6. Acompanhamento de Atendentes

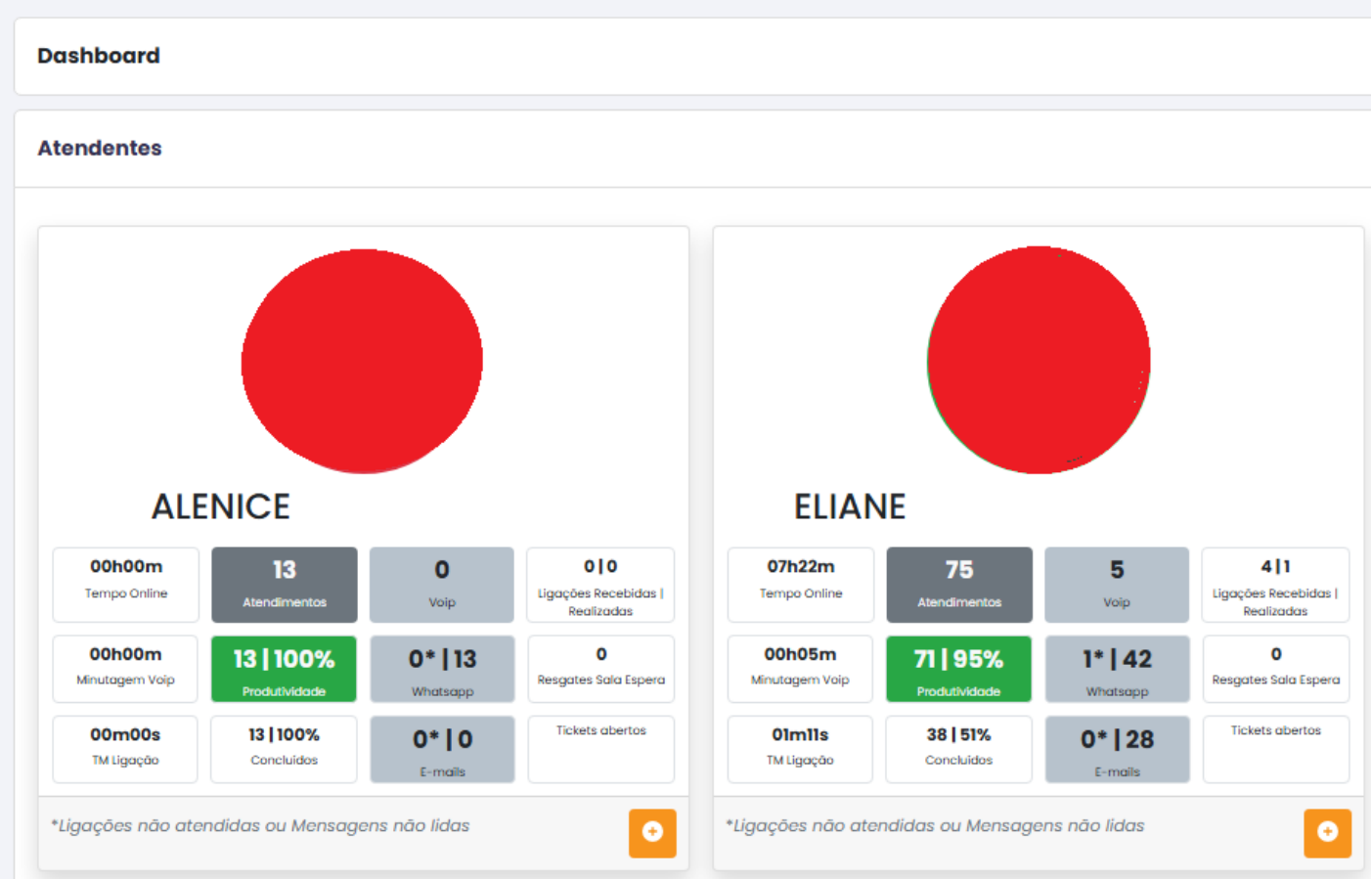
- 6.1 Como funciona o dashboard

6.1 Como funciona o dashboard

O **Acompanhamento de Atendentes em Tempo Real** é um recurso avançado do Conecta que permite ao gestor monitorar a performance da equipe de atendimento de forma imediata e precisa.

Esse recurso está disponível no **menu lateral**, na opção **“Acompanhar Atendentes” → “Acompanhamento em Tempo Real.”**

> **No círculo vermelho é possível adicionar a foto do atendente**



Funcionamento

Ao acessar o painel, é exibido um **dashboard dinâmico** com cartões individuais de cada atendente, apresentando informações atualizadas conforme a atividade no sistema.

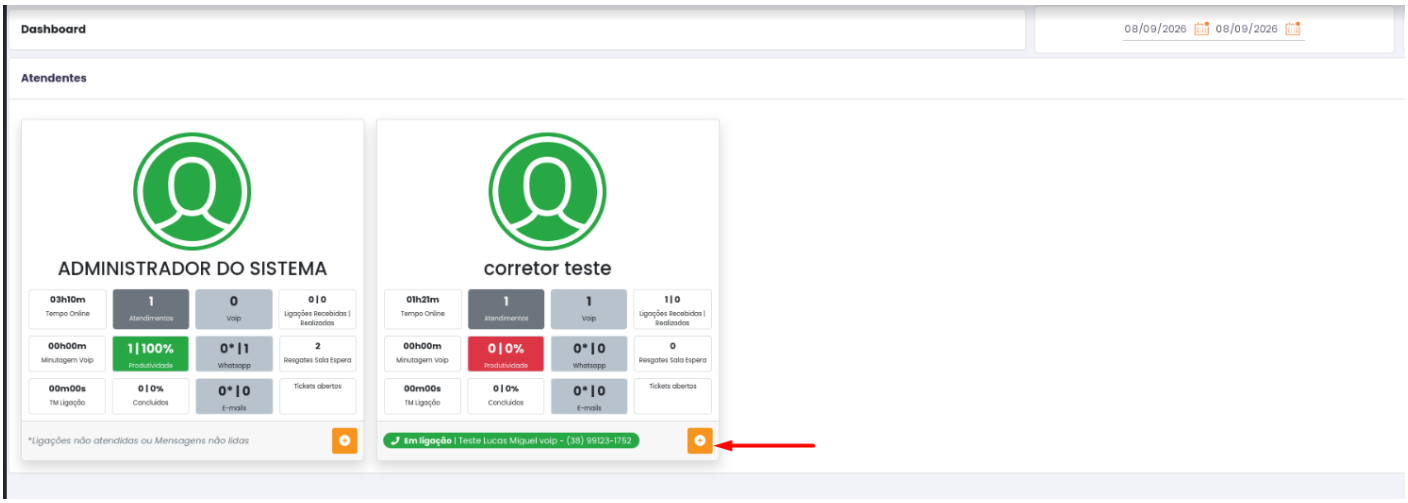
Esse dashboard é **configurado internamente pela Dommus**, sendo necessário solicitar a habilitação da funcionalidade.
Após a ativação, o Conecta passa a reunir automaticamente os principais indicadores de desempenho dos atendentes.

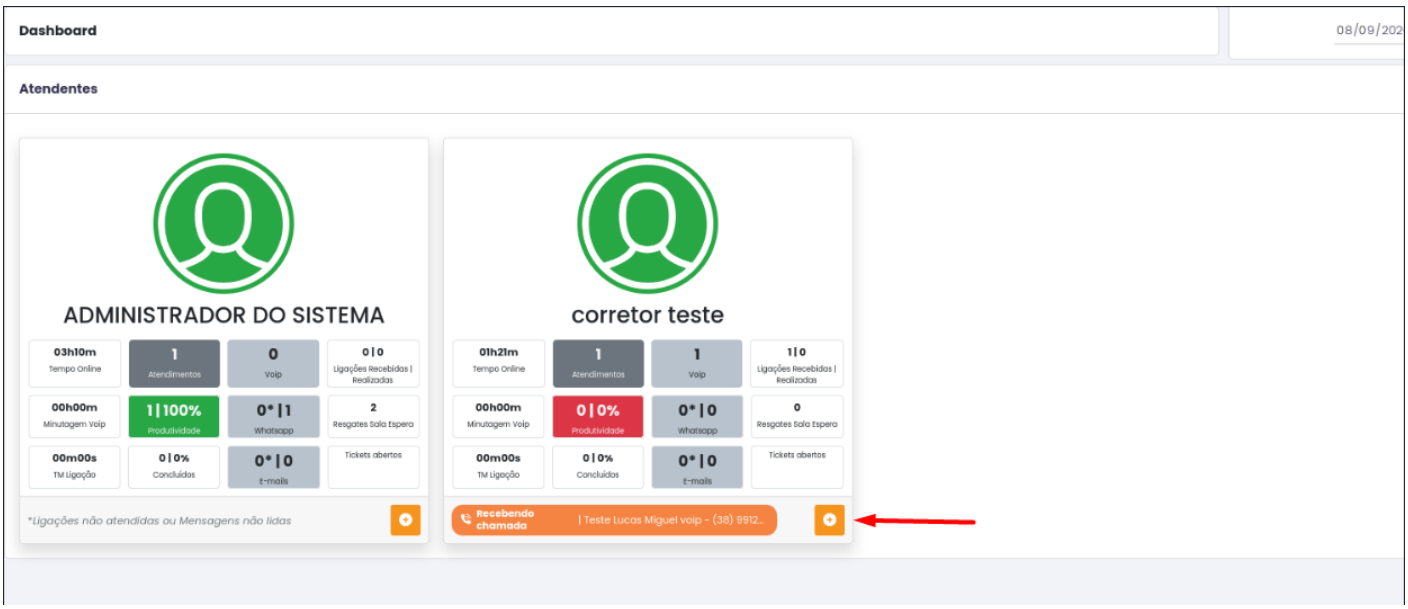
Status de Ligação do Atendente

No card de cada atendente, o sistema exibe automaticamente um **badge de status** quando o usuário estiver recebendo ou participando de uma ligação.

O badge poderá indicar:

- **Recebendo ligação:** exibido enquanto uma chamada estiver sendo direcionada ao atendente;
- **Em ligação:** exibido enquanto o atendente estiver em uma chamada.





Indicadores Disponíveis

Entre as métricas apresentadas no painel estão:

- **Tempo online** de cada atendente;
- **Quantidade total de atendimentos realizados**;
- **Atendimentos via VoIP**, incluindo:
  - Ligações **recebidas** e **realizadas**;
  - **Minutagem total** de chamadas;
  - **Tempo máximo de ligação**;
- **Produtividade geral** do atendente;
- **Atendimentos via WhatsApp**;
- **Resgates realizados na Sala de Espera**;
- **Atendimentos concluídos**;
- **E-mails e tickets abertos.**

Objetivo

Com essas informações, o gestor consegue:

- Visualizar o **desempenho individual e coletivo** da equipe;
- Identificar gargalos de atendimento ou sobrecarga em determinados canais;
- Tomar **decisões rápidas e embasadas** sobre alocação de atendentes e prioridades;
- Acompanhar a **eficiência operacional em tempo real**.