

Painel de controle

Status do agente

| | |
|----------------------------|---|
| Disponível | Mudar seu status para Disponível indica que você se encontra pronto para aceitar uma interação*. |
| Ocupado | Durante o processamento de uma interação, seu status muda para Ocupado . As interações a receber são bloqueadas no status Ocupado. |
| Pós-processamento | Durante a finalização de uma interação, seu status muda para Pós-processamento . As interações a receber são bloqueadas nesse status. |
| Trabalhando offline | Você está trabalhando, mas não está disponível para receber interações, exceto chamadas diretas de agentes e chamadas transferidas. |
| Fazer intervalo | Mudar seu status para Fazer intervalo coloca-o em intervalo. Indica que você está conectado, mas não está trabalhando. Altere seu status para poder navegar pelo aplicativo. |
| Sair | Desconecta o Console do agente |

*Uma interação é uma chamada, um chat, um email ou um correio de voz gerenciado pelo Virtual Contact Center.

Acessar o VCC Analytics

No **painel de controle**, clique em e em **Inteligência de negócios** para iniciar a ferramenta 8x8 Virtual Contact Center Analytics. Você poderá ver suas métricas de desempenho e acessar a produtividade.

Menu do painel de controle

| | |
|-----------------------|--|
| Perfil | Defina as configurações da conta do agente. |
| Minha gravação | Grave mensagens personalizadas para os chamadores. |
| CRM | Permita que os agentes acessem chamados, clientes e tarefas pelo CRM local. |
| Colaborar | Conecte-se remotamente com o computador de um cliente para navegação conjunta. |
| Ajuda | Acesse informações via perguntas frequentes (respostas à maioria das perguntas mais frequentes), Guia do usuário (documentação do produto e vídeos tutoriais) e Suporte (base de conhecimento). |

Guias de interação

| | | |
|-----------------|--|--|
| Telefone | | Acesse todos os controles necessários para gerenciar chamadas. |
| Chat | | Acesse todos os controles necessários para gerenciar interações por chat. |
| Email | | Acesse todos os controles necessários para gerenciar emails. |
| Status | | Visualize o status em tempo real dos agentes e filas usando os diretórios. |
| Avisos | | Acesse mensagens broadcast de seus supervisores da central de atendimento. |



Console do agente - Painel de controle

Cronômetro: indica por quanto tempo você está em um determinado status.

Tarefas comuns

Como alterar seu status de agente

1. Selecione o botão de status desejado no painel de controle.
2. Se o botão de status mostrar , será preciso selecionar um código de status.
3. Selecione o código de status apropriado que indique o motivo da mudança de status.

Como configurar seu número de telefone

1. Clique em **Perfil** no menu do painel de controle.
2. Em **Configurações pessoais**, insira o número de telefone comercial ou o URI do SIP.
3. Clique em **Fazer chamada de verificação** para confirmar o número de telefone.
4. Certifique-se de que o número de telefone esteja no formato correto e clique em **Salvar**.

Como usar os códigos de status

Os códigos de status são definidos pelo administrador e descrevem o motivo da mudança de seu status.

1. Selecione um botão de mudança de status.
2. No menu suspenso de códigos de status, selecione um código apropriado.

Como gerenciar chamadas

- **Saída:** para discar, insira um número de telefone no campo de telefone e clique em **Discar**. Seu telefone tocará primeiro. Atenda o telefone para iniciar a chamada ou clique em um número de telefone no registro de CRM para discar automaticamente.
- **Entrada:** quando você recebe uma chamada de entrada, a guia **Telefone** pisca na cor vermelha e seu telefone toca. Atenda o telefone para aceitar a chamada.

Como transferir chamadas

É possível transferir uma chamada para outro agente, para uma fila ou para uma pessoa externa. Durante uma chamada ativa, informe ao chamador que a chamada será transferida.

Para um agente:

- **Transferência cega:** clique na guia **Agentes** para exibir o status de outros agentes no Diretório de agentes. Selecione um agente e clique em **Transferência cega**. A chamada é transferida para o agente selecionado.
- **Transferência com consulta:** alterne para a linha **2**, selecione um agente disponível na guia **Agente**. Clique em **Fazer uma chamada** no menu de contexto. Uma vez conectada a chamada, clique em **Linhas de transferência** para fazer uma transferência anunciada.

Para outra fila:

1. No **Diretório de filas**, verifique o status de uma fila para transferir a chamada.
2. Selecione uma fila e clique em **Transferir**.

Para uma pessoa externa:

1. Com uma chamada ativa na linha **1**, alterne para a linha **2**.
2. Insira o número de telefone no campo de telefone. Clique em **Discar**.
3. Espere que a pessoa atenda e clique em **Linhas de transferência**.

Como configurar uma conferência

1. Durante uma chamada ativa na linha telefônica **1**, informe ao chamador que você pretende iniciar uma conferência.
2. Alterne para a linha telefônica **2** e ligue para a terceira pessoa que deve entrar na chamada.
3. Espere que a pessoa atenda e clique em **Combinar linhas**.

Como verificar o status de outros agentes e filas

A guia **Status**  oferece um panorama global do status das filas e dos agentes.

- **Status das filas:** clique na guia  e depois na guia **Filas** para ver o status das filas das quais você faz parte.
- **Status dos agentes:** clique na guia  e depois na guia **Todos** para ver o status dos agentes no seu grupo de agentes.

 - Disponível;  - Ocupado;  - Trabalhando offline  - Em interv.;  - Em email;  - Desconectado

Favoritos: marque nos Favoritos as filas e os agentes que você acessa com mais frequência.

Recentes: veja o status das filas para as quais transferiu chamadas anteriormente e os agentes com os quais iniciou interações.

Como usar os códigos de transação

Ao finalizar uma interação, você pode precisar selecionar códigos de transação. Esses códigos são configurados por seu administrador e descrevem o resultado de uma interação. Selecione o código correto da lista e clique em **Salvar**.

Como gerenciar um chat

Quando você recebe um chat, a guia **Chat**  pisca na cor vermelha. Clique no botão **Aceitar**. A sessão de chat é estabelecida logo em seguida. Depois de processar a solicitação, clique em **Finalizar chat**.

Como inserir perguntas frequentes em um chat

Durante uma sessão ativa de chat, é possível inserir informações navegando pela base de conhecimento de perguntas frequentes ou referindo-se a um atalho específico. Insira o atalho desejado na caixa de entrada de perguntas frequentes. Um link às perguntas frequentes é inserido no chat. Clique em **Enviar**.

Como aceitar emails

Quando você recebe um email de entrada, a guia Email  pisca na cor vermelha. Clique em **Aceitar email**. O email de entrada cria um chamado. Para processar o email, clique em **Responder**. Depois de processar a solicitação, clique em **Finalizar pós-processamento**.

Chamada ou chat de agente a agente

- Para chamar outro agente, verifique o status do agente na guia **Agentes**. Selecione o agente e clique em **Fazer uma chamada** no menu de contexto.
- Para iniciar um chat com outro agente, verifique o status do agente na guia **Agentes**. Selecione o agente e clique em **Iniciar um chat**.

Alternância de plataforma

Quando você receber uma notificação de alternância de plataforma, permaneça conectado até encerrar a chamada atual. Depois de receber a última notificação, você terá dez minutos para se desconectar. Saia e volte a entrar.