

6. Acompanhamento de Atendentes

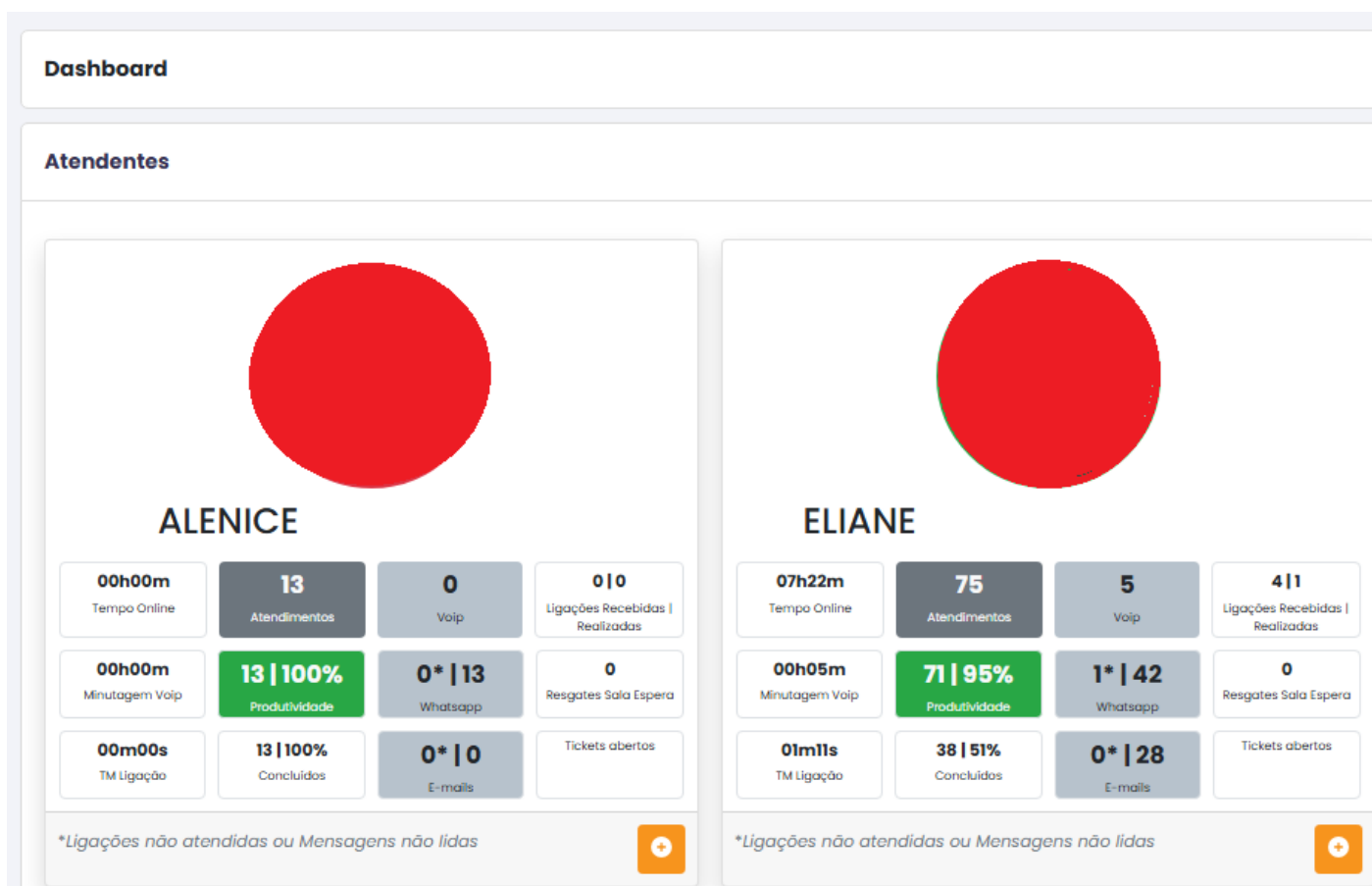
- 6.1 Como funciona o dashboard

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.

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.**