



Manual do Usuário

Simple**IP**

Módulo Agente



Sumário

1	Acessando o sistema	3
2	Módulo Agente:.....	4
2.1	Conectando o Agente	5
2.2	Efetuando uma Chamada	5
2.3	Recebendo Chamada no atendimento Manual.....	5
2.4	Recebendo Chamada no atendimento Automático	6
2.5	Classificando a Chamada	6
2.6	Encerrando uma Chamada	7
2.7	Transferindo uma Chamada	8
2.8	Transferindo uma Chamada através de uma consulta	8
2.9	Menus avulsos:	8
2.10	Desconectando o Agente.....	10

1 Acessando o sistema

- Abra um navegador de sua preferência;
- Informe o endereço do servidor Simples IP no Browser;
- Digite usuário e senha. Conforme Figura 1.

A tela de login apresenta um cabeçalho laranja com o ícone de uma chave e o texto "Acesso de Usuários". Abaixo, há o título "Informe Usuário e Senha". Os campos "Usuário" e "Senha" são retângulos cinza. Um ícone de cadeado está à esquerda do campo "Senha". Um botão "Entrar" está à direita dos campos. Há uma linha decorativa na base da tela.

Figura 1 – Login no sistema

Se o login estiver correto, será exibida uma tela conforme a Figura 2.

A tela inicial é dividida em vários painéis. No topo, há três seções principais: "Fila" (com dropdown "SUPORTE-NIVEL1" e botão "Conectar"), "Pausa" (com dropdown e botão "Entrar") e "Modo Atendimento" (com radio buttons "Automático" e "Manual").

Abaixo, há três painéis de estatísticas:

- Informações da Fila:** Tabela com colunas Chamadas, Duração, Classificada, Abandonadas, Sem Retorno, TME, Bina, Protocolo.
- Informações do Agente:** Tabela com colunas Atendidas, Originadas, Conversão, Ramal, TMA, Tempo, Fila, Discador, Status.
- Classificação:** Campos para seleção de classificação e botão "Classificar".

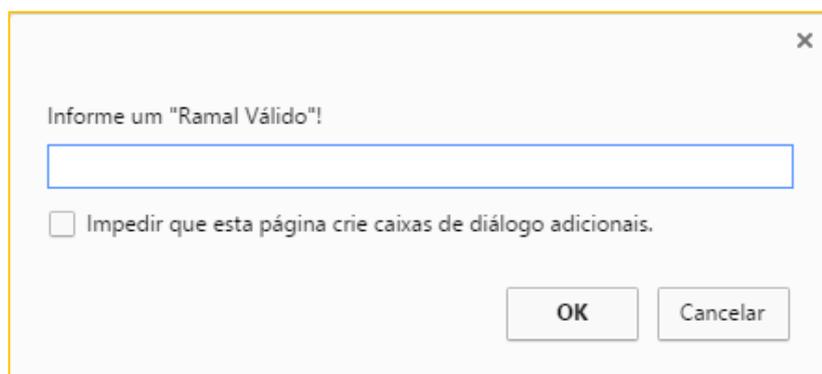
Outros painéis incluem:

- Chamadas:** Radio buttons "Ligar", "Transf.", "Consulta" e botões "Chamar", "Desligar".
- Pesquisa:** Campo de texto e botão "OK".
- Campanha(s):** Tabela com colunas Contatos, Discados, Restantes.
- Mensagem:** Campo de texto para mensagens.
- Encerramento:** Dropdown e botões "Próximo", "Salvar", "Sair".
- Informações do Contato:** Tabela com colunas para identificação de contatos.

Na base, há uma barra de status com "Matricula", "Mensagens e Alertas do Sistema", "Ferramentas" (com ícones) e "Versão".

Figura 2 – Tela Inicial

NOTA: Caso seja o primeiro acesso é necessário informar o ramal, conforme a Figura 3.

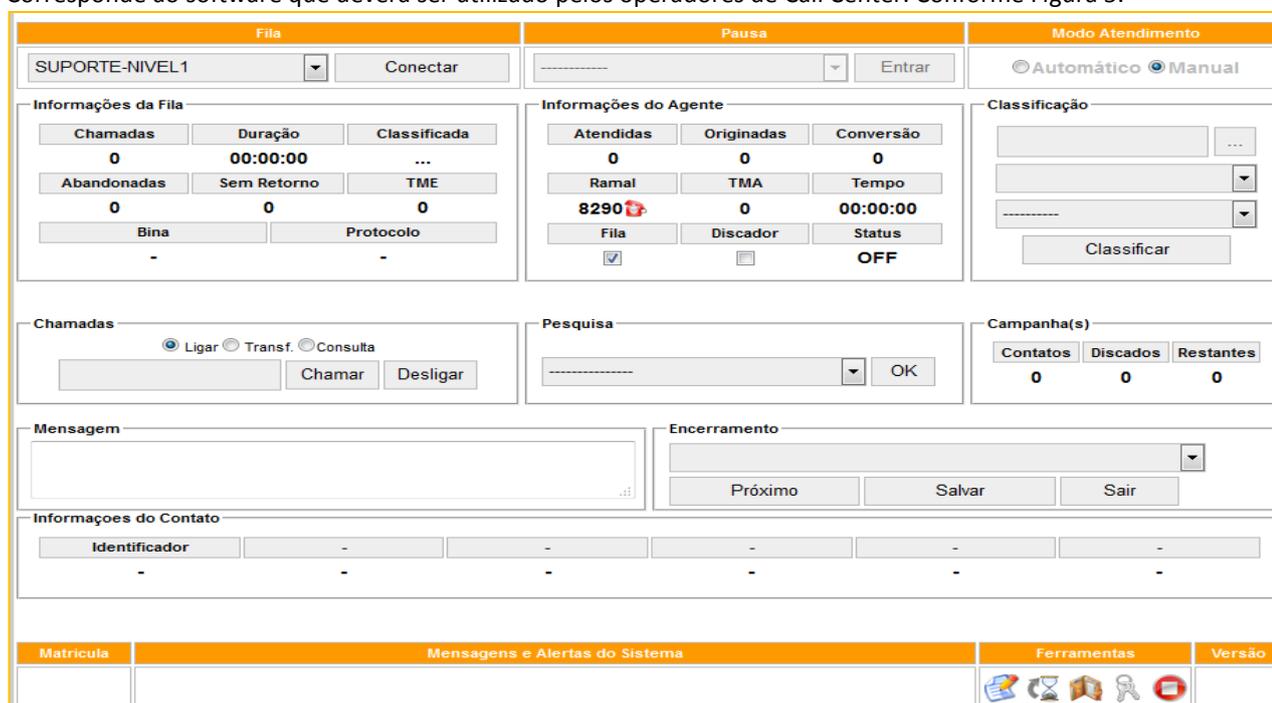


A dialog box with a title bar containing a close button (X). The main text reads "Informe um 'Ramal Válido!'". Below this is a text input field. Underneath the input field is a checkbox labeled "Impedir que esta página crie caixas de diálogo adicionais.". At the bottom of the dialog are two buttons: "OK" and "Cancelar".

Figura 3 – Configuração de ramal para operadores de Call Center.

2 Módulo Agente:

Corresponde ao software que deverá ser utilizado pelos operadores de Call Center. Conforme Figura 5.



The interface is divided into several sections. At the top, there are three main tabs: "Fila", "Pausa", and "Modo Atendimento". Under "Fila", there is a dropdown menu showing "SUPORTE-NIVEL1" and a "Conectar" button. Below this is a table for "Informações da Fila" with columns for "Chamadas", "Duração", and "Classificada". The "Chamadas" row shows "0", "00:00:00", and "...". The "Abandonadas" row shows "0", "Sem Retorno", and "TME". The "Bina" and "Protocolo" rows show "-" and "-" respectively. The "Informações do Agente" section includes a table with columns "Atendidas", "Originadas", and "Conversão", all showing "0". Below this is a table with columns "Ramal", "TMA", and "Tempo", showing "8290", "0", and "00:00:00". There are also fields for "Fila", "Discador", and "Status" (OFF). The "Modo Atendimento" section has radio buttons for "Automático" and "Manual". Below this is a "Classificação" section with a dropdown menu and a "Classificar" button. The "Chamadas" section has radio buttons for "Ligar", "Transf.", and "Consulta", and buttons for "Chamar" and "Desligar". The "Pesquisa" section has a dropdown menu and an "OK" button. The "Campanha(s)" section has a table with columns "Contatos", "Discados", and "Restantes", all showing "0". The "Mensagem" section has a text input field. The "Encerramento" section has a dropdown menu and buttons for "Próximo", "Salvar", and "Sair". The "Informações do Contato" section has a table with columns for "Identificador" and several empty cells. At the bottom, there are sections for "Matricula", "Mensagens e Alertas do Sistema", "Ferramentas" (with icons for a folder, clock, and other tools), and "Versão".

Figura 5 – Software de Agente para Operadores do Call Center.

ATENÇÃO: Para que o usuário possa utilizar esta tela, é necessário possuir um Softfone instalado ou Telefone IP configurado e ativo para permitir o sistema originar e/ou receber chamadas.

Obs.* As imagens acima são meramente ilustrativas.



Softfone – Uma janela do Softfone irá aparecer conforme figura de exemplo ao lado: pressione o botão verde (Answer), você ouvirá uma mensagem de voz que dirá: “Atendente Presente”.



Headset – O sistema irá chamar o aparelho de Headset, atenda a chamada e então poderá ser ouvida a mensagem de voz que dirá: “Atendente Presente”. Se a forma de atendimento for “automática” não desligue a chamada (Fone fora do gancho)

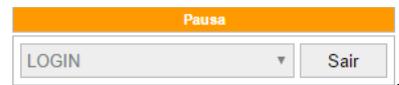


Aparelho telefônico – O processo deverá ser o mesmo efetuado no Headset.



2.1 Conectando o Agente

- Selecione a forma de atendimento (Automático ou Manual);
- Selecione o DAC/Fila;
- Clique em Conectar.



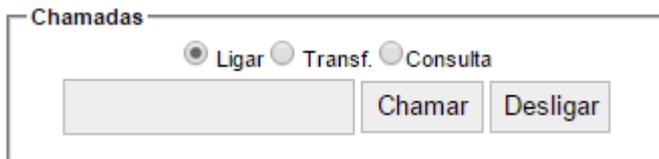
Ao se conectar no DAC selecionado, o status do Agente deverá estar em Pausa (Login). Para dar início ao trabalho, será necessário clicar no botão “Sair” retirando o agente da Pausa.

Certifique que o status do Agente está como “LIVRE” **LIVRE** e o campo “Fila” marcado **Fila**.

A partir deste momento as informações situadas nos campos “Informações da Fila” e “Informações do Agente” estarão funcionais.

2.2 Efetuando uma Chamada

Para efetuar uma chamada, Certifique que o status do Agente está como “LIVRE” **LIVRE**.



- Selecione a opção “Ligar” no campo “Chamadas”;
- Digite o número do telefone que deseja ligar;
- Pressione o Botão “Chamar”.

Durante a chamada o status do agente estará como “OCUPADO” **OCUPADO**.

2.3 Recebendo Chamada no atendimento Manual

Para receber uma chamada:

Certifique que o status do Agente está como “LIVRE” **LIVRE** e o campo “Fila” marcado **Fila**.

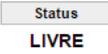
Ao atender a chamada pelo Softfone, Headset ou aparelho telefônico, observe que o campo **Informações da Fila** será carregado com as seguintes informações:

Informações da Fila		
Chamadas	Duração	Classificada
0	00:00:00	...
Abandonadas	Sem Retorno	TME
0	0	0
Bina	Identificador	
-	-	

- **Chamadas:** deverá apresentar a quantidade de Chamadas em fila aguardando o atendimento.
- **Duração:** deverá cronometrar o tempo da chamada em curso. Este contador será zerado a cada nova chamada atendida.
- **Classificada:** Apresenta o status se a chamada está classificada ou não (depende da configuração da fila se a classificação é obrigatória).
- **Abandonadas:** Apresenta a quantidade de chamadas que foram abandonadas na fila antes de ser atendidas pelo Agente.
- **Sem Retorno:** Apresenta a quantidade de chamadas que foram abandonadas e que não foram retornadas nem por parte do Agente e nem por parte do cliente/solicitante.
- **TME:** Tempo médio de espera das chamadas na fila até ser atendida.
- **Bina:** Corresponde a Bina e deverá apresentar o número telefônico de quem está entrando em contato.
- **Identificador:** Corresponde ao identificador da chamada, o mesmo poderá ser utilizado posteriormente para pesquisa do áudio da chamada correspondente ao identificador.

2.4 Recebendo Chamada no atendimento Automático

Para receber uma chamada:

Certifique que o status do Agente está como "LIVRE"  e o campo "Fila" marcado .

Ao receber uma chamada, o agente escutará apenas um bip sonoro, em seguida observe que o campo **Informações da Fila** será carregado com as seguintes informações:

Informações da Fila		
Chamadas	Duração	Classificada
0	00:00:00	...
Abandonadas	Sem Retorno	TME
0	0	0
Bina	Identificador	
-	-	

- **Chamadas:** deverá apresentar a quantidade de Chamadas em fila aguardando o atendimento.
- **Duração:** deverá cronometrar o tempo da chamada em curso. Este contador será zerado a cada nova chamada atendida.
- **Classificada:** Apresenta o status se a chamada está classificada ou não (depende da configuração da fila se a classificação é obrigatória).
- **Abandonadas:** Apresenta a quantidade de chamadas que foram abandonadas na fila antes de ser atendidas pelo Agente.

- **Sem Retorno:** Apresenta a quantidade de chamadas que foram abandonadas e que não foram retornadas nem por parte do Agente e nem por parte do cliente/solicitante.
- **TME:** Tempo médio de espera das chamadas na fila até ser atendida.
- **Bina:** Corresponde a Bina e deverá apresentar o número telefônico de quem está entrando em contato.
- **Identificador:** Corresponde ao identificador da chamada, o mesmo poderá ser utilizado posteriormente para pesquisa do áudio da chamada correspondente ao identificador.

2.5 Classificando a Chamada

A Classificação da chamada deverá ser efetuada sempre que o agente estiver em contato com o Cliente, esta informação é necessário para o acompanhamento das ligações, o agente poderá durante a chamada classifica-la quantas vezes forem necessárias, porém o sistema não permitirá registrar uma classificação repetida.

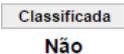
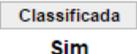
Certifique antes de encerrar a chamada que a mesma foi classificada, para tanto siga as instruções abaixo:

A classificação da chamada deverá seguir os seguintes passos:

1- Sem cadastro de clientes

Classificação	
Desabilitado	...
	▼
	▼
Classificar	

- O Cadastro de cliente estará desabilitado.
- Selecione a Classificação da chamada na primeira lista de classificação;
- Selecione o Item do Atendimento na segunda lista de classificação;
- Pressione Classificar.

Observação: Caso a ligação tenha sido encerrada antes de classificar a chamada , o agente não poderá receber nova chamada. Para liberar o Agente, efetue a classificação da chamada encerrada. Efetue o procedimento acima até o status da Classificação estiver como Sim .

2- Com cadastro de clientes

Classificação

- Pressione o botão "...";
- Cadastre o cliente. Conforme figura abaixo;
- Selecione a Classificação da chamada na primeira lista de classificação;
- Selecione o Item do Atendimento na segunda lista de classificação;
- Pressione OK

Palavra Chave

Id	Nome	Fone	Email	Identificação	Ações
2	Amarildo Pereira		amrlcoba@terra.com.br	42456029100	 
8	Amarildo Pereira		antonio@terra.com.br	1111111112	 
4	Amarildo Pereira Hillesheim			22222222	 
6	Amarildo Pereira J	36857985	amrlcoba@terra.com.br	99999994	 

<< 1 >> 4/4

- Para cadastrar um novo cliente clique em **Novo Usuario** e preencha os campos abaixo.

 **Cadastro de Clientes**

Id	<input type="text"/>
Tipo Identificação	<input checked="" type="radio"/> Cpf <input type="radio"/> Crc <input type="radio"/> Insc. Estadual <input type="radio"/> CNPJ
CPF	<input type="text"/>
Nome	<input type="text"/>
Email	<input type="text"/>
Fone	<input type="text"/>
<input type="button" value="Inserir"/>	

Após Cliente cadastrado

- Ao receber a chamada, caso encontre o número cadastrado, o sistema automaticamente irá alimentar o campo com o nome do cliente, não havendo necessidade de efetuar um novo cadastro.
- Selecione a Classificação da chamada;
- Selecione o Item do Atendimento;
- Pressione Classificar.

Não

Observação: Caso a ligação tenha sido encerrada antes de classificar a chamada **Não**, o agente não poderá receber nova chamada. Para liberar o Agente, efetue a classificação da chamada encerrada. Efetue o procedimento acima até o status da Classificação estiver como Sim

Sim

2.6 Encerrando uma Chamada

Tanto para Chamadas Entrantes como Saintes, para encerrar uma chamada o Agente deverá simplesmente pressionar o botão "Desligar" situado no campo **Chamadas**.

Observação* Certifique que a Chamada tenha sido classificada antes de efetuar o encerramento da mesma. (Ver item 2.4)

2.7 Transferindo uma Chamada

Este procedimento consiste em transferir a chamada em curso para outro destino

Status
OCUPADO

Para efetuar uma chamada, Certifique que o status do Agente está como **OCUPADO**

Chamadas

Ligar Transf. Consulta

- Com a chamada em curso, selecione a opção **Transf.** no campo **Chamadas**;
- Digite o número do telefone para qual deseja transferir;
- Pressione o Botão **Chamar**.

Ao ser efetuado este processo, a chamada é derrubada e o Cliente passa a conversar com o Destino automaticamente.

Observação* Certifique que a Chamada tenha sido classificada antes de efetuar a transferência da mesma. (Ver item 2.4)

2.8 Transferindo uma Chamada através de uma consulta

Este procedimento consiste em transferir a chamada em curso para outro destino, permitindo consultar o destino antes.

Status
OCUPADO

Para efetuar uma chamada, Certifique que o status do Agente está como **OCUPADO**

Chamadas

Ligar Transf. Consulta

- Com a chamada em curso, selecione a opção **Consulta** no campo **Chamadas**;
- Digite o número do telefone para qual deseja consultar;
- Pressione o Botão **Chamar**.

Ao efetuar este procedimento, Cliente entra em espera, e o Agente passa a chamar o número do destino.

Situações que podem ocorrer durante a Consulta:

Transferir – Se o destino atender a consulta pressione o Botão Desligar situado no campo **Chamadas**, neste momento a chamada é encerrada e o Cliente passa a conversar com o Destino automaticamente.

Observação* Certifique que a Chamada tenha sido classificada antes de efetuar a transferência da mesma. (Ver item 2.4)

Abortar Consulta (Destino não atendido) – Para abortar uma consulta pressione o botão chamar durante o processo, neste momento o cliente volta a falar com o Agente.

Abortar Consulta (Destino atendido) – Para abortar uma consulta pressione o botão chamar durante o processo, neste momento a chamada do destino é encerrada e o Cliente volta a falar com o Agente.

Nota* Se o Destino durante a consulta encerrar a chamada, o Cliente volta a falar com o Agente.

2.9 Menus avulsos:

Da esquerda para direita.



- Bloco de Anotações;
- Histórico de Chamadas;
- Agenda;
- Troca de Senha;
- Pausas.



Bloco de Anotações: Permite ao usuário gravar anotação vinculada ao número do telefone ou ao número do Identificador de chamadas.

 **Bloco de Anotações**

Agente	Data Inicial	Data Final	Identificador
jose.henrique-[1015]	07/04/2017	07/04/2017	

Pesquisar Gravar

Protocolo Algar

Registros

Data	Agente	Protocolo Algar	Texto
Nenhum registro encontrado!			



Histórico de chamadas: Permite ao usuário visualizar o histórico de chamadas efetuadas.

 **Histórico das Chamadas**

Atualizar

Data	Hora Fila	Hora Atendimeto	Origem/Destino	Duração	Protocolo	Direção	Ação
Nenhum registro encontrado!							
Total							0



Agenda: Permite ao usuário gravar agenda de endereços.

Agenda

Pesquisar

Nome	Fone	Celular	Email	Endereço
Nenhum registro encontrado!				

 Novo

- Clique em **Novo** Para inserir nova entrada na agenda

Agenda Novo Registro

Nome*

Telefone*

Celular

Email

Endereço



Trocar Senha: Permite ao usuário efetuar a troca de senha do sistema.

[admin-1000]

Senha Atual

Nova Senha

Confirmar Nova Senha



Pausas: Permite ao usuário visualizar os motivos de pausas registrados no sistema.

Pausas/Motivos					
Início	Fim	Duração	Motivo	Produtiva	Obs
2013-09-16 14:09:17	2013-09-16 14:10:24	00:01:07	login	Não	
2013-09-16 16:06:50	2013-09-16 16:07:18	00:00:28	intervalo	Não	Teste de Pausa
Totalização	[Produtiva: 00:00:00 (0)] [Não Produtiva: 00:01:35 (2)] [Total: 00:01:35 (2)]				
Em pausa neste momento					

2.10 Desconectando o Agente.

Fila

TESTE_SIMPLES ▾

Para desconectar o agente da central, certifique que o status do Agente está como **LIVRE**

Status
LIVRE

e em seguida pressione

Status
OFF

o botão Desconectar, desta forma o status do Agente passar a apresentar como **OFF**.