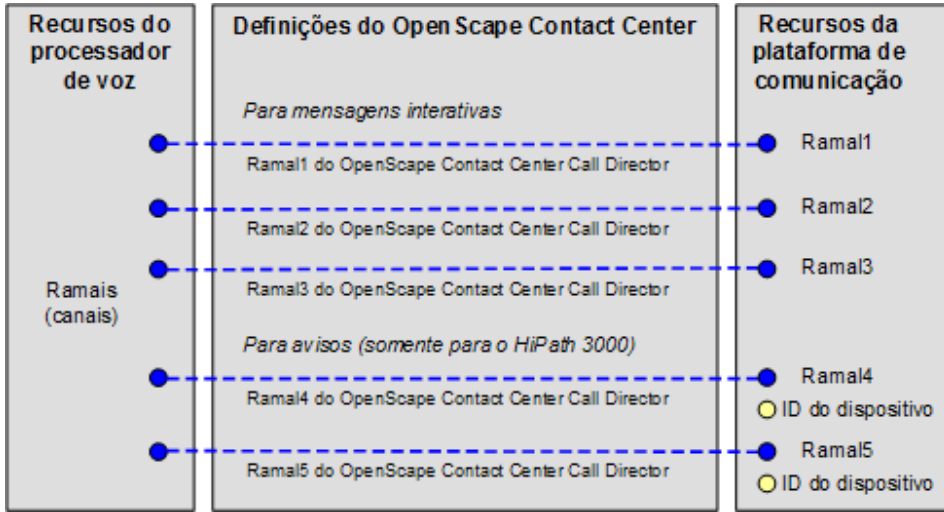
NOTA: Quando uma chamada for roteada para um ramal interativo do Call Director, o chamador poderá ouvir um toque curto antes que o processador de voz atenda a chamada.

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 (somente OpenScape Business), o ramal do Call Director também associará o ramal do processador de voz com uma 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. 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 300](#). 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 ou números de assinantes do Call Director – consulte a *Ajuda do Manager*.
- Configurar os processadores de voz – consulte [Seção 12.3.1, “Configurando um processador de voz”](#), na página 300.
- Configurar os arquivos .wav que se deseja usar – consulte [Seção 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 302.

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 os processadores de voz a serem usados com o sistema. O sistema é compatível com os seguintes processadores de voz:

- OpenScape Contact Media Service – pode-se configurar múltiplos processadores de voz

Para obter mais informações sobre o OpenScape Contact Media Service, consulte o *OpenScape Contact Center Guia de Instalação do OpenScape 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 ou os números de assinantes do Call Director.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), serão necessários processadores de voz redundantes. Para obter mais informações, consulte [Seção 18.1, “Configurando do Call Director em um ambiente de alta disponibilidade \(warm standby\)”](#), na página 404.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar um processador de voz. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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. Se o sistema estiver usando vários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service, você pode configurar o mesmo número de porta para cada processador de voz. Valor padrão: 6027
 - Se o sistema estiver usando vários processadores de voz distribuídos, na lista **Região do processador de voz**, selecione a região com a qual se deseja associar o processador de voz. A região do processador de voz que se deseja usar já deve estar configurada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.3.2, “Configurando uma região do processador de voz”](#), na [página 302](#). A opção de usar processadores de voz distribuídos está configurada nas opções gerais do Call Director. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.4.1, “Configurando as opções gerais do Call Director”](#), na [página 306](#).
 - Na caixa **Senha**, digite a senha da conta do usuário utilizado para estabelecer uma conexão com o processador de voz. Valor padrão: Un1Fy
3. Clique em **OK**.

12.3.2 Configurando uma região do processador de voz

Quando o sistema estiver usando vários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service, será possível optar por distribuir os processadores de voz para diferentes regiões. Isso permite que se roteie chamadas para ramais do processador de voz em diferentes regiões. Nesse caso, é necessário configurar as regiões que se deseja usar.

NOTA: A opção de usar processadores de voz distribuídos está configurada nas opções do Call Director. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.4.1](#), “Configurando as opções gerais do Call Director”, na página 306.

Para configurar a região de um processador de voz:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Telephony Center** e, depois, clique em **Região do processador de voz**.
2. Na guia **Geral**, em **Região do processador de voz**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome para a região do processador de voz.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição para a região do processador de voz.
3. Clique na guia **Processadores de voz**:
4. Em **Incluir**, assinale a caixa de seleção de cada processador de voz que se deseja associar com essa região do processador de voz.

12.3.3 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.


NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), os arquivos .wav não serão replicados na máquina do servidor de backup. É necessário copiar manualmente os arquivos .wav para a pasta WaveFiles na máquina do servidor de backup e certificar-se de que os arquivos .wav nas máquinas do servidor primário e de backup permaneçam sincronizados. Para obter mais informações, consulte [Seção 18.1, “Configurando do Call Director em um ambiente de alta disponibilidade \(warm standby\)”](#), na página 404.

Os arquivos .wav devem atender a requisitos específicos (consulte [Seção 12.3.3.1, “Requisitos do arquivo .wav Call Director”](#), na página 304). 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: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), para selecionar o arquivo .wav, o aplicativo Manager deve estar conectado à máquina física do servidor no formato *númerodaporta@nomedoservidor*.

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.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), a caixa de seleção Instalado só funcionará quando o aplicativo Manager estiver conectado à máquina física do servidor no formato *númerodaporta@nomedoservidor*.

3. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”](#), na página 432.
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 a permissão do Manager **Arquivos WAV**.
5. Clique em **OK**.

12.3.3.1 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 306](#)
- [Seção 12.4.2, “Configurando a tabela de destino do Call Director”, na página 309](#)
- [Seção 12.4.3, “Configurando a navegação padrão do Call Director”, na página 310](#)
- [Seção 12.4.4, “Configurando as respostas do Call Director”, na página 312](#)

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 226](#).

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador do sistema pode configurar a alocação de ramais e as opções de idioma, e somente um administrador de unidade de negócios pode configurar o arquivo de mensagens de erro. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Antes de começar, os arquivos .wav que você deseja usar devem ser configurados e instalados na máquina do servidor principal (consulte [Seção 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 302).

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. Em **Alocação de ramais**, clique duas vezes no número na coluna **Interativo (%)** e na linha **Estratégia de roteamento** e, depois, digite o percentual de todos os ramais interativos disponíveis que se deseja reservar para reproduzir mensagens interativas em um fluxo da estratégia de roteamento.

O aplicativo automaticamente atualiza a linha de **Processamento de Fila**, para que o total corresponda a 100. Para obter exemplos, veja [Seção 12.4.1.1, “Exemplos de proporção de alocação de ramais”](#), na página 308. Em uma plataforma de comunicação OpenScape Business, também é possível configurar o percentual de ramais de avisos disponíveis da mesma forma.

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 ou números de assinantes 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 226](#)).

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 no OpenScape Business) 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 306.

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 13 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 tabela de destino do Call Director

Quando o sistema estiver usando vários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service distribuídos, será necessário configurar a tabela de destino do Call Director. A tabela de destino é usada para rotear um contato para uma região específica do processador de voz com base no número de destino discado.

Antes de começar, a região do processador de voz que se deseja usar já deve estar configurada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.3.2, “Configurando uma região do processador de voz”](#), na página 302.

NOTA: A opção de usar processadores de voz distribuídos está configurada nas opções do Call Director. Para obter mais detalhes, veja [“Configurando as opções gerais do Call Director”](#).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar a tabela de destino do Call Director. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

Para configurar a tabela de destino 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 **Destino**.
4. Em **Destinos**, adicione um dado de destino à tabela como mostrado a seguir:
 - Na coluna **Destino**, digite um destino válido. Um único asterisco (*) pode ser usado como um curinga para substituir um ou mais números em um destino. Pode-se usar o asterisco sozinho para representar todos os destinos, ou usar um asterisco no início ou fim do destino para representar um ou mais números. Não é possível usar mais do que um asterisco em um único destino, nem no meio de um destino. Por exemplo, os números de destino *123, 123* e * são válidos. *567* e 56*7 não são válidos.
 - Na coluna **Região do processador de voz**, clique na célula e, então, selecione a região do processador de voz preferida, a partir da qual um ramal do processador de voz será alocado.

- Na coluna **Estratégia de roteamento**, clique na célula e, então, selecione **Sim** ou **Não** na lista. Essa opção indica se o sistema tentará usar outras regiões do processador de voz se não for encontrado nenhum ramal ocioso da estratégia de roteamento em todos os processadores de voz que pertencem à região do processador de voz preferida.
 - Na coluna **Processamento de filas**, clique na célula e, então, selecione **Sim** ou **Não** na lista. Essa opção indica se o sistema tentará usar outras regiões do processador de voz se não for encontrado nenhum ramal ocioso do processamento de filas em todos os processadores de voz que pertencem à região do processador de voz preferida.
5. Repita a etapa 4 para todo destino que se deseja incluir.
 6. Clique em **Classificar** para colocar os destinos na ordem na qual eles serão processados pelo sistema.
 7. Clique em **OK**.

12.4.3 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 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”, na página 302](#)).

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador de unidade de negócios pode configurar a navegação padrão. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).


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**.

12.4.4 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 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”, na página 302](#)).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar as respostas do Call Director. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

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 226](#)).

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 226).
7. Clique em **OK**.

Trabalhando com o Call Director

Configurando as opções do Call Director

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 257. 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 323.
- OpenScape Contact Center importa automaticamente uma lista de callbacks para serem agendados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.5, “Importando callbacks de uma lista de saintes”](#), na página 326.

NOTA: Recomendamos que você configure agentes específicos para callbacks em um grupo ACD, grupo UCD, grupo de busca ou fila ACD separada na plataforma de comunicação (dependendo do tipo da plataforma) 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 256](#).

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**.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar um número excluído. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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 320
- [Seção 13.3.2, “Configurando a programação de roteamento de callback”](#), na página 322
- [Seção 13.3.3, “Configurando as definições do callback na Web”](#), na página 323
- [Seção 13.3.4, “Configurando as opções de callbacks saintes”](#), na página 324

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 257](#).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode definir as configurações gerais de callback, exceto para as configurações de ID do chamador, que só podem ser configuradas por um administrador de unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

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:
 - 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 **ID do chamador** (disponível apenas quando conectado ao OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000), faça o seguinte:
 - Na caixa de seleção **Nome do chamador**, digite o nome que será apresentado para o agente chamado quando um callback for iniciado.
 - Na caixa **Número de chamador**, digite o número de telefone que o agente chamado pode usar para entrar em contato com o agente chamador que iniciou o callback.

NOTA: É possível especificar somente o **Número de chamador** e deixar o **Nome do chamador** em branco. Entretanto, se você especificar o **Nome do chamador**, também será necessário especificar o **Número de chamador**.

NOTA: Se a transmissão do nome ou do número de telefone do chamador estiver bloqueada pelo provedor de telecomunicações, essa informação não será mostrada ao cliente.

5. 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.

6. 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.

7. Em **Programação**, configure a programação de callbacks (veja [Seção 13.3.2, “Configurando a programação de roteamento de callback”, na página 322](#)).
8. 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar a programação de roteamento de callbacks. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode definir as configurações do Web Callback. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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 20.3.3, “Configurando as definições do Web](#)

[Server](#)”, na página 430.

6. Clique em **OK**.

13.3.4 Configurando as opções de callbacks saintes

Se a central de contatos tiver licença para a função de callbacks saintes (a função de callback também deverá estar licenciada), é possível configurar o sistema para importar automaticamente um arquivo texto que contém uma lista dos callbacks de clientes a serem agendados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.5, “Importando callbacks de uma lista de saintes”](#), na página 326.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar as opções de saintes. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

Para configurar a função de callbacks saintes:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do Sistema**, clique em **Callback**.
3. Clique na guia **Sainte**.
4. Para ativar a função de callbacks saintes, em **Ativar importação automática da lista Sainte**, marque a caixa de seleção **Ativar**.
5. Na caixa **Caminho da lista de callbacks saintes**, digite o local onde se encontra a lista de callbacks saintes em um dos seguintes formatos:
 - Se a lista de saintes residir na máquina do servidor principal, digite o caminho completo da pasta que contém a lista de saintes.
 - Se a lista de callbacks saintes estiver em um computador remoto, digite o identificador completo de rede no formato `\\nome_do_computador\nome_da_pasta_compartilhada`. Neste caso, é preciso permitir o acesso ao computador remoto. Para obter mais detalhes, consulte a *Ajuda do Manager*.
6. Na caixa **Nome do arquivo**, digite o nome da lista de saintes, incluindo uma extensão válida, como por exemplo, **outbound.txt**.
7. Para validar o caminho e o nome do arquivo, clique em **Testar**. O aplicativo mostrará uma mensagem indicando umas das três seguintes condições:
 - A lista de callbacks saintes existe no local especificado e pode ser lida.
 - A lista sainte não pode ser encontrada no local especificado.

- O local especificado para a lista de saintes não existe ou não pode ser lido.

NOTA: Se não clicar em **Testar**, o caminho e o nome do arquivo será validado ao se clicar em **OK**.

8. 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**.

13.5 Importando callbacks de uma lista de saintes

Sainte é uma função licenciada, compatível apenas quando o sistema OpenScape Contact Center está licenciado para tratar de callbacks.

A função Sainte permite que se configure o sistema para importar automaticamente um arquivo de texto (chamado de lista de saintes), que contém uma lista de callbacks de clientes a serem programados. Quando esta função estiver ativada, o sistema OpenScape Contact Center varrerá uma pasta a cada cinco minutos, procurando um arquivo especificado. Quando o sistema localiza o arquivo, ele automaticamente importa o arquivo, programa os callbacks e, depois, renomeia o arquivo com base em seu carimbo de data/hora.

Ainda que a frequência padrão da busca seja a cada cinco minutos, se o arquivo contiver mais de 300 callbacks, a próxima busca terá um atraso de um segundo para cada registro adicional de callback constante na lista de saintes. Por exemplo, se a lista de callbacks saintes mais recente contiver 900 registros, o OpenScape Contact Center não procurará a lista de callbacks saintes nos próximos 10 minutos (600 segundos).

A lista de callbacks saintes normalmente é gerada por um sistema externo, como um SAP, ainda que é possível criar uma lista de callbacks saintes personalizada, se necessário. A lista de saintes deve atender a certos requisitos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.5.2, “Criando uma lista de saintes”, na página 327](#).

No caso de relatórios, os callbacks criados desta maneira mostram “Sainte” como tipo de origem.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby) e ocorrer uma falha enquanto a lista de saintes estiver sendo importada, o sistema poderá reiniciar a importação após uma falha, desde que a máquina do servidor de backup possa acessar o caminho para a lista de saintes (consulte a [Seção 13.3.4, “Configurando as opções de callbacks saintes”, na página 324](#)). Para certificar-se de que não sejam criados callbacks duplicados quando isto ocorrer, você sempre deve marcar a caixa de seleção **Evitar callback duplicado** (veja [Seção 13.3.1, “Configurando as definições gerais de callbacks”, na página 320](#)).

13.5.1 Tratamento de erros de listas de saintes

Durante a importação, se o OpenScape Contact Center encontrar um registro errado, não será criado nenhum callback para esse registro. O registro é gravado em um arquivo chamado *outbound.log*, onde *outbound* é o nome que você especificou como o nome do arquivo que contém a lista de saintes. Para obter mais detalhes sobre os nomes da lista de saintes, veja a [Seção 13.3.4, “Configurando as opções de callbacks saintes”, na página 324](#).

O arquivo de erros está localizado no mesmo local do arquivo que contém a lista de saintes. Uma mensagem é registrada no aplicativo System Monitor, indicando que foi encontrado um erro durante a importação.

13.5.2 Criando uma lista de saintes

É possível criar uma lista de saintes manualmente usando um processador de texto, ou automaticamente, por exemplo, executando um script em relação aos resultados de uma consulta à base de dados. De qualquer forma, a lista de saintes deve atender aos requisitos determinados em [Seção 13.5.2.1, “Requisitos das listas de saintes”, na página 328](#).

NOTA: Se você estiver criando uma lista de saintes usando um processador de texto, recomendamos que você use o Microsoft Word porque ele aceitará e salvará devidamente os caracteres ASCII necessários. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.5.2.4, “Tratamento de caracteres especiais”, na página 332](#).

A fonte de informações utilizada para criar uma lista de saintes depende de seu objetivo. Se você estiver usando a função Sainte para repetir callbacks expirados, as informações utilizadas para criar uma lista de saintes estarão contidas na base de dados do OpenScape Contact Center. É possível usar um dos seguintes métodos para obter as informações utilizadas para criar suas listas de saintes:

- Gerar um relatório de callbacks (histórico) detalhado, salvá-lo no formato de texto e, depois, modificar o arquivo de texto.
- Conectar-se à base de dados do OpenScape Contact Center usando um cliente SQL, acessar os dados dos relatórios e gerar uma lista de callbacks personalizada. As tabelas da base de dados podem ser acessadas através de protocolos de base de dados padrão compatíveis com o Informix. Os resultados da consulta podem ser formatados como uma lista de saintes. Para obter orientação nessa área, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

Da mesma forma, se o OpenScape Contact Center estiver trabalhando em conjunto com um sistema empresarial, como um produto de CRM da SAP ou Siebel, seu objetivo de gerar uma lista de saintes pode ser independente da operação do OpenScape Contact Center. Por exemplo, você pode estar interessado em entrar em contato com as possíveis vendas geradas para uma campanha específica. Portanto, é possível começar sua lista de saintes a partir de um arquivo de resultados gerado ao se consultar uma base de dados de terceiros.

13.5.2.1 Requisitos das listas de saintes

A lista de saintes é um arquivo de texto que contém uma lista com de callbacks de clientes. O arquivo de texto deve atender aos seguintes requisitos:

- Ela deve conter um registro por linha, até um máximo de 24.000 linhas. Se a opção **Evitar callback duplicado** estiver ativada, não serão permitidos registros duplicados. Para obter detalhes sobre essa opção, veja a [Seção 13.3.1, “Configurando as definições gerais de callbacks”, na página 320](#).
- Os campos em cada linha devem ser separados por um caractere | . Cada registro deve terminar com um terminador de linha.
- Os campos obrigatórios não devem ficar vazios.
- Se nenhum campo não-obrigatório for incluído no registro, o delimitador | deve estar presente de qualquer forma. Por exemplo, a parte do Nome do cliente, Descrição e Nome da fila de um registro no qual nenhuma descrição deverá ser fornecida, poderá ser **Juvenal Passos||Assistência técnica|**
- A data e o horário da programação devem ser especificados no horário local da máquina do servidor do OpenScape Contact Center.
- Os horários da programação não podem se sobrepor; entretanto, eles devem sobrepor parte da programação de callbacks.
- As linhas de comentários que comecem com // serão ignoradas.

13.5.2.2 Formato de registro de callbacks de uma lista de saintes

Em geral, cada registro de callback na lista de saintes faz o seguinte:

- Identifica o cliente
- Proporciona detalhes sobre como o callback deverá ser enfileirado
- Permite que você anexe dados do contato ao callback
- Fornecem uma ou mais programações que especificam quando se deverá tentar o callback

Cada registro na lista consiste de um conjunto de campos delimitados pelo caractere |. A tabela a seguir proporciona detalhes sobre os campos que compõem o registro de um callback.

Nome do campo	Obrigatório	Nº máx. de caracteres	Descrição
Nome do cliente	Y	75	O nome do cliente a ser contatado.
Descrição	N	100	A legenda do callback.
Nome da unidade de negócios*	Y	32	O nome da unidade de negócios. *Este campo será obrigatório somente em um ambiente de multilocação. Em um ambiente que não seja de multilocação, este campo não é compatível e não deve estar presente. Consulte os exemplos fornecidos na Seção 13.5.2.3, “Exemplos de campos de callbacks”, na página 331 .
Nome da fila	Y	32	O nome da fila de callbacks na qual este contato deverá ser enfileirado.
Prioridade	N	3	A prioridade inicial (de 1 a 100) do contato. Se não for especificado, será utilizada a prioridade do callback padrão.
Dados do contato	N	1000	Dados dos contatos, consistindo de um ou mais pares de chaves/valores. A forma geral é: <code><SEP1><chave><SEP2><valor><SEP1></code> <code><chave><SEP2><valor><SEP1> ...</code> <code><SEP1><chave><SEP2><valor><SEP1></code> onde: <ul style="list-style-type: none"> • <code><SEP1></code> é o código ASCII 16, e é utilizado para separar cada par de chave/valor dos outros pares de chaves/valores. • <code><SEP2></code> é o código ASCII 15, e é utilizado para separar o componente da chave do componente do valor em um par de chave/valor. • <code><key></code> é o componente da chave de um par de chave/valor (máx. de 32 caracteres). • <code><value></code> é o componente do valor de um par de chave/valor (máx. de 128 caracteres). Para obter um exemplo, consulte Seção 13.5.2.3, “Exemplos de campos de callbacks”, na página 331 . Para obter informações sobre como codificar códigos ASCII 15 e 16, veja a Seção 13.5.2.4, “Tratamento de caracteres especiais”, na página 332 .

Tabela 14

Formato de registros de callbacks em uma lista de saintes

Trabalhando com o recurso Callback

Importando callbacks de uma lista de saintes

Nome do campo	Obrigatório	Nº máx. de caracteres	Descrição
Reservar nome de usuário	N	67	O nome do usuário para o qual será reservado o callback no formato <i>Sobrenome, Nome</i> , como por exemplo, Silva, Jorge . Se o nome especificado estiver repetido ou não for encontrado no OpenScape Contact Center, este campo será ignorado.
Tempo de reserva	N	8	O tempo para reservar o contato, no formato de <i>DD:HH:MM</i> . Se estiver errado, será utilizado o tempo de reserva padrão (240 minutos).
Data inicial da Programação 1	Y	10	A data inicial, no horário local, do intervalo durante o qual se tentará este callback, no formato <i>AAAA/MM/DD</i> .
Horário inicial da Programação 1	Y	5	O horário inicial, no horário local, do intervalo durante o qual se tentará este callback, no formato de 24 horas <i>HH:MM</i> .
Data final da Programação 1	Y	10	A data final, no horário local, do intervalo durante o qual se tentará este callback, no formato <i>AAAA/MM/DD</i> .
Horário final da Programação 1	Y	5	O horário final, no horário local, do intervalo durante o qual se tentará este callback, no formato de 24 horas <i>HH:MM</i> .
Número de telefone da Programação 1	Y	32	O número de telefone para o qual se tentará este callback. O formato is: +CC (AC) SN--EXT onde <i>CP</i> é o código de país, <i>CA</i> é o código de área, <i>NA</i> é o número do assinante e <i>RAM</i> é um ramal que deve ser discado por um usuário. Os componentes <i>+CP</i> e <i>--RAM</i> são opcionais. Para obter exemplos de números de telefone válidos, veja a Seção 13.5.2.3, “Exemplos de campos de callbacks”, na página 331 .
Data inicial da Programação n	N	É possível fornecer uma ou mais programações adicionais para o callback. Para cada programação adicional fornecida, deve-se fornecer os componentes de Data inicial, Horário inicial, Data final, Horário final e Número de telefone no mesmo formato especificado para os componentes de Programação 1.	
Horário inicial da Programação n	N		
Data final da Programação n	N		
Horário final da Programação n	N		
Número de telefone da Programação n	N		

Tabela 14

Formato de registros de callbacks em uma lista de saintes

13.5.2.3 Exemplos de campos de callbacks

Os seguintes exemplos de registros de callbacks contêm somente campos obrigatórios. Os campos opcionais Descrição, Prioridade, Dados dos contatos, Reservar nome de usuário e Tempo de reserva não são incluídos e é fornecida uma única programação.

Exemplo – ambiente que não seja de multilocalização

```
Juvenal Passos||Artigos esportivos|||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1212
```

```
Alice Magalhães||Equipamentos|||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(902) 555-1313
```

Exemplo – ambiente de multilocalização

```
Juvenal Passos||Unidade de negócios 1|||||2008/04/26|18:00|2008/04/26|20:00|(905) 555-1212
```

```
Alice Magalhães||Unidade de negócios 1|Hardware|||||26/04/2008|18:00|26/04/2008|20:00|(902) 555-1313
```

A seguir encontra-se um exemplo dos dados de um contato de dois pares de chaves/valores em um registro de callbacks de uma lista de saintes. Os espaços reservados <ASCII 15> e <ASCII 16> são usados para representar caracteres ASCII 15 e 16, respectivamente:

```
|<ASCII 16>ACCT_NUM<ASCII 15>123456<ASCII 16>BALANCE<ASCII 15>0.00<ASCII 16>|
```

A seguir encontram-se exemplos de formatos válidos para números discáveis que podem ser incluídos nos campos Número de telefone da programação:

- + 1 (905) 6957900
- +1 (905)6957900
- + 1 (905) 695 7900
- + 1 (905) 695-7900
- (905)6957900
- (905) 6957900
- (905) 695 7900
- (905) 695-7900
- (89) 12345
- +49(89)12345

13.5.2.4 Tratamento de caracteres especiais

O campo [Dados do contato](#) em um registro de callbacks de uma lista de saintes utiliza caracteres de código ASCII 15 e código ASCII 16 como delimitadores. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.5.2.2, “Formato de registro de callbacks de uma lista de saintes”](#), na página 328.

NOTA: Se você estiver criando uma lista de saintes usando um processador de texto, recomendamos que você use o Microsoft Word porque ele aceitará e salvará devidamente os caracteres ASCII necessários.

Para digitar os caracteres especiais:

1. Certifique-se de que o recurso **NUM LOCK** do teclado esteja ativado.
2. Digite **ALT-015** ou **ALT-016**, conforme seja necessário, usando as teclas numéricas do teclado.
3. Quando sua lista de saintes estiver completa, salve o documento como texto simples e quando for pedida a codificação do texto, aceite os padrões.

13.5.3 Ativando para o recurso Sainte

Após você ter estabelecido um plano para criar listas de saintes, é necessário ativar a função Sainte e especificar a localização da lista de saintes. Para obter mais detalhes, veja [Seção 13.3.4, “Configurando as opções de callbacks saintes”](#), na página 324.

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 224](#)). 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 334](#).

- 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 336](#).

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 338](#)).
- 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 337](#).

- **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 350.

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

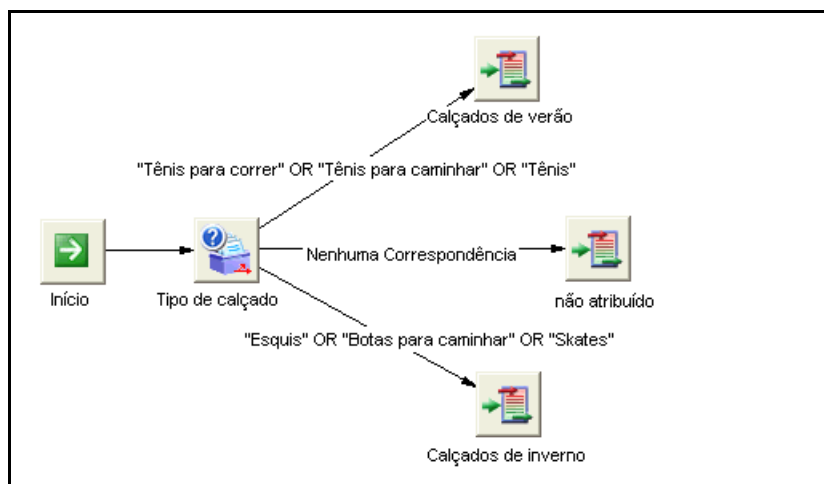
Então, seria possível usar um componente de Decisão de categoria para rotear mensagens de e-mail da seguinte maneira:

- 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.

Trabalhando com o recurso E-mail

Considerações sobre o fluxograma de e-mails

- 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 339.

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 334.

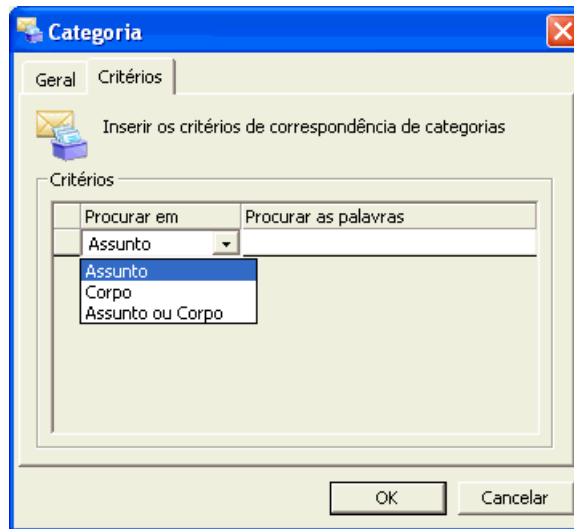
Para configurar um categoria:

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.

Trabalhando com o recurso E-mail

Configurando os recursos de e-mail

- 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 10.3.4, “Configurando as prioridades da fila de chamadas”, na página 265](#)).

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 339](#)). 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: Em um ambiente de multilocação, os destinos de e-mail são criados inicialmente pelo administrador do sistema e, depois, configurados pelo administrador da unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.5.3, “Configurando um destino de e-mail em um ambiente de multilocação”](#), na página 418.

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 344.

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 344](#)
- [Seção 14.3.2, “Configurando as definições de fila de erros de e-mail”, na página 346](#)
- [Seção 14.3.3, “Configurando a programação de roteamento de e-mail”, na página 346](#)
- [Seção 14.3.4, “Configurando as definições de mensagens de e-mail”, na página 348](#)
- [Seção 14.3.5, “Apresentando os níveis de confiança de e-mail”, na página 350](#)

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 224](#)), fila (consulte [Seção 10.3, “Configurando uma fila”, na página 256](#)) e destinos de e-mails (consulte a [Seção](#)

14.2.5, “Configurando um destino de e-mail”, na página 341) que se deseja usar como padrão.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador de uma unidade de negócios pode configurar a estratégia de roteamento, a fila e os endereços de e-mail padrão. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3](#), “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador de uma unidade de negócios pode definir as configurações da fila de erro de e-mail. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar a programação de roteamento de e-mails. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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 340).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador de uma unidade de negócios pode definir as configurações de mensagens de e-mail, e somente o administrador do sistema pode configurar as mensagens de e-mail adiadas e consultadas e os anexos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar os níveis de confiança de e-mail. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na [página 411](#).


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.

Trabalhando com o recurso E-mail

Realizando uma Pesquisa do Histórico de E-mails

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)

15 Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web

Este capítulo apresenta a função Web Collaboration e proporciona instruções sobre como trabalhar com recursos configuráveis do Web Collaboration no aplicativo Manager.

A função Web Collaboration é uma função licenciada que possibilita aos clientes comunicar-se com a central de contatos enviando mensagens de texto usando um navegador da web. O cliente envia uma solicitação a partir de uma página do website empresarial. A solicitação é designada para uma fila, onde ela espera por um usuário disponível. Um usuário responde abrindo uma sessão na web a partir do aplicativo Client Desktop / Portal do agente.

Para empresas como agências de serviços e outras centrais de contato dedicadas, o Web Collaboration proporciona uma alternativa para voz e e-mail, que dá aos clientes a oportunidade de se comunicarem em tempo real com um usuário da central de contatos. Outras empresas podem usar o Web Collaboration como uma forma de apoio ao seu negócio principal. Por exemplo, uma empresa com ênfase em vendas online pode usar a colaboração pela Web como uma opção de ajuda ao vivo para permitir que os clientes que visualizam suas páginas da Web interajam com o pessoal de vendas ou suporte técnico.

É possível configurar o OpenScape Contact Center para oferecer sessões de colaboração pela web em diversos idiomas.

Filas, um fluxo da estratégia de roteamento e, opcionalmente, fluxos da processamento das filas, devem ser criados especificamente para o Web Collaboration.

15.1 Funcionalidades para o cliente e o usuário

Os clientes solicitam sessões do Web Collaboration usando um controle em uma página da Web configurada especificamente para este objetivo. Por exemplo, o cliente pode clicar em botão rotulado como **Clique aqui para falar com vendas**. Também é possível fazer com que o cliente forneça informações adicionais, como o número da sua conta, anterior de solicitar uma sessão.

Enquanto o cliente estiver aguardando por um usuário para iniciar a sessão de Colaboração pela Web, é possível configurar o recurso Colaboração pela Web para empurrar mensagens periodicamente, como **“Um agente estará com você em breve”**, para o cliente. Também é possível empurrar URLs para o navegador do cliente, para permitir que ele visualize conteúdo relativo à natureza de sua solicitação.

Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web

Interação com o componente Colaboração pela Web

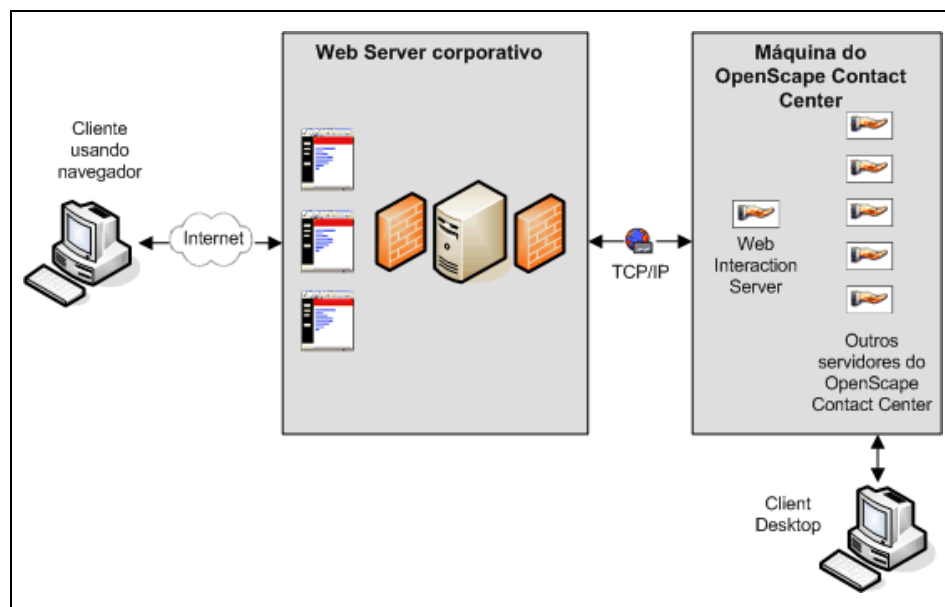
Após o usuário iniciar a sessão do Web Collaboration, o cliente pode interagir com o usuário através de uma interface similar à de aplicativos de chat populares. Além das funcionalidades típicas para chat, o aplicativo Client Desktop oferece funcionalidades personalizadas, como:

- Incorporar mensagens padrão como conteúdo na sessão do Web Collaboration
- Direcionar o navegador do cliente para páginas que estão sendo visualizadas e navegadas pelo usuário
- Solicitar a outro usuário que participe da sessão

Para obter mais detalhes, veja o *Guia de Primeiros Passos do Client Desktop*.

15.2 Interação com o componente Colaboração pela Web

A figura a seguir mostra as interações dos componentes ao solicitar, configurar e realizar uma sessão do Web Collaboration entre um cliente e um usuário da central de contatos.



O front-end da Web é um conjunto de uma ou mais páginas HTML com links que iniciam a sessão do Web Collaboration. OpenScape Contact Center O faz parte de um pacote que inclui um conjunto de exemplos de páginas da Web e exemplos adicionais de HTML, que podem ser facilmente modificados e incorporados ao Web site existente do cliente. Também estão incluídos um exemplo de código Javascript, que implementa a janela da sessão do Web Collaboration. Para obter mais detalhes, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

Um servlet proporciona a conexão entre o Corporate Web Server e o OpenScape Contact Center, especificamente com the Web Interaction Server. A segurança de Transport Layer Security (TLS) para esta conexão pode ser ativada ou desativada usando-se o aplicativo Manager (consulte a [Seção 15.6.4, “Configurando as definições do Web Server para Web Collaboration”](#), na página 373).

15.3 Origens e destinos do Web Collaboration

Ao contrário das outras mídias, as origens e destinos do Web Collaboration são definidas para o site. Eles são especificados nos links da página da Web usados para iniciar uma solicitação de Colaboração pela Web e são usados na estratégia de roteamento e nos fluxos do processamento das filas no enfileiramento de contatos e para outros fins. Mais comumente, elas são configuradas da seguinte maneira:

- **Origens** – Normalmente reservado para armazenar informações fornecidas pelos clientes, como um número de ticket fornecido ao cliente em uma transação anterior ou um número de conta.
- **Destinos** – Normalmente configurada para identificar o tipo de contato, ou menos diretamente, para identificar o componente de HTML (página da Web ou controle específico) a partir do qual foi iniciada uma solicitação. Pode ser o nome de uma fila, como **Vendas**, ou identificar o URL do qual foi emitida a solicitação, como **www.minhaempresa.com**.

As origens e destinos do Web Collaboration definidas em seu site devem refletir fatores como:

- Relacionamento entre filas e suas origens, destinos, ou combinações de origens/destinos. Para obter uma introdução aos critérios a serem utilizados na configuração de filas, veja a [Seção 10.2, “Considerações sobre a configuração de filas”](#), na página 247.
- Importância de origens, destinos e idiomas como base para o roteamento em fluxos da estratégia de roteamento. Para obter mais informações, consulte [Seção 15.4, “Considerações sobre os fluxos de trabalho do Web Collaboration”](#), na página 356.
- Organização de páginas da Web configuradas para proporcionar acesso ao Web Collaboration para os clientes. Para obter mais informações, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.
- Origens e destinos que se deseja incluir no relatório. Para obter mais detalhes, consulte [Seção 15.5.5, “Configurando uma fonte monitorada para colaboração pela web”](#), na página 367 e [Seção 15.5.6, “Configurando um destino monitorado para colaboração pela web”](#), na página 368.

15.4 Considerações sobre os fluxos de trabalho do Web Collaboration

As solicitações entrantes do Web Collaboration são processadas inicialmente por um fluxo da estratégia de roteamento. Os contatos do Web Collaboration são normalmente roteados para uma fila com base na origem, destino ou preferência de idioma, mas outras considerações, como busca na base de dados, podem ser utilizadas. Além disso, o recurso Colaboração pela Web oferece tipos de componentes que permitem automatizar ações como enviar mensagens padrão para a janela da sessão do cliente e direcionar o navegador da Web do cliente para URLs especificados.

15.4.1 Fluxos da estratégia de roteamento do Web Collaboration

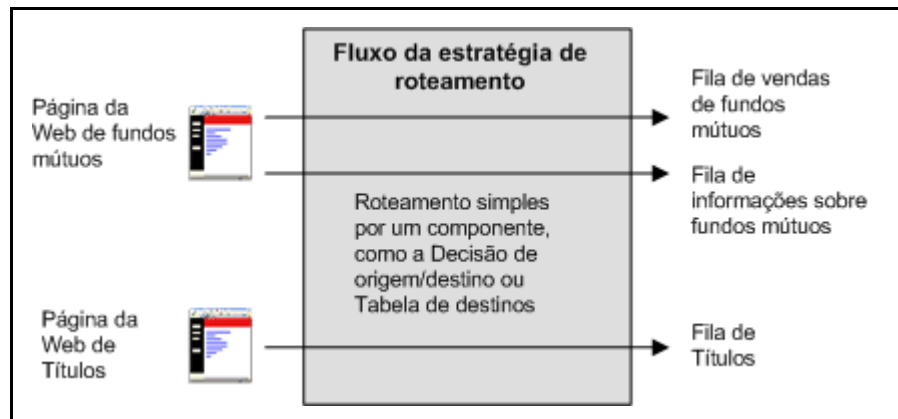
Um link para uma página da Web, utilizado para solicitar uma sessão do Web Collaboration, especifica três parâmetros disponíveis para um fluxograma de estratégia de roteamento, que podem ser utilizados no roteamento do contato:

- Um destino definido pelos sites
- Uma origem definida pelos sites
- Um especificador de idiomas

NOTA: Para obter informações sobre como configurar os links da página da Web que solicitam sessões do Web Collaboration, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

No cenário mais simples, o fluxo ativo da estratégia de roteamento do Web Collaboration pode direcionar a solicitação para uma fila com base no destino do contato. Como os destinos são definidos pelos sites, os destinos de seu site

podem ser direcionados como o nome da fila à qual os contatos associados deverão ser direcionados. Menos diretamente, é possível usar o URL da página da Web ou outro indicador do objetivo do contato como destino em seu site.



Da mesma forma, as origens para o Web Collaboration são definidas pelos sites. O mais comum é que a origem seja configurada para armazenar informações fornecidas pelos clientes. Por exemplo, é possível fazer com que o cliente forneça um número de conta na página da Web original. O link que passa a solicitação para o OpenScape Contact Center, passa o número da conta como um parâmetro da origem.

Número da conta

Entretanto, como não há nenhuma restrição ao modo como você define as origens, é possível usar o parâmetro da origem para outros fins. Por exemplo, se você não precisar utilizar a origem para a identificação de clientes ou para fins de informações fornecidas pelos clientes, será possível utilizar a origem para fornecer informações que complementem o destino. Entretanto, antes de decidir utilizar as origens desta forma, você deverá considerar a capacidade do OpenScape Contact Center de relatar e monitor as origens.

NOTA: Quando uma sessão do Web Collaboration é iniciada, o OSCC utiliza o campo "Fonte" para associar a sessão de chat com um cliente específico. Se o campo for deixado vazio, a opção Exibição de cliente 360° não será habilitada para esta sessão específica.

NOTA: Para obter informações sobre como configurar os links da página da Web que solicitam sessões do Web Collaboration, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web

Considerações sobre os fluxos de trabalho do Web Collaboration

Também é possível utilizar o especificador de idiomas, acessado a partir dos dados do contato, ao rotear o contato.

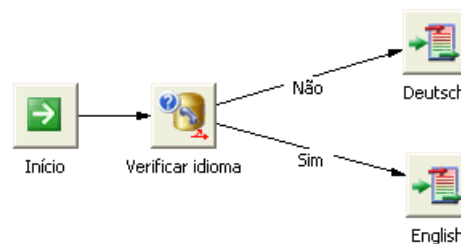
NOTA: Para obter informações sobre o acesso a dados do contato em um fluxo da estratégia de roteamento, veja a [Seção 9.3.5, “Dados do contato”, na página 207](#).

O OpenScape Contact Center permite que você crie um conjunto completo de recursos, utilizados para oferecer sessões do Web Collaboration em vários idiomas. Isto inclui itens como mensagens padrão que os usuários podem enviar automaticamente para os clientes, assim como o conteúdo de uma janela da sessão padrão, como marcações e notificações. Para complementar isto, o valor associado à chave de dados do contato ___HPPC_ (3 sublinhados à esquerda, seguidos por HPPC e um sublinhado à direita), que passou como um parâmetro a partir do link para uma página da Web, pode ser utilizado para rotear o contato de acordo com os recursos de idiomas configurados.

Em uma situação na qual o idioma é a única consideração no roteamento de um contato, é possível oferecer a opção de idiomas na página da Web na qual as sessões do Web Collaboration são solicitadas.



Uma estratégia de roteamento que direcione a solicitação da sessão a um usuário que fale o idioma escolhido pode ser simples assim:



NOTA: Para obter informações sobre como configurar os recursos de idiomas do Web Collaboration, veja a [Seção 15.5, “Configurando os recursos do Web Collaboration”, na página 360](#).

Embora a principal maneira de direcionar uma solicitação do Web Collaboration para uma fila seja utilizando a origem, destino ou idioma associado à solicitação do contato, também é possível utilizar os princípios destacados na [Seção 9.3, “Considerações do fluxo da estratégia de roteamento”, na página 200](#).

15.4.2 Fluxogramas do processamento das filas do Web Collaboration

Os princípios básicos destacados na [Seção 9.5, “Sobre os fluxos do processamento das filas”](#), na [página 228](#) aplicam-se aos fluxos do processamento das filas do Web Collaboration. Ou seja, o objetivo principal do fluxo de trabalho é manter o cliente ocupado até que o OpenScape Contact Center encontre um usuário disponível para tratar da sessão do Web Collaboration.

Como as principais metas de atividades ao se manter ocupado um cliente do Web Collaboration são a janela da sessão e o navegador do cliente, há três componentes disponíveis para o Web Collaboration:

- **Auto-empurrar mensagem** – É possível usar um componente de Auto-empurrar mensagem para empurrar uma mensagem para o navegador de um cliente durante uma sessão de colaboração pela Web.
- **Auto-empurrar URL** – É possível usar um componente de Auto-empurrar URL para empurrar uma página da Web para o navegador de um cliente durante uma sessão do Web Collaboration.
- **Auto-empurrar mensagem de performance** – É possível usar um componente de Mensagem de performance de Auto-empurrar para empurrar uma mensagem que contém uma estatística de performance para o navegador de um cliente durante uma sessão de colaboração pela Web.

Por exemplo, um fluxo do processamento das filas do Web Collaboration pode começar fornecendo o tempo de espera estimado inicial. Posteriormente, ele poderá exibir uma mensagem padrão: **Um de nossos agentes estará com você em breve**, por exemplo, a cada trinta segundos.

Da mesma forma, um fluxo do processamento das filas do Web Collaboration pode começar direcionando o navegador do cliente para uma página de produtos relacionada à natureza do contato. Isso pode ser acompanhado por uma mensagem padrão, entregue na janela da sessão do cliente, por exemplo, **Um agente estará com você em breve... nesse meio tempo, por que não procurar alguns produtos similares?**

Esses componentes usam mensagens padrão e URLs. Para obter mais detalhes, veja [Seção 15.5, “Configurando os recursos do Web Collaboration”](#), na [página 360](#).

Para obter mais detalhes sobre como configurar estes tipos de componentes, veja a *Ajuda do Manager*.

15.5 Configurando os recursos do Web Collaboration

É necessário configurar vários recursos que causem impacto na função Web Collaboration.

NOTA: Sua configuração inicial do Web Collaboration normalmente é definida por seu representante da assistência técnica. Para obter informações sobre as tarefas de configuração, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

15.5.1 Configurando um idioma da colaboração pela Web

Deve-se configurar um recurso de idioma em OpenScape Contact Center para cada idioma no qual oferecerá sessões de colaboração pela web. É possível especificar o idioma padrão da colaboração pela Web usado em seu site (consulte a [Seção 15.6.3, “Configurando o idioma padrão da colaboração pela web”](#), na página 372).

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

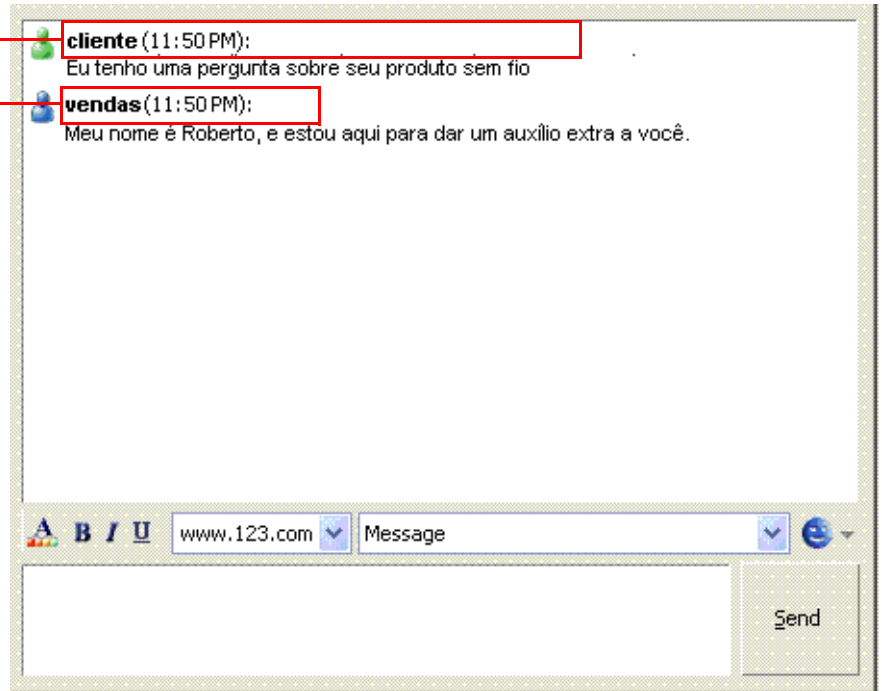
NOTA: Os links em uma configuração de página da Web para solicitar uma sessão do Web Collaboration podem especificar o idioma associado à sessão. Para obter detalhes sobre como os especificadores de idiomas são configurados nos URLs, veja o *Guia de Gerenciamento do Sistema*.

Além do conteúdo digitado pelo usuário e pelo cliente durante uma sessão de colaboração pela web, há várias saudações, prefixos e notificações padrão que podem ser exibidas como parte da sessão. Estas mensagens padrão são configuradas como parte do recurso de idioma.

Pode-se montar mensagens padrão usando texto e uma gama de guias – variáveis que armazenam itens tais como nomes de usuários, horas e URLs. Por exemplo, uma notificação de “Participar da conferência” pode ser definida como “<USERNAME> foi convidado para este chat às <TIME12>.”

Prefixo mens.
do cliente

Prefixo do
usuário



Para configurar um idioma de colaboração pela web:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Web Collaboration** e clique em **Idioma**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o idioma.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do idioma.

Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web

Configurando os recursos do Web Collaboration

3. Clique na guia **Configurações**.

Idioma

A N I S Inserir tag

Geral Configurações

Configurar um idioma do Web Collaboration

Padrões automáticos do Web Collaboration

Saudação:

Prefixo da mensagem do cliente:

Prefixo da mensagem do usuário:

Redirecionar em fila:

URL de destino:

Entrar na conferência:

Sair da conferência:

Nome do sistema:

Visualizar


OK Cancelar

4. Em **Padrões automáticos do Web Collaboration**, para cada caixa de texto, digite o texto da mensagem padrão que pode ser exibido em uma sessão do Web Collaboration. Para cada caixa de texto, é possível digitar no máximo 200 caracteres.
- **Saudação** – Digite a saudação padrão exibida, como por exemplo: *Em que posso ajudá-lo?*.
 - **Prefixo da mensagem do cliente** – Digite o prefixo padrão da mensagem do cliente exibida, como por exemplo, `<DATE>`, `<TIME24>` `<NAME>`..
 - **Prefixo da mensagem do usuário** – Digite o prefixo padrão da mensagem do usuário exibida, como por exemplo, `<DATE>`, `<TIME24>` `<NAME>`..

- **Redirecionar em fila** – Digite o prefixo da mensagem de redirecionamento em fila padrão exibido, como por exemplo, *À espera de outro usuário...*
 - **Empurrar URL** – Digite o prefixo padrão da mensagem de Empurrar URL exibida, como por exemplo, *<USERNAME> empurrado <PUSHEDURL> para você.*
 - **Entrar na conferência** – Digite a mensagem padrão exibida quando alguém entra em uma sessão do Web Collaboration, por exemplo: *<USERNAME> entrou na sessão às <TIME24>.*
 - **Sair da conferência** – Digite a mensagem padrão exibida quando alguém sai de uma sessão do Web Collaboration, como por exemplo: *<USERNAME> saiu da sessão.*
 - **Nome do sistema** – Digite o prefixo padrão do sistema exibido durante uma sessão de colaboração pela Web.
5. Para inserir um guia no texto, clique em **Inserir Guia** e selecione uma das seguintes guias da lista:

Rótulo	Descrição
<USERNAME>	Exibe o nome do usuário da central de contatos, conforme definido no aplicativo Manager.
<TIME12>	Exibe o horário no formato de 12 horas, com um sufixo de AM ou PM.
<TIME24>	Exibe o horário em um formato de 24 horas.
<DATE>	Exibe a data no formato AAAA/MM/DD.
<NAME>	Mostra o nome do cliente.
<PUSHEDURL>	Exibe a URL que o cliente deseja acessar.

NOTA: Para assegurar que o formato da data exibida na janela Web Collaboration - Detalhes do contato corresponda ao formato da data selecionados nas Opções regionais e de idioma do Windows, é necessário selecionar o idioma a ser utilizado para padrões e formatos, assim como para programas não Unicode. Se forem selecionados diferentes idiomas nesses dois locais, o formato da data pode não ser exibido como se espera.

6. Para mudar o estilo da fonte do texto selecionado, clique em .
7. Em **Visualizar**, visualize o texto selecionado, inclusive o valor real de quaisquer guias inseridas.
8. Clique em **OK**.

15.5.2 Configurando uma mensagem padrão de colaboração pela web

Para cada idioma no qual você está oferecendo sessões do Web Collaboration, crie um conjunto de mensagens padrão associadas, que são úteis para definir conteúdo de uso comum, como respostas padrão para as perguntas mais comuns.

As mensagens padrão podem ser usadas das seguintes maneiras:

- Pode-se selecionar uma mensagem padrão ao se configurar um componente de mensagem de destino automático.
- Um usuário do Client Desktop / Portal do agente pode inserir uma mensagem padrão durante uma sessão do Web Collaboration.


Cada mensagem padrão pode ser ligada a uma ou mais filas. Caso não se ligue uma mensagem padrão a uma fila, a mensagem padrão será considerada genérica e ficará disponível a todas as filas. Ao configurar um fluxo do processamento das filas ou tratar de um contato para uma determinada fila, deve-se acessar todas as mensagens padrão associadas com tais filas, além de todas as mensagens padrão genéricas.

NOTA: Para criar ou alterar uma mensagem padrão, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Mensagens padrão**.

NOTA: Você deve configurar todos os idiomas que serão usados com o recurso Colaboração pela Web antes de criar uma mensagem padrão (consulte a [Seção 15.5.1, “Configurando um idioma da colaboração pela Web”, na página 360](#)).

Para configurar uma mensagem padrão de colaboração pela web:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Web Collaboration** e clique em **Mensagem Padrão**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para a mensagem padrão.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição do mensagem padrão.
3. Em **Configurar**, faça o seguinte:
 - Na lista **Idioma**, selecione o idioma configurado para a mensagem padrão.

- Na caixa **Mensagem**, digite o conteúdo da mensagem padrão. Pode-se digitar um máximo de aproximadamente 1900 caracteres. O máximo é, na verdade, 2000 caracteres, mas isso inclui o código HTML necessário para a formatação.
- 4. Para mudar o estilo da fonte do texto selecionado, clique em .
- 5. Clique na guia **Filas**.
- 6. Em **Incluir**, selecione as filas de colaboração pela web que podem exibir essa mensagem padrão. Também é possível selecionar a mensagem ao configurar uma fila (consulte [Seção 10.3](#), “Configurando uma fila”).

15.5.3 Configurando um URL de colaboração pela Web

Para cada idioma no qual você está oferecendo sessões de colaboração pela Web, crie um conjunto associado de URLs para páginas da Web específicas daquele idioma. Os URLs podem ser usados das seguintes maneiras:

- Pode-se selecionar uma URL ao se configurar um componente de URL de destino automático.
- Um usuário de Client Desktop / Portal do agente pode inserir uma URL durante uma sessão de colaboração pela web para incluir a URL no conteúdo da mensagem, ou para enviar a URL ao navegador de Web do cliente (denominado navegação com auxílio).


Cada URL pode estar ligada a uma ou mais filas. Caso não se ligue uma URL a uma fila, a URL será considerada genérica e ficará disponível a todas as filas. Ao configurar um fluxo do processamento das filas ou tratar de um contato para uma determinada fila, deve-se acessar todas as URLs associadas com tal fila, além de todas as URLs genéricas.

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

NOTA: Antes de criar uma URL, você deverá configurar todos os idiomas utilizados com a função Web Collaboration (veja [Seção 15.5.1](#), “Configurando um idioma da colaboração pela Web”, na página 360).

Para configurar uma URL de colaboração pela web:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Web Collaboration** e clique em **URL**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para a URL.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição da URL.
3. Em **Configuração**, na lista **Idiomas**, selecione o idioma configurado para a URL.
4. Na caixa **URL**, digite um URL válido (por exemplo, <http://www.empresa.com>).

NOTA: Se você estiver conectado a uma base de dados Production, é possível clicar em  para localizar o URL na Web.

5. Clique na guia **Filas**.
6. Em **Incluir**, selecione as filas de colaboração pela web que podem exibir essa URL. Também é possível selecionar o URL ao configurar uma fila (consulte [Seção 10.3, “Configurando uma fila”](#)).
7. Clique em **OK**.

15.5.4 Configurando um emoticon em colaboração pela web

Um emoticon é uma sequência de caracteres normais no teclado com a intenção de representar expressões faciais humanas e transmitir emoções. Ao se criar um emoticon, define-se a sequência de caracteres que se digita (atalho) e um caminho para um arquivo real de imagem (.jpg, .bmp, etc.). Quando o usuário de Client Desktop / Portal do agente digita o atalho durante uma sessão de colaboração pela web, o atalho é convertido para a imagem.

A imagem deve ser instalada em um caminho relativo que pode ser acessado no Corporate Web Server e no computador do Client Desktop/Agent Portal. Os caminhos são:

1. C:\Program Files (x86)\OpenScape\Contact Center\Web\Images - Client Desktop
2. %HOMEPATH%\AppData\Local\Unify\OpenScape Contact Center\Agent Portal\Images - Agent Portal

Se o arquivo de imagem não estiver instalado no computador Client Desktop/Agent Portal, o respectivo emoticon não será carregado no aplicativo do cliente.

No lado do servidor (corporate web server), os emoticons são armazenados no diretório "Imagens" relativo ao diretório em que está instalado o aplicativo de chat.

A imagem deve ser instalada em um caminho relativo (tais como imagens\smile.jpg) que pode ser acessado no Corporate Web Server e no computador de Client Desktop / Portal do agente. Se o arquivo de imagem não for instalado no computador de Client Desktop / Portal do agente, um arquivo padrão de imagem será exibido.

NOTA: Para criar ou alterar um emoticon, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Emoticons**.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar um emoticon. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, "Funções do administrador em um ambiente de multilocalização"](#), na página 411.

Para configurar um emoticom em colaboração pela web:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Web Collaboration** e clique em **Emoticon**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o emoticon.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da Emoticon.
3. Em **Configuração**, na caixa **Atalho**, digite a seqüência de caracteres utilizados para representar o emoticon.
4. Na caixa **Image path**, digite o caminho relativo ao arquivo de imagem que pode ser acessado no Corporate Web Server e no computador de Client Desktop / Portal do agente. Deve-se especificar um caminho relativo (tais como imagens\smile.jpg), não o caminho absoluto (c:\imagens\smile.jpg).
5. Clique em **OK**.

15.5.5 Configurando uma fonte monitorada para colaboração pela web

Para coletar dados estatísticos para uma fonte específica de colaboração pela web, deve-se primeiro configurar a fonte em OpenScape Contact Center para que possa ser monitorada. A fonte para colaboração pela web é definida pelo local, e pode possuir qualquer valor textual. Para obter mais informações,

consulte [Seção 15.3, “Origens e destinos do Web Collaboration”](#), na página 355.

NOTA: Para criar ou alterar uma origem monitorada para o Web Collaboration, 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 fonte monitorada para colaboração pela web

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Web Collaboration** e 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 **Origem**, digite a origem do Web Collaboration que se deseja monitorar. Não é possível usar caracteres não ASCII, caracteres ASCII não imprimíveis e os seguintes itens caracteres especiais: crase (`), (*) (asterisco) (*), vírgula (,), aspas duplas (“), ponto de exclamação (!), sinal de percentual (%), traço vertical (|) e sublinhado (_).
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. O usuário só consegue visualizar os relatórios criados por ele, ou os relatórios criados pelos usuários que ele pode monitorar.
5. Clique em **OK**.

15.5.6 Configurando um destino monitorado para colaboração pela web

Para coletar dados estatísticos para um destino específico de colaboração pela web, deve-se primeiro configurar o destino em OpenScape Contact Center para que possa ser monitorado. O destino de colaboração pela web é definido pelo local e pode possuir qualquer valor textual. Para obter mais informações,

consulte [Seção 15.3, “Origens e destinos do Web Collaboration”](#), na página 355.

NOTA: Para criar ou alterar um destino monitorado para o Web Collaboration, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager associada.

Quando você estiver modificando um destino monitorado 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 monitorado e criar um novo.

Para configurar um destino monitorado para colaboração pela web:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo** e depois aponte para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Web Collaboration** 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 **Destino**, digite o destino do Web Collaboration que se deseja monitorar. Não é possível usar caracteres não ASCII, caracteres ASCII não imprimíveis e os seguintes itens caracteres especiais: crase (`), (*) (asterisco) (*), vírgula (,), aspas duplas ("), ponto de exclamação (!), sinal de percentual (%), traço vertical (|) e sublinhado (_).
3. Clique na guia **Relatórios**.
4. Em **Incluir este destino nesses relatórios**, assinale a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja apresentar dados sobre este destino. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
5. Clique em **OK**.

15.6 Configurando as opções do Web Collaboration

Use as opções de colaboração pela web para definir as configurações padrão da função Colaboração pela web. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 15.6.1, “Configurando a fila, a estratégia e a URL de time-out padrão do roteamento do Web Collaboration”, na página 370](#)
- [Seção 15.6.2, “Definindo as configurações de fila de erros de colaboração pela web”, na página 372](#)
- [Seção 15.6.3, “Configurando o idioma padrão da colaboração pela web”, na página 372](#)
- [Seção 15.6.4, “Configurando as definições do Web Server para Web Collaboration”, na página 373](#)

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

15.6.1 Configurando a fila, a estratégia e a URL de time-out padrão do roteamento do Web Collaboration


Deve-se especificar os seguintes padrões para a função Web Collaboration:

- **Fluxo padrão da estratégia de roteamento** – O fluxo da estratégia de roteamento que é usado inicialmente para rotear todos os contatos do Web Collaboration 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 subseqüentes, 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.
- **URL de time-out** – A página da Web à qual um contato será roteado desde que seja especificado um horário final ao configurar uma fila. Esta página normalmente é configurada para indicar que a central de contatos está muito ocupada para aceitar a solicitação agora e sugere que se tente mais tarde ou fornece links para se obter mais informações.

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 224) e a fila (veja [Seção 10.3](#), “Configurando uma fila”, na página 256) que deseja usar como padrão.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador de uma unidade de negócios pode configurar a estratégia de roteamento padrão do Web Collaboration, fila e URL de time-out. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3](#), “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411.

Para configurar as definições padrão do Web Collaboration:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Web Collaboration**.
3. Na guia **Geral**, em **Padrão**, faça o seguinte:
 - Na lista **Estratégia de Roteamento**, clique na estratégia de roteamento de colaboração pela web desejada para rotear todos os contatos de colaboração pela web.
 - Na lista **Fila**, clique na fila do Web Collaboration que se deseja usar como opção padrão para “nenhuma correspondência encontrada (*)” em um componente da tabela de destinos.
 - Na caixa **URL de time-out**, selecione o URL que deseja usar como padrão de URL de time-out. A URL de time-out é a página da web para a qual um contato é roteado se for definido um time-out quando a fila for configurada. Pode-se clicar em  para que um navegador de Web apareça e teste a URL.
4. Clique em **OK**.

15.6.2 Definindo as configurações de fila de erros de colaboração pela web

A fila de erros é a fila para a qual os contatos do Web Collaboration serão roteados 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, o contato do Web Collaboration será roteado para a fila de erros na qual ele puder ser roteado para um usuário apropriado.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador de uma unidade de negócios pode configurar as definições da fila de erros do Web Collaboration. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Para configurar a fila de erros do Web Collaboration:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Web Collaboration**.
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**.

15.6.3 Configurando o idioma padrão da colaboração pela web

É necessário configurar o idioma padrão para as sessões do Web Collaboration: Links nas páginas da Web configuradas para iniciar sessões do Web Collaboration normalmente especificam um parâmetro de idioma para indicar o

idioma para a sessão solicitada. Se o link não especificar um idioma, o OpenScape Contact Center utilizará o idioma padrão do Web Collaboration para o site.

É possível escolher qualquer um dos idiomas configurados (consulte a [Seção 15.5.1, “Configurando um idioma da colaboração pela Web”, na página 360](#)).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador de uma unidade de negócios pode configurar o idioma padrão do Web Collaboration. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

Para configurar o idioma padrão do Web Collaboration:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Web Collaboration**.
3. Na guia **Geral**, em **Idioma**, na lista **Idioma padrão**, selecione o idioma que será o padrão.
4. Clique em **OK**.

15.6.4 Configurando as definições do Web Server para Web Collaboration

É possível configurar a porta que o Web Interaction Server utilizará para se comunicar com o Web Server corporativo para sessões do Web Collaboration.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar as definições do Web Server para o Web Collaboration. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

Para configurar as definições do Web Server para Web Collaboration:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Web Collaboration**.

Trabalhando com o recurso Colaboração pela Web

Configurando as opções do Web Collaboration

3. Clique na guia **Corporate Web Server**.
4. 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 compatibilidade com o Web Collaboration. É possível selecionar uma porta não-segura ou segura (com TLS ativado). Para obter mais informações, consulte [Seção 20.3.3, “Configurando as definições do Web Server”](#), na página 430.
5. Clique em **OK**.

16 Trabalhando com rede

Este capítulo apresenta as funções de rede opcionais e proporciona detalhes sobre as tarefas envolvidas na configuração do sistema do OpenScape Contact Center para trabalhar com esta função.

Rede é uma função licenciada que permite distribuir chamadas entre vários locais do OpenScape Contact Center. Cada local configurado para participar da rede compartilha várias estatísticas de performance com outros locais da rede. Um fluxograma de rede de voz habilita uma série de critérios de decisão que devem ser aplicados a fim de determinar se um contato será distribuído para um local da rede e, se for o caso, como escolher o local para onde o contato será enviado.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, a rede não é compatível. Para obter mais detalhes sobre a função Multilocação, veja [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocação”](#).

É possível distribuir contatos com base em:

- **Carga** – O acesso a estatísticas de performance locais e remotas permite que você decida quando deve distribuir os contatos e qual site está melhor equipado para tratar de contatos transbordados.
- **Programação** – Cada site define os horários do dia, os dias do semana e datas específicas no calendário quando não estará aceitando contatos em rede.
- **Critérios definidos pelos sites** – É possível fornecer sua própria classificação de sites, com base em um critério de sua escolha, e distribuir contatos desta forma.

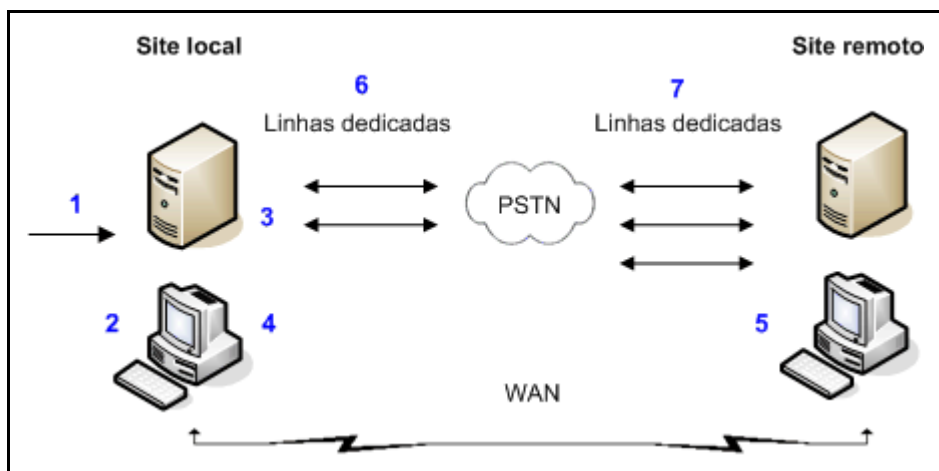
O OpenScape Contact Center permite que você combine esses critérios específicos para criar uma estratégia de rede abrangente e flexível. Além disso, embora seja possível configurar sua estratégia de rede em nível de site, também é possível ignorar essas configurações fila a fila. Isto permite que você crie várias estratégias de distribuição em torno de considerações relacionadas a filas, como o objetivo do contato ou informações obtidas do cliente.

A função Geração centralizada de relatórios pode ser usada para produzir relatórios históricos entre vários locais em rede. Para obter mais detalhes sobre a função de relatório centralizado, veja [Capítulo 17, “Trabalhando com geração centralizada de relatórios”](#).

Os locais configurados para alta disponibilidade (warm standby) também podem participar da rede. Nem todos os locais precisam ser configurados para Alta disponibilidade (warm standby). A função Rede permite que ambos os tipos de locais participem da rede ao mesmo tempo. Muito embora a alta disponibilidade (warm standby) só seja compatível quando o OpenScape Contact Center está conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000, outros locais em rede que não estão configurados para alta disponibilidade (warm standby) podem estar conectados a qualquer tipo de plataforma de comunicação compatível com o OpenScape Contact Center. Para obter mais detalhes sobre a função Alta disponibilidade (warm standby), consulte [Capítulo 18, “Trabalhando com a função Alta disponibilidade \(warm standby\)”](#).

16.1 Processamento de contatos

Cada site aloca várias linhas telefônicas dedicadas, que são utilizadas para transferir e aceitar tráfego de voz em rede. O diagrama a seguir ilustra as etapas básicas no processamento de um contato em uma central de contatos em rede.



As etapas numeradas são as seguintes:

1. Uma chamada entrante chega no OpenScape Contact Center.
2. O fluxo ativo da estratégia de roteamento executa e direciona o contato para uma fila ativada para rede.
3. O roteamento local do contato é suspenso enquanto um fluxo de rede está sendo executado. Usando estatísticas de performance para o site local e para sites remotos, o fluxo de rede determinará se o contato deve ser roteado localmente ou distribuído, e, caso ele deva ser distribuído, para qual site o contato deverá ser roteado.
4. Se o contato tiver que ser distribuído para um site remoto, o site local solicitará o número de uma linha telefônica a ser utilizado para transferir o contato para o site remoto selecionado.

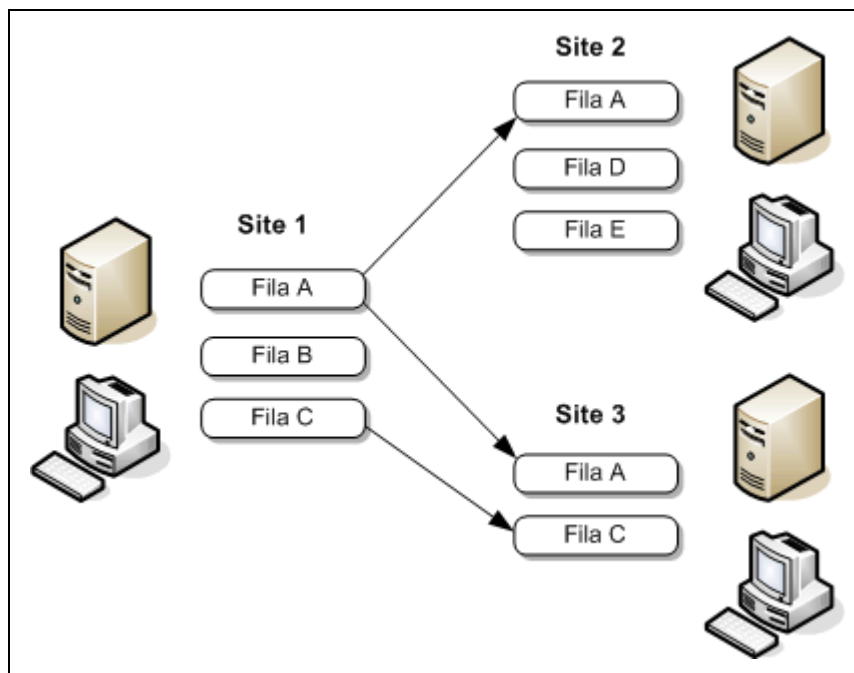
5. O OpenScape Contact Center no site remoto retorna o número de uma linha telefônica ociosa.
6. O site local desvia a chamada para o site remoto e tira da fila o contato localmente.
7. O site remoto direciona a chamada para uma fila com o mesmo nome da fila à qual o contato tinha que ser direcionado no site local, enquanto que o OpenScape Contact Center localiza um usuário disponível para tratar do contato.

16.2 Rede em nível de fila

Rede está ativado e opera em nível de fila. Quando um contato recebido é enfileirado em uma fila ativada pela rede, ele só poderá ser distribuído e enfileirado para uma fila com nome idêntico em outro site que participe da rede. Para ativar uma fila para rede, consulte [Seção 16.7.4, “Configurando as definições de rede para uma fila de chamadas”](#), na página 391.

NOTA: As filas só devem compartilhar um nome comum. Elas não precisam ser configuradas de forma idêntica.

Por exemplo, um contato em fila para a **Fila Ano Local 1** potencialmente poderia ser distribuído para o **Local 2** ou **Local 3**, já que os dois locais possuem uma fila denominada **Fila A**. Os contatos enfileirados na **Fila C** no **Site A**, por outro lado, só poderiam ser distribuídos para o **Site 3**, pois ele é o único outro site com uma fila chamada **Fila C**.



16.3 CritÉRIOS de aceitação

Cada site na rede especifica seus próprios critérios de aceitação, que informam aos outros sites se ele está aceitando tráfego da rede no momento. Os critérios de aceitação podem consistir de um dos seguintes componentes ou de ambos:

- **Programação** – A programação dos critérios de aceitação permite que você designe o horário do dia e os dias da semana quando o site estará aceitando contatos de outros sites em rede. Também é possível especificar datas no calendário (feriados, por exemplo) nas quais o site local não estará aceitando contatos de outros sites em rede.
- **CrITÉRIOS de Performance** – Um site local pode testar uma ou mais condições com base em estatísticas, que determinam quando ele estará aceitando contatos de outros sites. Cada teste compara o valor atual de uma estatística específica com um valor limite configurado usando operadores, como igual a, acima de (maior que) e abaixo de (menor que). Por exemplo, um site pode aceitar somente contatos pela rede quando o tempo de espera estimado atual no site for menor que um minuto. Quando vários critérios de

performance são especificados, os critérios da programação e todos os critérios de performance devem ser atingidos para que o site aceite contatos. Se não houver nenhum teste com base em estatísticas especificado, somente a programação será utilizada para determinar a aceitação.

A programação e os elementos de performance dos critérios de aceitação são definidos em nível de site (consulte a [Seção 16.8.2, “Configurando a aceitação da rede”, na página 393](#)). Em nível de fila, é possível ignorar critérios de performance em nível de site ou fornecer critérios de performance adicionais (consulte a [Seção 10.3.6, “Definindo as configurações da rede de fila de chamadas de voz”, na página 269](#)).

Da mesma forma, como parte do processo de distribuição de um contato, o site local pode selecionar o site melhor equipado com base no valor de uma ou mais das estatísticas de performance do site remoto. Cada site tem acesso a um conjunto de estatísticas de performance em nível de site e em nível de fila para cada site remoto que participa da central de contatos em rede.

Cada site em uma rede transmite seus critérios de aceitação e seu pacote de estatísticas de performance para outros sites na rede de forma configurada e regular, variando de cinco em cinco segundos a cinco em cinco minutos. Para obter mais detalhes sobre como configurar este intervalo, veja a [Seção 16.8.1, “Configuração geral da rede”, na página 392](#).

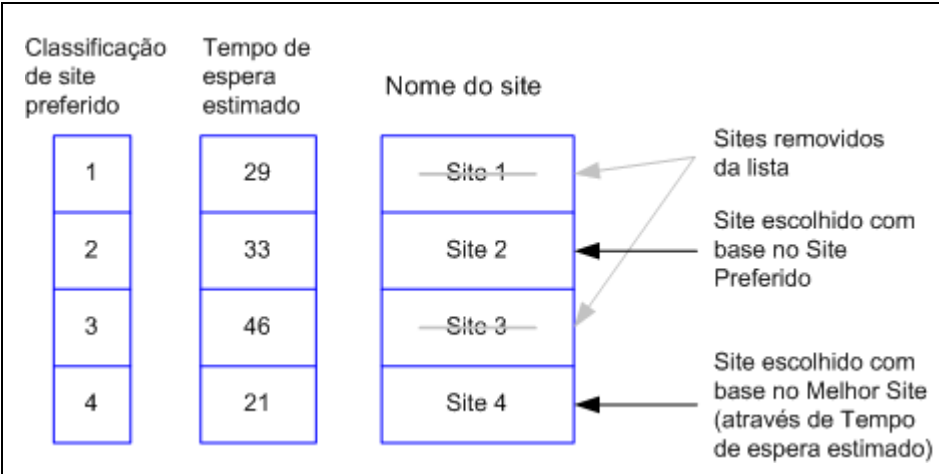
16.4 Métodos de distribuição

Se o processamento em um fluxo de rede atingir um componente de Seleção da rede, então o contato deverá ser distribuído para outro site. É possível usar um dos dois métodos de distribuição:

- **Melhor Site** – O contato é roteado para o site com o melhor desempenho em uma estatística especificada única. Por exemplo, se a estatística especificada for o tempo de espera estimado e ainda houver vários sites na lista reduzida, o contato será roteado para o site com o mais alto nível de serviço.
- **Site preferido** – O contato é roteado para o site restante na breve lista que dá a classificação mais alta em uma lista configurada e priorizada de sites habilitados. Este método permite que você classifique os sites em sua rede com base em um critério arbitrário definido pelos sites, opcionalmente fila a fila, e distribua os contatos com base nesse critério. Usando este método é possível distribuir contatos com base na geografia ou especialização do sites, por exemplo.

Considerando a classificação de Site preferido, a estatística testada de Melhor site (tempo de espera estimado) e uma lista reduzida refinada de sites habilitados, o diagrama a seguir mostra o site escolhido para cada método. Os

sites 1 e 3 foram removidos da lista reduzida por causa de critérios de aceitação ou porque sua performance para uma estatística específica não atingiu um nível configurado



É possível especificar um único método de distribuição em nível de site, a ser utilizado como base para todos os contatos que deverão ser roteados para outros sites em rede. Além disso, é possível ignorar a configuração do site na configuração para cada componente de Seleção da rede utilizado em seus fluxos de rede. Isto dá a você a flexibilidade para variar seu método de distribuição fila a fila ou como determinado pelo tráfego local ou remoto.

NOTA: Para obter informações sobre como configurar um método de distribuição padrão em nível de site, veja a [Seção 16.8.3, “Configurando a distribuição da rede”](#), na página 394.

NOTA: Para obter informações sobre como ignorar as configurações do método de distribuição fila a fila, veja a [Seção 10.3.6, “Definindo as configurações da rede de fila de chamadas de voz”](#), na página 269.

16.5 Sobre fluxos de rede

Se o seu site tiver licença para funcionar em rede, quando um fluxo de trabalho das estratégias de roteamento direcionar uma chamada para uma fila habilitada em rede, o processamento local do fluxo de trabalho será suspenso enquanto o fluxo de trabalho de rede estiver em execução.

O fluxo de rede proporciona as seguintes funcionalidades básicas:

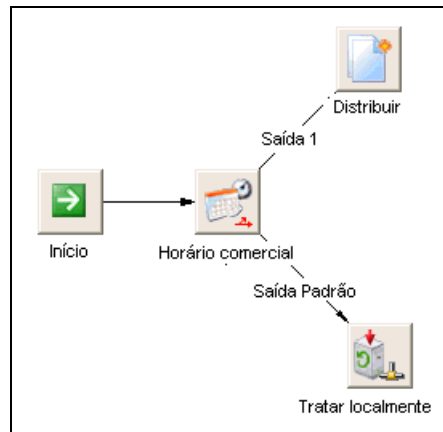
- Toma a decisão de dar continuidade ao roteamento local do contato ou distribuí-lo a outro local com base na programação ou carga na dependência local ou remota.
- Refina a lista de sites qualificados na rede, ao eliminar os sites que não passam em testes específicos de performance.
- Distribui o contato para o site que tem a melhor performance em uma determinada estatística de performance (método do melhor site), ou para o site que tem a classificação mais alta em uma lista de classificação definida por sites (método do site preferido).

O OpenScape Contact Center fornece um fluxo de rede padrão. É possível fazer uma cópia deste fluxo de trabalho e usá-lo como ponto de partida para criar um fluxo de rede, ou então criar um novo fluxo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 16.6, “Configurando um fluxo de rede”, na página 386](#).

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), a execução de um fluxo de rede pode ser afetada por uma falha. Isso ocorre porque algumas decisões tomadas em um fluxo de rede baseiam-se em estatísticas que podem ter valores diferentes após uma falha. Para obter mais detalhes sobre a função Alta disponibilidade (warm standby), consulte [Capítulo 18, “Trabalhando com a função Alta disponibilidade \(warm standby\)”](#).

16.5.1 Exemplo básico de fluxo de rede

Em um cenário simples, um fluxo de rede pode decidir se deve tratar do contato localmente ou distribuir o contato para um site de rede usando um componente de Programar: basear a decisão na data do calendário, dia da semana ou horário em que um contato chegou.



Considere a seguinte configuração:

- O fluxo de trabalho mostrado acima está sendo executado em um site chamado **Site 1** em uma rede de central de contatos de cinco sites, onde os outros quatro sites estão localizados em diferentes fusos horários.
- O componente de Programar **Verificar horário do expediente** está configurado para que contatos que chegarem fora do horário comercial normal, de segunda a sexta-feira, das 9:00 h às 17:00 h, deverão ser roteados para outro site.
- Se um contato chegar durante o horário comercial normal, o processamento passa para **Tratar localmente**, um componente de Manter local, que conclui o fluxo de rede, permitindo que o roteamento local do contato continue.
- Os critérios de aceitação para todos os sites são configurados para não permitir a aceitação de contatos de outros sites fora do horário comercial normal nesses sites.
- Os contatos devem ser distribuídos usando-se o método do Site preferido, com a ordenação dos sites no **Site 1** configurada como **Site 2**, **Site 3**, **Site 4** e **Site 5**.

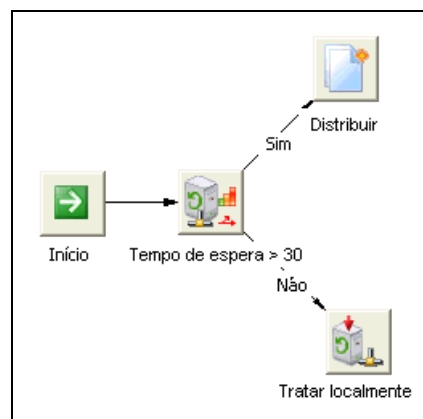
O processamento do fluxo de trabalho para um contato que chegar às 19:00 h, quando o **Site 2** e o **Site 3** estiverem fechados, poderá continuar da seguinte forma:

- Antes da execução de quaisquer componentes, os critérios de aceitação para todos os sites são verificados. Com o **Site 2** e o **Site 3** fechados, a lista reduzida de sites habilitados é refinada para conter apenas o **Site 4** e o **Site 5**.

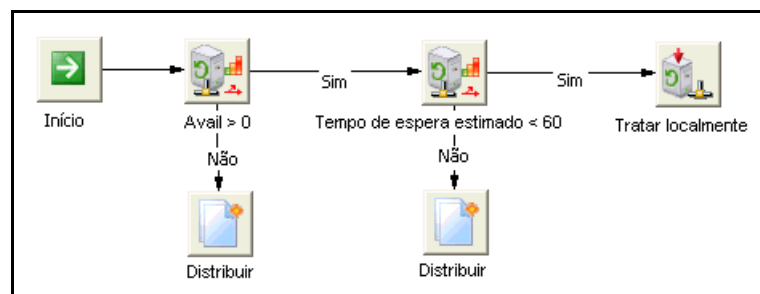
- Como o contato chegou às 19:00 h, o componente de Programação passa o controle para o componente de **Distribuir**, que é um componente de Seleção de rede.
- Como a ordenação pelo site preferido da lista reduzida de sites é **Site 4**, **Site 5**, o componente de **Distribuir** roteia o contato para o **Site 4** e, depois, encerra o fluxo de rede.

16.5.2 Tomando a decisão de processar localmente ou distribuir

Uma decisão-chave em um fluxo de rede é processar o contato localmente ou roteá-lo para outro site na central de contatos em rede. Enquanto um componente de Manter local conclui o fluxo de trabalho e continua o roteamento local do contato, é possível basear a decisão de executar esse componente em uma estatística de performance no site local. Por exemplo, é possível usar um componente de Decisão de performance local para verificar o tempo de espera atual no site local e assegurar que ele seja aceitavelmente baixo antes de decidir processar o contato localmente.



É possível usar vários componentes de Decisão local de performance se você desejar testar várias estatísticas com base em filas ou com base em sites. Por exemplo, é possível tomar a decisão de processar o contato localmente somente se houver usuários disponíveis no site local E o tempo de espera estimado atual for menor que um minuto.



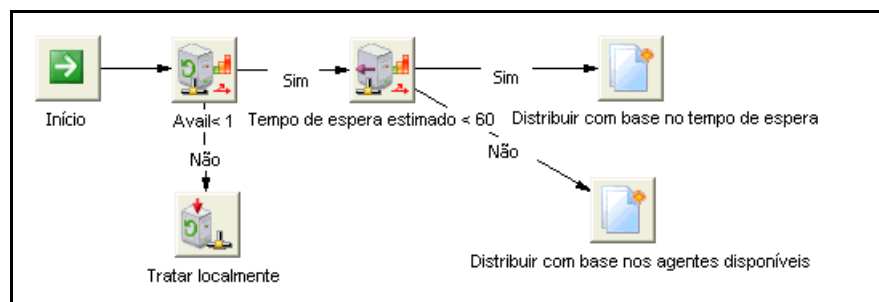
16.5.3 Refinando a lista reduzida de sites em rede habilitados

Os componentes de Seleção da rede em um fluxo de trabalho devem escolher um site de uma lista reduzida de sites em rede habilitados ao qual rotearão um contato. No momento em que um fluxo de rede começar a ser executado, a lista reduzida consistirá de todos os sites configurados para participar da rede, exceto:

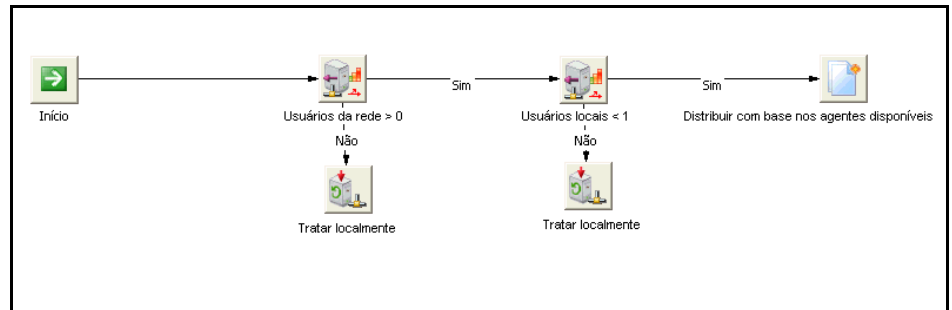
- Sites cujos critérios de aceitação determinam que esses itens não estão aceitando contatos em rede atualmente.
- Sites que não têm uma fila com nome idêntico ao da fila na qual o contato está enfileirado no momento.

Embora o componente de Seleção da rede basicamente escolherá o site em uma lista reduzida à qual o contato será roteado, é possível refinar a lista reduzida antes da execução do componente de Seleção da rede. Por exemplo, após tomar a decisão de manter o contato local ou distribuí-lo, pode-se primeiro tentar eliminar todos os sites cuja fila correspondente à fila tenha um tempo de espera estimado menor que um minuto.

No diagrama a seguir, **Tempo de espera estimado < 60** é um componente da Decisão de distribuição. Este tipo de componente permite que você teste uma estatística com base em sites ou com base em filas em todos os sites em rede. Se passar no teste, a lista reduzida será diminuída para apenas os sites que passaram no teste. Então, será possível distribuir para o site com o melhor tempo de espera estimado disponível. Se o teste falhar, então o tráfego para a fila associada será intenso em todos os sites. Neste caso, é possível distribuir para o site que tem mais agentes disponíveis, para maximizar as chances de o contato ser tratado por um usuário transbordado.



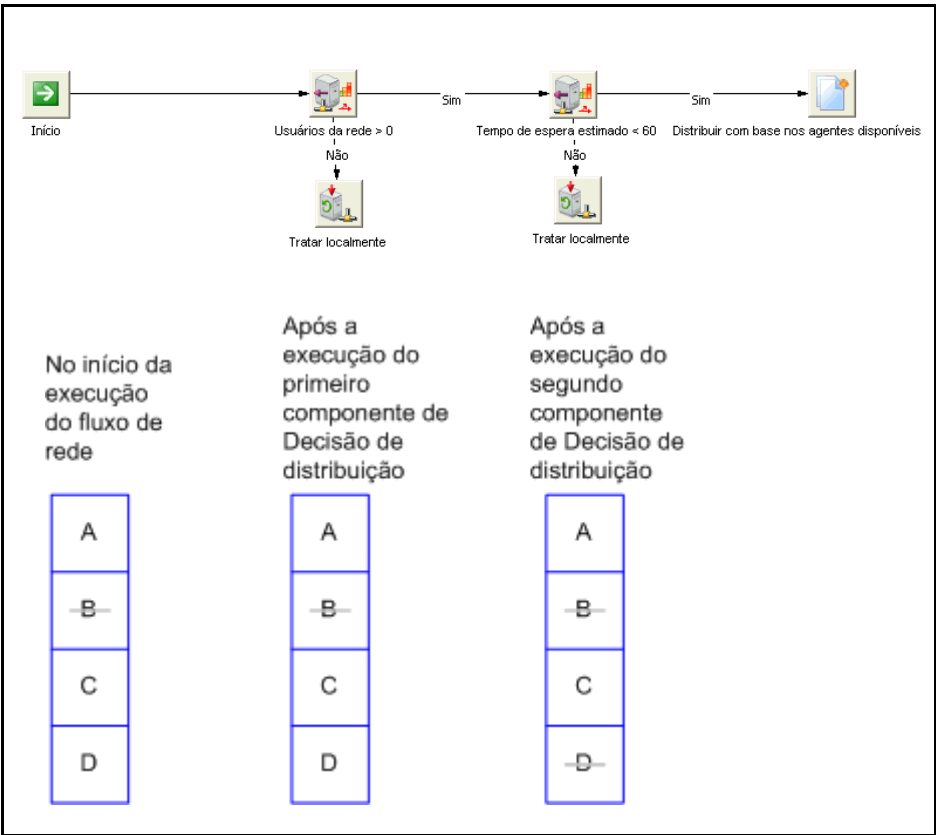
No exemplo anterior, um componente de Decisão de distribuição foi utilizado para configurar a distribuição utilizando um componente de Seleção da rede. As informações devolvidas por um componente de Decisão de distribuição também podem ser utilizadas de outras maneiras. Por exemplo, o diagrama a seguir mostra um fluxo de trabalho no qual uma Decisão de distribuição foi usada anteriormente no fluxo para auxiliar na decisão sobre se o contato deve ser processado localmente ou distribuído.



Finalmente, também é possível realizar vários testes de componentes de Decisão de distribuição em um fluxo de trabalho. O diagrama a seguir mostra como a uma lista reduzida com quatro sites (**A**, **B**, **C** e **D**) pode ser refinada por um fluxo de trabalho com dois componentes de Decisão de distribuição.

- Conforme o fluxo de rede começa a ser executado, o site **B** é removido da lista reduzida porque ele não tem uma fila com nome idêntico ao da fila na qual o contato atual foi enfileirado ou seus critérios de aceitação indicam que ele não está aceitando contatos no momento.
- O primeiro teste falha, ou seja, não há sites que tenham passado no teste, e a lista reduzida continuará a incluir os sites **A**, **C** e **D**.

- O segundo teste é aprovado, eliminando o site **D**, e a lista reduzida será refinada para incluir somente os sites **A** e **C**.



16.6 Configurando um fluxo de rede

Um fluxo de trabalho de rede é uma sequência de eventos que definem a distribuição de uma chamada através da rede para sites remotos na central de contatos.

NOTA: Para criar ou alterar um fluxo de rede, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Fluxos de rede**.

Para configurar um fluxo de rede:

1. No menu **Arquivo**, **Novo** e para **Design Center**. Em seguida, aponte para **Voz** e clique em **Fluxo de rede**.
2. Na guia **Geral**, em **Fluxo de trabalho**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para o fluxo de rede. O nome aparecerá na guia no Editor de Design ao se abrir o fluxograma.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do fluxo de rede. Na descrição deverá constar o objetivo do fluxo de trabalho.
3. Clique em **OK**. O aplicativo salva o novo fluxo de trabalho e indica seu status como **incompleto**.
4. No painel da direita, clique duas vezes no novo fluxo de trabalho. Aparece um fluxograma no **Editor de Design** com um componente **Início**.
5. Crie os componentes do fluxograma de rede, como necessário.
6. Adicione os componentes ao fluxograma.
7. Conecte os componentes.
8. No menu **Arquivo**, clique em **Salvar**.

16.7 Configurando os recursos de rede

É necessário configurar os recursos que causem impacto no recurso Rede.

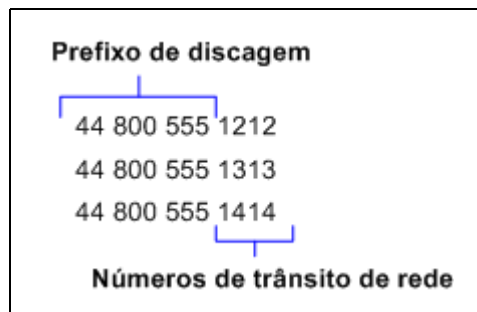
NOTA: Sua configuração em rede inicial, como a alocação de linhas telefônicas e a configuração da rede de longa distância (WAN) usada para a comunicação site-a-site, normalmente é feita por seu representante da assistência técnica. Para obter informações sobre as tarefas de configuração, veja o *Guia de Integração das Plataformas de Comunicação*.

NOTA: As configurações de algumas das opções padrão, como os turnos e o nível de serviço, podem causar impacto no funcionamento da rede. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.7, “Configurando as opções de estatísticas”](#), na [página 450](#).

16.7.1 Configurando as linhas telefônicas para a rede

Cada local em rede possui um número de linhas telefônicas que são usadas para efetuar o trânsito de contatos em rede. O número com capacidade de discagem associado com cada linha divide-se em dois componentes:

- **Prefixo de discagem** – Os primeiros dígitos que são comuns a todas as linhas telefônicas no local configurado em rede, tal como o código de país e de área. Isto é definido quando se configura um local em rede. Para obter mais detalhes, veja [Seção 16.7.2, “Configurando um local em rede”](#), na [página 389](#).
- **Número de trânsito em rede** – O número piloto, ou número de chamada CDL do site remoto usado pelo site local para mover um contato para o site remoto. Para obter mais detalhes, veja [Seção 16.7.3, “Configurando o número de trânsito da rede”](#), na [página 390](#).



A configuração de cada local armazena todos os números de trânsito de rede para esse local, assim como o prefixo de discagem para todos os outros locais na rede. Quando um contato tiver que ser distribuído para outro local, o sistema OpenScape Contact Center solicitará um número de trânsito de rede a partir do local de destino e, depois, usará o prefixo de discagem para esse local para resolver o número de trânsito de rede para um número discável.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby) e conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000 com uma unidade de emergência com ponto de acesso em standby localizada em um código de área diferente daquele da plataforma de comunicação principal, é necessário certificar-se de que seu provedor de serviços configure um prefixo de discagem global exclusivo, que possa ser usado com os números de trânsito de rede. Isso permitirá que as chamadas entrantes provenientes do PSTN sejam roteadas para a plataforma de comunicação ou para a unidade de emergência com ponto de acesso, independentemente do qual unidade esteja controlando o processamento das chamadas.

16.7.2 Configurando um local em rede

Deve-se configurar os locais remotos do OpenScape Contact Center com o qual este local se comunica com o propósito de estar em rede.

NOTA: Para criar ou alterar um local em rede, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Sites em rede**.

Para configurar um local em rede:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, depois **Administration Center**, **Rede** e, então, clique em **Site**.
2. Na guia **Geral**, em **Detalhes**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite um nome exclusivo para o site em rede. Certifique-se de que o nome do local seja exclusivo para que os relatórios de nível do local exibam apenas as estatísticas de um local específico.
 - Na caixa **Descrição**, digite a descrição do site em rede.
 - Na caixa **Prefixo de discagem**, digite o prefixo de discagem utilizado para mudar o número de trânsito em rede do local em rede para um número discável. Para obter informações práticas sobre os números de trânsito de rede, veja a [Seção 16.7.1, “Configurando as linhas telefônicas para a rede”, na página 388](#).
3. Em **Administration Server**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome do host**, digite o nome do host da máquina do servidor no qual o site em rede reside.

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), é necessário digitar o nome do cluster de servidores, ao invés do nome da máquina do servidor.

- Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do Administration Server na máquina do servidor.
4. Em **Contato**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome da pessoa responsável pela operação do local em rede. 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.

5. Clique na guia **Relatórios**.
6. Em **Relatórios**, marque a caixa de seleção correspondente a cada relatório em que deseja apresentar dados sobre este site em rede. A lista contém somente os relatórios que você possui, ou os relatórios possuídos pelos usuários que você pode monitorar.
7. Clique em **OK**.

16.7.3 Configurando o número de trânsito da rede

Um número de trânsito de rede é um número piloto usado para rotear chamadas em rede. Deve-se definir os números de trânsito em rede que são usados pelo site em rede. Para obter informações históricas, consulte a [Seção 16.7.1, “Configurando as linhas telefônicas para a rede”](#), na página 388.

Ao configurar um número de trânsito de rede, especifique um dos seguintes números, dependendo do tipo de plataforma de comunicação à qual o sistema está conectado:

- OpenScape Voice – um número piloto para um Grupo de busca do OpenScape Contact Center.
- OpenScape 4000 ou HiPath 4000 – um número piloto para um Grupo de Controle de Roteamento do OpenScape Contact Center.
- OpenScape Business – um número de chamada CDL para um grupo UCD do OpenScape Contact Center.

NOTA: Para criar ou alterar um número de trânsito de rede, é necessário ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, para a permissão do Manager **Números de trânsito de rede**.

Todos os números de trânsito de rede para o local devem ter o mesmo número de dígitos e devem ser discáveis externamente com a adição do prefixo de discagem. Por exemplo, o número piloto 2345 deve ser discável externamente por 555-2345. Se for discável externamente apenas por 555-1234, não poderá ser usado.

IMPORTANTE: É necessário certificar-se de que os números de trânsito de rede estejam configurados devidamente. Se eles não estiverem configurados devidamente, podem surgir problemas sérios de processamento de chamadas, como as chamadas sendo tiradas da fila e não tratadas pelo sistema.

NOTA: É necessário configurar um número de trânsito de rede tanto no OpenScape Contact Center quanto na plataforma de comunicação. Esse recurso não pode ser sincronizado usando a função Config-Sync.

Quando você estiver modificando um número de trânsito em rede existente, só é possível alterar o nome do número de trânsito em rede. Não se pode mudar o número real. Se você tiver que alterar o número, é necessário excluir o número de trânsito de rede e criar um novo.

Para configurar um número de trânsito em rede:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo**, em seguida para **Telephony Center** e, depois, clique em **Número de trânsito de rede**.
2. Em **Detalhes**, na caixa **Nome**, digite um nome para o intervalo de números de trânsito em rede que se deseja criar.
3. Na caixa **De**, digite o primeiro número piloto no intervalo.
4. Na caixa **Para**, digite o último número piloto no intervalo.

NOTA: Caso esteja criando um único recurso, digite apenas o número na caixa **De**. Não é necessário digitar um número na caixa **Para**.

5. Clique em **OK**. O aplicativo cria um número de trânsito de rede para cada número piloto especificado.

16.7.4 Configurando as definições de rede para uma fila de chamadas

Rede está implementado em nível de fila. A definição para cada fila que participa da central de contatos em rede deve ser ativada para a rede. Para obter mais detalhes, veja [Seção 10.3, “Configurando uma fila”](#).

16.8 Configurando as opções de rede

Se o seu site tiver licença de rede, será possível configurar as opções de rede padrão. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 16.8.1, “Configuração geral da rede”, na página 392](#)
- [Seção 16.8.2, “Configurando a aceitação da rede”, na página 393](#)
- [Seção 16.8.3, “Configurando a distribuição da rede”, na página 394](#)

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

16.8.1 Configuração geral da rede

As configurações gerais da rede permitem que você:

- Ative e desative a rede para o site. Quando a rede estiver ativada em nível de site, o site poderá aceitar e distribuir contatos de acordo com os detalhes da configuração de rede no site. É possível desativar a participação na rede de um site para corrigir erros ou modificar a configuração de outra forma.

NOTA: Além de ativar a rede em nível de site, é necessário ter o recurso de rede totalmente configurado. Para obter mais detalhes, veja [Seção 16.7, “Configurando os recursos de rede”, na página 387](#).

- Configure o intervalo de troca de dados. Cada site em uma central de contatos em rede utiliza as estatísticas de performance de outros sites na rede para decidir para qual site um contato deverá ser roteado. (Para obter mais detalhes, veja [Seção 16.4, “Métodos de distribuição”, na página 379](#)). Além disso, cada site deve estar ciente sobre se cada site remoto está aceitando contatos em rede no momento. Para acomodar isto, cada site transfere seus critérios de aceitação e uma coleção de estatísticas de performance para todos os outros sites participantes, em intervalos configurados.
- Especifique o fluxo de rede de chamadas de voz padrão. Para obter informações sobre como configurar um fluxo de rede de chamadas de voz, consulte a [Seção 16.6, “Configurando um fluxo de rede”, na página 386](#).

Para fazer a configuração geral da rede:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Rede**.

3. Para permitir que este site participe da rede, em **Participação na rede**, marque a caixa de seleção **Ativar**.
4. Em **Troca de dados na rede**, na caixa **Intervalo de troca de dados**, digite ou selecione o intervalo no qual será feito o intercâmbio de dados entre os locais.
5. Em **Padrão**, na lista **Fluxo de rede**, selecione o fluxo de rede de voz que deseja usar como padrão.
6. Clique em **OK**.

16.8.2 Configurando a aceitação da rede

É possível configurar o horário de operação durante o qual o site aceitará chamadas distribuídas por outros locais da rede. Ou então, é possível configurar os critérios de performance que foram cumpridos para uma fila de voz em rede antes que os contatos em rede sejam distribuídos. Para obter mais informações, consulte [Seção 16.3, “Critérios de aceitação”, na página 378](#).

Para configurar a aceitação da rede:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Rede**.
3. Clique na guia **Aceitação**.
4. Para configurar os horários de aceitação, em **Programação**, clique em **Editar Programação**.
5. Na caixa de diálogo **Programação de aceitação da rede**, clique duas vezes no dia que deseja configurar e, 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.

6. 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**.

7. Use a guia **Resumo** para ver a programação por status ou por dia da semana.
 - Expanda **Por status** e, então, clique em **Ativo** ou **Inativo** para ver os dias e horários em que a programação de e-mail está ativa ou inativa, respectivamente.
 - Expanda **Por dia** e, então, clique no dia da semana para ver a programação para o dia correspondente.
8. Clique em **OK**.
9. Para configurar um critério de aceitação de performance, em **Critérios de aceitação de performance**, clique em **Adicionar** ou selecione um critério na lista e clique em **Editar**.
10. Clique em **OK**.

16.8.3 Configurando a distribuição da rede

É possível fazer a configuração de maneira a permitir que esse site distribua as chamadas para outros locais de rede. É preciso especificar um método de distribuição e uma lista dos locais que serão considerados para a distribuição.

Os métodos de distribuição estão descritos abaixo:

- **Melhor site** – Distribui um contato para o site com a melhor performance em uma única estatística específica. Quando este método é selecionado, a lista Locais Incluídos define os locais que serão testados para se definir qual o local com melhor desempenho.
- **Site Preferido** – Distribui o contato ao local que tenha a maior classificação em uma lista ordenada de locais preferidos. Quando seleciona-se este método, a lista Locais Incluídos define qual a ordem preferida dos locais disponíveis para a distribuição.

Para obter mais informações, consulte [Seção 16.4, “Métodos de distribuição”, na página 379](#).

Para configurar a distribuição da rede:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Rede**.
3. Clique na guia **Distribuição**.
4. Em **Sites incluídos**, selecione os sites para os quais este site pode distribuir chamadas. Clique duas vezes em uma linha para ativar a lista de locais configurados e, em seguida, selecione um local da lista. É preciso já haver configurado os sites antes que seja possível selecioná-los aqui.

5. Em **Método de distribuição padrão**, na lista **Método**, selecione o método pelo qual o OpenScape Contact Center seleciona um site para o qual distribui as chamadas. É possível escolher **Melhor local** ou **Local preferido**.
6. Se selecionar **Melhor site** na etapa 5 acima, em **Estatística de seleção padrão dos melhores sites**, especifique a estatística padrão da seguinte maneira:
 - a) Na lista **Avaliar em**, selecione o nível no qual a estatística deverá ser avaliada. É possível selecionar **Nível de fila** ou **Nível de site**.
 - b) Na lista **Estatística**, selecione a estatística que deseja usar para avaliar o local.
 - c) Se optar por **Nível de fila** na etapa a), selecione na lista **Fila** a fila que será utilizada para avaliar a estatística selecionada.
7. Clique em **OK**.

Trabalhando com rede

Configurando as opções de rede

17 Trabalhando com geração centralizada de relatórios

Este capítulo apresenta a função Geração centralizada de relatórios opcional e proporciona detalhes sobre as tarefas envolvidas na configuração do sistema do OpenScape Contact Center para trabalhar com esta função.

A função Geração centralizada de relatórios usa um computador servidor separado, próprio para a geração de relatórios centralizados, rodando Informix, e um subgrupo de servidores do OpenScape Contact Center.

Uma máquina do Central Reporting Server pode ser usada para os seguintes fins:

- Para produzir relatórios históricos entre vários locais em rede. Para obter mais detalhes sobre a função de rede, veja [Capítulo 16, “Trabalhando com rede”](#).
- Para fazer offload da função Geração de relatórios históricos a partir da máquina do servidor principal. Isso permite que a máquina do servidor principal processe contatos em tempo real e relatórios em tempo real de forma mais eficiente.
- Para proporcionar uma maior retenção de dados. Como mais dados da geração de relatórios históricos podem ser armazenados em uma máquina do Central Reporting Server, é possível armazenar dados de geração de relatórios por períodos de tempo mais longos.
- Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), para consolidar os dados históricos da geração de relatórios do cluster de servidores. Para obter mais detalhes sobre a função Alta disponibilidade (warm standby), consulte [Capítulo 18, “Trabalhando com a função Alta disponibilidade \(warm standby\)”](#).

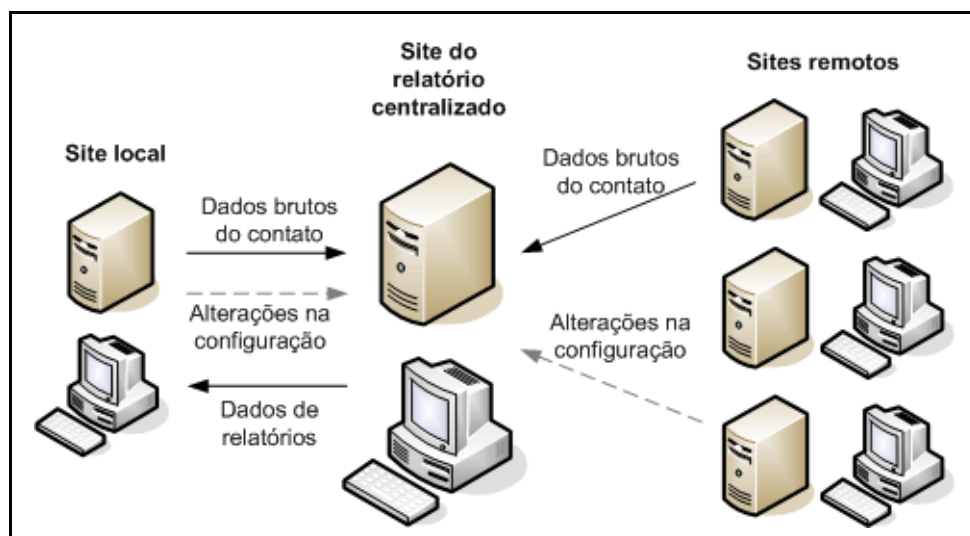
A função Geração centralizada de relatórios proporciona a geração de relatórios em todos os tipos de mídias disponíveis. A máquina do Central Reporting Server armazena seu próprio conjunto de definições de relatórios, independentemente das definições armazenadas nos locais.

Quando a máquina do Central Reporting Server for utilizada para rede, a principal diferença entre os relatórios de rede e os relatórios gerados em sites individuais será que os relatórios de rede agrupam as fichas para recursos individuais por site e proporcionam totais para cada site. Por exemplo, o relatório histórico de um usuário mostrará os totais para cada usuário, com os usuários agrupados de acordo com o site onde eles estão trabalhando, e os totais para cada site. Além disso, quando estiver configurando relatórios de usuários, Motivos de estados de roteamento e Motivos de wrap-up, a lista **Selecionar por** na guia **Conteúdo** oferece a opção de selecionar o conteúdo do relatório por nome de site.

17.1 Consolidação de dados da geração centralizada de relatórios

A replicação do Informix é utilizada para se consolidar os dados dos sites locais (ou seja, os sites exceto o site onde a máquina do Central Reporting Server de relatórios reside) na base de dados do OpenScape Contact Center na máquina do Central Reporting Server.

Durante o dia, os dados brutos dos contatos são coletados para dados prontos para relatórios para relatórios de 15 minutos e horários. Uma vez por dia, no momento da manutenção dos dados, os dados de rollup para os relatórios diários, semanais e mensais são calculados. Também neste momento, quaisquer alterações na configuração dos sites locais, como definições de um novo usuário, são importadas para o site do relatório centralizado. Para obter mais informações sobre o horário de manutenção dos dados, consulte a [Seção 20.6.1, “Configurando a hora de manutenção de dados”, na página 440](#).



17.2 Funcionalidades limitadas da geração centralizada de relatórios

Quando você tiver feito login em uma máquina do Central Reporting Server, o aplicativo Manager proporcionará as seguintes funcionalidades limitadas:

- Somente o Administration Center e o Reporting Center estão disponíveis.
- No Administration Center, apenas os usuários, modelos de usuários, perfis, servidores e notificações são exibidos. Para obter detalhes sobre a configuração de usuários, consulte a [Seção 17.3, “Configurando um usuário em uma máquina com geração centralizada de relatórios”, na página 399](#).

Configurando um usuário em uma máquina com geração centralizada de relatórios

- No Reporting Center, somente relatórios históricos estão disponíveis – os relatórios em tempo real, acumulativos e de atividades não estão disponíveis. Todos os relatórios históricos disponíveis nos sites locais são compatíveis.
- Na caixa de diálogo Opções, apenas as opções relacionadas ao relatório centralizado e a configuração do aplicativo Manager é que estão disponíveis. Para obter mais detalhes, veja [Seção 17.4, “Configurando as opções de geração centralizada de relatórios”](#), na página 400.
- Apesar de ser possível salvar a base de dados de produção e a base de dados de design para fins de suporte ao cliente, não é possível salvar uma base de dados de design em cima da base de dados de produção.

17.3 Configurando um usuário em uma máquina com geração centralizada de relatórios

Todos os administradores e supervisores que farão login na máquina do Central Reporting Server para gerar relatórios ou realizar manutenção no site devem estar configurados na máquina do Central Reporting Server.

A configuração do usuário inclui:

- Permissões para trabalhar com tipos de relatórios específicos (por exemplo, histórico de usuários e histórico de filas) ou executar tarefas administrativas. São fornecidos dois perfis padrão, específicos para a geração centralizada de relatórios:
 - **Gerente** – Proporciona permissões para trabalhar com todos os tipos de relatórios, trabalhar com definições de usuários, e uma seleção de recursos relacionados.
 - **Administrador do Manager** – Proporciona as mesmas permissões do perfil Manager e também inclui permissões para trabalhar com configurações da caixa de diálogo Opções específicas para a geração centralizada de relatórios.
- Direitos de monitoramento dos recursos específicos que podem ser incluídos nos relatórios (como por exemplo, filas e usuários).
- Propriedade das definições dos relatórios, se o usuário não tiver permissão para criar ou modificar as definições dos relatórios

A [Seção 4.1, “Configurando um usuário”](#), na página 31 proporciona instruções sobre como configurar usuários em um site local. Os mesmos princípios se aplicam a uma máquina do Central Reporting Server; entretanto, somente as guias **Geral**, **Permissões** e **Monitoramento** estão disponíveis e somente configurações específicas da geração centralizada de relatórios estão disponíveis nessas guias.

17.4 Configurando as opções de geração centralizada de relatórios

É necessário configurar as opções padrão relacionadas especificamente à geração centralizada de relatórios. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 17.4.1, “Definindo as configurações da máquina do Central Reporting Server”, na página 400](#)
- [Seção 17.4.2, “Configurando o servidor em locais de rede”, na página 401](#)

Outras opções podem ser configuradas na máquina do Central Reporting Server independentemente das mesmas configurações na máquina do servidor principal. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

- [Seção 7.13.2, “Configurando o primeiro dia da semana”, na página 164](#)
- [Seção 7.13.5, “Configurando a opção Relatórios por e-mail”, na página 168](#)
- [Seção 20.6, “Configurando as opções de gerenciamento de dados”, na página 439](#)
- [Seção 20.7.1, “Configurando o intervalo do Nível de Serviço”, na página 450](#)
- [Seção 20.7.3, “Configurando o cálculo do usuário”, na página 455](#)

17.4.1 Definindo as configurações da máquina do Central Reporting Server

A sua central de contatos está usando relatórios centralizados. É possível configurar a máquina do Central Reporting Server.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador do sistema pode definir as do configurações da máquina do Central Reporting Server. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).

Para definir as configurações da máquina do Central Reporting Server:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Geração centralizada de relatórios**.
4. Na caixa **Nome do Site**, digite o nome do site de geração centralizada de relatórios.
5. Na caixa **Nome do Host**, digite o nome do host da máquina do Central Reporting Server.

6. Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do Administration Server na máquina do Central Reporting Server.

17.4.2 Configurando o servidor em locais de rede

Quando se está conectado a uma máquina do servidor de relatórios centralizados em um ambiente de rede, é possível mudar o nome do local em rede e o número da porta do Administration Server do local em rede.

Para configurar o servidor dos locais em rede:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do sistema**, clique em **Relatórios**.
3. Clique na guia **Locais em rede**.
4. Em **Sites em rede**, selecione um local da lista e clique em **Editar**.
5. Na caixa de diálogo **Sites em rede**, faça as seguintes mudanças, se necessárias:
 - Na caixa **Nome do local**, digite um nome para o local.
 - Na caixa **Número da porta**, digite o número da porta do Administration Server no local.
6. Clique em **OK**.

Trabalhando com geração centralizada de relatórios

Configurando as opções de geração centralizada de relatórios

18 Trabalhando com a função Alta disponibilidade (warm standby)

Este capítulo discute a função Alta disponibilidade (warm standby) e proporciona detalhes sobre as tarefas envolvidas na configuração do sistema OpenScape Contact Center para trabalhar com esta função.

Alta disponibilidade (warm standby) é uma função licenciada que só é compatível quando o sistema está conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

A função Alta disponibilidade (warm standby) utiliza uma máquina de servidor redundante para proporcionar um alto nível de disponibilidade para os processos dos servidores do OpenScape Contact Center e processos de terceiros necessários no caso de uma falha de componentes de hardware ou software.

Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), os dados administrativos e de processamento serão replicados entre as máquinas do servidor primário e de backup. Para certificar-se de que o sistema seja atualizado com os dados replicados, o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor que está no modo Standby é reiniciado todos os dias, um hora antes do horário de manutenção de dados configurado. Para obter informações sobre como configurar o horário de manutenção de dados, consulte a [Seção 20.6.1, “Configurando a hora de manutenção de dados”, na página 440](#).

Se fizer qualquer mudança administrativa significativa na máquina do servidor que está no modo Ativo, recomendamos que você reinicie o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor que esteja em modo Standby. Isso assegurará que, se o sistema falhar, a instância de backup do sistema terá as alterações mais recentes.

Um Central Reporting Server opcional pode ser usada para consolidar dados estatísticos do cluster de servidores e, assim, proporcionar uma geração de relatórios históricos contínua durante e após a falha. Para obter mais detalhes, veja [Capítulo 17, “Trabalhando com geração centralizada de relatórios”](#).

Na maioria dos casos, você deve fazer logon no aplicativo Manager usando o nome do cluster (consulte [Seção 3.2, “Fazendo logon no aplicativo Manager”, na página 23](#)) quando estiver trabalhando em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby). Também é necessário certificar-se de que os usuários do Client Desktop / Portal do agente façam logon no aplicativo Client Desktop / Portal do

Trabalhando com a função Alta disponibilidade (warm standby)

Configurando do Call Director em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)

agente usando o nome do cluster para que o aplicativo possa reconectar-se automaticamente após uma falha. É necessário reiniciar o aplicativo Manager manualmente após uma falha.

NOTA: Certas estatísticas para geração de relatórios são afetadas quando ocorre uma falha no servidor de backup. Para mais detalhes, consulte o *Guia de Referência dos Relatórios*.

18.1 Configurando do Call Director em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)

Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), serão necessários processadores de voz redundantes para o Call Director. Portanto:

- É necessário configurar o processador de voz de backup separadamente na máquina do servidor de backup. Se o sistema estiver usando vários processadores de voz do OpenScape Contact Media Service, será necessário configurar um processador de voz na máquina do servidor de backup para cada processador de voz na máquina do servidor primário, e cada par de processadores de voz deverá ser configurado na mesma região do processador de voz (se distribuído).
- É necessário configurar um segundo conjunto de ramais ou números de assinantes do Call Director na máquina do servidor de backup para o processador de voz de backup.

Em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby), faça login normalmente no aplicativo Manager usando o nome do cluster. Entretanto, quando você estiver configurando itens na máquina do servidor de backup, é necessário conectar-se à máquina física no formato *númerodaporta@nomedoservidor*.

Além disso, os arquivos .wav do Call Director não são replicados na máquina do servidor de backup. É necessário copiar manualmente os arquivos .wav para a pasta WaveFiles na máquina do servidor de backup e certificar-se de que os arquivos .wav nas máquinas do servidor primário e de backup permaneçam sincronizados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 12.3.3, “Configurando um arquivo .wav”](#), na página 302.

Após configurar esses itens e copiar os arquivos .wav, é necessário reiniciar o o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor de backup.

18.2 Configurando a opção Alta disponibilidade (warm standby)

A função Alta disponibilidade (warm standby) requer hardware e software especiais e deve ser configurada durante a instalação do sistema OpenScape Contact Center. Após a instalação, a opção Alta disponibilidade (warm standby) é ativada por padrão para assegurar que o sistema opere com a função Alta disponibilidade (warm standby) ativa.

IMPORTANTE: Mudar a configuração da opção Alta disponibilidade (warm standby) após a configuração inicial do sistema pode afetar de forma negativa a operação do OpenScape Contact Center, e exigirá que você reinicie o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal. Antes de prosseguir, entre em contato com seu representante da assistência técnica.

NOTA: Quando você estiver conectado a uma base de dados de design, a opção Alta disponibilidade (warm standby) só aparecerá quando a plataforma de comunicação estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema poderá configurar a opção Alta disponibilidade (warm standby). Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

Para configurar a opção Alta disponibilidade (warm standby):

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 **Alta disponibilidade (warm standby)**, marque ou desmarque a caixa de seleção **Ativar**, se necessário.
5. Clique em **OK**.

Trabalhando com a função Alta disponibilidade (warm standby)

Configurando a opção Alta disponibilidade (warm standby)

19 Trabalhando com a função Multilocalização

Multilocalização é uma função licenciada que só é compatível quando o sistema está conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000. Este capítulo discute a função Multilocalização e proporciona detalhes sobre as tarefas envolvidas na configuração do sistema OpenScape Contact Center para trabalhar com essa função.

NOTA: Rede, Integração com o SAP CIC e integração com o SAP ICI não são compatíveis em um ambiente de multilocalização.

NOTA: As funções licenciadas são compartilhadas entre unidades de negócios em um ambiente de multilocalização.

A função Multilocalização permite que uma única central de contatos tenha várias unidades de negócios claramente separadas umas das outras. Por exemplo, em um ambiente de serviços gerenciados, o prestador de serviços precisa certificar-se de que as diferentes unidades de negócios no sistema não possam visualizar os recursos umas das outras. Da mesma forma, em uma agência de serviços, os supervisores e agentes que atendem a diferentes clientes não deve ser capazes de visualizar os recursos de outro cliente.

NOTA: Se um único site da central de contatos tiver a função Multilocalização e estiver usando uma máquina do Central Reporting Server, todas as unidades de negócios dentro do site poderão usar a máquina do Central Reporting Server. Entretanto, se a central de contatos tiver múltiplos sites e um desses sites tiver a função Multilocalização, a máquina do Central Reporting Server poderá ser usada por apenas um site e não poderá ser compartilhada por múltiplos sites.

Os contatos são associados a uma unidade de negócios da seguinte maneira:

- As chamadas roteadas são associadas a uma unidade de negócios com base no grupo de busca (OpenScape Voice) ou no grupo de controle de roteamento (OpenScape 4000 ou HiPath 4000) no qual a chamada foi recebida. As chamadas diretas são associadas a uma unidade de negócios com base no número do assinante (OpenScape Voice) ou no ramal do usuário (OpenScape 4000 ou HiPath 4000) atribuído à unidade de negócios.
- Os callbacks são associados a uma unidade de negócios quando eles são criados.

- As mensagens de e-mail são associadas a uma unidade de negócios com base no destino de e-mail no qual a mensagem foi recebida. As mensagens de e-mail saintes são associadas a uma unidade de negócios com base no usuário que envia a mensagem.
- Os contatos do Web Collaboration são associados a uma unidade de negócios com base no nome da unidade de negócios especificado como parte da configuração da página da Web.

No caso de o sistema OpenScape Contact Center não poder rotear um contato para uma unidade de negócios específica em um ambiente de multilocalização, o sistema roteará o contato para a unidade de negócios de erro que é configurada no nível do sistema.

19.1 Alterando para multilocalização

É possível converter o sistema OpenScape Contact Center de um ambiente de uma única localização para um ambiente de multilocalização. Essa conversão permite que uma única central de contatos tenha várias unidades de negócios separadas umas das outras.

IMPORTANTE: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), algumas etapas adicionais serão obrigatórias ao se alterar para multilocalização. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.2, “Alterando para multilocalização em um ambiente de alta disponibilidade \(warm standby\)”](#), na página 409.

IMPORTANTE: Alterar para multilocalização é uma operação de mão única – o sistema não pode ser convertido de volta após ter sido alterado.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, será necessário certificar-se de que todos os usuários tenham feito logoff do sistema antes de alterar para multilocalização, e de reiniciar o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor principal após alterar para multilocalização.

Para alterar para multilocalização:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configurações do sistema**, clique em **Sistema**.
3. Clique na guia **Avançado**.

Alterando para multilocalização em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)

4. Clique em **Alterar para multilocalização**.
5. Na caixa de diálogo de alerta, em **Deseja alterar para multilocalização?**, selecione **Sim** e, em seguida, clique em **OK**.
6. Quando o sistema pedir para você confirmar se deseja alterar para multilocalização, clique em **Sim**. O sistema será alterado para multilocalização.
7. Clique em **OK**.

19.2 Alterando para multilocalização em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)

Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), será necessário usar o seguinte procedimento para alterar para multilocalização.

NOTA: Esse procedimento requer que você pause e recomece a máquina do servidor que está no modo Standby. Para obter mais detalhes sobre como pausar e reiniciar nós (máquinas de servidores), consulte a *Ajuda do Cluster Administrator*.

Para alterar para multilocalização em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby):

1. Na máquina do servidor que está no modo Standby, faça o seguinte:
 - a) Usando o aplicativo de cluster da Microsoft, pause a máquina do servidor.
 - b) Pare os serviços do **OpenScape Contact Center** e do **OpenScape Contact Center AutoPA**. Aguarde até que os serviços tenham sido completamente desligados antes de prosseguir.
2. Na máquina do servidor que está no modo Ativo, faça o seguinte:
 - a) Alterar para multilocalização. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.1, “Alterando para multilocalização”, na página 408](#). Os novos dados serão replicados na base de dados na máquina do servidor que está no modo Standby.
 - b) Quando o sistema pedir a você, reinicie o serviço do **OpenScape Contact Center**.
3. Na máquina do servidor que está no modo Standby, faça o seguinte:

Trabalhando com a função Multilocalização

Alterando para multilocalização em um ambiente de alta disponibilidade (warm standby)

- a) Inicie os serviços do **OpenScape Contact Center** e do **OpenScape Contact Center AutoPA**. A máquina do servidor ficará no modo Standby com a multilocalização habilitada.
- b) Usando o aplicativo de cluster da Microsoft, reinicie a máquina do servidor.

19.3 Funções do administrador em um ambiente de multilocalização

Em um ambiente de multilocalização, há duas funções do administrador:

- **Administrador do sistema** – Os administradores do sistema são responsáveis por configurar as unidades de negócios e outros recursos de nível de sistema, como os servidores e recursos da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center.
- **Administrador de unidades de negócios** – Os administradores de unidades de negócios são responsáveis por configurar todos os outros itens necessários para sua unidade de negócios específica, como visualizações do Broadcaster e em displays de parede, fluxos de trabalho da estratégia de roteamento e do processamento de filas, filas e relatórios.

A tabela a seguir relaciona as tarefas do administrador que podem ser realizadas somente pelos administradores do sistema, e as tarefas que podem ser realizadas tanto pelos administradores do sistema quanto pelos administradores de unidades de negócios. Todas as outras tarefas do Manager podem ser realizadas somente pelos administradores de unidades de negócios.

Tarefas apenas do administrador do sistema	Tarefas tanto do administrador do sistema quanto do administrador de unidade de negócios
<ul style="list-style-type: none"> • Configurar unidades de negócios • Configurar servidores • Configurando recursos da plataforma de comunicação (como ramais, números de assinantes, destinos de redirecionamento em fila, intervalos de domínio do Config-Sync) • Configurar notificações • Configurar números excluídos • Configurar emoticons • Carregando uma Design Database • Ativar recursos dos produtos • Configurando o relatório do registro de erros • Acessando o aplicativo System Monitor • Configurando a maioria das opções relacionadas ao sistema (consulte a explicação na Seção 19.3.1, “Configuração de opções relacionadas ao sistema em um ambiente de multilocalização”, na página 412) 	<ul style="list-style-type: none"> • Como configurar usuários • Configurar modelos de usuários • Configurando Perfis • Configurar motivos – os administradores do sistema só podem alterar motivos definidos pelo sistema (exceto motivos de Wrap-up) e os administradores de unidades de negócios só podem configurar novos motivos • Configurar destinos de e-mail • Validação da base de dados • Salvar uma base de dados de design • Como configurar o registro de alterações

Tabela 15

Tarefas do administrador em um ambiente de multilocalização

Os administradores do sistema necessitam fornecer orientação para os administradores de unidades de negócios a respeito dos recursos da unidade de negócios que podem afetar o sistema. Por exemplo, os IDs de usuários devem ser exclusivo por todo o sistema. Nesse caso, o administrador do sistema deve designar uma variedade de IDs de usuários para cada unidade de negócios e,

depois, comunicar esses intervalos aos administradores de unidades de negócios para certificar-se de que eles não configurem IDs de usuários que estão em uso por outra unidade de negócios.

19.3.1 Configuração de opções relacionadas ao sistema em um ambiente de multilocalização

Os administradores do sistema são responsáveis por configurar a maioria dos itens na caixa de diálogo Opções, em Configurações do sistema, com exceção das seguintes opções, que são configuradas pelos administradores de unidades de negócios:

- **Pesquisa de contatos** – As configurações na guia Geral.
- **Voz** – As configurações na guia Geral e a função Toque não atendido do OpenScape Contact Center.
- **Callback** – As configurações de ID do chamador (disponível apenas quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, OpenScape 4000 ou HiPath 4000).
- **E-mail** – As configurações na guia Geral (não incluindo a programação de roteamento de e-mails) e as configurações de mensagens de e-mail.
- **Web Collaboration** – As configurações na guia Geral.
- **Roteamento** – O tempo máximo da oferta.
- **Call Director** – O arquivo de mensagens de erro e a navegação padrão.
- **Estatísticas** – O intervalo do nível de serviço e a fórmula do cálculo do nível de serviço correspondente.

19.4 Atualizando uma base de dados de design em um ambiente de multilocalização

Para evitar conflitos entre diferentes unidades de negócios, somente o administrador do sistema pode carregar uma base de dados de design em um ambiente de multilocalização. Portanto, o administrador de uma unidade de negócios que deseja realizar alterações de configuração offline em uma base de dados de design deve seguir o processo geral descrito nesta seção.

NOTA: O administrador de uma unidade de negócios pode acessar somente as informações de configuração relacionadas à sua própria unidade de negócios. Entretanto, a base de dados de design contém as informações de configuração para todas as unidades de negócios. Portanto, um administrador do sistema deve permitir que apenas uma unidade de negócios de cada vez faça alterações de configuração em uma base de dados de design.

Para atualizar uma base de dados de design em um ambiente de multilocalização:

1. Peça a um administrador do sistema uma cópia da base de dados de design.
O administrador do sistema salvará uma base de dados de design, bloqueará a base de dados de produção e dará a você uma cópia da base de dados de design.
2. Faça as alterações necessárias na base de dados de design.
3. Dê a base de dados de design atualizada ao administrador do sistema. O administrador do sistema fará upload da base de dados de design.

19.5 Configurando os recursos de multilocalização

É necessário configurar os recursos que causem impacto na função Multilocalização.

19.5.1 Configurando uma unidade de negócios

Em um ambiente de multilocalização, um administrador do sistema deve configurar cada unidade de negócios dentro da central de contatos.

NOTA: Para criar ou alterar uma unidade de negócios, você deve ter acesso Completo ou para Modificar, respectivamente, à permissão do Manager **Unidades de negócios**.

Quando um administrador do sistema fizer alterações de configuração que afetem uma unidade de negócios específica, o administrador do sistema deve informar a pessoa responsável pela unidade de negócios.

NOTA: Quando o sistema tiver geração centralizada de relatórios, um administrador do sistema não poderá configurar unidades de negócios em uma máquina do Central Reporting Server. As unidades de negócios serão criadas automaticamente em uma máquina do Central Reporting Server na inicialização ou no momento da manutenção de dados.

Para configurar uma unidade de negócios:

1. No menu **Arquivo**, aponte para **Novo, Administration Center**, e clique em **Unidade de negócios**.
2. Em **Detalhes**, selecione uma das seguintes opções:
 - a) Na caixa **Nome**, digite o nome exclusivo para a unidade de negócios. Não é possível usar o nome **system**, que está reservado para a unidade de negócios no nível de sistema.
 - b) Na caixa **Descrição**, digite uma descrição da unidade de negócios.
 - c) Na caixa **Senha principal**, digite a senha da conta de usuário do Administrador principal da unidade de negócios. Para obter mais detalhes sobre a conta de usuário do Administrador principal, consulte a [Seção 3.2.1, “Sobre o administrador principal”, na página 25](#).
 - d) Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.
3. Em **Contato**, faça o seguinte:
 - Na caixa **Nome**, digite o nome da pessoa responsável pela a unidade de negócios. Esta pessoa normalmente é o administrador da unidade de negócios, 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 de contato da pessoa responsável pela unidade de negócios.
4. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432](#).
5. Em **Usuários**, assinale a caixa de seleção para cada usuário que você deseja que seja capaz de modificar esta unidade de negócios. A lista contém somente os usuários que têm acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Unidades de negócios**.
6. Clique em **OK**.

19.5.2 Configurando um usuário no nível de sistema

Em um ambiente de multilocalização, um administrador do sistema poderá configurar outros usuários em nível de sistema e delegar tarefas administrativas em nível de sistema a esses usuários.

NOTA: Use a autenticação SAML2 para permitir que usuários façam login automaticamente. Para saber mais informações, consulte o [Seção , “Single Sign On usando o protocolo SAML2”](#)

Para configurar um usuário em nível de sistema:

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

Aplicativo	Permissões	Licença Utilizada
Manager	Não	-
IT Monitor	Não	-

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 **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 OpenScape Contact Center 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 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 49](#)), 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 50](#).
5. Em **Aplicativo**, especifique o acesso do usuário aos aplicativos. Em cada aplicativo, clique na coluna **Permissões** e selecione **Sim** ou **Não** a partir da lista.
6. Clique na guia **Permissões**. Somente os perfis e permissões relacionados às tarefas em nível de sistema estão disponíveis. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).
7. 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.
8. 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 63.](#)

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

9. 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**.
10. Clique na guia **Segurança**. Esta guia estará disponível somente se a opção Segurança aprimorada estiver ativada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 20.3.4, “Configurando a opção Segurança aprimorada”, na página 432.](#)
11. 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) Na lista, 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**.
12. 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.
13. Clique em **OK**.

19.5.3 Configurando um destino de e-mail em um ambiente de multilocalização

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.

Em um ambiente de multilocalização, é necessário configurar destinos de e-mail separados para cada unidade de negócios. Os destinos de e-mail são criados inicialmente por um administrador do sistema e, depois, configurados por um administrador de unidade de negócios.

19.5.3.1 Configurando um destino de e-mail em nível de sistema

Em um ambiente de multilocalização, um administrador do sistema cria os destinos de e-mail necessários e os atribui a uma unidade de negócios.

NOTA: Antes de um administrador do sistema poder excluir ou reatribuir um destino de e-mail a outra unidade de negócios, um administrador de unidade de negócios deve certificar-se de que o destino de e-mail não esteja selecionado como endereço de e-mail de entrada ou saída padrão para qualquer unidade de negócios.

Para configurar um destino de e-mail em nível de sistema:

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 exclusivo para o destino do e-mail.
 - Na caixa **Descrição**, digite uma descrição para o destino do e-mail.
 - Na caixa **Endereço de e-mail**, digite o endereço de e-mail de destino.
 - Na lista **Unidade de negócios**, selecione a unidade de negócios à qual se deseja designar este destino de e-mail.
3. Clique em **OK**.

19.5.3.2 Configurando um destino de e-mail em nível de unidade de negócios

Em um ambiente de multilocalização, um administrador de uma unidade de negócios pode configurar os destinos de e-mail existentes para sua própria unidade de negócios. Entretanto, um administrador de uma unidade de negócios não pode alterar um endereço de e-mail de destino em si, criar um novo destino de e-mail ou excluir um destino de e-mail existente.

Para cada destino de e-mail, os dados de geração de relatórios especificarão se o destino estará disponível para seleção por um usuário do Client Desktop / Portal do agente ao enviar uma nova mensagem de e-mail de saída. 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.

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 344.

Para configurar um destino de e-mail em nível de negócios:

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 **Descrição**, digite a descrição do 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**.

19.6 Configurando a unidade de negócios de erro

No caso de o sistema OpenScape Contact Center não poder rotear um contato para uma unidade de negócios específica em um ambiente de multilocalização, o sistema roteará o contato para a unidade de negócios de erro. Um administrador do sistema configurará a unidade de negócios de erro para o sistema.

Para configurar a unidade de negócios de erro:

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 **Multilocalização**, na lista **Unidade de negócios com o erro**, selecione a unidade de negócios para a qual os contatos serão roteados no caso de um erro.
5. Clique em **OK**.

20 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, a maioria das opções em nível de sistema pode ser configurada somente por um administrador do sistema. Um pequeno subconjunto das opções em nível de sistema pode ser configurado por um administrador da unidade de negócios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

20.1 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 49.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções pessoais

Também é possível configurar as opções de confirmação (veja [Seção 20.1.1, “Configurando opções de confirmação”, na página 423](#)).

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 56.

7. Clique em **OK**.

20.1.1 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**.

20.2 Configurando as opções avançadas

É possível configurar várias opções avançadas de usuário no aplicativo Manager.

20.2.1 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**.

20.2.2 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 25](#).

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**.

20.2.3 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**.

20.3 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.

20.3.1 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode definir as configurações gerais do sistema. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções do sistema

6. Se a central de contatos estiver usando uma máquina do servidor auxiliar, em **Notificações**, na lista **Selecionar Watchdog Server**, selecione o Watchdog Server que enviará notificações para o site. Para obter mais detalhes sobre como configurar um servidor auxiliar, consulte a [Seção 5.4.4, “Configurando um Real Time Server em uma máquina do servidor auxiliar”](#), na página 76. Para obter detalhes sobre a configuração de notificações, veja [Seção 5.4.5, “Configuração de uma notificação.”](#).
7. Em Modo de exibição de cliente **360º**, assinale a caixa de seleção **Habilitado** para ativar a função.
8. Clique em **OK**.

20.3.2 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 saíntes 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 168.

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode definir as configurações do E-Mail Server. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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 **Nome do host**, digite o nome do host da máquina onde o IMAP Server reside.
- 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 logon no IMAP Server, como por exemplo, OSCCEmail.
- Na caixa **Senha**, digite a senha necessária para fazer logon 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 **Nome do host**, digite o nome do host da máquina onde o SMTP Server reside.
- 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 logon no SMTP Server, como por exemplo, HPPCEmail.
- Na caixa **Senha**, digite a senha necessária para fazer logon no SMTP Server.
- Na caixa **Confirmar senha**, digite novamente a senha para confirmar que você a digitou corretamente.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções do sistema

- 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**.

20.3.3 Configurando as definições do Web Server

O Web Interaction Server comunica-se com o Corporate Web Server para proporcionar uma interface direta para callbacks na Web, integração do VoiceXML e sessões do Web Collaboration.

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*.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode definir as configurações do Web Server. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

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 quando você definir as seguintes configurações:
 - Configurações VoiceXML – veja [Seção 11.5.5, “Configurando as definições do VoiceXML”](#), na página 295.
 - Opções de callback da Web – veja [Seção 13.3.3, “Configurando as definições do callback na Web”](#), na página 323.
 - Opções do Web Collaboration – veja [Seção 15.6.4, “Configurando as definições do Web Server para Web Collaboration”](#), na página 373.

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**.

20.3.4 Configurando a opção Segurança aprimorada

A função Segurança aprimorada permite que se restrinja o acesso aos seguintes recursos apenas a pessoal autorizado:

- Unidades de negócios (apenas em um ambiente de multilocação)
- Usuários
- Modelos de usuários
- Grupos (para roteamento baseado em grupos)
- Habilidades e grupos virtuais (para roteamento baseado em habilidades)
- Regras para tratamento de contatos (quanto o tratamento de vários contatos estiver habilitado)
- 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 25](#).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar a opção Segurança aprimorada. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

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**.

20.3.5 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**.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de Aplicativos

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.

20.4 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 20.4.1, “Sobre o Indicador de contatos em espera”, na página 436](#).
- 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 20.4.2, “Configurando as definições do Broadcaster”](#), na página 437.

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

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar as opções do aplicativo. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

NOTA: Ao se conectar a uma máquina do Central Reporting Server (veja [Capítulo 17, “Trabalhando com geração centralizada de relatórios”](#)), só é possível configurar o intervalo de time-out para a conta do Administrador Principal no aplicativo Manager.

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. Esta opção só está disponível se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000, HiPath 4000, OpenScape Business. O valor padrão é 8, quando se estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000 ou HiPath 4000, ou 25, quando se estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Business. 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.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de Aplicativos

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**.

20.4.1 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 vagarosamente 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.

Quando o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape 4000, HiPath 4000, OpenScape Business, 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.

20.4.2 Configurando as definições do Broadcaster

As configurações do Broadcaster afetam como o Broadcaster aparecerá no aplicativo Client Desktop / Portal do agente.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode definir as configurações do Broadcaster. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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**.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de pesquisa de contatos

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**.

20.5 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.

Antes de começar, é necessário configurar o diretório que se deseja pesquisar (consulte a [Seção 5.6, “Configurando um diretório”, na página 80](#)).

NOTA: Para configurar as opções de pesquisa de contatos, você deve ter acesso Completo ou para Modificar à permissão do Manager **Diretórios**.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador de uma unidade de negócios pode definir as configurações de pesquisa de contatos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).

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**.

20.6 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.

20.6.1 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 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 20.6.1.1, “Efeito dos diferentes fusos horários na manutenção de dados”, na página 441](#).

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar o horário de manutenção dos dados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411](#).

NOTA: Quando o sistema estiver configurado para alta disponibilidade (warm standby), o serviço do OpenScape Contact Center na máquina do servidor que esteja em modo Standby será reiniciado automaticamente todos os dias, uma hora antes do horário de manutenção de dados configurado. Isso assegura que a instância de backup do sistema seja atualizada com as alterações de dados replicadas que foram feitas na máquina do servidor ativo.

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**.

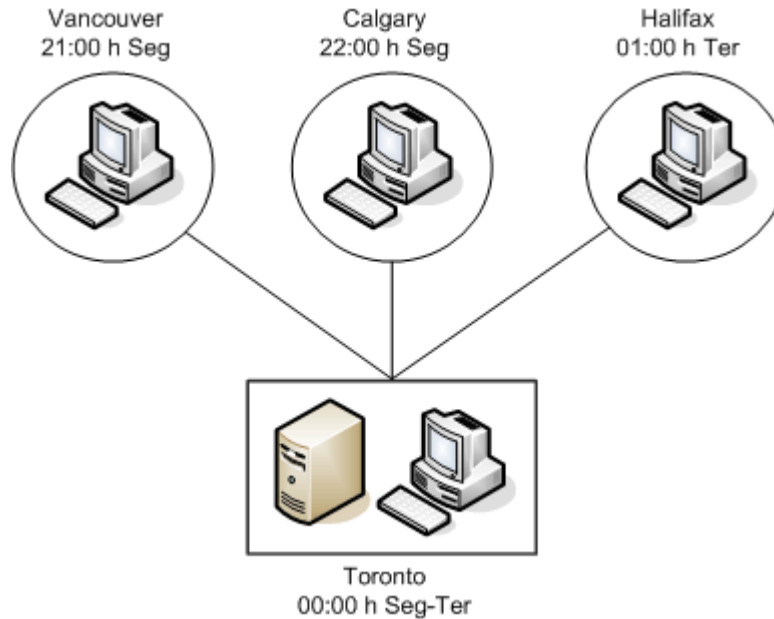
20.6.1.1 Efeito dos diferentes fusos horários na manutenção de dados

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.

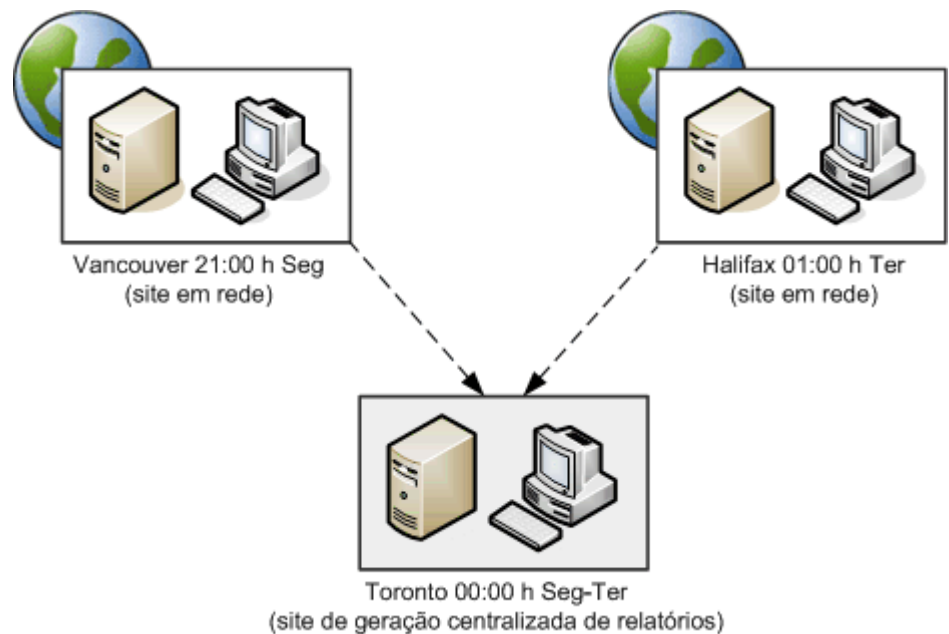
Configurando outras opções globais

Configurando as opções de gerenciamento de dados

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.



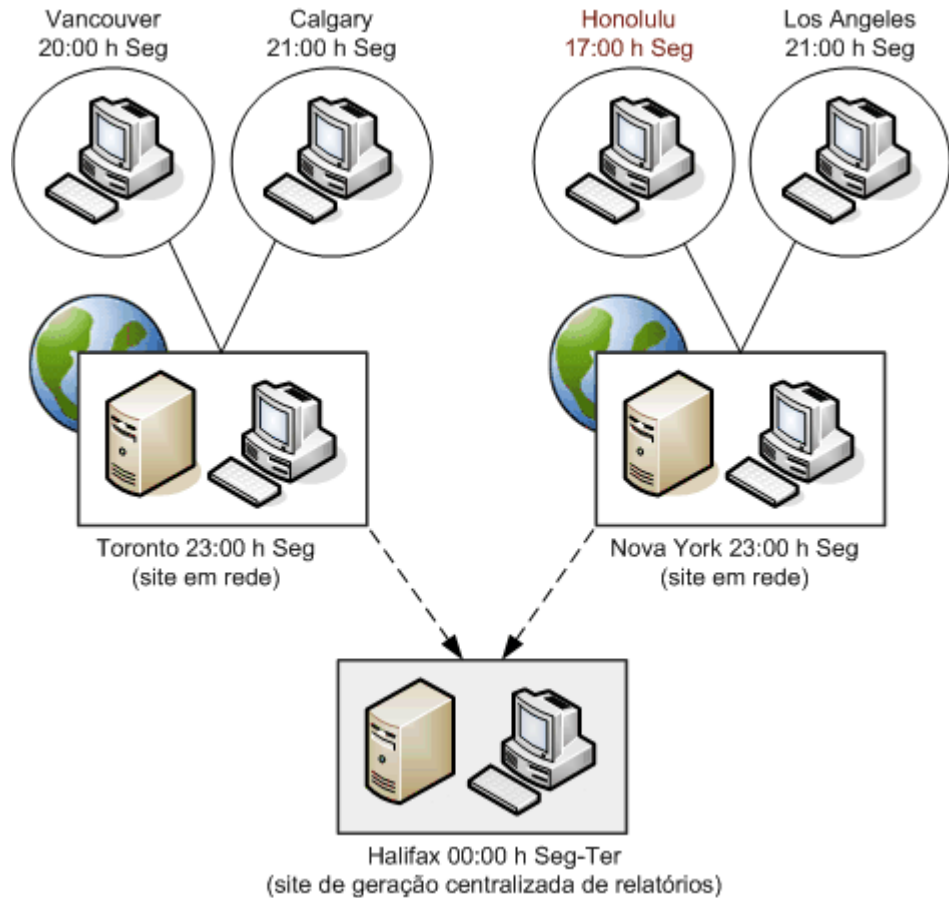
Da mesma forma, quando a central de contatos tiver o recurso Rede, você deve programar a manutenção de dados na máquina do Central Reporting Server para ocorrer depois que o dia inteiro estiver concluído em todos os sites em rede remotos. Por exemplo, no diagrama abaixo, você deve programar a manutenção de dados para ocorrer em Toronto depois das 3:00 h. Isso assegurará que os dados para de segunda-feira em Vancouver estejam disponíveis quando você executar relatórios a partir da máquina do Central Reporting Server com base no fuso horário do site de Vancouver. No caso de rede, todos os relatórios históricos que se baseiam o fuso horário de um site remoto podem ser afetados, e não apenas os relatórios históricos de usuários.



Configurando outras opções globais

Configurando as opções de gerenciamento de dados

Finalmente, quando a central de contatos tiver tanto locais em rede quanto remotos, você deve levar em consideração os fusos horários dos sites em rede remotos e seus locais. Por exemplo, no diagrama a seguir, você deve programar a manutenção de dados para ocorrer no site de geração centralizada de relatórios em Halifax depois das 7:00 h de terça-feira, para certificar-se de que o dia inteiro (segunda-feira) em Honolulu esteja concluído.



20.6.2 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.

Nas opções de Gerenciamento de dados, na guia Geral em Uso total da base de dados, os seguintes valores são exibidas 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 5.4.5, “Configuração de uma notificação.”](#)

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode adicionar um local de dados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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**.

20.6.3 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode excluir um local de dados. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3](#), “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411.

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**.

20.6.4 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.


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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar os períodos de retenção para os dados de relatórios. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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**.

20.6.5 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar o período de retenção para os dados de e-mail. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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**.

20.6.6 Configurando o período de retenção para dados do Web Collaboration

É possível configurar por quanto tempo as transcrições do Web Collaboration serão armazenadas. É possível usar os dados das transcrições para a geração de relatórios personalizados.


Em Uso da base de dados para o Web Collaboration, os seguintes valores são exibidos como diretriz:

- **Espaço máximo permitido** – Este é o espaço máximo em disco permitido para o armazenamento de dados do Web Collaboration. 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 do Web Collaboration.
- **Espaço necessário estimado** – Esta é a quantidade de espaço em disco atualmente estimada como sendo necessária para o armazenamento de dados do Web Collaboration, com base no período de retenção especificado.

NOTA: A caixa do grupo Uso da base de dados para o Web Collaboration aparecerá somente quando você estiver conectado à base de dados de produção.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar o período de retenção para os dados do Web Collaboration. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

Para configurar o período de retenção para os dados do Web Collaboration:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Gerenciamento de dados**.
3. Clique na guia **Web Collaboration**.
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 o Web Collaboration**, o aplicativo atualizará o valor do **Espaço necessário estimado** com base em suas alterações.
6. Clique em **OK**.

20.7 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.

20.7.1 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador da unidade de negócios pode configurar os intervalos do nível de serviço. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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**.

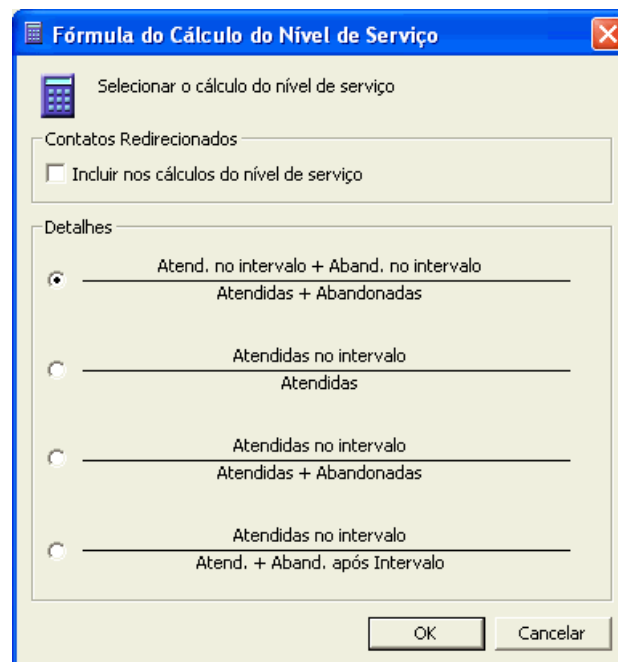
20.7.1.1 Como escolher a fórmula do Nível de Serviço

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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente um administrador da unidade de negócios pode configurar a fórmula do cálculo do nível de serviço. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”](#), na página 411.

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**.

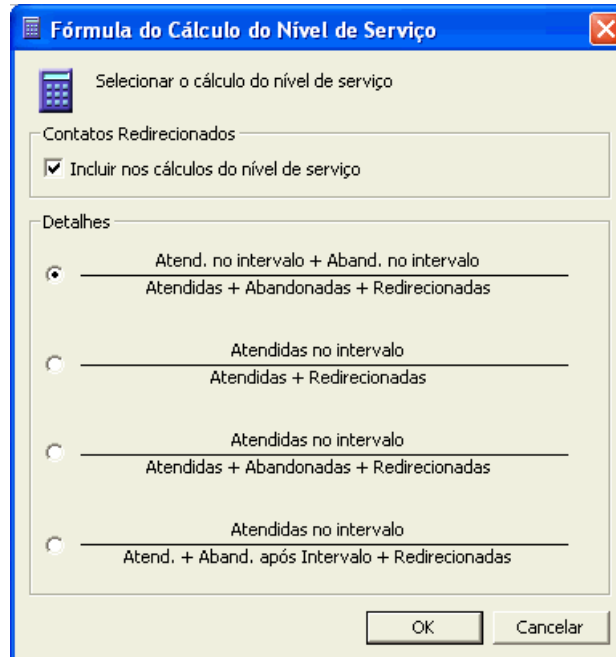


4. Na caixa de diálogo **Fórmula do Cálculo do Nível de Serviço**, em **Contatos Redirecionados**, marque a caixa de seleção **Incluir nos cálculos do nível de serviço** se desejar incluir os contatos redirecionados nas fórmulas. Os

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de estatísticas

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.



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 20.7.1.2, “Fórmulas de cálculo do nível de serviço”, na página 452.](#)
6. Clique em **OK**.

20.7.1.2 Fórmulas de cálculo do nível de serviço

Na fórmula de cálculo do nível de serviço, *onumerador* 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 entrem 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 $9/13 = 0,692307$

20.7.2 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 8.4.1, “Configurando o tempo de reserva manual”, na página 183](#) e [Seção 20.7.1, “Configurando o intervalo do Nível de Serviço”, na página 450](#).

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar o tempo de espera. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411](#).

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**.

20.7.3 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, somente o administrador do sistema pode configurar o cálculo do usuário. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3](#), “Funções do administrador em um ambiente de multilocalização”, na página 411.

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**.

20.7.4 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar esta opção. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3](#), “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”, na página 411.

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**.

20.7.5 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.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente o administrador do sistema pode configurar os turnos. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.

20.8 Configurando as opções de integração do CRM

Se a central de contatos tiver licença de integração do SAP CIC ou SAP ICI, será possível configurar as definições da integração. Para obter mais detalhes, consulte os seguintes tópicos:

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de integração do CRM

- [Seção 20.8.1, “Configurando o SAP CIC”, na página 458](#)
- [Seção 20.8.2, “Configurando o SAP ICI”, na página 460](#)

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

20.8.1 Configurando o SAP CIC

Se o servidor de contato tiver licença para integrar o SAP Customer Interaction Center (CIC), é possível configurar o sistema de SAP CIC e as definições do servidor.

IMPORTANTE: Quando estiver conectado à base de dados de produção, quaisquer alterações que você fizer terão efeito imediatamente e poderão afetar os usuários conectados no sistema no momento.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, a Integração com o SAP CIC não é compatível. Para obter mais detalhes sobre a função Multilocação, veja [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocação”](#).

NOTA: O tratamento de múltiplos contatos não é compatível para usuários do SAP CIC. Para obter detalhes sobre o tratamento de múltiplos contatos, consulte [Seção 8.3, “Sobre tratamento de múltiplos contatos”, na página 179](#).

Para configurar as definições do SAP CIC:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Integração do CRM**.
3. Clique na guia **SAP CIC**.
4. Em **Configurações do SAP CIC**, faça o seguinte:
 - a) Na caixa **Nome do Host**, digite o endereço IP ou nome do host do sistema SAP.
 - b) Na caixa **Número do cliente**, digite o número do cliente do sistema SAP.
 - c) Na caixa **Nome do usuário**, digite a ID do usuário definida no sistema SAP.

- d) Na caixa **Senha**, digite a senha correspondente à ID de usuário no sistema SAP.
 - e) Na caixa **Confirmar Senha**, digite novamente a senha para confirmar que é a senha correta.
5. Em **Configurações do Servidor**, faça o seguinte:
- a) Na caixa **ID do programa SAP**, digite a ID do programa no sistema SAP.
 - b) Na caixa **Destino de SAP RFC**, digite o destino RFC definido no sistema SAP.
 - c) Na caixa **Host de gateway do SAP**, digite o endereço IP ou nome do host de gateway do sistema SAP.
 - d) Na caixa **Serviço do gateway SAP**, digite o nome do serviço de gateway do sistema SAP.
 - e) Na caixa **Número do sistema SAP**, digite o número do sistema SAP.
 - f) Na caixa **Telephony Server do SAP**, digite o nome do Telephony Server do sistema SAP.
 - g) Na caixa **Etiqu. logon chamadas de voz:**, digite o nome da fila de voz definido no sistema SAP. Isto dá ao mecanismo de logon do SAP uma legenda configurável. Consulte a documentação do SAP CIC para obter mais informações.
 - h) Na caixa **Etiqu. logon e-mail**, digite o nome da fila de e-mail definido de sistema SAP. Isto dá ao mecanismo de logon do SAP uma legenda configurável. Consulte a documentação do SAP CIC para obter mais informações.
6. Clique em **OK**.

20.8.2 Configurando o SAP ICI

Se a central de contato tem licença para integrar com um SAP Integrated Communication Interface (ICI), é possível configurar o número da porta de SAP ICI e as definições de script.

NOTA: Em um ambiente de multilocalização, a Integração com o SAP ICI não é compatível. Para obter mais detalhes sobre a função Multilocalização, veja [Capítulo 19, “Trabalhando com a função Multilocalização”](#).

NOTA: A função Tratar Múltiplos Contatos não é compatível para usuários do SAP ICI. Para obter detalhes sobre o tratamento de múltiplos contatos, consulte [Seção 8.3, “Sobre tratamento de múltiplos contatos”, na página 179](#).

A configuração do script está relacionada à função de script do ANI, que é usada para modificar o ANI passado da plataforma de comunicação antes de enviá-lo para o sistema SAP CRM para atender aos padrões SAP. Dependendo do formato do ANI fornecido, talvez seja preciso:

- Na América do Norte, adicionar o código do país e código de área ao ANI fornecido em uma chamada local, por exemplo, mudar 5551430 para 14165551430.
- Na Alemanha, tirar o 0 anterior e acrescentar 49 ao ANI fornecido em uma chamada interurbana, por exemplo, mudar 08972289561 para 498972289561.

O OpenScape Contact Center fornece dois exemplos de arquivos de script: SapIciAniScript.vbs e SapIciAniScript.js. Esses exemplos de arquivos de script estão instalados na pasta padrão na máquina do servidor. Você pode abrir um dos exemplos de scripts, modificar o código para as necessidades específicas da central de contatos e, depois, salvar o arquivo com um novo nome.

IMPORTANTE: Quando você estiver conectado à base de dados de produção, quaisquer alterações que você fizer nas configurações do SAP ICI terão efeito imediatamente e poderão afetar os usuários conectados no sistema no momento.

NOTA: Se desejar alterar o script que está em uso no momento, recomendamos que você salve o script como um novo arquivo, faça as alterações necessárias no novo arquivo e, depois, especifique o novo nome do arquivo, conforme descrito no procedimento a seguir.

Para configurar o SAP ICI:

1. No menu **Ferramentas**, clique em **Opções**.
2. No painel esquerdo, em **Configuração do Sistema**, clique em **Integração do CRM**.
3. Clique na guia **SAP ICI**.
4. Em **Configurações do SAP ICI**, na caixa **Número da porta**, digite o número da porta que o sistema SAP ICI usa para se comunicar com o OpenScape Contact Center.
5. Em **Configurações**, faça o seguinte:
 - a) Selecione a caixa **Ativar processamento de scripts** para permitir o uso de scripts de ANI.
 - b) Na caixa **Nome do arquivo do script**, digite o nome do script que se deseja usar, incluindo a extensão.
 - c) Na lista **Idioma do script**:, selecione a idioma do script: **VBScript** ou **Jscript**.
 - d) Na caixa **Tamanho máximo do arquivo**, digite o tamanho máximo do arquivo de script. Se o tamanho do arquivo do script ultrapassar este valor, não haverá processamento de script e o ANI passará para o sistema SAP ICI em seu formato original.
 - e) Na caixa **Duração máxima do script**, digite ou selecione o tempo máximo em que esse script pode ser executado. Se a execução do script ultrapassar este valor, não haverá processamento de script e o ANI passará para o sistema SAP ICI em seu formato original.
6. Clique em **OK**.

20.9 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 à permissão do Manager **Integração de presença**.

NOTA: Em um ambiente de multilocação, somente um administrador do sistema pode configurar as opções de integração de presença. Para obter mais detalhes, veja [Seção 19.3, “Funções do administrador em um ambiente de multilocação”](#), na página 411.

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.
- Se o usuário não for usuário do OpenScape Contact Center ou o estado de presença não estiver disponível no sistema OpenScape Contact Center, e o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice, o sistema tentará obter o estado da linha do dispositivo do usuário da plataforma de comunicação OpenScape Voice.

Se estiver trabalhando em um ambiente de rede, você poderá acessar a presença para os usuários somente no site local.

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.
 - 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**.

Configurando outras opções globais

Configurando as opções de integração de presença

21 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.

NOTA: A função Tratar Múltiplos Contatos não é compatível para usuários do Microsoft CRM. Para obter mais informações sobre a função Tratar Múltiplos Contatos, consulte [Seção 8.3, “Sobre tratamento de múltiplos contatos”](#), na [página 179](#).

21.1 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 36](#).

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.

21.2 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.

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	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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	<p>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.</p>
MS_CRM_ACC_NUM	<p>Armazena um número de conta utilizado em conjunto com um MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que especifica a opção Caso.</p>
MS_CRM_CASE_NUM	<p>Armazena um número de caso utilizado em conjunto com um MS_CRM_MATCH ou MS_CRM_NOMATCH que especifica a opção Conta.</p>

Tabela 16

Pares de chaves/valores de dados de contatos

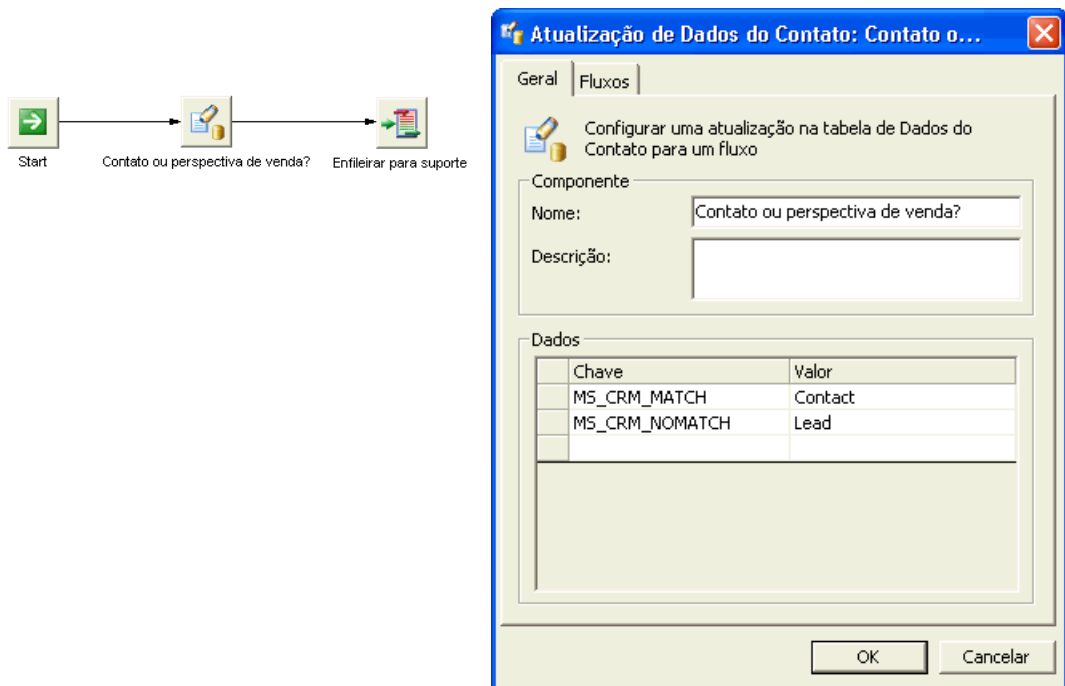
Integração do Microsoft CRM

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM

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.

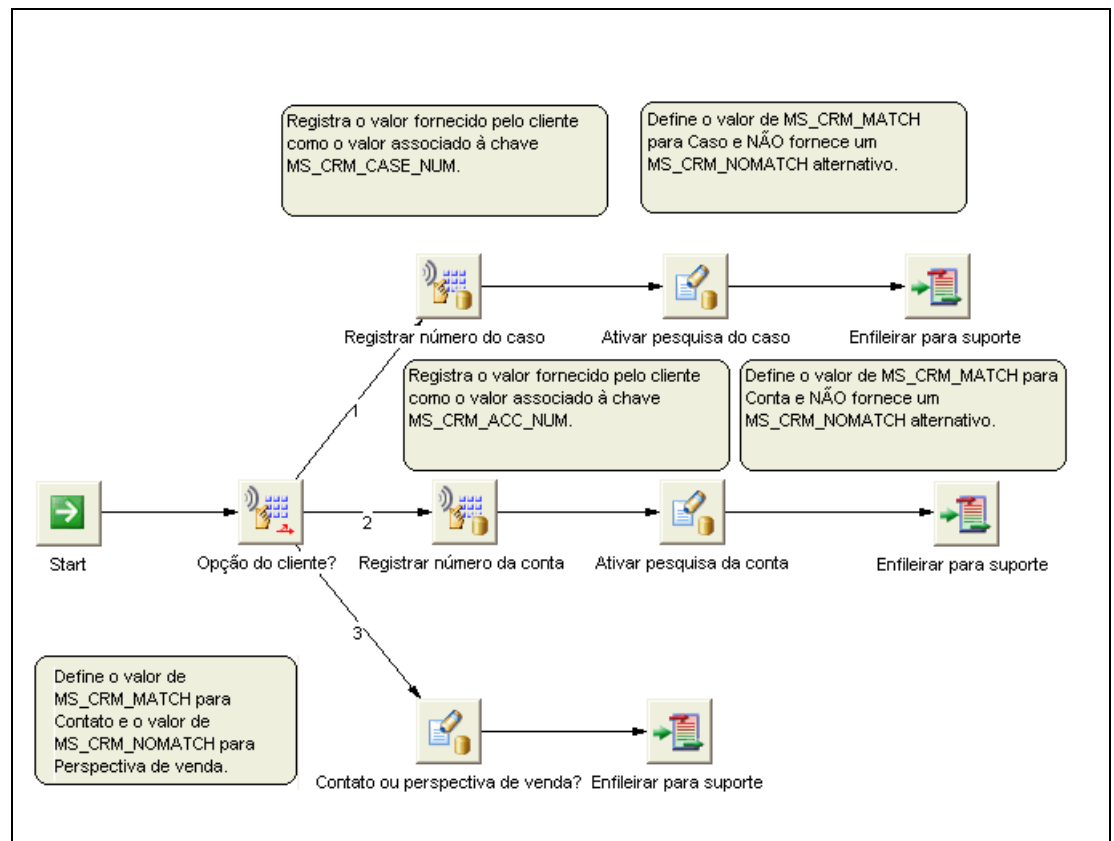


Em um cenário mais complexo, pode-se usar inicialmente solicitações do menu do Call Director para oferecer três opções a um cliente que esteja chamando:

- 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 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.

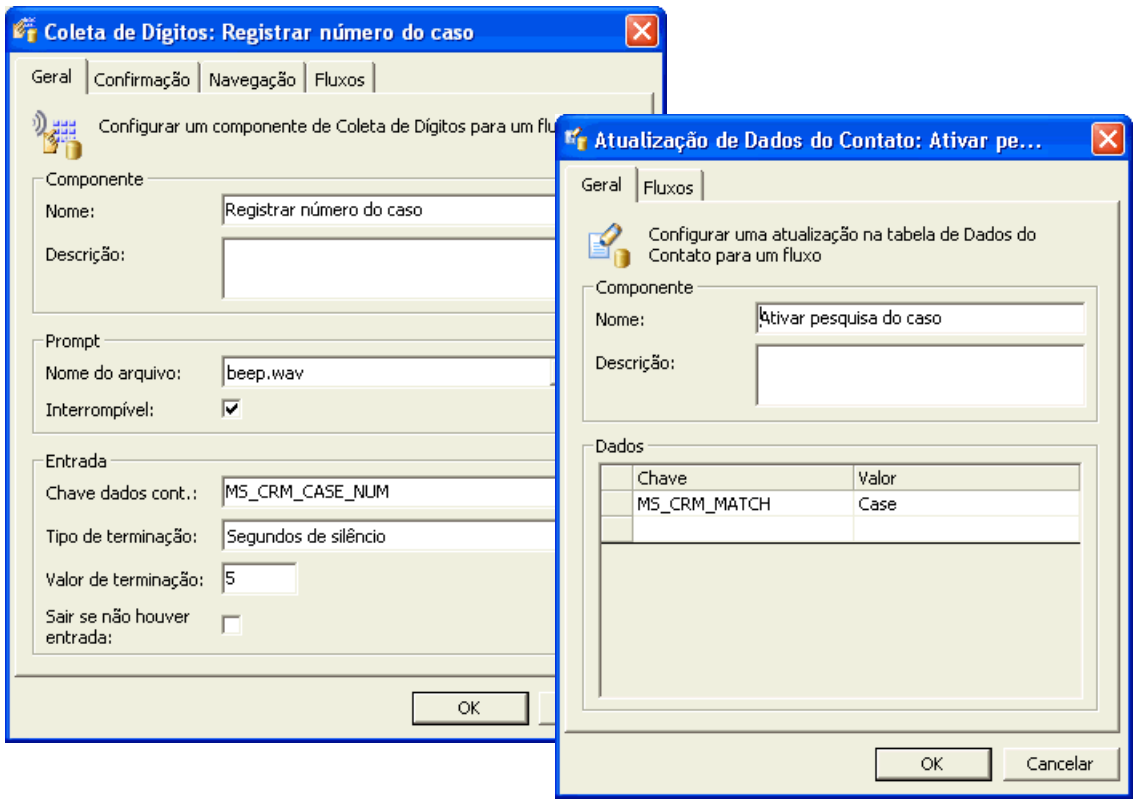
- Oferecer a opção de continuar sem fornecer um número de Caso ou número de Conta. Se o ANI da chamada entrante corresponder ao ANI na base de dados do Microsoft CRM, será exibido o formulário Conta preenchido. Se não houver nenhuma correspondência, o formulário Perspectiva de venda deverá ser exibido, permitindo que o usuário crie um novo registro.



Integração do Microsoft CRM

Considerações do fluxo da estratégia de roteamento do Microsoft CRM

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.

22 Web Manager

22.1 Primeiros passos

O Web Manager é um aplicativo que permite a configuração de recursos no OpenScape Contact Center por meio de um navegador da web.

22.2 Detalhes de acesso

O Web Manager é um aplicativo baseado em navegador instalado com o pacote do Servidor de Aplicativo do OpenScape Contact Center.

Para acessar o Web Manager, você deve ter o perfil de logon do usuário administrador Master.

Com o Web Manager é possível configurar:

- Single Sign On usando o protocolo SAML2 para o Agent Portal Web
- Virtual Agent para ativar a funcionalidade do chatbot

Para acessar o Web Manager, abra um navegador e digite o seguinte URL:

`https://<nome_host_servidor_ou_ip>/webmanager`

Web Manager

Detalhes de acesso

23 Single Sign On usando o protocolo SAML2

Security Assertion Markup Language (SAML) é um formato de dados aberto padrão, baseado em XML para a troca de dados de autenticação e autorização entre um provedor de identidade e um provedor de serviços.

Assim como a maioria das organizações que já conhecem a identidade dos usuários conectados em seu domínio de Diretório Ativo ou intranet, estas informações podem ser usadas para usuários de Single Sign On (SSO) para aplicativos do OpenScape Contact Center. O OpenScape Contact Center suporta SAML na versão 2.0 (SAML2).

NOTE: SSO via SAML2 só é suportado para o aplicativo baseado na web Agent Portal Web. Essas configurações SSO não se aplicam a outros aplicativos, assim como Agent Portal Java, Client Desktop ou Manager Desktop, pois eles usam métodos de conexão configurados no Manager Desktop. Web Manager só suporta o método de conexão OSCC.

A especificação SAML define as seguintes funções:

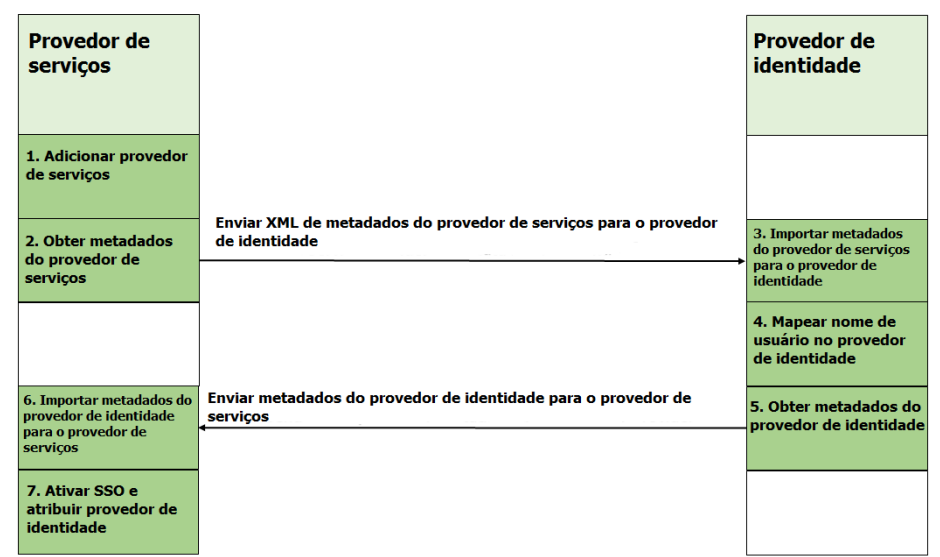
- **Usuário:** Esta função é atribuída ao navegador da web, que usa o URL para executar o aplicativo no Servidor do Aplicativo.
- **Provedor de Serviço (SP):** Esta função é atribuída ao Servidor do Aplicativo, que executa o aplicativo.
- **Provedor de Identidade (IdP):** Esta função é atribuída a um ente do sistema (autoridade de autenticação) que oferece a autenticação do usuário.

NOTE: Existem muitos IdPs que podem ser usados, por exemplo, ADFS ou Gluu. Aqui, usamos Active Directory Federation Services (ADFS) como exemplo, para descrever quais informações são necessárias para configurar SSO na solução OpenScape Contact Center. Quando outros IdPs são usados, a mesma informação deve ser extraída destes IdPs.

NOTE: ADFS é uma solução SSO oferecida pela Microsoft. Como componentes dos sistemas operacionais do Servidor Windows, eles fornecem aos usuários o acesso autenticado para aplicativos por meio do Active Directory (AD).

NOTE: O serviço IdP é um aplicativo de terceiros, que não é oferecido ou suportado pela Unify. Devido a isso, os exemplos de configuração para os ADFS mencionados neste documento podem mudar.

O SSO é configurado no aplicativo Web Manager pela configuração do Provedor de Serviços pelo lado OSCC e pela configuração do Provedor de Identidade no outro lado. A próxima figura mostra a sequência dos passos de configuração:



1. Adicionar um Provedor de Serviços

1. Faça o login no aplicativo Web Manager usando o usuário do Administrador Master e a senha correspondente. Selecione **Sign On Configuration** e depois selecione **Provedor de Serviços**.
2. Clique em **Adicionar Provedor de Serviços**.
 - **Host url:** O URL do serviço Agent Portal Web. Por exemplo:
`https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`
Esse valor deve ser o mesmo URL como configurado no arquivo de configuração XML do Agent Portal Web. Para encontrar este valor, vá para a máquina onde o servidor do aplicativo está em execução e abra o seguinte arquivo do diretório de instalação e copie o conteúdo do elemento "service-provider-host-url":
`.\ApplicationServer\ApacheWebServer\conf\webagent.xml`
 - **Certificado:** Um valor opcional para o Provedor de Serviços. Ele permite inserir um certificado que irá criptografar as mensagens enviadas ao IdP.

- **Chave pública:** Um valor opcional para a chave usada no certificado para validar a certificação com o Provedor de Serviços. Esse valor deve ser conhecido no Provedor de Serviços e IdP.

NOTE: Para o Centro de Contato OpenScape, o provedor de serviços será o próprio Agent Portal Web service. Você pode configurar mais e um Provedor de Serviços no sistema.

2. Obter os metadados do Provedor de Serviços

Enquanto ainda estiver conectado no aplicativo Web Manager, obtenha os metadados do Provedor de Serviços e importe-os para o serviço do Provedor de Identidade

1. Passe o mouse sobre o Provedor de Serviços adicionado e clique em **Obter Metadados**
2. Clique em **Copiar para a área de transferência**, salve o conteúdo em um arquivo de texto na sua máquina e renomeie a extensão do arquivo com ".xml". Escolha o nome do arquivo de modo que fique claro que ele contém os metadados do Provedor de Serviços, por exemplo:

```
OSCC_<cust_omer>_metadata.xml
```

3. Importe os metadados do Provedor de Serviços no Provedor de Identidade

Você tem que adicionar o Provedor de Serviços como parte confiável do Provedor de Identidade importando seus metadados. Transfira o arquivo XML criou no passo 2) para um local acessível pelo Provedor de Identidade e acesse o Provedor de Identidade.

O exemplo abaixo mostra como os metadados do Provedor de Serviços é importado no Microsoft Active Directory Federation Service (ADFS):

1. No Console de Gestão ADFS navegue para a pasta:
Relações de Confiança > Confiança de Terceiros
2. Clique em **Adicionar Confiança de Terceiros**
3. A tela **Assistente para Adicionar Confiança de Terceiros** é exibida. Clique em **Iniciar**
4. Selecione **Importar dados sobre terceiros de um arquivo** e selecione o arquivo XML que foi criado no passo 2). Use **Navegar...** para localizar o arquivo.
5. Clique em **Próximo**
6. Dê qualquer nome no campo **Visualizar nome**
7. Clique em **Próximo**
8. Selecione **Permitir a todos os usuários acessar este terceiro**

9. Clique em **Próximo**

10. Clique em **Fechar**

4. Mapear o nome do usuário no Provedor de Identidade

Adicione uma regra de reivindicação obrigatória para o terceiro confiável criado no passo 3).

As regras de reivindicação são usadas para mapear um tipo de reivindicação em entrada para um tipo de reivindicação em curso. Na regra de reivindicação você especifica qual campo no banco de dados do usuário do Provedor de Identidade corresponde ao nome de usuário OSCC.

1. No Console de Gestão ADFS, selecione os terceiros confiáveis e clique em **Editar Política de Garantia para as Reivindicações...**
2. Clique em **Adicionar Regra...** para abrir o assistente da regra de reivindicação.
3. Na janela **Selecionar Modelo de Regra**, selecione **Enviar Atributos do LDAP como Reivindicações** no menu suspenso.

NOTE: No seguinte exemplo, o nome do usuário OSCC está sendo autenticado usando LDAP.

4. Clique em **Próximo**

5. **Mapeando os atributos do LDAP para os tipos de reivindicações em curso** (Diretório Ativo) que será usado para autenticação por SAML

NOTE: Neste exemplo, o nome da conta de Windows está sendo usado para mapear o nome do usuário OSCC, que está configurado no servidor LDAP (Diretório Ativo). Para ADFS, o mapeamento do ID Nome é solicitado adicionalmente.

6. Clique em **Concluir**

5. Obter Metadados do Provedor de Identidade

Depois da configuração do Provedor de Identidade, importe seus metadados no Provedor de Serviços.

Como pode ser visto no diretório Endpoints do Console de Gestão ADFS, os metadados são acessíveis através de:

```
https://<ADFSServerName>/FederationMetadata/2007-06/  
FederationMetadata.xml
```

6. Importe os metadados do Provedor de Identidade no Provedor de Serviços

1. Faça o login no aplicativo do Web Manager usando as credenciais do Master Administrator. Selecione **Sign On Configuration** e depois selecione **Provedor de Identidade**.

Você pode adicionar tanto um provedor de Identidade manualmente com **Adicionar Provedor de Identidade** como adicionar um automaticamente por meio de **Importar dos metadados**. É recomendado adicionar um provedor de identidade pela importação. Transfira o arquivo XML criado no passo 5 para um local acessível pelo Provedor de Serviços.

Se você decide adicionar um Provedor de Identidade manualmente, clique em **Adicionar Provedor de Identidade**.

NOTE: Todas as configurações podem ser restabelecidas no arquivo de metadados do Provedor de Identidade.

- **ID Entidade:** Identificador da entidade IdP (deve ser um URL). Nos metadados, este URL é encontrado procurando o atributo **entityID**, na guia **EntityDescriptor**.
- **url SSO:** Informações do ponto final SSO do IdP. Este é o URL alvo do IdP onde o SP envia a Mensagem de Solicitação de Autenticação. Nos metadados, este URL é encontrado dentro da guia **IDPSSODescriptor** buscando o atributo **Local**, na guia **SingleSignOnService**.

NOTE: Use o valor **Local** na linha que tem o valor "...HTTP-POST" no atributo **Vinculação**.

- **Correspondência do Nome do Usuário:** Este é o parâmetro retornado pelo IdP que será comparado com o usuário OSCC configurado.

Nos metadados, por exemplo, no ADFS, o **Nome da conta de Windows** como o **Tipo de Reivindicação em Curso** foi selecionado (veja o passo 4 - **Mapear o nome do usuário no Provedor de Identidade - Adicionar Regra**). Ao buscar o valor do **Nome da conta de Windows** no arquivo metadados, o valor de **Correspondência do Nome do Usuário** pode ser encontrado sob o atributo **Nome**. Neste exemplo, é:

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/windowsaccountname
```

Em geral, o valor do parâmetro de **Correspondência do Nome do Usuário** deve corresponder ao tipo de reivindicação em curso, configurado para o mapeamento dos atributos SAML LDAP no IdP, veja

o passo 4) **Mapeamento dos atributos LDAP para os tipos de reivindicações em curso**. É o valor do parâmetro LDAP usado pelo ADFS para identificar (correspondência) o usuário OSCC.

NOTE: Outros IdPs terão uma correspondência de nome de usuário diferente.

- **Single logout service URL:** O Local URL do IdP onde o SP enviará a Solicitação para Single Logout (SLO). Nos metadados, este URL é encontrado dentro da guia **IDPSSODescriptor** ao buscar o atributo **Local**, na guia **SingleLogoutService**.

NOTE: Use o valor **Local** na linha que tem o valor "...HTTP-POST" no atributo **Vinculação**.

- **Single logout service response URL:** O Local do URL do IdP quando o SP enviará o Single Logout (SLO) Response. Este valor é opcional e é geralmente deixado em branco. Ao deixá-lo em branco, o mesmo URL que **Single logout service URL** será usado como a informação do ponto final da resposta SLO do IdP. Alguns IdPs usam um URL separado para o envio de uma solicitação de desconexão e resposta, use esta propriedade para definir o URL de resposta separada.
- **Certificado x509:** O certificado público x509 do IdP. Nos metadados, este valor de certificado é encontrado buscando a guia **X509Certificate**, dentro da guia **IDPSSODescriptor** e dentro da guia **KeyDescriptor** com o atributo **uso="assinatura"**.
- **Impressão digital do Certificado:** Em vez de usar todo o certificado x509 você pode usar uma impressão digital. Quando uma impressão digital é fornecida, então o Algoritmo de Impressão Digital é solicitado para deixar que o OSCC conheça qual Algoritmo foi usado. Os possíveis valores são: SHA1, SHA256, SHA384, SHA512.

Se você decidir adicionar um Provedor de Identidade importando metadados, clique em **Importar dos metadados**, que é a abordagem recomendada para configurar o IdP.

- **Correspondência do Nome do Usuário:** Este é o parâmetro retornado pelo IdP que será usado para comparar com o usuário OSCC configurado.

Nos metadados, por exemplo, no ADFS, o **Nome da conta de Windows** como o **Tipo de Reivindicação em Curso** foi selecionado (veja o passo 4 - **Mapear o nome do usuário no Provedor de Identidade - Adicionar**

Regra). Ao buscar o valor do **Nome da conta de Windows** no arquivo metadados, o valor de **Correspondência do Nome do Usuário** pode ser encontrado sob o atributo **Nome**. Neste exemplo, é:

```
http://schemas.microsoft.com/ws/2008/06/identity/claims/windowsaccountname
```

Em geral, o valor do parâmetro de **Correspondência do Nome do Usuário** deve corresponder ao tipo de reivindicação em curso, configurado para o mapeamento dos atributos SAML LDAP no IdP, veja o passo 4) **Mapeamento dos atributos LDAP para os tipos de reivindicações em curso**. É o valor do parâmetro LDAP usado pelo ADFS para identificar (correspondência) o usuário OSCC.

NOTE: Outros IdPs terão uma correspondência de nome de usuário diferente.

Depois de preencher **Correspondência Nome do Usuário**, selecione **Carregar Metadados**, clique em **Escolher Arquivo** e selecione o arquivo de metadados. Clique em **Adicionar**.

De outro modo, deve-se selecionar **Digitar Metadados**, editar ou copiar/colar metadados no campo **Conteúdo de Metadados**. Clique em **Adicionar**

7. Ative SSO e atribua o Provedor de Identidade

1. Depois de importar os metadados do Provedor de Identidade no Provedor de Serviços, fique ainda conectado no aplicativo Web Manager, clique na guia **Servidor**.
2. Na guia **Servidor**, pode existir uma lista de servidores. Passe o mouse sobre o servidor e clique em **Editar**.
3. Na janela **Configurar Servidor**, habilite ou desabilite as funções de **Single Sign On** e **Single Logout**:
 - **Single Sign On:** Habilita a integração de SAML2
 - **Provedor de Identidade:** Selecione o provedor de identidade previamente configurado na guia do Provedor de Identidade no passo 6

- **Single Logout (SLO):** Quando habilitado e você é desconectado do Agent Portal Web, o sistema será desconectado do servidor do Provedor de Identidade. Quando esta opção é habilitada, o usuário é desconectado de cada outro aplicativo usando o mesmo IdP.

NOTE: Quando você configura o OpenScape Contact Center para Single Tenancy, SSO via SAML2 é um sistema de ampla funcionalidade. Quando você configura o OpenScape Contact Center para Multitenancy, SSO via SAML2 pode ser habilitado por servidor. Para estes servidores onde SSO via SAML2 não estiver habilitado, são aplicáveis os métodos de conexão configurado no Manager Desktop.

Depois que a configuração do Single Sign On tiver sido completada, inicie o navegador da web e faça o login para o Agent Portal Web e digite:

`https://<ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal`

Para a primeira autenticação nesta sessão do navegador, você será redirecionado para o Provedor de Identidade.

1. Digitar <user>@<domain> ou <domain>\<user>, onde:

- <domain> é o nome de domínio do cliente
- <user> é o usuário configurado no Diretório Ativo (Nome da Conta)

NOTE: <user> deve também ser configurado como um usuário no OpenScape Contact Center

- Digite a senha do Diretório Ativo.

Para outras autenticações (login) na mesma sessão do navegador, o SSO ocorrerá e nenhuma conta e senha devem ser digitadas.

24 Configurando agentes virtuais

O usuário do Administrador Master deve efetuar login no Web Manager para configurar Virtual Agents no OpenScape Contact Center.

O recurso Virtual Agent permite a integração do OpenScape Contact Center com um Processador de Linguagem Natural (PNL) para incluir chatbots.

O serviço do Virtual Agent é executado no contêiner do Servidor de Aplicativos OSCC e fará login de todos os agentes configurados no Web Manager.

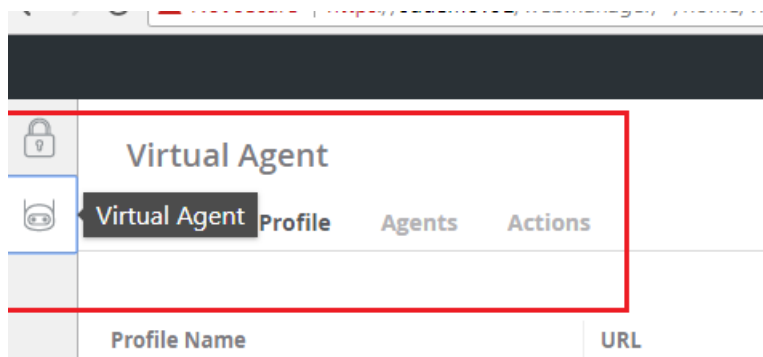
NOTA: O Virtual Agent suporta apenas o tipo de senha do OpenScape Contact Center. O sistema não funcionará com o login do Windows ou com o SSO SAML2.

NOTA: A funcionalidade Virtual Agent é uma configuração ampla do SISTEMA. Se o OpenScape Contact Center tiver a Multilocação ativada, será possível criar apenas um perfil do Virtual Agent por locatário. No CCEO Application Server, o arquivo de configuração `virtualagent.xml` deve ter o nome da unidade de negócios correta.

NOTA: Pós-processamento automático e Motivo de Wrap-up obrigatório não são suportados pelo Virtual Agent. Certifique-se de que esses recursos estejam desabilitados na configuração do usuário.

Faça login no Web Manager e siga os passos abaixo:

- Vá para guia **Virtual Agent**:



- Clique em **Adicionar perfil do Virtual Agent**. A janela **Adicionar perfil do Virtual Agent** será exibida. Este é o formulário para a configuração do perfil NLP:

Formulário de configuração do perfil do Virtual Agent NLP:

- Profile Name:
- URL:
- Client Token:
- Default Agent Password:
- Fallback Message:
- Session Inactivity Timeout (minutes):
- Timeout Message:

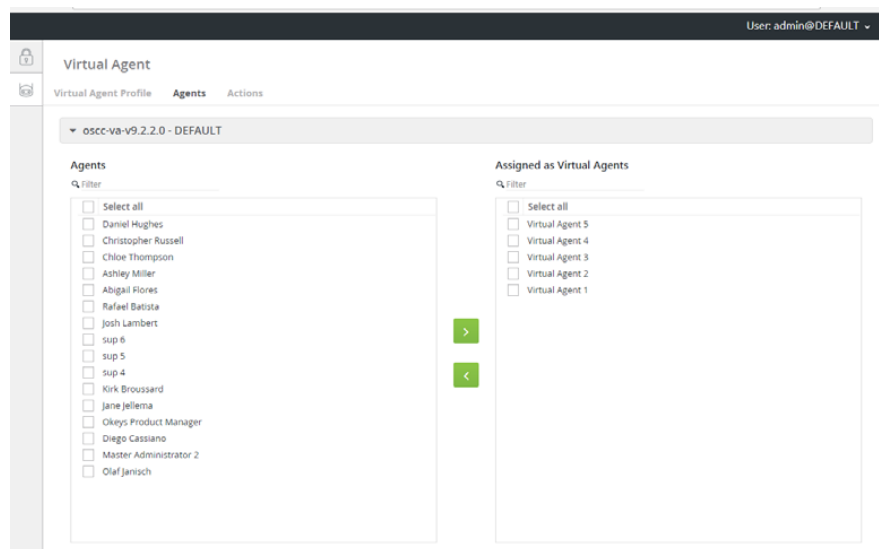
Botões: **Add** (verde) e **Cancel** (cinza).

- **Nome do perfil:** O nome do perfil do Virtual Agent NLP
- **URL:** URL do mecanismo do Dialogflow. Valor padrão é `https://dialogflow.com`
- **Token do cliente:** O token do cliente fornecido pelo Dialogflow
- **Senha padrão do agente:** A senha configurada no gerenciador para os usuários configurados para se comportarem como um Virtual Agent. Importante usar a mesma senha para todas as configurações de usuário do Virtual Agent
- **Mensagem de Fallback:** Esta é uma mensagem de fallback do sistema. Se ocorrer algum erro no sistema, esta mensagem será enviada externamente para a pessoa que entrou em contato com a central
- **Tempo limite de inatividade da sessão:** Se a sessão atual do contato estiver inativa, a sessão será concluída automaticamente pelo sistema de acordo com o tempo configurado em minutos
- **Mensagem de tempo limite:** Esta é a mensagem enviada após o tempo limite de inatividade da sessão

24.1 Configurando usuários agentes como Agentes Virtuais

Para os agentes virtuais, é necessário atribuir usuários com o perfil do agente registrado no OSCC.

Para atribuir usuários, vá para a guia **Agentes** e expanda a vista de perfil:



NOTA: Existem filtros para ajudar na escolha de usuários agentes no sistema.

24.2 Configurando ações para agentes virtuais

O recurso Virtual Agent pode processar algumas ações recebidas do processador NLP.

Geralmente, uma ação é uma cadeia de texto enviada pelo processador de PNL com um conjunto de parâmetros.

Há três ações possíveis:

- **Ação de retorno de chamada:** permite que o sistema seja transferido do Virtual Agent para uma pessoa, criando um retorno de chamada telefônica no OSCC.
- **Ação de Redirecionar em fila no OpenMedia:** permite que o sistema seja transferido do Virtual Agent para uma pessoa redirecionando uma chamada telefônica para outra fila.

- **Pedido de sistema externo:** Permite que o sistema faça uma consulta a sistemas de terceiros para ajudar a solução com uma resposta mais elegante aos clientes.

24.2.1 Configurando as opções de callback

Para configurar uma ação de callback, selecione o tipo de ação como **Ação de Callback** e defina:

- **Nome da Ação:** Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema NLP. (Obrigatório)
- **Fila de Callbacks:** a fila usada para criar o callback. (Obrigatório)
- **Nome do parâmetro do telefone:** O nome do parâmetro para obter o número de telefone do sistema NLP. (Obrigatório)
- **Nome do parâmetro de horário de programação:** O nome do parâmetro para obter a Data e Hora para a programação de callback. (Obrigatório)

24.2.2 Configurando uma ação de redirecionar em fila para agentes virtuais

24.2.2.1 Ação de Redirecionar em fila no OpenMedia

Para configurar uma ação de Redirecionar em fila no OpenMedia, selecione o tipo de ação como **Ação de Redirecionar em fila no OpenMedia** e defina:

- **Nome da Ação:** Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema NLP. (Obrigatório)
- **Fila de Redirecionar em fila no OpenMedia :** A fila usada para redirecionar em fila o contato novamente. (Obrigatório)

24.2.3 Configurando uma solicitação de sistema externo para agentes virtuais

Para configurar uma ação de solicitação de sistema externo, selecione o tipo de ação como **Solicitação de sistema externo** e defina:

- **Nome da Ação:** Um valor de texto que deve ser igual à ação recebida do sistema NLP. (Obrigatório)

- **Parâmetro URI de Sistema Externo:** Um nome de parâmetro definido pelo sistema NLP que contém o endereço URI para onde o sistema Virtual Agent deve enviar o pedido. (Obrigatório)

24.2.3.1 Detalhes sobre a solicitação de sistema externo

O recurso de solicitação de sistema externo é um cliente interno da interface REST, implementado no serviço Virtual Agent.

Toda vez que o Virtual Agent recebe uma ação para fazer uma consulta externa da PNL, o sistema envia uma solicitação POST para o URI definido no parâmetro com um objeto JSON predefinido.

Há dois objetos JSON, um para a solicitação e outro para a resposta.

O objeto de solicitação enviado pelo Virtual Agent é:

ExternalSystemRequest
contactID: String parameters: Map<String, String>

- **contactID:** O atributo que contém o valor do contactID do OSCC
- **Parâmetros:** Uma coleção de parâmetros recebidos do processador NLP composto por um texto chave/valor. Estes parâmetros serão processados pelo sistema externo

O objeto de resposta recebido pelo Virtual Agent deve ter a seguinte estrutura:

ExternalSystemResponse
contactID: String content: String

- **contactID:** este valor deve ser o mesmo recebido no objeto ExternalSystemRequest. (Obrigatório)
- **content:** O texto processado pelo sistema externo com o conteúdo da resposta para a solicitação.

24.3 Sobre a integração do Dialogflow

Por padrão, o recurso Virtual Agent é integrado ao mecanismo do Dialogflow para usar o Processador de Linguagem Natural.

NOTA: O processador NLP padrão para o Virtual Agent é o Dialogflow do Google. Para obter mais informações, siga o link: <https://dialogflow.com>

- O **Dialogflow Standard Edition** está disponível gratuitamente na página do Dialogflow. Esta versão oferece os mesmos recursos do Dialogflow Enterprise Edition, mas as interações são limitadas por cotas de uso e o suporte é fornecido pela comunidade e por e-mail. O Dialogflow Standard Edition é ideal para pequenas e médias empresas que desejam construir interfaces de conversação ou para aqueles que desejam experimentar o Dialogflow.
- O **Dialogflow Enterprise Edition** está disponível como parte da Plataforma Google Cloud (GCP) e fornece interações de voz e texto ilimitadas, cotas de uso de maior volume e suporte do Google Cloud. O Dialogflow Enterprise Edition é uma oferta premium, disponível como um serviço pay-as-you-go. O Dialogflow Enterprise Edition é ideal para empresas que precisam de um serviço de nível corporativo que possa ser facilmente dimensionado para suportar mudanças na demanda do usuário.

Para obter mais informações sobre as cotas, consulte:
<https://cloud.google.com/dialogflow-enterprise/quotas>

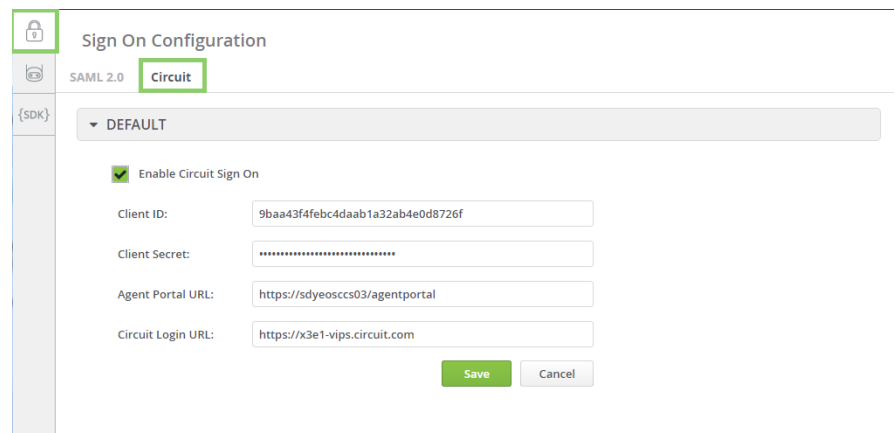
25 Configurando o Single Sign On com o Circuit

Depois de configurar o aplicativo personalizado no Circuit (consulte o *Guia de integração da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center V10*), será necessário sincronizar o ID do cliente e as informações do segredo do cliente com o OpenScape Contact Center.

Acesse o aplicativo OSCC Web Manager e faça login com uma conta de gerente locatária. Em "Sign On Configuration", selecione a guia "Circuit" e o locatário OSCC que tem acesso ao recurso de integração ao Circuit.

Preencha os campos abaixo com as seguintes informações:

- **Permitir Sign-on do Circuit** - ativado.
- **ID do cliente:** O identificador exclusivo do aplicativo, obtido no capítulo anterior.
- **Segredo do cliente:** Chave secreta do aplicativo, obtida no capítulo anterior.
- **URL do Agent Portal:** O URL usado para acessar o aplicativo Agent Portal Web. Siga o padrão de `https://<yourDomain>/agentportal`
- **URL de login do Circuit:** O URL usado para acessar o aplicativo do Circuit



Sign On Configuration

SAML 2.0 **Circuit**

{SDK} ▾ DEFAULT

☒ Enable Circuit Sign On

Client ID: 9baa43f4feb4daab1a32ab4e0d8726f

Client Secret: *****

Agent Portal URL: https://sdyeosccs03/agentportal

Circuit Login URL: https://x3e1-vips.circuit.com

Save Cancel

Usando o Circuit Sign On para fazer a autenticação na página de login do OpenScape Contact Center, é necessário associar uma conta do Circuit ao usuário do OpenScape Contact Center. O nome de usuário do Circuit (URI) é usado na associação.

Configurando o Single Sign On com o Circuit

Na janela de configuração, preencha o campo Usuário do Circuit com o URI usado para fazer login no Circuit. Dois usuários OSCC no mesmo localatário não podem compartilhar o mesmo usuário do Circuit.

Application	Permissions	License Used
Manager	No	-
Client Desktop	Agent	Agent
System Monitor	No	-

Application	Permissions	License Used
Manager	No	-
Client Desktop	Agent	Agent
System Monitor	No	-

NOTE: Quando o Circuit só puder ser acessado por meio de um servidor proxy HTTPS, será necessária uma configuração especial no Application Server. Para mais detalhes sobre a configuração, consulte o *Guia de instalação do OpenScape Contact Center V10*

NOTE: Para obter informações detalhadas sobre a configuração do OpenScape Voice e a adição de um aplicativo no Circuit, consulte o *Guia de integração da plataforma de comunicação do OpenScape Contact Center V10*

Índice remissivo

A

acesso ao aplicativo do cliente, configurando para um usuário 35
 acesso ao aplicativo, configurando para um usuário 35
 administradores de unidades de negócios, função em multilocalização 411
 administradores do sistema, função em multilocalização 411
 Administration Center, sobre 28
 agente de CRM
 configurando para usuários do SAP CIC 35
 descrição do perfil 61
 agregados
 criando 273
 especificar as filas 270
 monitoramento em tempo real 106
 permissão de monitoramento 45
 sobre 273
 usando médias ponderadas 165
 alarmes, configurando em relatórios 129
 alocação de ramais, configurando para o Call Director 306
 alta disponibilidade (warm standby)
 configuração do Call Director 404
 sobre 403
 alta disponibilidade (warm standby), configurando 405
 arquivo de texto, usando para criar vários usuários 57
 arquivos .wav
 requisitos 304
 usando com Call Director 297
 configurar 302
 associar o perfil A 61
 associar o perfil E 61
 atalhos
 restaurando as configurações padrão 426
 aumento de prioridade, configurando em um fila 263
 autenticação do OpenScape Contact Center,
 configurando para um usuário 34
 autenticação do Windows 23, 26, 34
 autenticação do Windows, configurando para um usuário 34
 autenticação, configurando para um usuário 34

B

barras de ferramentas
 restaurando as configurações padrão 426
 base de dados de design 15

base de dados design
 selecionando no logon 25
 base de dados Production, selecionando no logon 24
 bases de dados
 configurando uma origem externa de dados 79
 exportando dados administrativos 440
 Broadcast Center, sobre 28
 Broadcaster
 configurando 437
 sobre 84

C

cálculo de usuário, configurando 455
 cálculos
 configurando o cálculo de usuário 455
 escolhendo a fórmula do nível de serviço 451
 intervalo do nível de serviço 452
 Call Director
 componentes do fluxo de trabalho 299
 configurações de sobreposição em um fluxo da estratégia de roteamento 226
 configurando a alocação de ramais 306
 configurando a mensagem de erro padrão 306
 configurando a navegação padrão 310
 configurando as opções padrão 305
 configurando as respostas 312
 configurando chamadas concluídas como Atendidas 456
 configurando o idioma 306
 configurando os processadores de voz 300
 exemplos de proporções de alocação de ramais 308
 sobre 297
 usando em fluxos de trabalho 203
 callbacks
 configurando a ID do chamador 321
 configurando a programação de roteamento 322
 configurando as opções de callback na Web 323
 configurando as opções de criar ao abandonar 320
 configurando as opções padrão 319
 configurando o atraso na discagem automática 320
 configurando o tempo máximo para digitar um resultado 320
 configurando uma fila para criar um callback ao abandonar 258
 configurando uma programação em uma lista de saintes 328

- criando Motivos para exclusão 318
- criando um Motivo para repetir 317
- criando um número excluído 319
- criando uma lista de santos 327
- geração de relatórios acumulativos 111
- geração de relatórios históricos 109
- gerando uma lista de callbacks programados 325
- importando de uma lista de santos 326
- lista de callbacks programados 112
- monitoramento em tempo real 106
- processamento de filas 316
- redirecionamento em fila padrão 316
- sobre a função de Callback 315
- categorias
 - configurando para e-mail 337
 - exibindo níveis de confiança 350
 - usando para rotear mensagens de e-mail 334
- categorias de e-mails
 - configurando 337
 - exibindo níveis de confiança 350
 - usando para rotear mensagens de e-mail 334
- chamadas abandonadas
 - configurando chamadas concluídas em Call Director o uma URA 456
 - configurando uma fila para criar um callback 258
- chamadas atendidas, concluídas em Call Director o uma URA 456
- códigos de retorno, funções personalizadas 222
- colaboração pela Web
 - definindo as configurações da fila de erros 372
- colunas
 - especificando em um relatório 128
- como programar um relatório histórico 133
- componente de Função da base de dados
 - configurando as origens externas de dados 79
- componentes
 - executando repetidamente 229
- componentes de Enfileirar
 - configurando o tempo de reserva manual 183
- comunicação em rede, configurando 433
- Config-Sync
 - definindo as configurações padrão 294
 - preenchendo a definição de um usuário 283
 - sobre 281
 - tratamento de IDs de usuários 282
 - tratamento de outros recursos 283
- configuração inicial do Manager 21
- configuração inicial do sistema 13
- configurações de diagnóstico, configurando 424
- configurações de mensagens de e-mail padrão, definindo 348
- configurações do CSTA Server, configurando 288

- configurações do IMAP Server, configurando para e-mail 428
- configurações do SAP CIC 458
- configurações do SAP ICI 460
- configurações do SMTP Server, configurando para e-mail 428
- configurações do tratamento de contatos, configurando para um usuário 38
- configurações dos usuários, restaurando 426
- configurações específicas para a mídia, configurando para um usuário 40
- configurações padrão dos usuários, restaurando 426
- configurando para o Web Interaction Server 430
- consultas, configurando o horário inicial 455
- contagem máxima de consultas externas, configurando para um usuário 45
- contatos
 - configurando o tempo de reserva manual 183
 - geração de relatórios históricos 109
 - monitoramento em tempo real 106
 - reservados para um usuário 349
- contatos não atendidos
 - configurando o tempo de oferta máximo 183
 - incluindo em relatórios em tempo real das filas 165
- contatos Tocando
 - configurando o tempo de oferta máximo 183
 - incluindo em relatórios em tempo real das filas 165
- cor de segundo plano, configurando para o Broadcaster 437
- cores nos relatórios
 - configurando 162
 - restaurando as configurações padrão 426
- critérios de aceitação
 - sobre 378

D

- dados administrativos, exportando 440
- dados de geração de relatórios, configurando os períodos de retenção 446
- dados de gestão de recursos humanos, configurando o local de saída 166
- dados do contato
 - configurando os critérios de pesquisa 438
 - obtendo o idioma de Web Collaboration 358
 - requisitos de integração do Microsoft CRM 466
 - usando em fluxos de trabalho 207
 - usando em funções personalizadas 220
 - usando em listas de santos 328
- departamentos
 - configurar 65
- Design Center, sobre 28
- destinos

- configurando para colaboração pela Web 368
- configurando para e-mail 341
- configurando para e-mail em um sistema multilocalização 418
- geração de relatórios acumulativos 111
- geração de relatórios históricos 109
- destinos monitorados
 - configurando para colaboração pela Web 368
 - configurando para e-mail 341
 - configurando para e-mail em um sistema multilocalização 418
- diretórios
 - configurando acesso a diretórios externos 80
 - configurando as opções 159
 - definindo as configurações da conexão 160
 - definindo as configurações da consulta 160
 - definindo as configurações dos resultados 161
- diretórios externos, configurando acesso a 80
- diretórios LDAP, configurando acesso a 80
- displays de parede
 - configurando uma visualização 95
 - criando um tipo personalizado 93
 - criando uma definição 94
 - sobre 92
- dispositivo preferido
 - configurando para monitoramento silencioso 158
- dispositivos telefônicos, configurando para monitoramento silencioso 158
- dispositivos, configurando para monitoramento silencioso 158
- distribuições
 - configurando para uma visualização de display de parede 102
 - configurando para uma visualização do Broadcaster 91
- distribuições de displays de parede, configurando 102
- distribuições do Broadcaster, configurando 91
- DLLs, gravando 220
- documentação
 - convenções de formatação 11
 - dando feedback 12
 - público ao qual se destina 11

E

- e-mail
 - componentes especializados 336
 - configurando a estratégia de roteamento padrão 344
 - configurando a fila padrão 344
 - configurando a programação de roteamento 346
 - configurando as definições do E-mail Server 428
 - configurando as opções padrão 344
 - configurando os períodos de retenção de dados 448
 - configurando um destino 341
 - configurando um destino em um sistema multilocalização 418
 - configurando uma categoria 337
 - configurando uma origem monitorada 343
 - considerações para planejamento 333
 - consultar externamente 349
 - criando modelos de mensagens 340
 - definindo as configurações da fila de erros 346
 - definindo as configurações de mensagens padrão 348
 - definindo as configurações para um usuário 40
 - endereço De padrão 344
 - realizando uma pesquisa histórica 351
 - roteando por categorias 334
 - sobre 333
- E-mail Server entrante, configurando 428
- E-mail Server sainte, configurando 428
- emoticons, criando para o Web Collaboration 366
- endereço das informações complementares, usando 259
- equipe, efeito na configuração de filas 250
- espaçamento automático, configurando para o Broadcaster 437
- estado de tratamento Pós-processamento, definindo a configuração automática para um usuário 35
- estatísticas
 - configurando as opções 450
 - configurando os horários de reinício dos turnos 457
 - configurando os períodos de retenção 446
 - especificando em um relatório 128
 - usando em fluxos de trabalho 206
 - usar em relatórios 446
- estatísticas diárias acumuladas 111
- etapas
 - configurando para uma fila 260
- exceções
 - configurando na programação de aceitação da rede 393
 - configurando na programação de callbacks 322
 - configurando na programação de e-mails 346
- exemplos
 - alocação de ramais do Call Director 308
 - alocação de ramais para o Call Director 308
 - componente Atualização dos Dados do Contato 211
 - componente da Decisão de performance 206
 - componente de Atualização de dados do contato 207
 - componente de Coleta de dígitos 209

- componente de Decisão de dados do contato 209
- componente de Decisão de distribuição 384
- componente de Decisão de origem/destino 201
- componente de Decisão de performance local 383
- componente de Desconectar 203
- componente de Enfileirar 202
- componente de Função da base de dados 211
- componente de Função personalizada 219
- componente de Mensagem 203
- componente de Prompt de Menu 203
- componente de Tratamento padrão 230
- componente decisão de origem/destino 200, 202
- componentes de Decisão do fluxo de trabalho 229
- componentes de Intervalo de espera 229
- componentes de Programação 204
- componentes decisão de categoria 335
- componentes prompt de menu 211
- fluxo da estratégia de roteamento 199
- fluxo de rede básico 382
- relatórios em tempo real 107

exercícios

- adaptando um relatório histórico predefinido 146
- criando um fluxo da estratégia de roteamento simples 237
- criando um relatório em tempo real simples 140
- exportando dados administrativos 440

F

- fazendo logon no aplicativo Manager 23

fila de erros

- configurando para colaboração pela Web 372
- configurando para e-mail 346
- configurando para voz 286
- sobrepondo as configurações padrão em um fluxo da estratégia de roteamento 227

- fila de erros de voz, configurando 286

fila padrão

- configurando para e-mail 344
- configurando para voz 284
- configurando para Web Collaboration 370

filas

- abrindo automaticamente documentos ou URLs associados ao contato 259
- ativando roteamento de performance 267
- atribuindo a relatórios 271
- atribuindo para agregados 270
- calculando os intervalos entre as etapas da fila 254
- configuração menos especializada 253
- configuração orientada para backup 252
- configurando as etapas 260
- configurando as etapas para roteamento baseado em habilidades 263

- configurando as informações complementares 257
- configurando as prioridades 265
- configurando o fluxo padrão do processamento das filas 257
- configurando os URLs do Web Collaboration 272
- configurando para criar um callback ao abandonar 257
- configurar as mensagens do Web Collaboration 272
- considerações sobre configuração 247
- definindo as configurações da rede 269
- definindo as configurações de horário final 260
- efeito da equipe, volume de contatos, e tempo de fila na configuração 250
- efeito da programação na configuração 248
- efeito de processamento inicial do contato na configuração 248
- geração de relatórios acumulativos 111
- geração de relatórios históricos 109
- habilidades versus grupos virtuais 249
- incluindo em um agregado 273
- incluindo estatísticas no nível do site para rede 258
- monitoramento em tempo real 106
- permissão de monitoramento 45
- processamento de callbacks 316
- selecionando Motivos de wrap-up 270
- visão geral da configuração 256

filas de callbacks

- configurando o número máximo de repetições 265, 267
- sobrepondo as configurações padrão da ID do chamador 265, 267

filas de chamadas de voz

- configurando o ramal em time-out 262
- configurando para criar um callback ao abandonar 257
- definindo as configurações da rede 269

filas de e-mails

- sobrepondo as configurações padrão de mensagens 265, 267

filas do Web Collaboration

- configurando o URL de time-out 262
- configurando os URLs 272
- configurar as mensagens 272

fluxo padrão da estratégia de roteamento

- configurando para e-mail 344
- configurando para voz 284
- configurando para Web Collaboration 370

fluxogramas

- sobre 197
- usando dados do contato 207
- usando funções personalizadas 219

- fluxos da estratégia de roteamento
 - ativando 236
 - considerações em planejamento 200
 - criando 224
 - exemplo de um fluxo de trabalho de voz simples 199
 - requisitos do Microsoft CRM 466
 - sobre 198
 - sobrepondo as configurações da fila de erros 227
 - sobrepondo as definições do Call Director 226
 - usando com o Call Director 203
 - usando dados do contato 207
 - usando funções personalizadas 219
 - usando informações de origem e destino 201
 - usando programações 204
 - vinculando 233
- fluxos de rede
 - criando 386
 - sobre 381
- fluxos de trabalho
 - ativando 236
 - conectando 233
 - looping 229
 - sobre fluxos de rede 381
 - usando com o Call Director 203
 - usando estatísticas 206
 - usando funções da base de dados 211
 - usando programações 204
 - vinculando 233
- fluxos de trabalho da estratégia de roteamento
 - usando funções da base de dados 211
- fluxos do processamento das filas
 - ativando 236
 - considerações em planejamento 228
 - considerações sobre o Web Collaboration 359
 - looping 229
 - saindo 230
 - sobre 228
 - terminando 230
 - vinculando 233
- fórmula, escolhendo para o cálculo do nível de serviço 451
- função Geração de relatórios, sobre 105
- função Nível de geração de relatórios, sobre 114
- função Operador
 - configurando para Call Director 311
- função Pausa automática, configurando para um usuário 35
- funções
 - aplicativo Manager 23
- funções da base de dados, usando em fluxos de trabalho 211

- funções personalizadas
 - códigos de retorno 222
 - gravando 220
 - requisito de segurança para encadeamentos 222
 - restrição de alocação de memória 222
 - restrições do tempo de execução 222
 - tipo de dados e declaração 221
 - tratamento de exceções 222
 - tratando de dados do contato 220

G

- geração centralizada de relatórios
 - configuração do Central Reporting Server 400
 - configurando as opções 400
 - configurando um usuário 399
 - consolidação de dados 398
 - definindo configurações do servidor para sites em rede 401
 - funcionalidade limitada 398
 - funções do Manager disponíveis 398
 - gerando relatórios 398
 - motivos para uso 397
 - perfis de usuários padrão 399
 - sobre 397
- gerenciamento de dados, configurando as opções padrão 439
- gráficos de barras, especificando em um relatório 132
- grupos
 - configurando 172
 - considerações sobre configuração 171
 - especialização 171
 - geração de relatórios acumulativos 111
 - geração de relatórios históricos 109
 - grupos de áreas de atuação 172
 - monitoramento em tempo real 106
 - permissão de monitoramento 45
 - sobre 171
- grupos virtuais
 - configurar 178
 - geração de relatórios acumulativos 111
 - geração de relatórios históricos 109
 - monitoramento em tempo real 106
 - sobre 176

H

- habilidades
 - selecionando para um usuário 38
 - sobre 175
- horário de manutenção de dados, configurando 440

I

- ID do chamador

- configurando para chamadas saintes 321
- sobrepondo a configuração padrão 265, 267
- ID do local personalizado 307
- idioma
 - configurando o idioma padrão para o Web Collaboration 372
 - configurando o padrão para o Call Director 306
 - configurando um recurso do Web Collaboration 360
- implementação, planejando 13
- indicador de contatos em espera
 - configurando 434
 - sobre 436
- informações do site, configurando 426, 427
- informações dos clientes, coletando nos fluxos de trabalho 203
- informações gerais das filas, configurando 257
- informações sobre difusão 83
- iniciando o aplicativo Manager 23
- integração de presença, configurando as opções 462
- integração do aplicativo OpenScape UC, configurando 462
- integração do CRM
 - configuração das opções 457
 - configuração do SAP CIC 458
 - configuração do SAP ICI 460
 - integração com Microsoft 465
- integração do Microsoft CRM
 - considerações do fluxo da estratégia de roteamento 466
 - requisitos do usuário 465
- interface do usuário, sobre a 27
- intervalo de atualização em tempo real, configurando 434
- intervalo de atualização, configurando 434
- intervalo de time-out do Administrador principal, configurando 434
- intervalo de time-out, configurando para o Administrador principal 434
- intervalos
 - calculando para as etapas da fila 254
 - configurando o intervalo de atualização em tempo real 434
 - configurando o intervalo de relatórios globais de filas 163
 - configurando o intervalo de time-out do Administrador principal 434
 - configurando o intervalo de troca de dados em rede 392
 - configurando o intervalo do nível de serviço 450
 - especificando em relatórios acumulativos 117
 - especificando em relatórios históricos 118

- especificando em um relatório acumulativo 117
- especificando em um relatório histórico 119
- intervalos de relatórios de filas, configurando 163
- intervalos globais de filas, configurando 163

L

- limites
 - configurando para colunas em um relatório 129
 - configurando para um item de display de parede 101
 - configurando para um item de visualização do Broadcaster 89
 - configurando para um usuário 42
- limites de performance pessoal, configurando para um usuário 42
- linhas telefônicas, configurando para rede 388
- lista da equipe, configurando para um usuário 46
- lista de callbacks programados
 - gerando 325
 - sobre 112
- listas de saintes
 - criando 327
 - exemplos de registros de callbacks 331
 - formato 327
 - formato e descrições dos campos 328
 - requisitos 328
 - tratamento de erros 326
- locais
 - configurando 66
 - executando relatórios em relação a 120
- locais de dados
 - adicionando 444
 - excluindo 446

M

- máquina do servidor auxiliar
 - configurando para um usuário 36
 - configurando um Real Time Server em 76
 - executando servidores SAP em uma 73
- médias ponderadas usando para estatísticas em tempo real e de agregados das filas 165
- mensagem de erro, configurando para o Call Director 307
- mensagens
 - criando para o Web Collaboration 364
 - selecionar para uma fila do Web Collaboration 272
 - sobre modelos de mensagens de e-mail 339
- mensagens padrão
 - criando para e-mail 339
 - criando para o Web Collaboration 364
- método de distribuição de melhor site 379
- método de distribuição de site preferido 379

- métodos de distribuição
 - configurando o método padrão 394
 - usar em rede 379
 - modelos de e-mail
 - sobre 339
 - modelos de usuários
 - associações 50
 - atualizando 53
 - configurando 51
 - criando modelo com base em um usuário existente 52
 - criando um novo modelo 51
 - sobre 49
 - modem, configurando para um Watchdog Server 73
 - módulos COM, gravando 220
 - monitoramento silencioso
 - configurando as definições 157
 - motivo
 - configurando um Motivo de pós-processamento 69
 - motivos
 - configurando um motivo de Indisponibilidade 68
 - configurando um motivo de Pausa 69
 - configurando um motivo de Wrap-up 70
 - configurando um motivo para Descartar 338
 - criando um Motivo para exclusão para callbacks 318
 - criando um Motivo para repetir para callbacks 317
 - sobre os motivos do Client Desktop 67
 - motivos de estados de roteamento
 - configurando 67
 - motivos de Indisponibilidade, configurando 68
 - motivos de Pausa, configurando 69
 - motivos de pós-processamento
 - geração de relatórios acumulativos 111
 - geração de relatórios históricos 109
 - motivos de pós-processamento, configurando 69
 - motivos de Wrap-up
 - configurando 70
 - definindo a configuração obrigatória para um usuário 35
 - geração de relatórios acumulativos 111
 - geração de relatórios históricos 109
 - motivos do Client Desktop, sobre 67
 - motivos dos estados de roteamento
 - geração de relatórios acumulativos 111
 - geração de relatórios históricos 109
 - motivos para descartar, criando 338
 - motivos para exclusão, criando 318
 - motivos para repetir, criando 317
 - multilocação
 - alterando para 408
 - atualizando uma base de dados de design 413
 - configurando a unidade de negócios de erro 420
 - configurando recursos 413
 - configurando um destino de e-mail 418
 - configurando um usuário no nível de sistema 415
 - configurando unidades de negócios 413
 - fazendo logon em uma unidade de negócios 25
 - funções do administrador 411
 - sobre 407
- ## N
- navegação padrão, configurando para o Call Director 310
 - níveis de acesso para permissões 64
 - níveis de confiança, exibindo para categorias de e-mails 350
 - níveis de habilidades
 - ativar 192
 - sobre 191
 - valor padrão 39
 - nível de geração de relatórios Completo, sobre 114
 - nível de geração de relatórios de Departamento, sobre 114
 - nível de geração de relatórios de Site, sobre 114
 - nível de serviço
 - configurando o intervalo 450
 - escolhendo a fórmula de cálculo 451
 - fórmulas de cálculo 452
 - sobrepondo a configuração padrão para uma fila 265, 267
 - nome do aplicativo de heartbeat, configurando 292
 - notas das habilidades
 - configurando 188
 - esquemas 187
 - sobre 186
 - notificações
 - configurando o método para relatórios 155
 - configurar 77
 - selecione o Watchdog Server 428
 - número de fallback, configurando 292
 - números de trânsito de rede
 - configurando 390
 - números de trânsito em rede
 - sobre 388
 - números discáveis, configurando para rede 388
 - números excluídos, criando 319
- ## O
- opções
 - configurando as opções padrão 421
 - configurando para callbacks 319
 - configurando para colaboração pela Web 370
 - configurando para e-mail 344

- configurando para estatísticas 450
- configurando para geração centralizada de relatórios 400
- configurando para gerenciamento de dados 439
- configurando para integração de presença 462
- configurando para o Call Director 305
- configurando para o recurso Sainte 324
- configurando para pesquisa de contatos 438
- configurando para rede 392
- configurando para roteamento 182
- configurando para voz 284
- opções de aplicativos, configurando 434
- opções de callback na Web, configurando 323
- opções de confirmação, configurando 423
- opções de geração de relatórios
 - configuração de cores nos relatórios 162
 - configurando as definições de monitoramento silencioso 157
 - configurando as opções de geração de relatórios do sistema 162
 - configurando as opções de geração de relatórios do usuário 155
 - configurando as opções de relatório em tempo real das filas 165
 - configurando as opções do diretório 159
 - configurando o horário de manutenção de dados 440
 - configurando o intervalo de relatórios globais de filas 163
 - configurando o local de saída de gestão de recursos humanos
 - dados XML, configurando o local de saída 166
 - configurando o método de notificação 155
 - configurando o período de retenção para dados de e-mail 448
 - configurando o período de retenção para dados do Web Collaboration 449
 - configurando o primeiro dia da semana 164
 - configurando os períodos de retenção para geração de relatórios 446
 - configurando para geração centralizada de relatórios 400
 - definindo as configurações de saída padrão 156
- opções de geração de relatórios do sistema, configurando 162
- opções de geração de relatórios do usuário
 - configuração de cores nos relatórios 162
 - configurando as definições de monitoramento silencioso 157
 - configurando as opções do diretório 159
 - configurando o método de notificação 155
 - definindo as configurações de saída padrão 156

- sobre 155
- opções de roteamento, configurando 182
- opções de saída
 - configurando os padrões para relatórios 156
 - especificando para um relatório em tempo real ou acumulativo 136
 - especificando para um relatório histórico 137
- opções de voz, configurando 284
- opções do sistema, configurando 426
- opções globais, configurando 421
- opções padrão, configurando 421
- ordem das colunas em um relatório, especificando 128
- origens
 - configurando para colaboração pela Web 367
 - configurando para e-mail 343
- origens de dados, configurando 79
- origens externas de dados, configurando 79
- origens monitoradas
 - configurando para colaboração pela Web 367
 - configurando para e-mail 343

P

- PABXs, *consulte* plataformas de comunicação
- palavras-chaves, usando para rotear mensagens de e-mail 334
- pares chave/valor, *consulte* dados do contato
- pasta ShareData, configurando o local 426, 427
- perfil de logon, salvando 27
- perfil do Administrador Principal 60
- Perfil do agente 61
- perfil do Agente Telefônico 62
- perfil do Especialista em Telecomunicações 60
- Perfil do Gerente 60
- Perfil do Supervisor 60
- Perfil dos administradores 59
- perfis
 - configurando 62
 - lista de perfis padrão 59
 - níveis de acesso para permissões 64
 - sobre usuário 59
- perfis de usuários
 - configurando 62
 - lista de perfis padrão 59
 - sobre 59
- perfis de usuários padrão, sobre 59
- perfis de usuários predefinidos 59
- períodos de retenção
 - configurando para dados de e-mail 448
 - configurando para dados de geração de relatórios 446
 - configurando para dados do Web Collaboration 449

- permissões
 - configurando para usuários 36
 - impacto na geração de relatórios 114
 - níveis de acesso 64
- permissões de monitoramento, impacto na geração de relatórios 114
- pesquisa de contatos, configurando 438
- pesquisa histórica, realizando por mensagens de e-mail 351
- pessoa para contato
 - configurando para a central de contatos 426, 427
 - configurando para um local 67
 - configurando para um site em rede 389
 - configurando para unidade de negócios 413
- planejando tarefas 13
- planilhas de recursos 15
- plataformas de comunicação
 - definindo as configurações 288
 - interação básica com o sistema 276
 - recursos definidos 280
 - tipos compatíveis 275
- pós-processamento automático, configurando para um usuário 35
- preenchimento prévio
 - níveis de habilidades 39
 - preferências de habilidades 39
- preferências de habilidades
 - ativando 193
 - valor padrão 39
- previsão, usando relatórios acumulativos 111
- primeiro dia da semana, configurando para relatórios 164
- prioridades
 - configur para uma fila 265
- processadores de voz, configurando para o Call Director 300
- processamento de fila, sobre 15
- processamento do fluxo de trabalho, sobre 15
- processamento inicial do contato 14, 248
- processando contatos 14
- programação de roteamento
 - configurando para e-mail 346
- programações
 - configurando para callbacks 322
 - configurando para e-mail 346
 - configurando para rede 393
 - efeito na configuração de filas 248
- programações de roteamento
 - configurando para callbacks 322
- propriedades gerais do usuário, configurando 33
- propriedades gerais dos relatórios, configurando 116

Q

- quantidade adiada máxima, configurando para um usuário 44

R

- ramais de avisos, configurando 306
- ramais interativos, configurando 306
- ramal em horário final
 - configurando o ramal padrão 284
- ramal em time-out
 - configurando para uma fila 262
- Real Time Server
 - configurando para um usuário 36
 - implementando em uma máquina do servidor auxiliar 76
- recurso Sainte
 - ativando 332
 - configurando as opções 324
- recurso sainte
 - sobre 326
- recurso Toque não atendido
 - configurando 288
- recursos
 - selecionando para um relatório acumulativo 122
 - selecionando para um relatório em tempo real 121
 - selecionando para um relatório histórico 125
- recursos do HiPath 3000 279
- recursos do HiPath 4000 278
- recursos do OpenScape 4000 278
- recursos do OpenScape Business 279
- recursos do OpenScape Voice 276
- recursos monitorados, configurando para um usuário 45
- rede
 - ativando 392
 - configurando a programação de aceitação 393
 - configurando as opções padrão 392
 - configurando o fluxo de trabalho padrão 392
 - configurando o intervalo de troca de dados 392
 - configurando os números discáveis 388
 - configurando uma fila 269
 - critérios de aceitação 378
 - decidindo manter os contatos locais ou distribuir 383
 - definindo as configurações de distribuição 394
 - desativando 392
 - implementação em nível de fila 377
 - incluindo uma fila nas estatísticas no nível do site 258
 - métodos de distribuição 379
 - processamento de contatos 376
 - refinando a lista de sites habilitados 384

Índice remissivo

- sobre 375
- regras para tratamento de contatos, configurando 181
- relatórios
 - atribuindo um proprietário 116
 - atribuindo usuários a 47
 - configurando as propriedades gerais 116
 - definindo limites e alarmes 129
 - especificando a ordem das colunas 128
 - especificando as estatísticas a serem exibidas 128
 - especificando as opções de saída 136
 - especificando os relatórios para uma fila 271
 - especificando um gráfico de barras 132
 - exibindo dados para um agregado 273
 - impacto das permissões de monitoramento 114
 - incluindo sites em rede 390
 - incluindo uma tabela ou gráfico 116
 - modificando 115
 - selecionando o conteúdo 121
 - selecionando o tipo 116
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 121
 - sobre acumulativos 111
 - sobre atividade 112
 - sobre históricos 109
 - sobre tempo real 106
 - visão geral da configuração 115
- relatórios acumulativos
 - configurando 115
 - definindo limites e alarmes 129
 - especificando as opções de saída 136
 - especificando o intervalo 117
 - exemplos 112
 - incluindo um gráfico de barras 132
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 122
 - sobre 111
 - utilizações comuns 112
- relatórios de atividades
 - gerando para origens 154
 - gerando para usuários 152
 - sobre 112
- relatórios de atividades de origem
 - gerando 154
 - sobre 112
- relatórios de atividades dos usuários
 - exemplo 113
 - gerando 152
 - sobre 112
- relatórios em tempo real
 - ativar e ver 145
 - configurando 115
 - definindo limites e alarmes 129
 - especificando as opções de saída 136
 - exemplos 107
 - incluindo um gráfico de barras 132
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 121
 - sobre 106
 - utilizações comuns 108
- relatórios em tempo real das filas
 - usando médias ponderadas 165
- relatórios em tempo real das filas, incluindo contatos Tocando e Não atendidos 165
- relatórios históricos
 - configurando 115
 - especificando as opções de saída 137
 - especificando o intervalo 118
 - exportando para um arquivo 137
 - incluindo um gráfico de barras 132
 - programação para executar imediatamente 134
 - programação para executar regularmente 135
 - programando para executar uma vez em um tempo especificado 134
 - selecionando os recursos para incluir no relatório 125
 - selecionando para enviar através do e-mail 137
 - selecionando para imprimir 137
 - selecionando para visualizar na tela 137
 - sobre 109
 - utilizações comuns 109
- relatórios por e-mail
 - configurando a opção 168
 - especificando as opções de saída 139
- Report Center, sobre 28
- requisitos da lista de usuários, para criar vários usuários 58
- respostas inválidas dos clientes, configurando a mensagem do Call Director exibida 312
- roteamento baseado em grupos
 - calculando intervalos entre as etapas da fila 254
 - configurando as opções 182
 - considerações sobre configuração de grupos 171
 - sobre 171
- roteamento baseado em habilidades
 - alterar para 185
 - ativando roteamento de performance 267
 - calculando intervalos entre as etapas da fila 256
 - configurando as etapas da fila 263
 - configurando as opções 182
 - configurando as prioridades das filas 267
 - configurando o aumento de prioridade em um fila 263
 - considerações sobre a configuração de filas 247
 - sobre 174

roteamento baseado em habilidades, alterar para 16
roteamento de performance, ativando 267

S

segurança

- configurando a comunicação em rede 433
- configurando a opção segurança aprimorada 432

segurança aprimorada, configurando 432

senhas

- alterando 425
- conta do Administrador principal 25
- restrições para usuários do SAP CIC 34

servidores

- alterando as propriedades 72
- configurando um servidor auxiliar para um usuário 36
- configurando uma máquina do servidor auxiliar 76
- definindo as configurações para sites em rede com geração centralizada de relatórios 401
- executando servidores SAP em uma máquina do servidor auxiliar 73
- sobre 71

servidores do OpenScape Contact Center

- alterando as propriedades 72
- sobre 71

sincronização da configuração, *consulte* Config-Sync
sites em rede

- configurando 389
- definindo as configurações do servidor para geração centralizada de relatórios 401
- incluindo em relatórios 390
- monitoramento em tempo real 106

sites, monitoramento em tempo real 106

T

tabelas, especificando em um relatório 132

tarefas de configuração, visão geral 13

Telephony Center

- sobre 29

tempo ativo máximo, configurando para um usuário 44

tempo ativo médio, configurando para um usuário 44

tempo de espera, configurando para chamadas 454

tempo de fila

- efeito na configuração de filas 250

tempo de oferta máximo, configurando 183

tempo de oferta, configurando 183

tempo de pós-processamento máximo, configurando
para um usuário 43

tempo de pós-processamento médio, configurando
para um usuário 43

tempo de reserva manual, configurando 183

tempo de reserva, configurando para contatos
enfileirados 183

tempo de tratamento máximo excluindo
pós-processamento, configurando para um
usuário 44

tempo de tratamento máximo, configurando para um
usuário 44

tempo de tratamento médio excluindo
pós-processamento, configurando para um
usuário 44

tempo de tratamento médio, configurando para um
usuário 44

tempo não primário máximo, configurando para um
usuário 44

tempo não primário médio, configurando para um
usuário 44

tendências, usando relatórios acumulativos 111

tráfego, efeito na configuração de filas 250

tratamento de múltiplos contatos

- configurando regras para tratamento de
contatos 181

tratar múltiplos contatos

- alterando para 194
- configurando uma chamada ou callback como o
contato primário 195
- selecionando as regras para tratamento de
contatos para um usuário 38
- sobre 179

turnos, configurando 457

U

unidade de negócios de erro, configurando para
multilocação 420

unidades de disco internas, adicionando para
armazenamento de dados 444

unidades de disco, adicionando para armazenamento
de dados 444

unidades de negócios

- configurando para multilocação 413
- fazendo logon 25

URAs

- configurando chamadas concluídas como
Atendidas 456

URL de time-out

- configurando o padrão para Web Collaboration 370
- configurando para uma fila 262

URLs

- abrindo automaticamente páginas da Web
associadas ao contato 259
- criando para o Web Collaboration 365
- selecionando para uma fila 272

usuários

- atribuindo a relatórios 47
- configurando a identificação do sistema 34
- configurando a lista da equipe 46
- configurando as permissões 36
- configurando as propriedades gerais 33
- configurando limites de performance pessoal 42
- configurando o acesso ao aplicativo 35
- configurando o grupo de emergência 40
- configurando o pós-processamento automático 35
- configurando os recursos monitorados 45
- criando com base em um modelo de usuário 54
- criando vários ao importar um arquivo de texto 57
- criando vários com base em um modelo de usuário 55
- definindo as configurações do Web Collaboration 41
- definindo as configurações específicas para a mídia 40
- geração de relatórios acumulativos 111
- geração de relatórios históricos 109
- monitoramento em tempo real 106
- preenchendo a definição de um usuário do Config-Sync 283
- selecionando as habilidades para 38
- selecionando as regras para tratamento de contatos 38
- visão geral da configuração 31
- usuários do SAP CIC
 - restrições de senhas 34
 - selecionando o tipo de agente de CRM 35
- usuários do SAP ICI, configurando 40
- utilização
 - configurando para um usuário 44
 - incluindo tempo em Espera 455
- utilização de dados total, visualizando 444
- utilização de dados, visualizando 444

V

- vários usuários
 - criando ao importar um arquivo de texto 57
 - criando com base em um modelo de usuário 55
 - requisitos da lista de usuários 58
- vinculando fluxos de trabalho 233
- visão geral da configuração 15
- visão geral do projeto 13
- visões gerais
 - configurando um relatório 115
 - configurando um usuário 31
 - configurando uma fila 256
 - configurando uma visualização de display de parede 95
 - configurando uma visualização do Broadcaster 84

- visualizações
 - configurando uma visualização de display de parede 95
 - configurando uma visualização do Broadcaster 84
- visualizações do Broadcaster
 - configuração das informações gerais 85
 - configurando 84
 - configurando a distribuição 91
 - configurando o conteúdo 86
 - configurando um item 87
 - tipos de conteúdos 83
- visualizações em displays de parede
 - configurando a distribuição 102
 - configurando as informações gerais 96
 - configurando o conteúdo 98
 - configurando um item 100
 - configurando um limite para um item 101
 - tipos de conteúdos 83
 - visão geral da configuração 95
- VoiceXML
 - ativando e configurando 295
- volume de contatos, efeito na configuração de filas 250

W

- Watchdog Server, configurando 73
- Web Collaboration
 - capacidades do usuário/interação com um cliente 353
 - componentes especializados 359
 - configurando a estratégia padrão de roteamento, fila, e URL de time-out 370
 - configurando as opções 370
 - configurando as sobreposições padrão para um usuário 41
 - configurando o idioma padrão 372
 - configurando os períodos de retenção de dados 449
 - configurando um idioma 360
 - considerações do fluxo da estratégia de roteamento 356
 - considerações do fluxo de trabalho 356
 - considerações sobre o fluxo do processamento das filas 359
 - criando um emoticon 366
 - criando um URL 365
 - criando uma mensagem padrão 364
 - definindo as configurações do servidor 373
 - definindo as configurações para um usuário 41
 - especificador de idiomas em fluxos de trabalho 358
 - interação com o componente 354
 - sobre 353
 - sobre origens e destinos 355

- sobrepondo a saudação padrão para um usuário 41
- sobrepondo o prefixo da mensagem para um usuário 41

Web Interaction Server

- configurando a porta para callbacks na Web 323
- configurando a porta para sessões do Web Collaboration 373
- configurando a porta para VoiceXML 295
- configurando portas não-seguras e seguras 430

