



Guia de configuração 55PBX – Painel **REALTIME**

55 TELECOM COMUNICAÇÃO LTDA.

Avenida Brigadeiro Luís Antônio, 580, 6° andar – conjunto 62 – Bela Vista – São Paulo/SP
CNPJ: 26.128.490/0001-08

4- RealTime

1 – Tempo Real

O tempo real tem uma funcionalidade similar ao Report, entretanto o foco do mesmo é nos dar uma visão do que está acontecendo no momento, por isso o nome de RealTime, a página não precisa ser atualizada, os dados são atualizados a cada segundo para mostrar tudo atualizado.

≡ MENU 55PBX - Relatório de Tempo Real - 55TELECOM

	Logados/Disp.	Pausa	Atendidas	Perdidas	Em atendimento	Em espera
Atendimento 55PBX	2	1	1	0	0	0
Atendimento Suporte	5	0	4	0	0	0
Atendimento Comercial	2	1	1	0	0	0
Atendimento Projetos	0	0	0	0	0	0
Atendimento Financeiro	1	0	0	0	0	0
Fila Ativo	3	1	48	33	2	0
Fila Ramal	8	1	1	1	0	0

Agentes

Somente conectados

↑ Status	↑ Nome	↑ Ramal	↑ Quantidade	↑ Motivo Pausa	↑ TMA	Monitorar chamada
Em pausa	Tatiane Alves dos Santos	5008	2	51	00:01:10	
Desconec.	Renato Monfort - TEL IP	5003	0		00:01:39	
Desconec.	Renato Monfort	5016	0		00:00:00	
Desconec.	Ramal Telefone IP - Testes	5012	0		00:00:00	
Desconec.	Pedro Abbate - Desenvolvimento	5011	0		00:00:00	
Desconec.	MONITORIA 55PBX	5015	0		00:00:00	
Livre	Ludmila	5001	0		00:00:21	
Ocupado	João	5021	0		00:00:17	40
Desconec.	Henry	5006	0		00:00:00	
Livre	Henrique Padilha	5025	1		00:00:46	
Livre	Gabriel Nathan	5005	0		00:00:16	
Livre	Fernando Takacs	5100	0		00:00:00	
Desconec.	Enzo Batrov	5020	0		00:00:00	
Desconec.	Douglas Marques	5023	0		00:00:00	
Desconec.	Cristiane Silva	5014	0		00:00:00	
Desconec.	Celina Von Rainer Fabiani	5024	0		00:00:00	
Desconec.	Bruno Giannotti	5007	0		00:00:00	
Desconec.	Bruno Corsi	5002	0		00:00:00	
Livre	Anderson	5028	0		00:00:06	
Livre	55pbx Suporte	5026	4		00:00:57	

Acima segue a visão “Tempo Real” do RealTime, assim você terá acesso às informações mais precisas, como por exemplo a quantidade de ligações atendidas, qual o motivo de pausa que este agente está utilizando no momento, lembrando que aqui aparece o código da pausa, não o nome. Além de trazer o resumo de cada fila com informações como quantos agentes estão logados, quantos estão em pausa, quantas chamadas foram abandonadas.

2 – Tempo Real Detalhado

Da mesma forma que o Tempo Real explicado no 4.1 esta versão contém muitos detalhes sobre cada fila, como por exemplo o tempo médio de atendimento de cada fila ou da operação, tempo de uma pausa de um agente específico, quantidade de tempo em que o agente está ocioso, se ele está em pausa ou não.

Todas as filias Atendimento 55PBX Atendimento Suporte Atendimento Comercial Atendimento Projetos Atendimento Financeiro Fila Ativo Fila Ramal

Operação											
N.S em Os	0,00% / 0	TMA - Recep.	00:00:00	TME Recep. - Atend.	00:00:06	TME Recep. - N.A	00:00:00	TMA - Ativo	00:00:00	Transferências	0
Logados	3	Disponíveis	3	Em pausa	0	Pausa agendada	0	Final. Supervisor	0	Em monitoramento	0

Chamada						Atendidas 20					
Receptivo						Ativo					
Na URA	0	Em espera (fila)	0	Em atendimento	0	Chamando	0	Falando	1	Máx. ligação	00:02:14
Máx. espera	00:00:07	Máx. chamada	00:06:05	Total processadas	4	Total Discadas	26	Total atendidas	16	Total não atendidas	10
Total atendidas	4	Total Perdidas	0	% Atendidas	100.00%	% Atendidas	61.54%				

Agentes																	
Somente conectados																	
Status	Nome	Ramal	Login	Logout	Pausa			Tempo total	Tempo Ocioso	Última Ligação	Última fila	Tel. Origem	Duração	Não atendidas	Quantidade	TMA	TME
					Pausar	Hora	Tempo										
Livre	Tatiane Alves dos Santos	5008			II			00:00:00	00:39:12				00:00:00	0	0	00:00:00:00:00	
Livre	Henrique Padilha	5025			II		1	00:07:47	00:16:09	09:21	Fila Ativo	551141308366	00:00:00	2	1	00:00:52:00:00:05	
Livre	55pbx Suporte	5026			II		0	00:00:00	00:13:35	09:23	Fila Ativo	551145436414	00:01:04	1	3	00:00:38:00:00:04	

Ligações em andamento											
Atendidas											
Fila	Telefone	Origem	Entrou	Tempo URA	Tempo aguardando	Duração	Agente chamado	Transferida	Monitorar chamada	Finalizar chamada	
Fila Ativo	5508008788172		09:21	00:00:00	00:00:01	00:15:55	55pbx Suporte	Não			

Aguardando atendimento											
Fila	Telefone	Origem	Entrou	Tempo URA	Tempo aguardando	Agente chamado	Quantidade de tentativas	Transferida	Finalizar chamada		

A tela é dividida em 4 partes:

A primeira com a menor barra da cor **verde**, traz todas as informações de sua **operação**.

A segunda com a barra um pouco maior que a anterior de cor **Laranja**, traz todas as informações sobre as **chamadas**, separada na esquerda as chamadas receptivas e a metade da direita é das ligações ativas.

A terceira barra um pouco maior que a anterior e de cor **Rosa**, traz as informações detalhadas sobre todos os **agentes** de sua operação, o tempo que demoram a atender, quantidade de chamadas perdidas, qual o status do seu agente.

A ultima e maior barra da cor **Azul**, traz informações sobre as **ligações em andamento**, estando elas em fila aguardando o atendimento ou ouvindo a mensagem da URA para selecionar qual fila ele deseja ir.

Além disso, esta tela também permite o monitoramento de chamadas em tempo real ao clicar no símbolo destacado em azul; esta funcionalidade somente funciona para agentes do tipo Supervisor ou Administrador.

3 – Tempo Real Supervisor

Como mostrado no guia do admin da 55PBX, podemos configurar um grupo de supervisão; este grupo ajuda a deixar o realtime com uma cara diferente para que facilite achar e monitorar os seus agentes.

Além também de filtrar os agentes por filas para que caso um agente esteja em mais de uma fila ele tenha seus dados separados por fila além de ter a soma total deles nos relatórios de Métricas.

MENU

55PBX - Relatório de Tempo Real - 55TELECOM

Receptivo													Ativo							
Processadas	N.S em 0s	Atend.	Perd.	Na fila	Log/Disp	Em Pausa	Em Atend.	TME - A	TME - NA	TMA	Max. espera	Max. Chamada	Discadas	Atend.	N. atend.	Discando	Em Atend.	TMA	Max. Chamada	
8	0,00%/0	7	0	0	2	8/4	1	1	00:00:05	00:00:00	00:00:28	00:00:11	00:06:05	90	60,00% / 54	36	0	1	00:00:00	00:12:19
Atendimento 55PBX																				
Processadas	N.S em 0s	Atend.	Perd.	Na fila	Log/Disp	Em Atend.	TME - A	TME - NA	TMA	Max. espera	Max. Chamada									
1	0,00%/0	1	0	0	2/0	0	00:00:04	00:00:00	00:03:22	00:00:04	00:03:22									
↑ Status	↑ Nome	↑ Ramal	↑ Login	↑ Logout	↑ Hora	↑ Tempo	↑ Motivo	↑ Quantidade	↑ Tempo total	↑ Tempo Ocioso	↑ Última Ligação	↑ Última fila	Tel. Origem	Duração	↑ Não atendidas	↑ Quantidade	↑ TMA	↑ TME		
Em pausa	Ludmila	5001			13:13:00	41:30	51	1	00:00:00		13:10	Fila Ativo	555434199435	00:00:00	0	0	00:00:2700	00:17		
Ocupado	Tatiane Alves dos Santos	5008			16:54:39			1	01:03:51		12:02	Atendimento Comercial	5511969071111	00:08:39	0	3	00:01:1000	00:24		
Atendimento Suporte																				
Processadas	N.S em 0s	Atend.	Perd.	Na fila	Log/Disp	Em Atend.	TME - A	TME - NA	TMA	Max. espera	Max. Chamada									
5	0,00%/0	4	0	1	5/3	0	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:06:05									
↑ Status	↑ Nome	↑ Ramal	↑ Login	↑ Logout	↑ Hora	↑ Tempo	↑ Motivo	↑ Quantidade	↑ Tempo total	↑ Tempo Ocioso	↑ Última Ligação	↑ Última fila	Tel. Origem	Duração	↑ Não atendidas	↑ Quantidade	↑ TMA	↑ TME		
Chamando	Gabriel Nathan	5005						0	00:00:00		11:49	Fila Ativo	558721014399		0	0	00:00:1600	00:06		
Ocupado	João	5021						0	00:00:00		13:40	Fila Ramal	5511969071111	00:07:44	0	1	00:02:4200	00:01		
Libre	Henrique Padilha	5025			16:54:39			3	00:24:00	00:34:23	10:38	Fila Ativo	551135007889	00:00:03	2	1	00:00:4600	00:04		
Libre	55pbx Suporte	5026			16:54:39			2	00:33:43	00:17:38	10:53	Fila Ativo	552135576198	00:12:19	1	4	00:00:5700	00:05		
Libre	Anderson	5028						0	00:00:00	01:36:43	12:17	Fila Ativo	551140031659	00:00:13	0	0	00:00:0600	00:04		
Atendimento Comercial																				
Processadas	N.S em 0s	Atend.	Perd.	Na fila	Log/Disp	Em Atend.	TME - A	TME - NA	TMA	Max. espera	Max. Chamada									
2	0,00%/0	2	0	0	2/0	1	00:00:06	00:00:00	00:00:00	00:00:07	00:01:20									
↑ Status	↑ Nome	↑ Ramal	↑ Login	↑ Logout	↑ Hora	↑ Tempo	↑ Motivo	↑ Quantidade	↑ Tempo total	↑ Tempo Ocioso	↑ Última Ligação	↑ Última fila	Tel. Origem	Duração	↑ Não atendidas	↑ Quantidade	↑ TMA	↑ TME		
Em pausa	Ludmila	5001			13:13:00	41:30	51	1	00:00:00		13:10	Fila Ativo	555434199435	00:00:00	0	0	00:00:2700	00:17		
Ocupado	Tatiane Alves dos Santos	5008			16:54:39			1	01:03:51		12:02	Atendimento Comercial	5511969071111	00:08:39	0	3	00:01:1000	00:24		
Atendimento Projetos																				
Processadas	N.S em 0s	Atend.	Perd.	Na fila	Log/Disp	Em Atend.	TME - A	TME - NA	TMA	Max. espera	Max. Chamada									
0	0,00%/0	0	0	0	0/0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00									
↑ Status	↑ Nome	↑ Ramal	↑ Login	↑ Logout	↑ Hora	↑ Tempo	↑ Motivo	↑ Quantidade	↑ Tempo total	↑ Tempo Ocioso	↑ Última Ligação	↑ Última fila	Tel. Origem	Duração	↑ Não atendidas	↑ Quantidade	↑ TMA	↑ TME		

4 – Configurações

Para a parte de configurações temos dois botões, um em vermelho escrito **Limpar RealTime Completo** e outro escrito **Limpar somente agentes**. Estes botões só devem ser utilizados quando solicitado pelo Gabriel ou Renato, pois eles podem **QUEBRAR O REALTIME**.

MENU

RealTime

Configurações do cliente

Tempo N.S (seg): Tela padrão: Limpeza automatica?

Cálculo de N.S sem abandonadas

Limpar Realtime Completo
Limpar Somente Agentes

Salvar

Configurações do usuário

Habilitar configuração de alarmes

Alarmes

N.S %:	TMA rec (seg):	TMA ativo (seg):	Pausados:
<input type="text" value="0"/> Igual ou maior	<input type="text" value="0"/> Igual ou maior	<input type="text" value="0"/> Igual ou maior	<input type="text" value="0"/> Igual ou maior
Logados:	Disp.:	Atendidas recep.:	% Atend. recep.:
<input type="text" value="0"/> Igual ou maior	<input type="text" value="0"/> Igual ou maior	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>
Em espera:	Tempo em pausa:	Tempo ocioso:	Tempo em ligação:
<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>	<input type="text" value=""/>

Habilitar barra de rolagem automática na tela de wallboard

Dados

Filas:

Resumo Atendimento 55PBX Atendimento Suporte Atendimento Comercial Atendimento Projetos Atendimento Financeiro Fila Ativo