

Este guia tem como finalidade descrever de forma objetiva, os procedimentos necessários para utilização do CAC e comportamentos esperados.

Maio/2019



# CAC

## Conceito

O CAC é uma ferramenta de administração do agente Cisco, criada internamente para facilitar o dia-a-dia do analista de suporte da TOTVS e abstrair certas responsabilidades dos agentes, como por exemplo alterar o status quando realizado bloqueio ou desbloqueio do computador ou monitorar se há agentes disponíveis para receber ligações, além de diversas outras facilidades.

O acesso ao CAC deverá ser efetuado por meio do compartilhamento <u>\\cassandoca.jv01.local\CAC\CAC2.0.exe</u>, no qual poderá ser criado um atalho para máquina local.

Apenas em casos em que ocorra erro ao conectar no proxy, recomendamos que seja copiado o executável para máquina local.

### **Pré-requisitos:**

#### Para líderes:

Acessar a opção Abrir > Visão do Lider e na sessão 'Administração de Equipe', criar a equipe desejada.

Na sessão admistração da equipe haverá 3 parametrizações, que ficará a critério do líder ativar ou não:

\*Assumir equipe: Sempre que criada a equipe o líder que está criando deverá selecionar essa opção.

\*Aviso não há analista: Caso não exista nenhum analista com o status de disponível, irá apresentado popup aos usuários indicando que não há analistas disponíveis.

Pausa automática de almoço: Irá alterar automaticamente a pausa dos analista para Pausa: Almoço, no horário 12:00 às 13:30, quando estes estiverem com o estado diferente de disponível.

Login / Logout Automático: Realiza o login automaticamente quando os usuários desbloqueam a maquina pela manhã e realiza o logout no horário especificado no campo.(O login automático pela manhã coloca o agente no estado de Pausa, sendo assim não irá receber ligações, apenas se alterado para disponível manualmente)

### Para analistas:

Acessar a opção Abrir > Configurações, informar os dados do agente. Onde:

ID Ciscos: CPF sem o primeiro e dois últimos dígitos.

Senha: Na maioria dos casos é padrão 123456.

Ramal: Código do ramal.

Nome de exibição: Nome que será apresentado ao líder e demais usuários da equipe (menor que 30 caracteres) Sempre exibir agentes: Sempre que iniciado o CAC é lista de agentes da equipe é exibida. Equipe: Selecionar sua equipe. Este documento é de propriedade da TOTVS. Todos os direitos reservados. ©



### Utilização:

### Login:

Quando realizado o login o estado inicial do usuário será sempre de 'Pausa: Atuação Offline', sendo necessário que altere para 'Disponível' manualmente para o inicio do recebimento de ligações.



### Pausas:

Para que o campo de Pausa esteja habilitado é necessário que o usuário esteja logado e com o monitoramento desativado.

### Monitoramento:

Essa função tem como objetivo monitorar uma lista de usuários e quando ocorrer de nenhum desses usuários estar disponível, você automaticamente terá seu status alterado automaticamente para disponível e assim garantindo que ligações não serão perdidas. Antes de iniciar o monitoramento será obrigatório a seleção de uma prioridade de 1 à 5 e após ativar o monitoramento o sistema irá acompanhar se há algum agente disponível com prioridade menor do que a selecionada, caso não exista, irá alterar seu estado para disponível e apresentará um popup indicando essa alteração do estado.

Essa função é útil para que não seja necessário manter mais analistas do que o necessário aguardando ligações de clientes e assim possam atuar mais efetivamente em tickets sem interrupções. Por exemplo, se mantido 3 analistas disponíveis(Prioridade 0), 2 analistas prioridade 1, 2 Analistas prioridade 2 e 1 analista prioridade 3, nesse cenário quando os 3 analistas prioridade 0 disponíveis, atenderem a ligações, os analistas de prioridade 1 terão seu estado alterado para disponível, caso todos estes também atendam, os analistas de prioridade 2 terão seu estado alterardo para disponível e assim por diante, até que algum usuário de prioridade inferior volte a disponível, quando isso ocorrer os que possuem prioridade superior voltaram a pausa.

Imagem abaixo exemplificando o exemplo citado acima:





Importante: Quando realizado o bloqueio do computador, o monitoramento é pausado automaticamente e retornado automaticamente ao realizar o desbloqueio, não sendo necessário nenhuma ação extra do usuário além de bloquear o computador.

### Acompanhamento do monitoramento:

Para que o usuário que realiza o monitoramento possa realizar um acompanhamento mais visível de quando foi alterado para disponível ou ocupado e com isso receberá ou não ligações, serão apresentadas as notificações abaixo no canto inferior direito da barra de tarefas do Windows a cada vez que o usuário tiver seu status alterado automaticamente.

Quando alterado para disponível.



Quando alterado para ocupado.



TOTVS

0



#### **Características Gerais:**

Bloqueio e desbloqueio do computador: quando realizado o bloqueio do computador o status do usuário sempre será definido como ocupado. Quando debloqueado o computador o status do usuário será retornado ao mesmo de antes do bloqueio, ou seja, se o usuário estava disponível antes do bloqueio, ao realizar o desbloqueio da computador voltará a estar disponível.

Status atual do usuário: no ícone do CAC na barra de tarefas, será apresentado um sub-ícone indicando o status em que usuário se encontra, muito útil quando está realizado a função de monitoramento e deseja identificar se está com o status de disponível ou ocupado.



### Informações abaixo se referem a visão do líder.

#### Administração de DACS:

Na tela de visão do líder há o sessão de administração de dacs, essa sessão permite realizar o cadastros de dacs, para que quando recebidas ligações, seja apresentado para o usuário na tela do CAC em qual DAC a ligação está sendo recebida:

Para realizar o cadastro informe o código do DAC, a linha que ele pertence(caso ainda não exista a linha, pode ser informada nova também no campo de linha), a descrição da equipe e se é consultoria ou suporte. Para que exista um padrão nos nomes é importante que no campo descrição do dac seja informado apenas o nome da equipe, por exemplo 'Materiais' e com os demais campos será gerado o nome completo automaticamente. No exemplo abaixo 'Suporte Logix Materiais'.

Administração de Equipe	Administração d	e Usuários			
Selecione a equipe ou insira um nome para criação:	Selecione a equ	ipe:			
Banco de Dados 🗸 🗸	Banco de Dado	os 🗸 🗌	] Todas as mi	nhas equ	ipes 🕻
Assumir equipe	Agente	Estado	Priori	Atend	Perdi
Aviso não há analistas	Tatiane	Disponível	0	0	0
Pausa automática de almoço	Petri	Pausa: Atuação Offline	1	0	0
login / Logout Automatico 18:00	Luana	Pausa: Atuação Offline	2	0	0
	Juliano	Pausa: Atuação Offline	2	0	0
Salvar Deletar	Mistura	Offline	Off	0	0
	Schaffner	Offline	Off	0	0
dministração de DACS iódigo do DAC: Linha: 5400    Logix bescrição do DAC: Materias DAC de consultoria	Boi	Untime	UT	U	U
Suporte Logix Materias	Selecione usuá	irio acima para ação abaixo:	Elevaria	mineão pr	ara Lidar

0



#### Administração de Usuários:

Na tela de visão do líder há o sessão de administração de usuários, essa sessão permite que seja consultadas e alteradas determinas características dos usuários, para apresentação dessas informações é possível selecionar a opção "Todas as minhas equipes" no qual irá trazer todos os analistas das equipe que você é líder ou selecionar umaequipe manualmente na opção "Selecione a equipe", após selecionar a equipe ou todas as minhas equipes, clique no ícone de atualizar . Importante citar que apenas será permitido alterar as caracteriscas de usuários que você é líder, caso contrário poderá apenas visualizar.

Na visualização é apresentado além dos status de agente, estado, prioridade que é comum a todos, também Atendidas e Perdidas. Atendidas se trata de quantas ligações o analista recebeu e Perdidas são o número de ligações que tocou em sua maquina e ele não atendeu.

As informações que poderá alterar dos usuários é a prioridade, no qual é necessário que o analista não esteja off-line e elevar a permissão do usuário para líder, isso permitirá que ele acesse a visão de líder, altere equipes e dacs, assuma equipe e eleve outros usuários também para líder. Por esse motivo essa permissão deve ser dada a apenas outros lideres que irão administrar as equipes.

🚽 Administração Geral do Líder				_		
Administração de Equipe Selecione a equipe ou insira um nome para criação: Banco de Dados v Assumir equipe Aviso não há analistas Pausa automática de almoço Login / Logout Automatico 18:00 Salvar Deletar	Administração de U Selecione a equipe Banco de Dados Agente Tatiane Petri Luana Juliano Mistura	Jsuários :: Estado Disponível Pausa: Atuação Offline Pausa: Atuação Offline Pausa: Atuação Offline Pausa: Atuação Offline Offline	Todas as mir Priori 0 1 2 2 Off	nhas equ Atend 0 0 0 0	ipes Perdi 0 0 0 0	2
Administração de DACS Código do DAC: Linha: 6400    Logix Descrição do DAC: Materias DAC de consultoria Suporte Logix Materias Salvar Deletar	Schaffner Eloi Selecione usuário Prioridade:	Offline Offline acima para ação abaixo:	Off Off Elevar pen	0 0 missão pa	0 0 ara Lide	er

0

Este

### Guia CAC – Console Agente Cisco



### **Dúvidas Comuns**

#### Vou utilizar o CAC, ainda é necessário acessar o Finesse?

Não, quando utilizado o CAC não é necessário acessar o Finesse.

### Quanto de memória meu computador irá consumir para utilizar o CAC?

O CAC com todas as funções ativas o consumo em média é 15mb, o console finesse acessado via Firefox consome em média 350mb. Nesse caso haverá economia de memória ao utilizar o CAC.

#### Utilizo dois monitores sendo que um é notebook e quando realizo o login no CAC ele fica muito pequeno, como resolver?

Isso ocorre pois quando utilizado o notebook e mais um monitor, normalmente esses possuem resoluções distintas, causando divergências em aplicações desenvolvidas com determinadas tecnologias. Para resolver esse problema, vá na área de trabalho do Windows, clique com o botão direito, selecione 'configurações de exibição', na tela apresentada selecione a caixa de número 2 que se refere ao seu segundo monitor e selecione a opção que está no fim da página 'Tornar este meu vídeo principal'.

7