

## **Guia CAC – Console Agente Cisco**

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

# 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 <\\cassandoca.jv01.local\CAC\CAC3.0.exe>, 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 Líder e na sessão 'Administração de Equipe', criar a equipe desejada.

Na sessão administração 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 desbloqueiam a máquina 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)

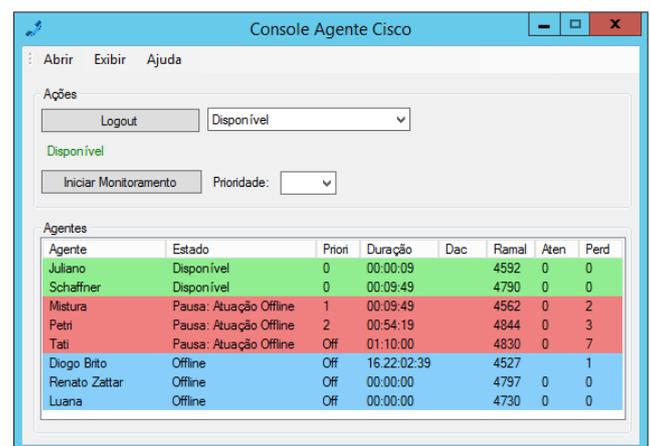
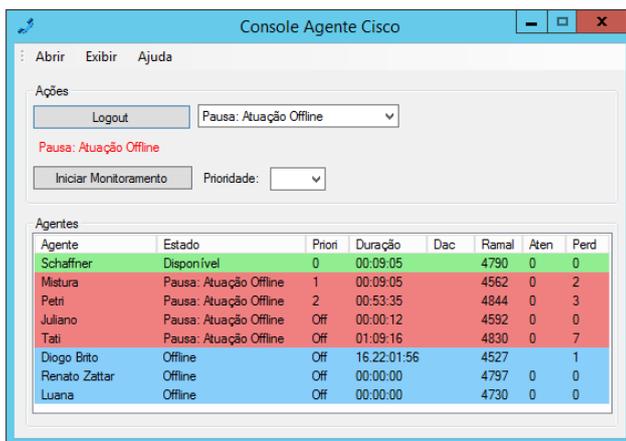
**Sempre exibir agentes:** Sempre que iniciado o CAC é lista de agentes da equipe é exibida.

**Equipe:** Selecionar sua equipe.

## 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 início do recebimento de ligações.



### Pausas:

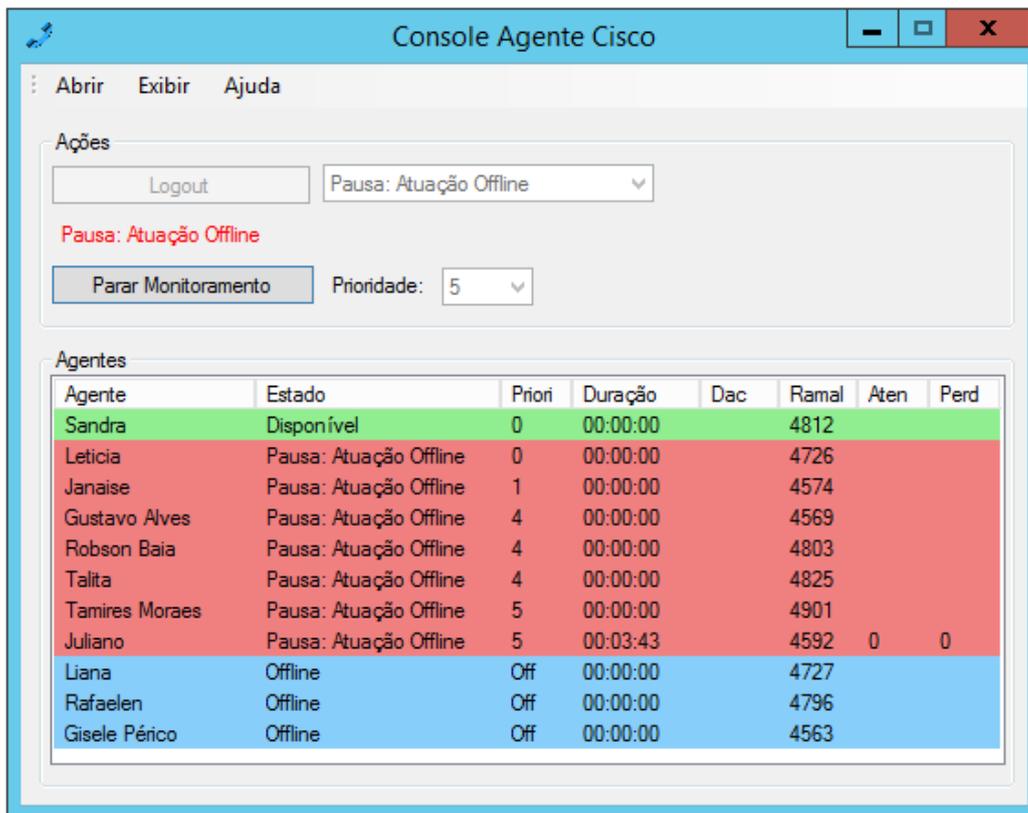
Para que o campo de Pausa esteja habilitado é necessário que o usuário esteja logado e com o monitoramento desativado.

### 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 alterado 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.



**Características Gerais:**

Bloqueio e desbloqueio do computador: quando realizado o bloqueio do computador o status do usuário sempre será definido como ocupado. Quando desbloqueado 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 Offline, ocupado ou disponível.

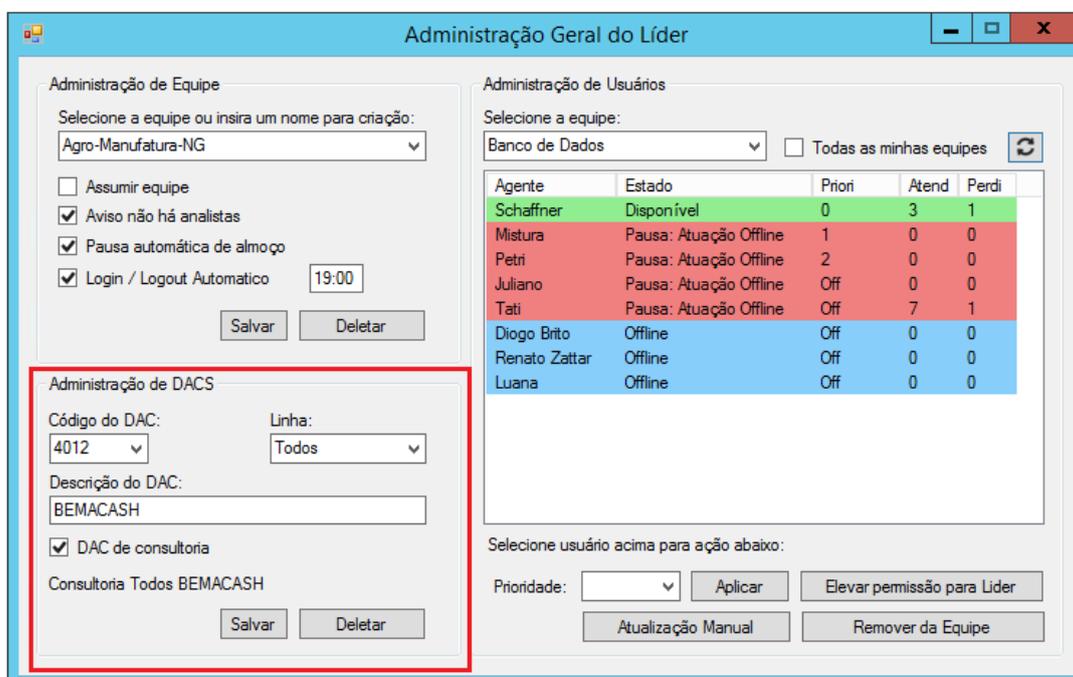


**Informações abaixo se referem a visão do líder.**

**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 Usuários:**

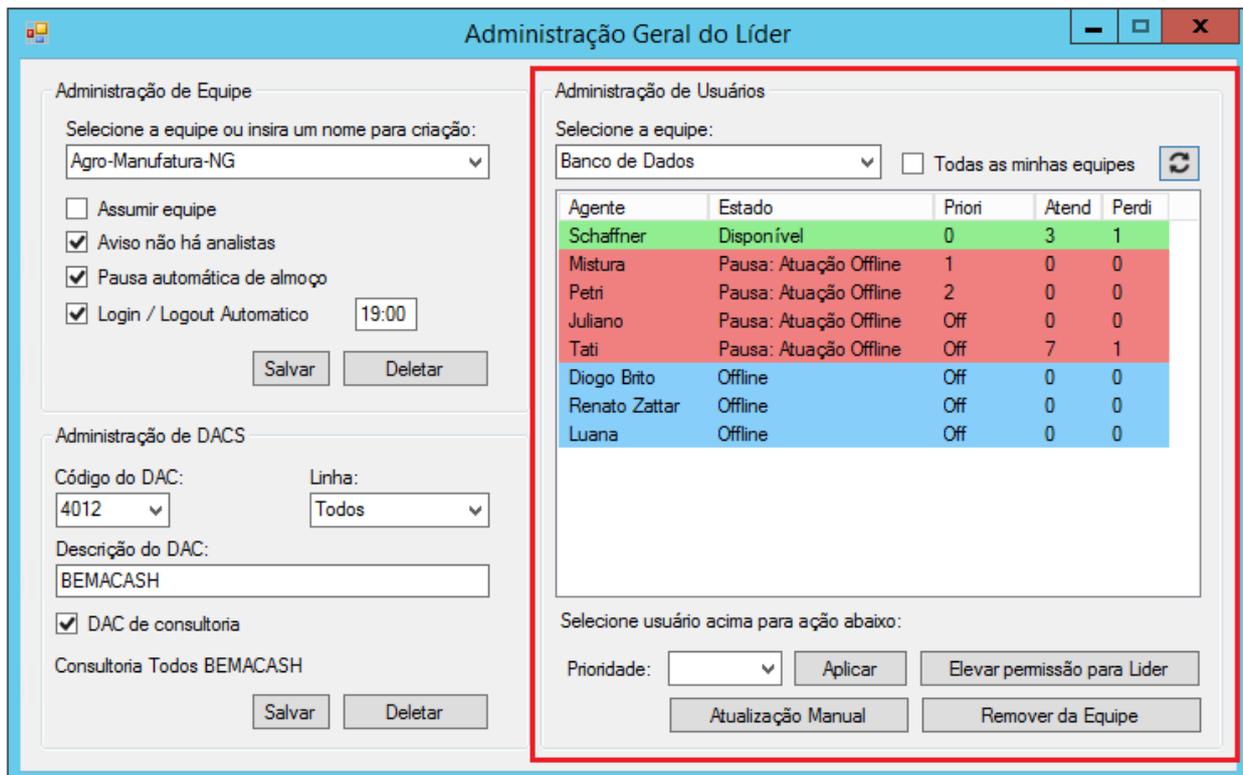
Na tela de visão do líder há o sessão de administração de usuários, essa sessão permite que seja consultadas e alteradas determinadas características dos usuários, para apresentação dessas informações é possível selecionar a opção “Todas as minhas equipes” no qual irá trazer todos os analistas das equipes que você é líder ou selecionar uma equipe 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 características 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 máquina 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. Além disso caso alguém que não deseja que pertença a equipe seja desvinculado da equipe, basta selecionar o usuário e clicar em ‘Remover da Equipe’, com isso o usuário será movido a equipe ‘Desativados’, que posteriormente o usuário poderá alterar caso retorne a utilizar o CAC.

Para os casos em que houver algum equipamento do usuário e este ficar preso no CAC com um status que não é o real (isso pode ocorrer por exemplo em quedas de energia), basta selecionar o nome do usuário e clicar em ‘Atualização Manual’, com isso o CAC irá validar o status do usuário na telefonia e atualizar no banco de dados.

Devido a todos os privilégios de ações que essa tela possui, a permissão deve ser dada a apenas outros líderes que irão administrar as equipes. Caso existam ações inadequadas nessa administração é possível identificar qual usuário realizou a alteração e qual o usuário que elevou a permissão desse usuário que realizou a alteração inadequada.



**Administração de Usuários**

Selecione a equipe: Banco de Dados  Todas as minhas equipes 

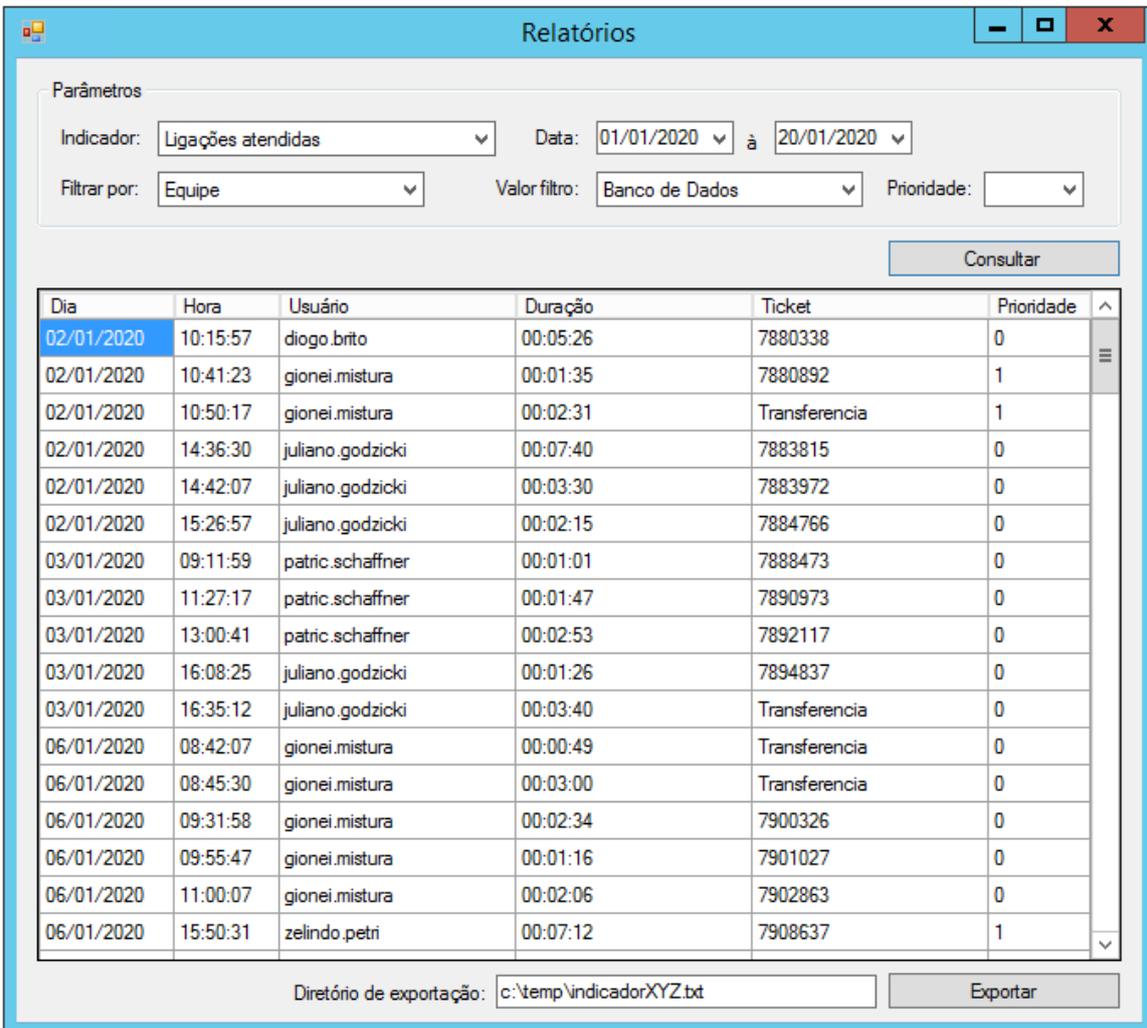
Agente	Estado	Priori	Atend	Perdi
Schaffner	Disponível	0	3	1
Mistura	Pausa: Atuação Offline	1	0	0
Petri	Pausa: Atuação Offline	2	0	0
Juliano	Pausa: Atuação Offline	Off	0	0
Tati	Pausa: Atuação Offline	Off	7	1
Diogo Brito	Offline	Off	0	0
Renato Zattar	Offline	Off	0	0
Luana	Offline	Off	0	0

Selecione usuário acima para ação abaixo:

Prioridade:

## Relatórios

Na tela de relatórios que também está liberada apenas usuários que possuem o perfil de líder e pode ser acessada através do menu Abrir > Relatórios, pode ser gerados diversos relatórios e podem ser filtrados por equipe, usuários e prioridades. Caso seja necessário o relatório gerado em tela pode ser exportado para um arquivo de texto através do campo 'Diretório de exportação'.



The screenshot shows a web application window titled "Relatórios". It features a "Parâmetros" section with the following settings:

- Indicador: Ligações atendidas
- Data: 01/01/2020 à 20/01/2020
- Filtrar por: Equipe
- Valor filtro: Banco de Dados
- Prioridade: (empty)

A "Consultar" button is located below the filters. The main area contains a table with the following data:

Dia	Hora	Usuário	Duração	Ticket	Prioridade
02/01/2020	10:15:57	diogo.brito	00:05:26	7880338	0
02/01/2020	10:41:23	gionei.mistura	00:01:35	7880892	1
02/01/2020	10:50:17	gionei.mistura	00:02:31	Transferencia	1
02/01/2020	14:36:30	juliano.godzicki	00:07:40	7883815	0
02/01/2020	14:42:07	juliano.godzicki	00:03:30	7883972	0
02/01/2020	15:26:57	juliano.godzicki	00:02:15	7884766	0
03/01/2020	09:11:59	patric.schaffner	00:01:01	7888473	0
03/01/2020	11:27:17	patric.schaffner	00:01:47	7890973	0
03/01/2020	13:00:41	patric.schaffner	00:02:53	7892117	0
03/01/2020	16:08:25	juliano.godzicki	00:01:26	7894837	0
03/01/2020	16:35:12	juliano.godzicki	00:03:40	Transferencia	0
06/01/2020	08:42:07	gionei.mistura	00:00:49	Transferencia	0
06/01/2020	08:45:30	gionei.mistura	00:03:00	Transferencia	0
06/01/2020	09:31:58	gionei.mistura	00:02:34	7900326	0
06/01/2020	09:55:47	gionei.mistura	00:01:16	7901027	0
06/01/2020	11:00:07	gionei.mistura	00:02:06	7902863	0
06/01/2020	15:50:31	zelindo.petri	00:07:12	7908637	1

At the bottom, there is a "Diretório de exportação:" field containing "c:\temp\indicadorXYZ.txt" and an "Exportar" button.

### 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'.

#### **Os usuários estão duplicando em minha equipe quando acesso através de uma VPN, como resolver?**

Isso ocorre pois o ID do usuário no CAC é login no sistema operacional, nesse caso quando acessado de uma VPN normalmente é aberto o CAC utilizando o usuário do sistema operacional dessa outra máquina. Para resolver o problema sempre que executar o CAC a partir de uma VPN, segure o botão de Shift e clique com o botão direito do mouse sobre o ícone do CAC, será apresentada a opção 'Executar como usuário diferente', na tela de autenticação apresentada basta utilizar o seu login de rede da Totvs.