



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Unify OpenScape Contact Center V11 R1

Agent Portal Web V11 R1

Agent Portal Web

Instruções de uso

09/2024

Notices

The information contained in this document is believed to be accurate in all respects but is not warranted by Mitel Europe Limited. The information is subject to change without notice and should not be construed in any way as a commitment by Mitel or any of its affiliates or subsidiaries. Mitel and its affiliates and subsidiaries assume no responsibility for any errors or omissions in this document. Revisions of this document or new editions of it may be issued to incorporate such changes. No part of this document can be reproduced or transmitted in any form or by any means - electronic or mechanical - for any purpose without written permission from Mitel Networks Corporation.

Trademarks

The trademarks, service marks, logos, and graphics (collectively “Trademarks”) appearing on Mitel’s Internet sites or in its publications are registered and unregistered trademarks of Mitel Networks Corporation (MNC) or its subsidiaries (collectively “Mitel”), Unify Software and Solutions GmbH & Co. KG or its affiliates (collectively “Unify”) or others. Use of the Trademarks is prohibited without the express consent from Mitel and/or Unify. Please contact our legal department at iplegal@mitel.com for additional information. For a list of the worldwide Mitel and Unify registered trademarks, please refer to the website: <http://www.mitel.com/trademarks>.

© Copyright 2024, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Contents

1 Sobre este manual de operação	6
1.1 Termos e estilos tipográficos:	6
1.1.1 Formatação.	6
1.1.2 Terminologia.	6
1.1.3 Nota	7
1.2 Lista de abreviações	8
2 Agent Portal Web - Breve introdução	10
3 Como iniciar o Agent Portal Web	12
3.1 Inicialização inicial	12
3.2 Como fazer login no Agent Portal Web	14
4 Interface do usuário e configuração básica	16
4.1 Cabeçalho e funções	16
4.2 Broadcaster	18
4.3 Visão geral de guias e áreas de trabalho	18
4.4 Área de Contatos ativos	19
4.4.1 Visão geral	19
4.4.1.1 Como ajustar as colunas	19
4.4.1.2 Detalhes dos contatos ativos	20
4.5 Área da lista de Discagem Rápida	21
4.5.1 Visão geral	21
4.5.1.1 Como ajustar as colunas	21
4.5.1.2 Detalhes do contato	22
4.5.2 Chamando um contato da Lista de discagem rápida	22
4.5.3 Criar um contato na Lista de discagem rápida	22
4.5.3.1 Como criar um novo contato	23
4.5.4 Exibindo detalhes do contato na Lista de discagem rápida	23
4.5.5 Editando um contato na Lista de discagem rápida	23
4.5.6 Como excluir um contato da Lista de discagem rápida	24
4.6 Área Lista da equipe	25
4.6.1 Visão geral	25
4.6.1.1 Como ajustar as colunas	25
4.6.2 Detalhes da Lista da equipe	26
4.6.3 Estado do agente na Lista da equipe	26
4.6.4 Como ligar para um agente da Lista da equipe	27
4.6.5 Adicionar um agente à Barra da equipe	27
4.6.6 Bater-papo com um agente da Lista da equipe	27
4.7 Área de Filas	29
4.7.1 Visão geral	29
4.7.2 Como ajustar as colunas	29
4.7.3 Detalhes das filas	30
4.8 Área Registro de atividades	31
4.8.1 Visão geral	31
4.8.2 Como ajustar as colunas	31
4.8.3 Detalhes do Registro de atividades	32
4.9 Área Performance pessoal	33
4.9.1 Visão geral	33

Contents

4.9.2 Sobre a Performance pessoal	33
4.10 Área Configurações	36
4.10.1 Visão geral de Configurações	36
4.10.2 Dispositivos	36
4.10.2.1 Adicionar dispositivo	36
4.10.2.2 Editar dispositivo	37
4.10.2.3 Remover dispositivo	38
4.10.3 Agente	38
4.10.4 Áudio	40
4.10.5 Broadcaster	40
4.11 Área Mensagens do sistema	41
4.11.1 Visão geral	41
4.12 Configuração básica	42
4.12.1 Configuração das colunas nas áreas de trabalho	42
5 Funcionalidade do Contact Center	44
5.1 Como fazer logon e logoff no OpenScape Contact Center	44
5.1.1 Logon	44
5.1.2 Logoff	45
5.2 Como trabalhar com o OpenScape Contact Center	46
5.2.1 Sobre os estados de roteamento	46
6 Como lidar com chamadas com o Agent Portal Web	48
6.1 Como iniciar chamadas	48
6.2 Como aceitar uma chamada	49
6.3 Reter uma chamada	49
6.4 Como iniciar uma consulta	50
6.5 Como transferir chamadas	50
6.5.1 Transferência supervisionada	50
6.5.2 Transferência não supervisionada	51
6.6 Redirecionar chamada em fila	51
6.7 Como iniciar conferências	52
6.7.1 Conferência de três participantes	52
6.7.2 Adicionar mais participantes à conferência	52
6.7.3 Como monitorar uma conferência	53
6.8 Fazendo o wrap-up de uma chamada	53
6.9 Funcionalidade de dispositivo preferencial	54
6.9.1 Como alterar o dispositivo preferencial	54
7 Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web	56
7.1 Como criar um novo callback	57
7.1.1 Campos no painel "Criar novo callback"	58
7.1.2 Como administrar a programação de callbacks	58
7.1.3 Como administrar dados de contato	59
7.2 Tratando de um callback	60
8 Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web	64
8.1 Redigindo um novo e-mail	65
8.2 Como receber uma mensagem de e-mail	67
8.3 Como lidar com e-mails recebidos	68
8.3.1 Como responder a um e-mail	68
8.3.2 Adiado um e-mail	69
8.3.2.1 Como retomar um e-mail	70
8.3.3 Como transferir um e-mail	70

8.3.3.1 Transferência interna	70
8.3.3.2 Transferência externa	71
8.3.3.3 Consulta externa	71
8.3.4 Como redirecionar um e-mail para uma fila	72
8.3.5 Como descartar um e-mail	73
8.3.6 Como imprimir um e-mail	73
8.3.7 Como fazer o wrap-up de um e-mail	73
9 Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web	76
9.1 Recebendo chats do Web Collaboration	76
9.2 Respondendo a um contato do Web Collaboration	77
9.2.1 Digitando uma mensagem em uma sessão do Web Collaboration	77
9.2.2 Inserindo uma mensagem padrão como uma resposta do Web Collaboration	78
9.2.3 Inserindo um emoticon em uma mensagem do Web Collaboration	78
9.2.4 Inserindo um URL em uma mensagem do Web Collaboration	78
9.2.5 Convidando outro usuário para participar em uma sessão do Web Collaboration	79
9.2.6 Redirecionando em fila uma sessão do Web Collaboration	79
9.2.7 Pedindo um número de telefone ao contato	81
9.3 Desconectando de uma sessão do Web Collaboration	81
9.4 Fazendo o wrap-up de uma sessão do Web Collaboration	81
10 Funcionalidade Conversa 360°	84
10.1 Como utilizar a Conversa 360°	85
11 Usando a Barra de discagem rápida e a Barra da equipe	88
11.1 Barra de Discagem Rápida	88
11.1.1 Adicionar uma entrada à Barra de discagem rápida	88
11.1.2 Excluindo uma entrada da Barra de discagem rápida	89
11.1.3 Chamando uma pessoa na Barra de discagem rápida	89
11.2 Barra da Equipe	89
11.2.1 Adicionando uma entrada à Barra da equipe	90
11.2.2 Excluindo uma entrada da Barra da equipe	90
11.2.3 Chamando um agente usando a Barra da equipe	91
11.2.4 Fazendo um chat com um agente usando a Barra da equipe	91
12 CLIP (Identificação da Linha Chamadora) para chamadas de saída	92
13 Chat com outros Agentes e Supervisores	94
13.1 Iniciar uma nova sessão no Chat	94
13.2 Gerir sessões Chat de entrada	94
14 Web Interaction SDK	96
14.1 Arranque inicial	96
14.2 Aplicações de chat	97
14.3 Web Callbacks	98
15 WebRTC Telefone Integrado com Voz	100
16 O Agent Portal Web é um aplicativo desktop	103
16.1 Introdução	103
16.2 Funções	104
A Atalhos	108

1 Sobre este manual de operação

Este guia do usuário descreve como utilizar o Agent Portal baseado na web. Todas as etapas de trabalho necessárias para utilizar esse aplicativo são mostradas de forma clara e amigável.

1.1 Termos e estilos tipográficos:

1.1.1 Formatação

A tabela abaixo descreve os estilos de formatação do texto utilizados neste manual de operação e o que eles significam.

Formatação	Significado
Negrito	Elementos da interface do usuário que são clicados, selecionados e/ou habilitados, ou seja, normalmente botões, caixas de seleção, botões de opção, itens de menu
"Aspas"	Elementos da interface do usuário normalmente chamados por seu nome, ou seja, normalmente nomes de janelas de diálogo, outras janelas, ícones, campos, áreas de trabalho, guias, colunas
<i>Ítálico negrito</i>	Nomes de bases de dados, variáveis, nomes de arquivos
MAIÚSCULAS	Teclas (SHIFT, CTRL, ALT)
<i>Ítálico</i>	Comandos e exemplos
Courier	Textos de saída e mensagens de erro, parâmetros, textos de origem

Table 1 Estilos tipográficos

1.1.2 Terminologia

Os seguintes termos descrevem atividades realizadas usando-se o teclado ou o mouse, assim como estados dos botões dos comandos na tela.

Termo	Significado
Pressionar	Pressione uma tecla do teclado.
Enter	Digite letras, dígitos, nomes de bancos de dados, variáveis.

Table 2 Terminologia

Termo	Significado
Enter	Pressione a tecla de confirmação (tecla ENTER ou Return).
Clicar duas vezes	Clique no botão esquerdo do mouse duas vezes em rápida sucessão.
Clicar com o botão direito do mouse/ botão direito do mouse	Clique no botão direito do mouse uma vez.
Selecionar ou realçar	Clique em um elemento uma vez com o botão esquerdo do mouse.
Arrastar	Selecione um objeto e, então, pressione e mantenha pressionado o botão esquerdo do mouse enquanto move o objeto para uma nova posição.
Soltar	Libere o botão esquerdo do mouse para deixar ir o objeto arrastado. Essa etapa sempre segue um "arrastar".
Ativo/habilitado	Os comandos ativos são exibidos na tela em texto preto, o que significa que eles agora estão disponíveis para o usuário. Símbolos ativos são exibidos em suas cores normais quando estão disponíveis.
Desativado/não liberado	Comandos e símbolos desativados são exibidos em cinza, o que significa que eles não estão disponíveis para o usuário.
Botão/ícone	Botão para acionar funções.

Table 2 Terminologia

1.1.3 Nota

As seguintes notas são usadas neste manual de operação:

Note: Indica informações úteis importantes para o fluxo de trabalho.

Important: Indica uma situação que pode causar defeitos funcionais ou danos importantes.

1.2 Lista de abreviações

Abreviação	Significado
GUI	Graphical User Interface (Interface Gráfica com o Usuário)
HSB	Matiz, Saturação, Brilho - espaço de cores
OSCC	OpenScape Contact Center
RGB	Vermelho, Verde, Azul - espaço de cores
SW	Software
UC	Comunicações unificadas

Table 3

Abreviações neste manual de operação

2 Agent Portal Web - Breve introdução

O Agent Portal Web é o aplicativo Agent Portal baseado na web, que fornece muitas ferramentas para ajudar os agentes do OpenScape Contact Center a responder a contatos, rastrear a atividade de contatos, fazer callback e encontrar rapidamente as informações necessárias. No Agent Portal Web, não é necessário configurar o firewall, você pode acessá-lo por meio de um navegador e ele é mais rápido que a versão do Java.

O Agent Portal Web possibilita que os agentes controlem várias funções do telefone, como:

- discar números de telefone
- aceitar, transferir, colocar em espera e encerrar chamadas
- fazer callback
- receber e responder ao Web Collaboration roteado
- lidar com e-mails
- usar o recurso **Conversa 360°**, ou seja, todas as interações com o cliente em conjunto com os dados do cliente, como número de telefone, e-mail, endereço residencial/comercial, aniversário etc.

Uma lista de discagem rápida está incorporada no Agente Portal Web com funcionalidade de pesquisa e adição de contatos.

Além disso, os agentes podem personalizar muitos dos recursos do aplicativo para adequá-los às suas preferências e estilo de trabalho.

3 Como iniciar o Agent Portal Web

3.1 Inicialização inicial

Pré-requisitos

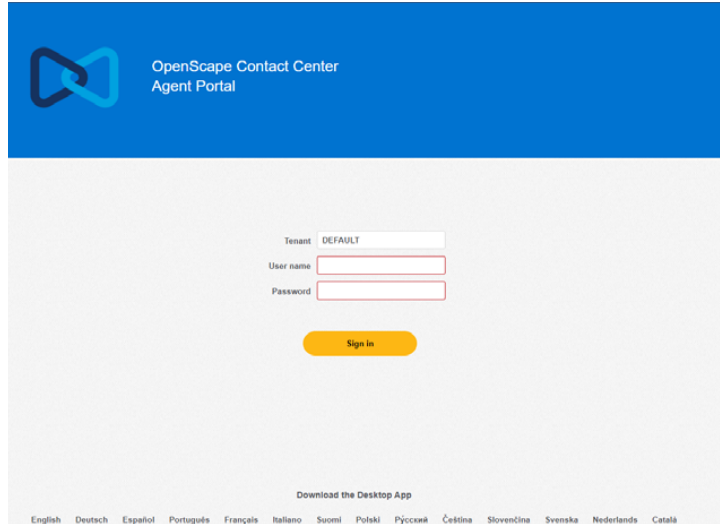
O Agent Portal Web é um aplicativo baseado na web. Para usá-lo, você precisa ter acesso a um navegador da web. Você pode usar os seguintes navegadores da web:

- Google Chrome
- Mozilla Firefox
- Microsoft Edge

Procedimento

1. Digite o endereço da página da web na linha de endereço do seu navegador, por exemplo

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_ou_ip>/agentportal`



The screenshot shows the OpenScape Contact Center Agent Portal login interface. At the top, there is a blue header with the OpenScape logo and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, the main content area is light gray. It features a login form with three input fields: "Tenant" (pre-filled with "DEFAULT"), "User name", and "Password". Below these fields is a yellow "Sign in" button. At the bottom of the page, there is a link "Download the Desktop App" and a row of language links: English, Deutsch, Español, Português, Français, Italiano, Suomi, Polski, Русский, Čeština, Slovenčina, Svenska, Nederlands, and Català.

2. Para saber mais informações sobre como fazer login no Agent Portal Web, consulte [Section 3.2, “Como fazer logon no Agent Portal Web”](#). A janela principal do Agent Portal Web será aberta.

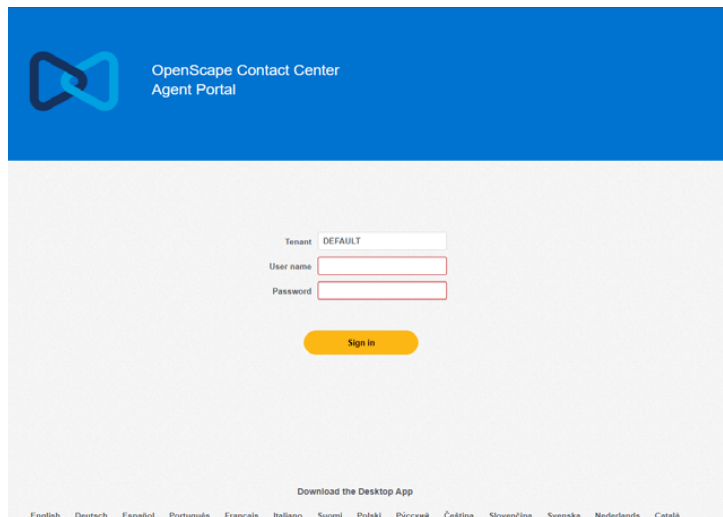
Como iniciar o Agent Portal Web

Como fazer login no Agent Portal Web

3.2 Como fazer login no Agent Portal Web

Pré-requisitos

A janela "Login" é exibida quando você fornece o url do Agent Portal Web:



Procedimento

1. Ao fazer login pela primeira vez, digite o locatário ao qual você foi atribuído. (Sua seleção será armazenada para futuros logins).
2. Digite seus dados pessoais (nome de usuário, senha) nos campos relevantes.
3. Clique no link do idioma preferencial disponível.
4. Clique em **Fazer login**.
A janela principal do Agent Portal Web é exibida.
5. Caso você queira usar um idioma diferente, como alemão, espanhol etc., você poderá fazê-lo nesta etapa.

Note: Use a autenticação SAML2 para permitir que usuários façam login automaticamente. Para saber mais informações, consulte o capítulo **Single Sign On usando o protocolo SAML2** no *Guia de Administração do Manager*

4 Interface do usuário e configuração básica

4.1 Cabeçalho e funções



1. Ramal do agente

Ao clicar no ícone de ramal do agente, uma nova janela será aberta, onde você poderá inserir um novo número de ramal.

2. Fazer uma chamada

Ao clicar no ícone de telefone, é aberto um menu suspenso onde se pode digitar um número ou selecioná-lo de uma lista de números já discados.

Após digitar/selecionar o número que se deseja chamar, é necessário clicar no símbolo de telefone no lado direito do menu para fazer uma chamada.

Um teclado está disponível para o agente durante uma chamada pelo Telefone Integrado para realizar a discagem postal DTMF. O teclado tem as seguintes características:

- Exibição dos dígitos discados
 - Os dígitos não são claros
 - Um ícone permite que você remova a falta de clareza
- Os dígitos incluem a representação dos caracteres alfabéticos.

Um botão Silenciar permite que você silencie o microfone ao participar de uma chamada



3. Criar callback

Ao clicar no ícone +, é aberto um menu suspenso, no qual é possível solicitar um callback.

4. Seleção do dispositivo preferido

Ao clicar no ícone de seleção do dispositivo preferido, é aberto um menu suspenso, onde se pode selecionar seu dispositivo preferido, altera suas configurações ou configurar o encaminhamento de chamadas. O menu suspenso tem as seguintes opções:

- Telefone fixo

- Telefone integrado

Note: Esta opção só estará disponível se o usuário estiver logado em um PABX do OpenScape Voice.

1. Ao selecionar a opção **Telefone integrado**, o ícone Configurações de áudio aparece ao lado do ícone do dispositivo Preferencial.



2. Clique no ícone. Um menu suspenso com as **Definições de áudio** aparecerá.
3. Selecione sua **Saída de áudio** de preferência e dispositivo de **Microfone**
4. Clique em Mais Opções e você será transferido para a aba **Configurações de áudio**. Veja mais em [Section 4.10.4, “Áudio”](#)

5. Barra de ferramentas da central de contatos

Nessa área, é possível selecionar em que mídia(s) (voz, callback, e-mail, Web Collaboration) você fará logon.

Note: Só serão mostrados os ícones das mídias às quais você tem acesso.

Para obter detalhes, consulte [Chapter 5, “Funcionalidade do Contact Center”](#).

6. Status de roteamento

Nessa área, é possível ver seu status atual e alterá-lo para o correto. É possível selecionar entre Disponível, Indisponível, Em pausa e Pós-processamento.

7. Avatar

Nessa área, seu avatar é exibido. Um avatar é uma imagem ou foto que representa você na central de contatos.

Ao clicar em seu avatar, uma janela pop-up é exibida, na qual é possível procurar em seu computador uma imagem para defini-la como seu novo avatar

8. Menu (nome de usuário)

Clique na seta ao lado de seu nome, e um menu suspenso será aberto com as seguintes funções:

- Sair
- Solicitar assistência (somente se o usuário tiver permissão)

4.2 Broadcaster

Note: A função Broadcaster só estará disponível se o Administrador a tiver habilitado para você. Quando o Administrador habilitar/desabilitar a função, o Agent Portal a exibirá/ocultará automaticamente. Nenhuma ação é necessária por parte dos agentes.

O Broadcaster exibe avisos, assim como informações gerais e estatísticas, sobre a central de contatos.

4.3 Visão geral de guias e áreas de trabalho

É possível alternar entre as diferentes áreas de trabalho usando as guias disponíveis no lado esquerdo da tela.

Guia	Descrição	Consultar
Contatos ativos	Mostra todos os contatos ativos e seus detalhes.	Section 4.4, “Área de Contatos ativos”
Lista de discagem rápida	A área Contatos pode ser utilizada como sua agenda de telefones pessoal.	Section 4.5, “Área da lista de Discagem Rápida”
Lista da equipe	Os membros de sua equipe e seus status estão listados aqui.	Section 4.6, “Área Lista da equipe”
Filas	Mostra informações sobre as filas que o usuário pode monitorar.	Section 4.7, “Área de Filas”
Registro de atividades	O registro de atividades exibe sua atividade recente. Isso inclui o histórico de chamadas, callbacks e web collaboration.	Section 4.8, “Área Registro de atividades”
Performance pessoal	Nessa área de trabalho, é possível encontrar estatísticas a respeito de sua performance pessoal.	Section 4.9, “Área Performance pessoal”

Table 4 Guias

Guia	Descrição	Consultar
Configurações	Todas as configurações a respeito da funcionalidade do Agent Portal são reunidas nesse espaço de trabalho.	Section 4.10, “Área Configurações”
Mensagens do sistema	Todas as mensagens a respeito do status do sistema podem ser encontradas nesse espaço de trabalho.	Section 4.11, “Área Mensagens do sistema”

Table 4

Guias

4.4 Área de Contatos ativos

4.4.1 Visão geral



Nessa área, é possível ver uma lista de todos os contatos que você está tratando no momento e detalhes do contato ativo anterior.

4.4.1.1 Como ajustar as colunas

Na área de trabalho **Contatos ativos**, as seguintes colunas são mostradas por padrão:

- Nome
- Horário recebido
- Duração
- Estado do tratamento
- Duração não primário
- Destino


Interface do usuário e configuração básica

Área de Contatos ativos

- Prioridade
- Descrição

Também é possível mostrar ou ocultar colunas adicionais. Dependendo da configuração, cada agente é capaz de visualizar e mostrar ou ocultar diferentes colunas.

Procedimento

As colunas podem ser mostradas ou ocultadas usando . O procedimento é destacado na [Section 4.12.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

As colunas disponíveis estão descritas na [Section 4.4.1.2, “Detalhes dos contatos ativos”](#).

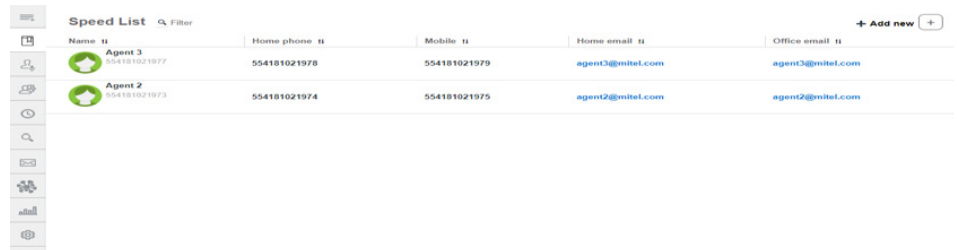
4.4.1.2 Detalhes dos contatos ativos

Coluna	Descrição
Nome	Indica o tipo de mídia (voz, callback, e-mail, Web Collaboration) o nome do contato e seu número de telefone.
Horário recebido	Quando o contato foi oferecido.
Duração	A soma de Processamento e Duração não primária .
Estado de tratamento	Fornecer informações detalhadas sobre como um contato está sendo tratado.
Duração não primário	O período de tempo durante o qual o contato não foi primário.
Destino	O destino do contato que você recebeu
Prioridade	Prioridade do contato, variando de 1 (a mais baixa) a 100 (a mais alta).
Descrição	Para contatos transferidos, a descrição vinculada à fila do contato. Não é incluída nenhuma informação aqui para contatos diretos.

Table 5 Colunas na área de trabalho Contatos ativos

4.5 Área da lista de Discagem Rápida

4.5.1 Visão geral



Name	Home phone	Mobile	Home email	Office email
Agent 3 554181021977	554181021978	554181021979	agent3@mitel.com	agent3@mitel.com
Agent 2 554181021973	554181021974	554181021975	agent2@mitel.com	agent2@mitel.com

Os usuários do Agent Portal Web têm sua própria agenda de telefones pessoal, em que podem salvar os detalhes de seus contatos e/ou acessar o diretório da empresa que está conectado ao Agent Portal Web.


Os agentes também podem usar a área de trabalho **Lista de discagem rápida** para procurar detalhes de pessoas cujos dados estão armazenados no Agent Portal Web ou entrar em contato com elas (chamada telefônica) diretamente.

Nas seções a seguir, é possível encontrar detalhes sobre como:

- Ajustar colunas
- Chamar um contato
- Criar um novo contato
- Editar um contato
- Excluir um contato

4.5.1.1 Como ajustar as colunas

Procedimento

É possível mostrar ou ocultar colunas clicando em . O procedimento é destacado na [Section 4.12.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#). As colunas disponíveis estão descritas em [Section 4.5.1.2, “Detalhes do contato”](#).

4.5.1.2 Detalhes do contato



Coluna	Significado
Nome	Nome, sobrenome e número de telefone principal do contato.
Telefone residencial	Número de telefone residencial do contato
Celular	Número do celular do contato
E-mail comercial	Endereço de e-mail comercial do contato
E-mail residencial	Endereço de e-mail residencial do contato

Table 6

Colunas na área de Lista de discagem rápida

4.5.2 Chamando um contato da Lista de discagem rápida

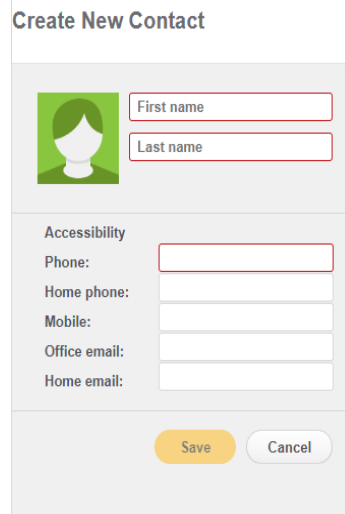
Procedimento

1. Procurar o contato que se deseja chamar:
 - selecione manualmente o contato na lista.
 - digite o nome do contato no campo de texto "Filtro".
O Agent Portal Web começará a procurar na lista de contatos o nome digitado.
2. Iniciar a chamada:
 - Para um contato com um número de telefone:
Passe o cursor do mouse sobre o contato de sua preferência e clique em  , que aparecerá.
 - Se um contato tiver vários números de telefone, será exibido um menu pop-up na tela com os números de telefone disponíveis:
Selecione o número de telefone necessário e clique em  .

4.5.3 Criar um contato na Lista de discagem rápida

Você pode criar um novo contato manualmente.

4.5.3.1 Como criar um novo contato



The screenshot shows a 'Create New Contact' dialog box. It has a title bar with the text 'Create New Contact'. Below the title bar is a profile picture placeholder (a green circle with a white silhouette of a person). To the right of the placeholder are two input fields: 'First name' and 'Last name'. Below these are five more input fields: 'Phone:', 'Home phone:', 'Mobile:', 'Office email:', and 'Home email:'. At the bottom of the dialog box are two buttons: 'Save' (yellow) and 'Cancel' (gray).

Pré-requisito

A área de trabalho **Contatos** precisa estar aberta.

Procedimento

1. Clique no botão **+ Adicionar novo** localizado no canto superior direito. A caixa de diálogo "Criar novo contato" é aberta.

2. Preencha os campos obrigatórios **Nome, Sobrenome e Telefone**. Opcionalmente, preencha os demais campos.

3. Clique em **Salvar**.

Note: Se um campo de entrada obrigatório não for preenchido ou tiver dados incorretos, o botão **Salvar** ficará indisponível

4.5.4 Exibindo detalhes do contato na Lista de discagem rápida

Pré-requisito

A área de trabalho **Contatos** precisa estar aberta.

Procedimento

Selecione um contato clicando nele.


A caixa de diálogo "Detalhes do contato" é aberta.

4.5.5 Editando um contato na Lista de discagem rápida

Pré-requisito

A área de trabalho **Contatos** precisa estar aberta.

Procedimento

1. Selecione o contato que deseja editar clicando nele.
A caixa de diálogo "Detalhes do contato" é aberta.
2. Clique em  .
Os campos na caixa de diálogo "Detalhes do contato" tornam-se editáveis.
3. Edite os campos que desejar.
4. Clique em **Salvar**.

4.5.6 Como excluir um contato da Lista de discagem rápida

Pré-requisito

A área de trabalho **Contatos** precisa estar aberta.

Procedimento

1. Selecione o contato que deseja excluir clicando nele.
A caixa de diálogo "Detalhes do contato" é aberta.
2. Clique no ícone "Excluir contato".
O contato é removido de sua agenda de telefones pessoal.

4.6 Área Lista da equipe

4.6.1 Visão geral



Name	Extension	Media	Presence state	Routing state
1. Agent	554181021972	Voice, Web chat	Away	Unavailable
2. Agent	554181021973	Voice, Callback	Idle	Available
3. Agent	554181021974	Voice, Email	Busy	Work

Na área de trabalho **Lista da equipe**, é possível ver uma lista dos agentes de sua equipe e os detalhes deles, além de ligar para eles.


4.6.1.1 Como ajustar as colunas

Na área de trabalho **Lista da equipe**, as seguintes colunas de tabela são exibidas por padrão:

- Nome
- Mídia
- Estado de presença
- Status de roteamento

Também é possível mostrar ou ocultar colunas adicionais. As colunas disponíveis para os agentes dependem da configuração.

Procedimento

As colunas podem ser mostradas ou ocultadas usando . O procedimento é destacado na [Section 4.12.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

As colunas disponíveis estão descritas na [Section 4.6.2, “Detalhes da Lista da equipe”](#).

4.6.2 Detalhes da Lista da equipe

Coluna	Significado
Nome	O nome do agente, juntamente com uma indicação de seu estado de presença (disponível, indisponível, trabalho) usando ícones, e sua ID .
Ramal	O número do ramal que o agente está usando.
Grupo	O nome do grupo do qual o agente é membro.
Departamento	O departamento no qual o agente está.
Mídia	Mídia(s) na(s) qual(is) um agente está ativo no momento: Voz, callback, Web Collaboration.
Status de presença	Estado de presença atual de um agente: Disponível, Indisponível, Trabalho, Não está logado
Status de roteamento	Estado de roteamento atual do agente: disponível, indisponível ou trabalho.
Estado de tratamento	Estado de tratamento atual de um agente: conversando, processando, retendo, consultando, tocando, discando, pendente, pós-processamento
Tipo de contato	Tipo(s) de contato tratado(s) pelo agente: Voz, Callback, Web Collaboration
Contatos ativos	Número de contatos dos quais o agente está tratando no momento.
Contatos em espera	Número de contatos na fila .
Descrição	Exibe o conteúdo do campo Configurações > Descrição na guia Geral da janela Colocação das Chamadas de Voz em Fila: Outra chamada .

Table 7

Colunas na área Lista da equipe

4.6.3 Estado do agente na Lista da equipe





Ícone	Estado	Significado
	Disponível	O agente fez logon e está pronto.
	Indisponível	O agente fez logon mas está indisponível.
	Trabalho	O agente fez logon e está ocupado.
	Não está logado	O agente não está logado.

Table 8


Significados dos ícones

4.6.4 Como ligar para um agente da Lista da equipe

Pré-requisito

A área de trabalho **Agentes** precisa estar aberta.

Procedimento


1. Procurar o agente a ser chamado:
 - selecione manualmente o agente na lista
 - digite o nome do agente no campo de texto "Filtro".
O Agent Portal Web começará a procurar na lista de agentes o nome digitado.
2. Passe o cursor do mouse sobre o agente de sua preferência e clique em  , que aparecerá.

4.6.5 Adicionar um agente à Barra da equipe

Pré-requisito

A área de trabalho **Agentes** precisa estar aberta.

Procedimento

1. Procurar o agente a ser chamado:
 - selecione manualmente o agente na lista
 - digite o nome do agente no campo de texto "Filtro".
O Agent Portal começará a pesquisar na lista de agentes o nome digitado.
2. Passe o cursor do mouse sobre o agente de sua preferência e clique em  , que aparecerá.

4.6.6 Bater-papo com um agente da Lista da equipe

Pré-requisito


A área de trabalho **Agentes** precisa estar aberta.

Procedimento

1. Procurar o agente a ser chamado:
 - selecione manualmente o agente na lista

Interface do usuário e configuração básica

Área Lista da equipe

- digite o nome do agente no campo de texto "Filtro".
O Agent Portal começará a pesquisar na lista de agentes o nome digitado.
- 2. Passe o cursor do mouse sobre o agente de sua preferência e clique em  , que aparecerá.

4.7 Área de Filas

4.7.1 Visão geral



A área de trabalho **Filas** mostra os eventos de filas atribuídos a você e exibe informações detalhadas sobre eles. Também é possível usar a funcionalidade de filtro para uma pesquisa mais fácil da lista de filas.

4.7.2 Como ajustar as colunas

As colunas mostradas por padrão na área de trabalho **Filas** são as seguintes:

- Nome
- Contatos
- Contato mais antigo
- Nível de serviço

Também é possível mostrar ou ocultar colunas adicionais. As colunas disponíveis para cada agente dependem da configuração.

Procedimento

As colunas podem ser mostradas ou ocultadas usando . O procedimento é destacado na [Section 4.12.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

As colunas disponíveis estão descritas em [Section 4.7.3, “Detalhes das filas”](#).

4.7.3 Detalhes das filas




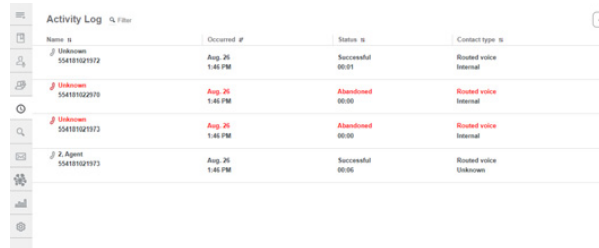
Ícone	Significado
	O nível de serviço de filas está abaixo de 80%.
	O nível de serviço de filas está entre 80 e 90%.
	O nível de serviço de filas está acima de 90%.

Table 9 Ícones para o nível de serviço de filas

4.8 Área Registro de atividades

4.8.1 Visão geral



The screenshot shows the 'Activity Log' interface with a table of contact activities. The table has columns for Name, Occurred At, Status, and Contact type. The data is as follows:

Name	Occurred At	Status	Contact type
Unknown 554191219172	Aug 26 1:45 PM	Successful 00:01	Routed voice Internal
Unknown 554191219170	Aug 26 1:45 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
Unknown 554191219173	Aug 26 1:45 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
J. Agent 554191219173	Aug 26 1:45 PM	Successful 00:06	Routed voice Unknown

A área de trabalho **Registro de atividades** exibe todos os seus últimos contatos. Isso inclui contatos que você iniciou e contatos que você recebeu, em todas as mídias, assim como contatos diretos.

É criado um registro no Registro de atividades cada vez que você completar um contato. O nível de geração de relatórios em sua central de contatos especifica por quanto tempo um contato é salvo no Registro de atividades.

Note: Às vezes um contato permanece no Registro de atividades mais tempo do que o esperado antes de ser excluído. Isso pode acontecer porque o sistema OSCC verifica o Registro de atividades durante a manutenção regular, que pode ocorrer em horários específicos e, frequentemente, durante a noite.

4.8.2 Como ajustar as colunas


Na área de trabalho **Registro de atividades**, as colunas da tabela a seguir são mostradas por padrão:

- Nome
- Ocorrido
- Status
- Tipo de contato

É possível mostrar mais colunas ou ocultar colunas.

As colunas visíveis para cada agente e que podem ser mostradas ou ocultadas dependem da configuração.

Procedimento

As colunas podem ser mostradas ou ocultas usando . O procedimento é destacado na [Section 4.12.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

As colunas disponíveis estão descritas na [Section 4.8.3, “Detalhes do Registro de atividades”](#).

4.8.3 Detalhes do Registro de atividades

Coluna	Descrição
Nome	Nome da pessoa contatada.
Ocorrido	Data e horário em que o contato foi iniciado.
Direção	A direção pode ser Entrante ou Sainte. <ul style="list-style-type: none">Entrante – um contato foi oferecido a você.Sainte - você iniciou o contato.
Status	O status é Bem-sucedido ou Mal-sucedido. Os contatos são considerados Bem-sucedidos quando o seguinte se aplica: <ul style="list-style-type: none">Para voz, se a chamada foi aceita.Para callback, se a solicitação de callback foi aceita, seja manualmente por você ou automaticamente pelo sistema.Para usuários do Web Collaboration, se a sessão de chat tiver sido aceita e processada. Todos os outros casos serão considerados Abandonados.
Tipo de contato	O tipo de contato, como por exemplo: <ul style="list-style-type: none">Voz roteadaCallback roteadoVoz entrante diretaVoz sainte diretaVoz interna diretaWeb Collaboration roteado
Descrição	Para contatos transferidos, a descrição vinculada à fila do contato. Não é incluída nenhuma informação aqui para contatos diretos.

Table 10

Colunas na área de trabalho Registro de atividades

4.9 Área Performance pessoal

4.9.1 Visão geral



Personal performance	
Name	Value
Utilization	0.0%
Average handling time - Voice	--
Average post processing time	00:00
Contacts handled	0
Contacts deferred	0
Contacts externally consulted	0
Average handling time - Callback	--
Average handling time - Email	00:00
Average handling time - Web Collaboration	--
Average handling time - Voice excluding post processing	--
Average handling time - Callback excluding post processing	--
Average handling time - Email excluding post processing	00:00
Average handling time - Web Collaboration excluding post processing	--

Nessa área de trabalho, é fornecido feedback contínuo sobre seu trabalho na central de contatos. Por exemplo, é possível ver num piscar de olhos o período de tempo médio que você passa tratando de cada tipo de contato, o período de tempo que você gastou em seu estado atual e sua Taxa de utilização.

Note: É possível ver as estatísticas de performance pessoal para todas as mídias para as quais você está configurado para trabalhar. As estatísticas serão exibidas mesmo que no momento você não esteja tratando de contatos em uma dessas mídias.

4.9.2 Sobre a Performance pessoal

Suas estatísticas de performance pessoal são atualizadas regularmente durante todo o dia. Estatísticas mostrando o período de tempo gasto em várias atividades são redefinidas como zero no início de cada turno e, depois, calculadas com base no período de tempo que passou desde o início do turno.

Quando você fizer login no aplicativo Agent Portal Web, talvez veja inicialmente "--" como o valor de uma estatística, mas dentro de um breve período de tempo, você deverá ver um valor numérico. Se uma estatística indicar um período de tempo, o tempo será exibido em minutos e segundos (por exemplo, 03:06 são 3 minutos e 6 segundos).

As estatísticas de performance pessoal sempre refletem a atividade na máquina do servidor ao qual o aplicativo Agent Portal Web está conectado.

Aqui estão alguns exemplos de estatísticas de performance pessoal:

Estatística	Definição
Utilização	<p>O período de tempo total que você passa tratando de contatos, como percentual de seu tempo ativo total.</p> <p>O tempo gasto tratando dos contatos inclui seus tempos reais de tratamento para todos os tipos de mídias, seu tempo gasto no estado de presença Ocupado e, opcionalmente, seu tempo gasto no estado de presença Espera. Se o estado de presença Espera estará ou não incluído depende de como a Utilização está configurada no aplicativo Manager.</p> <p>Se sua Taxa de utilização cair abaixo do limite configurado no aplicativo Manager, o sistema enviará uma mensagem, que aparecerá na janela Mensagens do sistema.</p>
Tempo de tratamento médio - Voz	O período de tempo médio que você passa tratando de chamadas roteadas.
Tempo médio de pós-processamento	O tempo médio que você passa no estado de tratamento Pós-processamento.
Contatos tratados	O número total de contatos que você tratou, em todas as mídias, desde o início de seu turno.
Contatos adiados	O número de mensagens de e-mail que você tem no estado Adiada.
Contatos consultados externamente	O número de mensagens de e-mail que você tem no estado Consultada externamente.
Tempo de tratamento médio - Callback	O período de tempo médio que você passa tratando de callbacks.
Tempo de tratamento médio - Web Collaboration	O período de tempo médio que você passa tratando de sessões do Web Collaboration.
Tempo atual de tratamento	O período de tempo gasto tratando do contato atual. Este tempo também é exibidos em dois locais na janela Detalhes do contato: na barra de ferramentas, na forma de um cronômetro e na guia Detalhes, onde ele é chamado de Tempo de tratamento.
Tempo de tratamento médio - Voz excluindo pós-processamento	O período de tempo médio que você gastou tratando de chamadas roteadas, não incluindo o tempo gasto pós-processando.
Tempo de tratamento médio - Callback excluindo pós-processamento	O período de tempo médio que você gastou tratando de callbacks, não incluindo o tempo gasto pós-processando.

Table 11

Estatísticas de performance pessoal e seu significado

Estatística	Definição
Tempo de tratamento médio - Web Collaboration excluindo pós-processamento	O período de tempo médio que você gastou tratando de sessões do Web Collaboration, não incluindo o tempo gasto pós-processando.
Tempo atual de tratamento excluindo pós-processamento	O período de tempo gasto tratando do contato atual, não incluindo o tempo gasto pós-processando.
Tempo ativo médio - Web Collaboration	O período de tempo médio durante o qual as sessões do Web Collaboration estão ativas.
Tempo médio não primário - Web Collaboration	O período de tempo médio durante o qual as sessões do Web Collaboration estão ativas, mas não primárias.
Tempo ativo atual	O período de tempo durante o qual o contato atual esteve ativo.
Tempo atual não primário	O período de tempo durante o qual o contato atual esteve ativo, mas não primário.

Table 11

Estatísticas de performance pessoal e seu significado

4.10 Área Configurações

4.10.1 Visão geral de Configurações



As configurações e preferências do Agent Portal Web podem ser ajustadas de acordo com suas preferências e necessidades pessoais na área **Configurações**. As guias na área Configurações estão descritas nas seções a seguir.

Clique na seta ao lado do ícone **Configurações** e você poderá:

- Ver **Mensagens do sistema**
- Veja a janela pop-up **Ajuda**

4.10.2 Dispositivos

Nessa guia, é possível ver a lista de seus dispositivos disponíveis. Também é possível adicionar, editar e remover os dispositivos de sua preferência. No Agent Portal Web, você pode alterar seu dispositivo sem sair do aplicativo.

Note: O número de telefone que você especificar ao configurar um dispositivo deverá estar no formato discável ou canônico.

Note: Esta opção só estará disponível se o usuário estiver logado em um PABX do OpenScape Voice.

4.10.2.1 Adicionar dispositivo

Pré-requisito

A área de trabalho Configurações está aberta em Dispositivos.

Procedimento

1. Clique em **+Adicionar dispositivo**
Uma janela pop-up é exibida.
2. Digite um nome para o dispositivo que deseja adicionar (por exemplo, telefone fixo) e o respectivo número.

Clique em **Adicionar**.


Seu dispositivo foi adicionado à lista. Agora é possível usar ou alterar para esse dispositivo a partir do cabeçalho do Agent Portal Web. Consulte a [Section 6.9, “Funcionalidade de dispositivo preferencial”](#).

4.10.2.2 Editar dispositivo

Pré-requisito

A área de trabalho Configurações está aberta em Dispositivos.

Procedimento


1. Passe o cursor do mouse sobre o dispositivo que se deseja editar.
2. Clique em  .
Uma janela pop-up é exibida.
3. Edite os registros de sua preferência.
4. Clique em **Alterar**.

4.10.2.3 Remover dispositivo

Pré-requisito

A área de trabalho Configurações está aberta em Dispositivos.

Procedimento

1. Passe o cursor do mouse sobre o dispositivo que se deseja editar.
2. Clique em .
O dispositivo é removido.

4.10.3 Agente

As seguintes opções estão disponíveis na guia Agente:

Alterar imagem

1. Clique em sua imagem (avatar).
2. Na janela pop-up, selecione o arquivo da imagem de sua preferência.
3. Clique em **Abrir**.

Logon automático na mídia no início

Assinale a(s) caixa(s) de seleção da(s) mídia(s) na(s) qual(is) deseja fazer logon automaticamente ao iniciar o Agent Portal Web. Você pode selecionar:

- Voz
- Callback
- E-mail
- Web chat

Notificação de áudio

Aqui você pode configurar os efeitos sonoros. Pode-se fazer o seguinte:

- Silencie todos marcando a caixa de seleção **Silenciar todos**
- Permitir notificações de áudio para as seguintes opções:
 - Geral
 - Telefone
 - Bate-papo
 - Callback

- Aumente ou diminua o volume usando o controle deslizante **Volume**
- Controle o equilíbrio do som usando o botão deslizante **Panorâmico**

Selecione um idioma

Selecione o idioma de sua preferência no menu suspenso

Dispositivo preferido para iniciar

Clique no botão de rádio **Usar o último dispositivo** para usar o seu dispositivo usado anteriormente. Clique no botão de rádio **Usar sempre este dispositivo** e a lista suspensa poderá ser configurada. Selecione um dos dispositivos aí listados:

- Telefone fixo
- Telefone integrado. Esta opção é o padrão quando o agente tem permissão do usuário do WebRTC.

Você pode adicionar dispositivos na aba **Dispositivos**.

Barra da Equipe

Marque a caixa de seleção para ativar a Barra de Equipe. Ao marcar a caixa de seleção **Sempre visível**, quando a Barra de equipe estiver habilitada e desencaixada, sua janela estará sobre todas as outras janelas em sua tela.

Barra de Discagem Rápida

Marque a caixa de seleção para ativar a barra de velocidade. Ao marcar a caixa de seleção **Sempre visível**, quando a Barra de Discagem Rápida estiver habilitada e desencaixada, sua janela estará sobre todas as outras janelas em sua tela.

CLIP

Você pode definir o Número da chamada padrão pela caixa combinada que contém os números configurados. Quando iniciar uma nova chamada, selecione o Número da Chamada que será utilizado nesta chamada.

Clique no botão de rádio **Por chamada** para selecionar o número de chamada padrão. Clique no botão de rádio **Usar sempre esse valor** e a lista suspensa poderá ser configurada. Selecione um dos números disponíveis listados ali. Para criar esses números e nomes de chamada, consulte o capítulo **Web Manager** no *OpenScape Contact Center Enterprise/Agile V10 R2 Manager Administration Guide*.

Telefone integrado

Marque esta bandeira para ativar/desativar a Resposta automática

4.10.4 Áudio

Nesta aba, você pode configurar os dispositivos de áudio. Para fazer isso, você deve ter a configuração para usar o WebRTC.

- **Saída de áudio:** Permite que você selecione entre a saída de áudio Padrão e as opções de áudio existentes.
- **Microfone:** Permite que você selecione entre o microfone Padrão e as opções de microfone existentes

4.10.5 Broadcaster

É possível configurar o Broadcaster para facilitar a leitura das mensagens conforme elas são roladas. Você pode preferir que as informações movam-se mais lentamente ou mais rapidamente, ou você pode preferir uma direção de rolagem diferente (da esquerda para a direita ou da direita para a esquerda). Também é possível fazer o Broadcaster dar uma pausa ao se apontar para ele.

- Para mudar a direção da rolagem, selecione **Da esquerda para a direita** ou **Da direita para a esquerda**.
- Para exibir os botões de controle (botão Avançar) na área do Broadcaster, marque a caixa de seleção **Mostrar botões de controle**. O botão Avançar aparece no lado direito do Broadcaster e permite que se mova rapidamente por uma mensagem.
- Para forçar o Broadcaster a dar uma pausa quando o cursor do mouse descansar sobre ele, marque a caixa de seleção **Broadcaster em pausa quando o mouse estiver sobre ele**.
- Para configurar a velocidade de rolagem, mova o controle deslizante ao longo do intervalo **Devagar, Médio, Rápido**.

4.11 Área Mensagens do sistema




Você pode acessar a área de trabalho **Mensagens do sistema** pelo seguinte caminho:

- Abra a guia **Configurações**. Clique no ícone **Configurações** e, na lista suspensa, selecione **Mensagens do sistema**.

4.11.1 Visão geral

Mensagens do sistema fornece informações sobre o status do sistema OpenScape Contact Center e seus componentes (por exemplo, seus servidores).

O Agent Portal Web salva todas as novas mensagens na área Mensagens do sistema. Três tipos de mensagens do sistema são exibidas:

Ícone	Tipo de mensagens do sistema
	Informações
	Aviso
	Erro

Todas as mensagens do sistema serão salvas até você fazer logoff.


4.12 Configuração básica

4.12.1 Configuração das colunas nas áreas de trabalho

As colunas mostradas nas áreas de trabalho podem ser configuradas para exibir diferentes informações, habilitando-as ou desabilitando-as. Também é possível alterar a posição das colunas ou classificar seu conteúdo para atender às suas necessidades.

A configuração das colunas é salva no servidor e ficará disponível cada vez que se iniciar o aplicativo.

Habilitar ou desabilitar colunas

1. Clique no ícone , localizado na borda direita da tabela que contém as colunas. Um menu pop-up é aberto, com as colunas disponíveis.
2. Habilite ou desabilite as colunas que se deseja clicando no item do menu apropriado. Cada vez que você habilitar uma coluna, o menu pop-up é fechado e a coluna aparece na tabela.
3. Repita a etapa 2 para o número de colunas que se deseja habilitar/desabilitar.

Sequência de colunas

Clique no título da coluna que se deseja mover e, enquanto mantém o botão do mouse apertado, arraste a coluna para a posição apropriada.

Classificar o conteúdo das colunas

Para ordenar o conteúdo de uma tabela, é necessário clicar no título da coluna.

Na primeira vez que você clicar, a coluna será classificada em ordem crescente. Na segunda vez, ela será classificada em ordem decrescente e, na terceira vez, será desabilitada.


5 Funcionalidade do Contact Center

5.1 Como fazer logon e logoff no OpenScape Contact Center

5.1.1 Logon

Logon manual

- Fazer logon em todas as mídias de uma vez:




1. No cabeçalho do Agent Portal Web, clique em .
Um menu é exibido.

2. No menu, selecione **Fazer logon em todas as mídias**.

Você agora fez logon em todas as mídias e seu status de roteamento está configurado como “Indisponível”.

- Fazer logon na mídia de sua preferência:

É possível usar os seguintes ícones no cabeçalho do Agent Portal Web para selecionar em que mídia fazer logon:

Ícone	Mídia
	Voz
	Callback
	Web Collaboration

Note: Apenas as mídias autorizadas para uso serão exibidas em sua tela.

1. Clique no ícone da mídia que se deseja usar.

Você agora fez logon na mídia que selecionou e seu status de roteamento está configurado como “Indisponível”.

Note: A cor do ícone da mídia muda para verde quando você faz logon nela.

2. É possível fazer logon em várias mídias, assim como clicar em seus respectivos ícones.

Logon automático

É possível configurar o Agent Portal Web para fazer logon na mídia de sua preferência automaticamente cada vez que você inicia o aplicativo.

1. Abra a área de trabalho **Configurações** e clique na guia **Agente**.
2. Na seção **Logon automático na mídia no início**, selecione a mídia de sua preferência assinalando as caixas correspondentes.

Na próxima vez que iniciar o Agent Portal Web, você fará logon automaticamente na mídia selecionada acima.

5.1.2 Logoff

Procedimento

- Fazer logoff de todas as mídias de uma vez:

1. Clique no ícone de seu status de roteamento.




Um menu é exibido.

2. No menu, selecione **Fazer logoff de todas as mídias**.

Você agora fez logoff de todas as mídias.

- Fazer logoff das mídias de sua preferência:

É possível usar os seguintes ícones no cabeçalho do Agent Portal Web para selecionar de que mídia fazer logoff:

Ícone	Mídia
	Voz
	Callback
	Web Collaboration

Note: Apenas as mídias autorizadas para uso serão exibidas em sua tela.

1. Clique no ícone da mídia da qual você deseja fazer logoff.

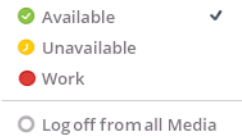
Você agora fez logoff da mídia selecionada.

Note: A cor do ícone da mídia muda para cinza quando você faz logoff dela.

5.2 Como trabalhar com o OpenScape Contact Center

5.2.1 Sobre os estados de roteamento

Após você ter feito login com sucesso no sistema da central de contatos, seu estado de roteamento indica se você é capaz de receber um novo contato. Os estados de roteamento são **Disponível**, **Indisponível** e **Trabalho**, e ao lado deles um temporizador indica o tempo total naquele estado.



A tabela abaixo mostra o efeito de cada estado de roteamento na capacidade de receber contatos roteados:

Botão	Status de roteamento	Descrição
	Disponível	Você fez login em pelo menos uma das mídias de contato e está livre para receber contatos roteados.
	Indisponível	Você fez login em pelo menos uma das mídias de contato mas não está disponível para tratar de contatos roteados porque pode estar no almoço ou em um intervalo.
	Trabalho	Você fez login em pelo menos uma das mídias de contato, mas está realizando uma tarefa relacionada ao trabalho não associada a um contato, e não está disponível para tratar de contatos roteados. Por exemplo, você pode estar participando de uma reunião ou sessão de treinamento.

Table 12 Estados de roteamento


Botão	Status de roteamento	Descrição
	Pós-processamento	<p>Esse botão depende das configurações habilitadas para você e tem duas funções:</p> <p>Configuração do motivo de pós-processamento Pressione o botão durante o contato ativo quando você quiser realizar atividades para essa chamada após ela ter sido desconectada (por exemplo, fazer notas ou enviar informações de acompanhamento). Use a seta para a direita para selecionar e configurar um motivo de pós-processamento no menu pop-up da tela.</p> <p>Se um motivo for configurado durante o tratamento do contato ativo (por exemplo, para uma chamada de voz durante a chamada), o contato terá o status "Pós-processamento pendente". Nesse estado, o botão pisca e o status pode ser cancelado pressionando-se o botão novamente.</p> <p>Sair do pós-processamento Se você tiver terminado de tratar de um contato, como por exemplo, após a chamada no estado Pós-processamento, o botão será realçado com cor. Então, é possível sair do estado Pós-processamento.</p>

Table 12 Estados de roteamento

6 Como lidar com chamadas com o Agent Portal Web

Este capítulo analisa a operação básica dos recursos de telefonia disponíveis no Agent Portal Web.


O OpenScape Contact Center mantém um registro de todas as suas chamadas completadas recentemente no **Registro de atividades**. Para obter informações sobre a revisão dos detalhes de um contato no Registro de atividades, consulte a [Section 4.8.3, “Detalhes do Registro de atividades”](#).

A maior parte do trabalho ao lidar com uma chamada é feita na área de trabalho **Contatos ativos**, que é a interface padrão para lidar com todos os tipos de contatos. Para obter mais informações sobre a área de trabalho **Contatos ativos**, consulte a [Section 4.4, “Área de Contatos ativos”](#).


6.1 Como iniciar chamadas

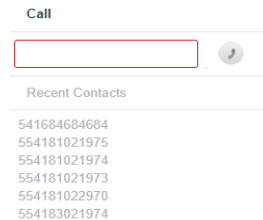
Informações gerais


As chamadas podem ser iniciadas de várias formas:

- Números podem ser digitados usando-se o ícone  no cabeçalho do Agent Portal Web.
- Contatos podem ser chamados a partir da área de trabalho **Contatos** (consulte a [Section 4.5, “Área da lista de Discagem Rápida”](#)).
- Agentes podem ser chamados a partir da área de trabalho **Agentes** (consulte a [Section 4.6, “Área Lista da equipe”](#)).

Como iniciar chamadas

1. Clique no ícone "Chamada" 
Um menu pop-up será exibido:



2. Digite o número de telefone que você deseja chamar.
3. Clique em  para que ele inicie a chamada.

Cancelar discagem

Clique em .

A discagem será cancelada.

6.2 Como aceitar uma chamada



Uma chamada recebida é sinalizada visualmente na parte superior da janela abaixo do cabeçalho, conforme mostrado acima.


Como aceitar uma chamada

Clique em .

Agora você está conectado ao chamador.



6.3 Reter uma chamada





Enquanto estiver em uma chamada, clique em  para colocar a chamada em espera.


Um aviso automático e/ou música será reproduzido para o número chamador.

6.4 Como iniciar uma consulta

1. Enquanto estiver em uma chamada, clique em , localizado no cabeçalho do Agent Portal Web.
Tal como é descrito na [Section 6.1, “Como iniciar chamadas”](#) irá aparecer um menu pop-up para que seja introduzido o número de telefone da pessoa para quem pretende ligar.
O número chamador ativo no momento será colocado automaticamente em retenção e uma segunda chamada será iniciada.
2. Consulte o segundo participante.
3. Para encerrar a consulta, clique em .
 - a) A conexão com o segundo número chamador é encerrada.
 - b) Retorne ao primeiro número chamador.

Opções adicionais durante a consulta

- **Transferência** (consulte [Section 6.5, “Como transferir chamadas”](#))
Ao clicar em , você conecta seu primeiro número chamador ao segundo e se desconecta de ambos.
- **Conferência** (consulte [Section 6.7, “Como iniciar conferências”](#))
Ao clicar em , você inicia uma conferência entre você e os outros dois números chamadores.

Note: Se um contato é colocado em espera, a chamada não pode ser encerrada diretamente pelo Agent Portal Web. O botão  é desabilitado nesse estado.

6.5 Como transferir chamadas

Abaixo é possível encontrar informações a respeito dos diferentes tipos de transferências de chamadas:

- Transferência supervisionada
- Transferência não supervisionada

6.5.1 Transferência supervisionada

A transferência supervisionada funciona da mesma forma que a consulta. Você entra em uma chamada com o segundo participante antes de transferir a chamada para o primeiro.

Para obter maiores informações, consulte a [Section 6.4, “Como iniciar uma consulta”](#).



6.5.2 Transferência não supervisionada

Na transferência não supervisionada, você transfere uma chamada sem entrar em uma chamada com o segundo participante.

Pré-requisito

Você está em uma chamada.

Procedimento

1. Clique em .
Um menu pop-up similar ao menu na [Section 6.1, “Como iniciar chamadas”](#) é exibido.
2. Digite o número ou nome do participante para o qual se deseja transferir a chamada e clique em .
3. Os dois participantes são conectados, enquanto você é desconectado.

6.6 Redirecionar chamada em fila

É possível redirecionar em fila uma chamada se isto for mais apropriado para o contato. Quando você redirecionar em fila um contato, o sistema fará o seguinte:


1. Você se desconectará do contato.
2. Enviará o contato para a fila selecionada.

É possível redirecionar em fila somente chamadas entrantes roteadas. É possível, por exemplo, ser o primeiro usuário a tratar do contato, ou é possível receber o contato como uma transferência de outro usuário.

Pré-requisito

Você está em uma chamada.

Procedimento

1. Clique em .
Um menu é exibido.
2. No menu, selecione a fila para a qual você deseja redirecionar em fila o contato.

Você agora está desconectado do contato, e o contato é enviado para a fila que você selecionou.

6.7 Como iniciar conferências


6.7.1 Conferência de três participantes

Após configurar uma chamada de consulta, é possível iniciar uma conferência entre você, o participante em retenção e o segundo participante.

Pré-requisitos

Você configurou uma chamada de consulta (consulte a [Section 6.4, “Como iniciar uma consulta”](#)).

Procedimento

Clique em .

A conferência começa e todos os participantes estão conectados.

6.7.2 Adicionar mais participantes à conferência


Se desejar adicionar mais participantes à conferência, inicie uma nova consulta. Os outros participantes da conferência são colocados em espera até que a chamada de conferência seja retomada.

Pré-requisitos

Você está fazendo uma chamada de conferência de três participantes (consulte a [Section 6.7.1, “Conferência de três participantes”](#)).


Note: O número máximo de participantes da conferência é limitado pela configuração do sistema telefônico. O padrão são cinco participantes.

Procedimento

1. Enquanto estiver em uma conferência, clique em , localizado no cabeçalho do Agent Portal Web.
Conforme descrito na [Section 6.1, “Como iniciar chamadas”](#), aparecerá um menu pop-up para digitar o número de telefone ou o nome do número

chamador desejado.

A conferência ativa no momento será colocada automaticamente em retenção e uma nova chamada será iniciada.

2. Clique em  para adicionar o novo participante à conferência. Você está de volta à conferência, assim como o novo participante.

6.7.3 Como monitorar uma conferência



Pré-requisito

Você está em uma conferência.

Procedimento

Clique na seta localizada ao lado do número total de membros na conferência. Uma dica de ferramenta exibe os participantes na conferência.

Note: Quando um número é atribuído a um contato, o nome do contato é mostrado na lista. Caso contrário, apenas o número de telefone será exibido.

6.8 Fazendo o wrap-up de uma chamada

Use a guia **Wrap-up** no painel lateral da área de trabalho **Contatos ativos** para inserir motivos de wrap-up e mostrar como você completou um contato.

É possível inserir Motivos de wrap-up:

- Enquanto você estiver tratando de uma chamada.
- Após você se desconectar da chamada, desde que a guia **Wrap-up** no painel lateral permaneça aberta.

Se “Pós-processamento automático” estiver ativado para você pelo administrador, será necessário selecionar pelo menos um motivo de wrap-up para encerrar uma chamada.

Note: Não será necessário aguardar até você terminar de lidar com o contato para inserir Motivos de wrap-up. É possível selecionar um ou mais Motivos de wrap-up a qualquer momento. Entretanto, não salve os Motivos de wrap-up até você ter finalizado o contato, porque só é

possível utilizar uma vez a ação Salvar para os Motivos de wrap-up. Após a ação de Salvar, não será possível inserir quaisquer outros motivos de Wrap-up.

Para fazer o wrap-up de uma chamada:

1. No painel lateral da área de trabalho **Contatos ativos**, clique na guia **Wrap-up**.
2. Marque a caixa de seleção para cada motivo de Wrap-up que se aplica ao contato. Somente motivos de Wrap-up associados à fila do contato serão exibidos.


6.9 Funcionalidade de dispositivo preferencial

6.9.1 Como alterar o dispositivo preferencial

No Agent Portal, é possível configurar vários dispositivos que se pode usar. Consulte a [Section 4.10.2, “Dispositivos”](#) para obter mais informações sobre como configurar e gerenciar seus dispositivos.

Após configurar seus dispositivos, é possível alternar entre eles instantaneamente.

Procedimento

1. Clique no botão de seleção do dispositivo  **Desk phone**, localizado no cabeçalho do Agent Portal.
2. Na lista suspensa que aparece, selecione seu dispositivo preferencial.
Seu dispositivo preferencial foi alterado.

Note: Esta opção só estará disponível se o usuário estiver logado em um PABX do OpenScape Voice.

Note: Se o sistema estiver conectado a uma plataforma de comunicação OpenScape Voice V7 R1 ou superior e você tiver configurado o dispositivo preferido para ser um dispositivo externo, como um telefone celular, não será possível realizar uma transferência não supervisionada. Será necessário realizar uma transferência supervisionada.

7 Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web

Um callback é uma solicitação de chamada automática pelo agente para um cliente. Callbacks normalmente são criados devido a uma interação anterior do cliente com a central de contatos. Quando a solicitação de callback é atendida, seja pelo agente ou pelo sistema, o cliente é chamado a partir do ramal do agente.

Este capítulo descreve como os callbacks são criados e aceitos.

Pré-requisito

Para poder trabalhar com callbacks no Agent Portal Web, é necessário estar habilitado para esse tipo de mídia na central de contatos. Então, é possível fazer login no tipo de mídia callback, conforme descrito no [Chapter 5, “Funcionalidade do Contact Center”](#).

Ações que se pode realizar com um callback

Callbacks são similares a chamadas telefônicas. Portanto, é possível realizar as mesmas ações que para um contato de voz:
Reter uma chamada, transferir uma chamada, iniciar uma conferência etc.

Note: Quando você trabalha com callbacks, é possível que não se possa ver ou realizar algumas das funções descritas neste documento. Algumas funções do Agent Portal Web são controladas pelo aplicativo Manager e precisam ser habilitadas nele.

7.1.1 Campos no painel "Criar novo callback"

Campo	Descrição
Nome	Nome do cliente, nome da empresa ou pessoa para contato.
Fila	Atribuição do callback para uma fila.
Descrição	Informações adicionais sobre o callback.
Prioridade	Prioridade do callback (valor entre 1 e 100).
Reservar para o usuário	Reservar o callback para um agente específico.
Programação	Diferentes datas podem ser salvas na programação. Também é possível atribuir um número de chamada diferente para cada data do callback.
Dados do contato	Informações adicionais do contato podem ser adicionadas nessa área.

Table 13

Campos na janela "Criar novo callback"

7.1.2 Como administrar a programação de callbacks

A seção a seguir descreve a área "Programação", sob o painel "Criar novo callback", e como administrar as datas dos callbacks criando, editando ou excluindo programações.

Criar nova programação

Clique em **+**.

A janela "Editar data do callback" é aberta:

Edit callback date

Configure the details of a certain callback

Start time:

8/26/2024

02:55 PM

End time:

8/26/2024

05:55 PM

Phone no.:

Done


Cancel

1. Digite o **Horário inicial**, **Horário final** e **Número de telefone**.

Note: Caso os dados inseridos estejam errados, o respectivo campo será realçado com um quadro vermelho.

2. Clique em **Concluído**.
A data do novo callback é salva.


Editar programação

1. Passe o cursor de seu mouse sobre a data do callback que se deseja editar.
2. Clique no botão  ao lado do registro.
A janela "Editar data do callback" é aberta.
3. Altere os campos de sua preferência.

Note: Caso os dados inseridos estejam errados, o respectivo campo será realçado com um quadro vermelho.

4. Clique em **Concluído**.
A data do callback alterada é salva.

Excluir programação

1. Passe o cursor de seu mouse sobre a data do callback que se deseja excluir.
2. Clique no botão  ao lado do registro.
A data do callback é excluída da programação.

7.1.3 Como administrar dados de contato


A seção a seguir descreve a área "Dados do contato", sob o painel "Criar novo callback", e como administrar as datas dos callbacks criando, editando ou excluindo programações.

Criar dados de novo contato

Clique em  .
A janela "Editar registro de dados" é aberta:

1. Preencha os campos **Chave e Valor**.
2. Clique em **Concluído**.
O novo registro de dados é salvo.

Excluindo dados

1. Passe o cursor de seu mouse sobre o registro de dados do contato que se deseja excluir.
2. Clique no botão  ao lado do registro.
O registro é excluído.

7.2 Tratando de um callback

Note: Para aceitar callbacks, é necessário ter feito login e estar disponível para a mídia callback da central de contatos (consulte o [Chapter 5, “Funcionalidade do Contact Center”](#)).

O painel "Callback ativo" é aberto quando uma solicitação de callback é oferecida a você.

Active Callback

AcceptDelete

DetailsWrap-upDirectoryAttempt Log360° Conversation

Description: Bills

Name: John

Source: 554181021972

Destination: 554181021974

Queue: Default Callback Queue

Priority: 1

Wait time: 00:16

Address:

Schedule

Start	End	Number	Status
8/27/24, 11:22 AM	8/27/24, 2:22 PM	554181021974	Active

Contact data

Key:

Value:

+

Guias

As seguintes guias são exibidas no painel "Callback ativo":

- **Detalhes:** oferece informações a respeito do callback e de sua programação e dados de contato.
- **Wrap Up:** após um callback, é possível habilitar (marcadas) ou desabilitar (não marcadas) as opções disponíveis com um clique. As opções são predefinidas no OSCC.
- **Log de Tentativas:** relaciona o nome do agente, o motivo para repetir e a data de cada tentativa.

Excluir

Se você não desejar aceitar um callback, é necessário excluí-lo. Deve-se digitar um motivo quando o callback for excluído.

1. Clique em **Excluir**.
O callback é excluído.
2. Uma lista de motivos pelos quais o callback foi excluído é exibida.
Selecione a opção apropriada.

Aceitar

Clique em **Aceitar**.

O callback é aceito e o Agent Portal Web tenta automaticamente estabelecer uma conexão com o cliente.

Note: Se nenhum agente aceitar o callback dentro de um período de tempo predefinido, seu estado será automaticamente alterado para "Indisponível" e o callback será transferido para o próximo agente disponível.

Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web

Tratando de um callback

Após a conexão ter sido encerrada, o Agent Portal Web exibe automaticamente a janela "Opções de repetição":

Retry Options

Enter a retry option to close this callback.

Would you like to retry the callback?

☒ No the callback was successful.


☐ Retry later

Cause:

Retry in:

☐ Now

Retry No.:



- Se o callback tiver sido bem-sucedido e não houver necessidade de uma nova tentativa, selecione a opção **Não, o callback foi bem-sucedido**.
- Se o callback tiver falhado, clique no botão da opção **Repetir mais tarde**.
Selecione uma **Causa** e, no campo **Repetir em**, digite o período de tempo após o qual o Agent Portal deve oferecer a você o callback novamente (formato: hh:mm).
- Se você desejar tentar novamente logo em seguida, selecione o botão de opção **Agora** e adicione o número de telefone para o qual você deseja ligar.

Clique em **Concluído**.

Se os motivos de wrap-up forem necessários para a classificação do callback, selecione a guia **Wrap Up** na janela "Callback ativo".

8 Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web

Este capítulo analisa a operação básica dos recursos de e-mail disponíveis no Agent Portal Web.

A maior parte do trabalho ao lidar com e-mails é feita na área de trabalho **Contatos ativos** e, mais especificamente, no painel **Contatos ativos**, que inclui as seguintes guias:

- Mensagem
- Detalhes
- Histórico
- Wrap-up

Para obter mais informações, consulte [Section 8.2, “Como receber uma mensagem de e-mail”](#).

O sistema armazena todas as mensagens de e-mail, incluindo as mensagens que você descartar. É possível usar a função Pesquisa do histórico de e-mails para localizar qualquer mensagem.

Mensagens de e-mail pendentes (ou seja, mensagens que foram adiadas ou consultadas) são armazenadas na [Section 4.9, “Área Performance pessoal”](#) e podem ser recuperadas quando você estiver pronto para continuar tratando delas. Para obter mais informações, consulte [Section 8.3.2.1, “Como retomar um e-mail”](#).

Enquanto você estiver lidando com um e-mail, a **Conversa 360°** permitirá que você tenha uma visão geral de todas as interações que o cliente teve com a central de contatos. Isso inclui chamadas telefônicas, callbacks, e-mails e sessões do Web Collaboration anteriores. Para obter mais informações, consulte [Chapter 10, “Funcionalidade Conversa 360°”](#).


Note: O campo assunto só é compatível com 1.000 bytes depois da codificação quoted-printable. No caso de caracteres estendidos (que requerem mais bytes), como os cirílicos, é aproximadamente equivalente a 130 caracteres. Os bytes excedentes são descartados.

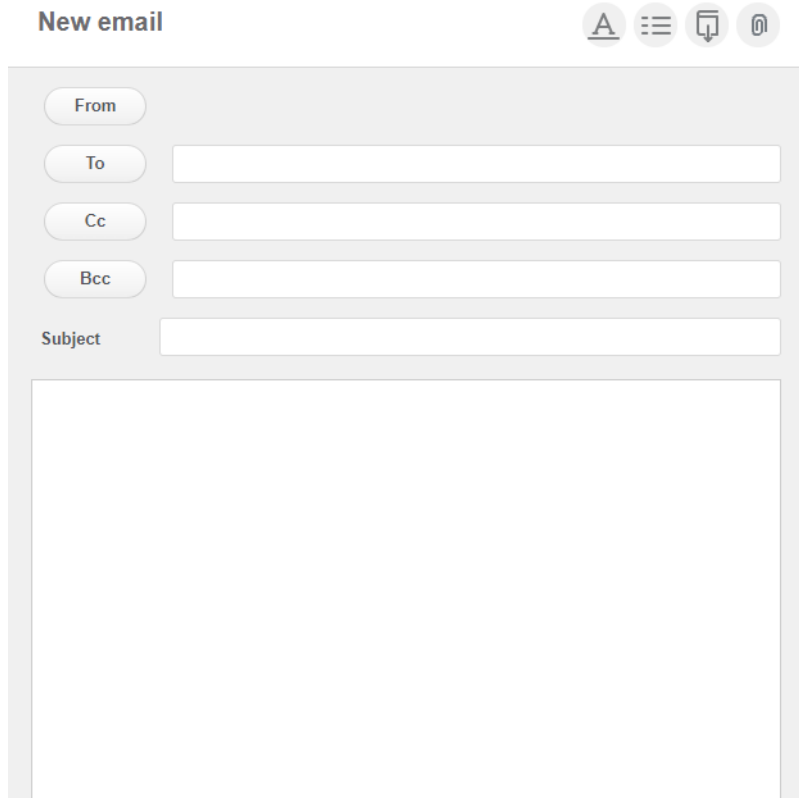
Pré-requisito

Para poder trabalhar com o sistema de e-mail do Agent Portal Web, você precisa estar autorizado para esse tipo de mídia na central de contatos. Então, é possível fazer logon no serviço de e-mail conforme descrito no [Chapter 5, “Funcionalidade do Contact Center”](#).

8.1 Redigindo um novo e-mail

Procedimento

1. Clique em  e selecione **Criar e-mail**.
O painel “Novo e-mail” é aberto:





Cam po	Descrição
Para	O(s) endereço(s) de e-mail do(s) destinatário(s).
Cc:	Carbon copy (cópia carbono): O(s) endereço(s) de e-mail da(s) pessoa(s) que devem receber uma cópia do e-mail.
Cco	Blind carbon copy (cópia carbono oculta): O(s) endereço(s) de e-mail da(s) pessoa(s) que devem receber uma cópia do e-mail, mas seus endereço(s) permanecerão ocultos dos outros destinatários.

2. Clique no botão **De**.


Na janela pop-up, selecione um dos aliases disponíveis.
Esse é o endereço de e-mail que será mostrado ao destinatário pretendido.

Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web

Redigindo um novo e-mail

3. Digite o(s) e-mail(s) do(s) destinatário(s) no campo "Para". Ou, então, é possível clicar no botão **Para** e selecionar o(s) destinatário(s) de sua preferência na janela pop-up.
4. Se desejar enviar uma cópia da mensagem para outras pessoas, digite seu(s) e-mail(s) no campo "Cc". Ou, então, é possível clicar no botão **Cc** e selecionar a(s) pessoa(s) de sua preferência na janela pop-up.
5. Se desejar enviar uma cópia da mensagem para outras pessoas, mas desejar que seus endereços permaneçam ocultos dos outros destinatários, digite seus e-mail(s) no campo "Cco". Ou, então, é possível clicar no botão **Cco** e selecionar a(s) pessoa(s) de sua preferência na janela pop-up.
6. Digite um título curto mas descritivo para sua mensagem no campo "Assunto".
7. Escreva o corpo de sua mensagem.
É possível digitar sua mensagem em texto simples ou usar o editor de textos HTML, clicando em  e selecionando a opção desejada.
Você também tem a opção de utilizar um modelo predefinido, clicando em  e selecionando um da lista.

Note: Quando você quiser utilizar a verificação ortográfica, use o verificador ortográfico incorporado em seu navegador clicando com o botão direito do mouse na palavra e verificando os resultados fornecidos.

8. Clique em  para adicionar anexos a seu e-mail.
Clique no botão **+** na área Anexos sob o corpo principal do e-mail.
Na janela pop-up, selecione o(s) arquivo(s) que deseja anexar ao e-mail e clique em **Abrir**.
9. Clique em **Enviar** para enviar sua mensagem.

Note: Ao procurar um destinatário no LDAP (para os campos "To", "Cc" e "Bcc"), a coluna "Name" irá apresentar o resultado para o campo cujo tipo esteja definido como "Name" e a coluna "Email address" cujo tipo esteja definido como "Office E-mail" (nas definições de Manager Directory Results do OSCC).

Sempre que existir mais do que um campo de tipo "Name"/"Office E-mail", a coluna "Name"/"Email address" irá apresentar o resultado para o campo na parte inferior da lista de resultados (nas definições de Manager Directory Results do OSCC), independentemente dos campos anteriores definidos para o mesmo tipo

8.2 Como receber uma mensagem de e-mail







Quando uma mensagem de e-mail é atribuída a você, o Agent Portal Web passa para a área de trabalho **Contatos ativos** automaticamente e o painel **E-mail ativo** aparece na tela.

O painel **E-mail ativo** funciona de forma muito similar a um programa de e-mail comum. Por exemplo, é possível responder a uma mensagem ou encaminhá-la, enviar mensagens para vários destinatários ou adicionar anexos.

Enquanto trabalha com um e-mail, você pode querer passar para a área de outra guia no Agent Portal Web. Por exemplo, você pode querer utilizar a funcionalidade **Pesquisar** ou ajustar as configurações do Agent Portal Web passando para a área **Configurações**. O painel **E-mail ativo** permanecerá aberto na área **Contatos ativos** enquanto você trabalha nas outras guias, para que você possa retornar sem perder seu progresso.

8.3 Como lidar com e-mails recebidos


As seguintes opções estarão disponíveis enquanto você estiver no painel **E-mail ativo**:


Botão	Função	Significado
	Responder	Responder à mensagem recebida. Consulte Section 8.3.1, “Como responder a um e-mail” .
	Adiar	Adiar a mensagem recebida. Por exemplo, o tratamento do e-mail é adiado porque há informações que precisam ser obtidas.
	Transferir	Transferir o e-mail para outro agente. Consulte Section 8.3.3, “Como transferir um e-mail” .
	Redirecionar em fila	Transferir o e-mail para uma fila diferente. Isso poderá ser útil se um cliente tiver enviado uma consulta para a fila errada. Consulte Section 8.3.4, “Como redirecionar um e-mail para uma fila” .
	Descartar	Excluir e-mails que não estão sendo tratados. Ao apertar o botão, são exibidos diferentes motivos para você. Selecione o que se aplica e, então, o e-mail é descartado.
	Imprimir	Imprimir o e-mail usando uma impressora conectada ao computador ou rede.

Note: O painel **E-mail ativo** permanecerá aberto até que uma das opções acima seja selecionada.





8.3.1 Como responder a um e-mail

Procedimento

1. Clique em .
O painel **Resposta do e-mail** é exibido.
2. O campo do destinatário "Para" é preenchido automaticamente pelo Agent Portal Web usando o endereço de e-mail do cliente.
Entretanto, endereços de e-mail adicionais podem ser adicionados, se necessário.

3. Se necessário, preencha os campos Cc e Campos Cco. Os campos Cc e Cco podem ser mostrados/ocultados ao clicar em .

Note: Os campos Cc e Cco são explicados na [Section 8.1, “Redigindo um novo e-mail”](#).

4. Digite um título curto mas descritivo para sua mensagem no campo “Assunto”.
5. Escreva o corpo de sua mensagem. Você também tem a opção de utilizar um modelo predefinido, clicando em  e selecionando um da lista.
6. Se desejar passar sua mensagem pelo Verificador Ortográfico, clique em .
7. Se necessário, clique em  para adicionar anexos a seu e-mail. Clique no botão  na área Anexos sob o corpo principal do e-mail. Na janela pop-up, selecione o(s) arquivo(s) que deseja anexar ao e-mail e clique em **Abrir**.
8. Clique em **Enviar**.

Histórico

Quando estiver escrevendo o corpo da mensagem, é possível visualizar o último e-mail do cliente abaixo de sua mensagem. Também é possível acompanhar a conversa completa com o contato.

8.3.2 Adiando um e-mail

Se você preferir tratar de uma mensagem de e-mail posteriormente, é possível adiar a mensagem. Quando você adia uma mensagem de e-mail, a mensagem recebe o status de **Adiada** e é relacionada na área **E-mails**. Quando estiver pronto, pode-se voltar a tratar de mensagem de e-mail.

Se você não continuar tratando de uma mensagem de e-mail dentro de um certo período de tempo, a mensagem será redirecionada em fila para você.


Note: Esse período de tempo é especificado no aplicativo Manager.

Procedimento

No painel **E-mail ativo**, clique em  para adiar o e-mail.

8.3.2.1 Como retomar um e-mail

Procedimento

1. Clique na guia **E-mails**.
2. Na lista exibida, passe o cursor de seu mouse sobre o e-mail que deseja continuar a tratar e, na extremidade direita, clique em .
3. A mensagem é retomada na área **Contatos ativos**.




8.3.3 Como transferir um e-mail

8.3.3.1 Transferência interna

Uma mensagem de e-mail pode ser encaminhada para apenas um agente da central de contatos e, com isso nenhum endereço Cc ou Cco pode ser adicionado a ela.

Quaisquer anexos incluídos na mensagem de e-mail original serão adicionados automaticamente à mensagem encaminhada.

Procedimento


1. No painel **E-mail ativo**, clique em  e selecione **Transferência interna**.
O painel **E-mail de transferência interna** é exibido.
2. Clique no botão **Para** e selecione o agente para o qual deseja transferir a mensagem. Se a lista de agentes for longa, é possível usar a funcionalidade de pesquisa para limitar a lista.
3. Escreva o corpo de sua mensagem.
Você também tem a opção de utilizar um modelo predefinido, clicando em  e selecionando um da lista.
4. Se necessário, clique em  para adicionar anexos a seu e-mail.
Clique no botão **+** na área Anexos sob o corpo principal do e-mail.
Na janela pop-up, selecione o(s) arquivo(s) que deseja anexar ao e-mail e clique em **Abrir**.
5. Clique em **Enviar**.

8.3.3.2 Transferência externa


É possível encaminhar uma mensagem de e-mail para alguém que esteja fora da central de contatos. Por exemplo, um especialista no assunto poderá ser a melhor pessoa para tratar da mensagem. Quaisquer anexos incluídos na mensagem de e-mail original serão adicionados automaticamente à mensagem encaminhada.




Quando você encaminhar uma mensagem de e-mail para alguém fora da central de contatos, seu tratamento da mensagem será considerado completo. Qualquer resposta da pessoa externa será considerada um novo contato.

Procedimento

1. No painel **E-mail ativo**, clique em  e selecione **Transferência externa**.

O painel **E-mail de transferência externa** é exibido.

Note: Para ver os campos Cc e/ou Cco, clique em .

2. Para especificar para quem você encaminhará a mensagem, faça uma das coisas a seguir:
 - No campo Para, Cc ou Cco, digite um endereço de e-mail.
 - Para selecionar um endereço de e-mail de um diretório, clique no botão Para, Cc ou Cco, e selecione um.
3. Escreva o corpo de sua mensagem.
Você também tem a opção de utilizar um modelo predefinido, clicando em  e selecionando um da lista.
4. Se necessário, clique em  para adicionar anexos a seu e-mail.
Clique no botão  na área Anexos sob o corpo principal do e-mail.
Na janela pop-up, selecione o(s) arquivo(s) que deseja anexar ao e-mail e clique em **Abrir**.
5. Clique em **Enviar**.

8.3.3.3 Consulta externa


É possível consultar alguém que esteja fora da central de contatos. Quaisquer anexos incluídos na mensagem de e-mail original serão adicionados automaticamente à mensagem de consulta.

Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web

Como lidar com e-mails recebidos




Quando você consulta externamente sobre uma mensagem de e-mail, a mensagem recebe o status de **Consultada** e pode ser encontrada na guia **E-mails**. Quando estiver pronto, pode-se voltar a tratar de mensagem de e-mail.

Procedimento

1. No painel **E-mail ativo**, clique em  e selecione **Consulta externa**.

O painel **E-mail de consulta externa** é exibido

Note: Para ver os campos Cc e/ou Cco, clique em .


2. Para especificar para quem você encaminhará a mensagem, faça uma das coisas a seguir:
 - No campo Para, Cc ou Cco, digite um endereço de e-mail.
 - Para selecionar um endereço de e-mail de um diretório, clique no botão Para, Cc ou Cco, e selecione um.
3. Escreva o corpo de sua mensagem.
Você também tem a opção de utilizar um modelo predefinido, clicando em  e selecionando um da lista.
4. Se necessário, clique em  para adicionar anexos a seu e-mail.
Clique no botão  na área Anexos sob o corpo principal do e-mail.
Na janela pop-up, selecione o(s) arquivo(s) que deseja anexar ao e-mail e clique em **Abrir**.
5. Clique em **Enviar**.

8.3.4 Como redirecionar um e-mail para uma fila

É possível redirecionar em fila uma mensagem de e-mail de que você esteja tratando.

Antes de você redirecionar em fila a mensagem de e-mail, é possível digitar uma mensagem na área de mensagens, para explicar por que você está redirecionando em fila a mensagem de e-mail.

Procedimento

1. No painel **E-mail ativo**, clique no botão "Redirecionar o e-mail para uma fila" .
2. A janela **Redirecionar e-mail** é exibida
3. Clique em **Para**


4. Uma nova janela é exibida com todas as filas disponíveis para executar um redirecionamento
5. Selecione uma fila ou, quando a lista de filas for longa, use a funcionalidade de pesquisa
6. Digite sua mensagem na área de mensagens.
7. Clique em **Enviar**.

8.3.5 Como descartar um e-mail

É possível descartar uma mensagem de e-mail (por exemplo, quando você receber uma mensagem de e-mail que não necessite de uma resposta).

Quando você descartar uma mensagem de e-mail, a mensagem não necessitará de qualquer atenção adicional. Entretanto, ainda é possível localizar a mensagem e examinar seus detalhes na área **E-mails**.

Procedimento

1. No painel **E-mail ativo**, clique em .
2. Selecione um motivo para descartar.

8.3.6 Como imprimir um e-mail

Procedimento

1. No painel **E-mail ativo**, clique em .

8.3.7 Como fazer o wrap-up de um e-mail

Use a guia **Wrap-up** no painel E-mail ativo para inserir motivos de wrap-up e mostrar como você completou uma mensagem de e-mail.

Se a configuração **Motivo de wrap-up obrigatório** estiver ativada para você no aplicativo Manager, será necessário selecionar pelo menos um Motivo de wrap-up.

Note: Não será necessário aguardar até você terminar de lidar com o contato para inserir Motivos de wrap-up. É possível selecionar um ou mais Motivos de wrap-up a qualquer momento. Entretanto, não salve os Motivos de wrap-up até você ter finalizado o contato, porque só é

Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web

Como lidar com e-mails recebidos

possível utilizar uma vez a ação Salvar para os Motivos de wrap-up. Após a ação de Salvar, não será possível inserir quaisquer outros motivos de Wrap-up.

Se você decidir adiar uma mensagem de e-mail ou consultar a mensagem de e-mail, o sistema não salvará nenhum Motivo de wrap-up inserido.

Procedimento

1. No painel **E-mail ativo**, clique na guia **Wrap-up**.
2. Marque a caixa de seleção para cada motivo de Wrap-up que se aplica ao contato. Somente motivos de Wrap-up associados à fila do contato serão exibidos.

9 Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web

Pré-requisito

Para poder tratar de sessões do Web Collaboration no Agent Portal, é necessário estar habilitado para esse tipo de mídia na central de contatos. Então, é possível fazer logon no tipo de mídia Web Collaboration, conforme descrito no [Chapter 5, “Funcionalidade do Contact Center”](#).

Web Collaboration

O Web Collaboration permite que o cliente estabeleça uma sessão de chat pela Web a partir do site da empresa para um agente na central de contatos. Da mesma forma que com uma chamada recebida, a solicitação recebida para uma sessão de chat é roteada para um agente adequado, para uma janela de chat correspondente é aberta.

9.1 Recebendo chats do Web Collaboration

Quando os clientes iniciam sessões de chat no site do cliente, essas sessões de chat são atribuídas a agentes, de acordo com as regras configuradas no OSCC, e eles podem tratar das sessões com o Agent Portal.

Quando você estiver tratando de um chat do Web Collaboration, é possível digitar uma resposta ou enviar mensagens predefinidas e URLs ao cliente. Também é possível usar emoticons e formatar o texto alterando sua cor e/ou peso.

Procedimento

1. Faça logon na mídia Web Collaboration no Agent Portal.
2. Quando seu status for configurado como Disponível, uma sessão do Web Collaboration é automaticamente aberta para você assim que ela é adicionada à fila.

Quando uma sessão da web collaboration é atribuída a você, a área **Contatos Ativos** e o painel **Active Web Collaboration** são exibidos. O painel Web Collaboration ativo contém a pergunta original do cliente, assim como quaisquer respostas enviadas pelo sistema.

A guia **Sessão** consiste de dois painéis principais:

- **Transcrição da sessão** - A transcrição contém todas as mensagens trocadas durante a sessão. A transcrição está em modo somente para leitura, mas é possível copiar-colar partes dela.
- **Área Entrada de mensagens** - utilize essa área para responder a um contato do web collaboration. Por exemplo, é possível digitar sua resposta, inserir uma mensagem padrão ou inserir um URL.

Enquanto trabalha com o contato do Web Collaboration, você pode querer se mover para trás e para a frente entre outras áreas.

Quando você retornar à área **Contatos ativos** o painel **Active Web Collaboration** permanecerá aberto para você retornar sem perder o seu progresso.

9.2 Respondendo a um contato do Web Collaboration

9.2.1 Digitando uma mensagem em uma sessão do Web Collaboration

Quando o painel **Active Web Collaboration** é mostrado na tela, você está no modo Responder e pode começar sua resposta ao contato.

Procedimento

1. No painel **Active Web Collaboration**, digite sua mensagem na área Entrada de mensagens, na parte inferior.

Pressione **Shift+ENTER** para inserir uma quebra de linha na mensagem.

O número de caracteres de uma mensagem é limitado e depende da formatação do texto. O máximo no campo é de 2000 caracteres, mas isso inclui o código HTML necessário para a formatação.

Você agora tem as seguintes opções:

Botão	Função
B	O texto digitado estará em negrito.
<i>I</i>	O texto digitado estará em itálico.
<u>U</u>	O texto digitado estará sublinhado.


2. Clique em **Enviar**.

Enviar a mensagem é a ação padrão na guia **Sessão** . Ou então, assim que a mensagem está pronta para ser enviada, é possível pressionar a tecla **ENTER** .

9.2.2 Inserindo uma mensagem padrão como uma resposta do Web Collaboration

Uma mensagem padrão é utilizada para poupar seu tempo quando você está respondendo a um contato do Web Collaboration. É possível inserir uma mensagem genérica ou uma mensagem associada com a fila atual e, depois, editá-la para atender aos seus requisitos.

Procedimento

1. Na área Entrada de mensagens, na parte inferior do painel **Active Web Collaboration** clique em  .

2. Selecione uma das mensagens padrão predefinidas.


A mensagem é adicionada à área Entrada de mensagens, para você editá-la antes que ela seja enviada, se desejar.

3. Pressione a tecla **Enter** .

9.2.3 Inserindo um emoticon em uma mensagem do Web Collaboration

Emoticons, como um rosto alegre, são utilizados frequentemente em mensagens eletrônicas para transmitir um sentido de informalidade e, depois encorajar o leitor a ver o autor como uma pessoa amigável e útil.


Procedimento

Na área Entrada de mensagens, na parte inferior do painel **Active Web Collaboration**, clique em  e selecione o emoticon apropriado. O emoticon agora está adicionado à sua mensagem.

9.2.4 Inserindo um URL em uma mensagem do Web Collaboration

É possível inserir um URL, que é um link para uma página da Web, em uma mensagem do Web Collaboration. Quando o contato recebe a mensagem, o URL é mostrado como um link clicável.


Procedimento

Na área Entrada de mensagens, na parte inferior do painel **Active Web Collaboration**, clique em  e selecione um URL. O URL agora está adicionado à sua mensagem.

9.2.5 Convidando outro usuário para participar em uma sessão do Web Collaboration

É possível convidar outro usuário para participar de uma sessão do Web Collaboration. Quando um usuário recebe um convite para participar de uma sessão, a transcrição completa da sessão aparece na sua tela, até o ponto do qual o convite foi enviado. O usuário pode examinar a transcrição e, depois, aceitar ou recusar o convite.

Procedimento


1. Na parte superior do painel **Active Web Collaboration**, clique em .
2. Na caixa de diálogo **Convidar Agente**, selecione o usuário que se deseja convidar.

Note: Apenas os agentes que tiverem feito login no Web Collaboration e não estiverem tratando de outra sessão do Web Collaboration no momento serão relacionados.

9.2.6 Redirecionando em fila uma sessão do Web Collaboration

É possível redirecionar em fila uma sessão do Web Collaboration para um agente ou uma fila quando outro usuário for mais bem qualificado para tratar dela. Quando o outro agente recebe o contato, a sessão se torna uma conferência entre o cliente, o outro agente e você. Então, é possível permanecer na sessão ou se desconectar dela.

Procedimento

1. Na parte superior do painel **Active Web Collaboration**, clique em .
2. Selecione se você gostaria de redirecionar em fila para um agente ou uma fila.
3. Selecione o agente ou fila na lista.

Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web

Respondendo a um contato do Web Collaboration

4. É possível permanecer na sessão até outro agente ter ingressado ou é possível desconectar-se dela.

Note: Se um contato da web collaboration é redirecionado em fila e um agente não estiver disponível imediatamente para a nova fila, então o contato não funcionará no fluxo de processamento da fila associado.

9.2.7 Pedindo um número de telefone ao contato

É possível usar essa função para solicitar um número de telefone do cliente. Um formulário especial é exibido na tela do cliente, contendo uma caixa de entrada para digitar um número de telefone e um botão Recusar caso ele não queira receber uma chamada telefônica.

Procedimento

1. Na parte superior do painel **Active Web Collaboration**, clique em .

Uma mensagem será enviada ao contato, solicitando um número de telefone.

2. Quando o contato envia um número de telefone, a janela **Nova janela** é aberta em sua tela. Clique em **Discar** para fazer a chamada.

9.3 Desconectando de uma sessão do Web Collaboration

Quando tiver terminado de processar um contato do Web Collaboration, é possível se desconectar da conexão à sessão.

- Quando você é o único usuário na sessão do Web Collaboration, a sessão termina quando você se desconecta da conexão.
- Se você está em uma sessão de conferência com o contato do Web Collaboration e outro usuário, a sessão continua quando você tiver se desconectado de sua conexão.

Procedimento

Na parte superior do painel **Active Web Collaboration**, clique em **Desconectar**.

9.4 Fazendo o wrap-up de uma sessão do Web Collaboration

Use a guia **Wrap-up** no painel **Active Web Collaboration** para inserir Motivos de Wrap-up, para mostrar como você completou uma sessão do Web collaboration.

Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web

Fazendo o wrap-up de uma sessão do Web Collaboration

Se configuração motivo de **Wrap-up** necessária estiver ativada para você no aplicativo Manager, será necessário selecionar pelo menos um motivo de Wrap-up.

Important: Não será necessário aguardar até você terminar de tratar do contato para inserir motivos de Wrap-up. É possível selecionar um ou mais Motivos de wrap-up a qualquer momento. No entanto, não salve os motivos de Wrap-up até ter finalizado o contato, porque só é possível utilizar uma vez a ação Salvar para os motivos de Wrap-up. Após a ação de Salvar, não será possível inserir quaisquer outros motivos de Wrap-up.

Procedimento

1. No painel **Active Web Collaboration**, passe para a guia **Wrap-up**.
2. Marque a caixa de seleção para cada motivo de Wrap-up que se aplica ao contato.

Note: Somente Motivos de wrap-up associados à fila do contato estarão disponíveis.

Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web

Fazendo o wrap-up de uma sessão do Web Collaboration

10 Funcionalidade Conversa 360°

Pré-requisito

Para poder usar a **Conversa 360°**, a função precisa ser ativada no OpenScape Contact Center pelo administrador.

Descrição

A **Conversa 360°** oferece ao agente do OpenScape Contact Center uma lista de todas as interações que um determinado cliente teve no passado com a central de contatos por meio de quaisquer dos canais de mídia disponíveis (voz, callback, e-mail e/ou Web Collaboration).

Além disso, a **Conversa 360°** auxilia o agente proporcionando diversos detalhes a respeito do cliente, como número de telefone, e-mail, endereço residencial/comercial, aniversário e outros. Os detalhes acima mencionados também são editáveis, para que o agente possa atualizá-los enquanto trata do contato.

A guia **Conversa 360°** é composta de duas áreas:

- **Informações do cliente**
Exibe as informações principais do cliente, como seu nome, endereço e detalhes de contato (número de telefone, endereço de e-mail etc.)
- **Histórico**
Relaciona todas as interações que o cliente teve com a central de contatos.

Note: Se o solicitante do chat pela web tiver fornecido dados incompletos, a funcionalidade 360° será desativada para a sessão atual.

10.1 Como utilizar a Conversa 360°

Como ver os detalhes do cliente

1. Clique no botão **Editar**, localizado no canto superior direito da área Informações do cliente.
2. Clique em **Mostrar cliente**.
Os detalhes do cliente são exibidos.
É possível clicar na seta para trás para ir para a tela anterior.

Como editar dados do cliente

1. Clique no botão **Editar**, localizado no canto superior direito da área Informações do cliente.
2. Clique em **Editar cliente**.
A tela Editar cliente é exibida, com uma lista de campos que podem ser editados.
3. Edite os campos de sua preferência e clique em **Salvar**.
Os dados do cliente são atualizadas e a tela anterior é exibida.

Como procurar um cliente

1. Clique no botão **Editar**, localizado no canto superior direito da área Informações do cliente.
2. Clique em **Pesquisar cliente**.

Funcionalidade Conversa 360°

Como utilizar a Conversa 360°

A tela Pesquisar cliente é exibida.

Preencha o(s) campo(s) desejado(s) e clique em **Pesquisar**.

Note: Use a opção **Todos os campos** para não limitar os resultados de sua pesquisa a uma única área.

3. Os resultados da pesquisa são exibidos e as seguintes opções estão disponíveis:
 - Selecione um dos resultados para que o ID do criador (número de telefone, endereço de e-mail etc.) seja associado ao cliente selecionado.
 - Crie um novo cliente.

É possível clicar na seta para trás para ir para a tela anterior.

Como criar um novo cliente.

1. Clique no botão **Editar**, localizado no canto superior direito da área Informações do cliente.
2. Clique em **Criar cliente**.
3. Preencha os campos desejados.

Note: Os campos **Nome** e **Sobrenome** são obrigatórios.

4. Clique em **Salvar**.

Como adicionar/editar uma nota em um item do histórico

1. Na área **Histórico**, clique no campo chamado **Adicionar uma nota aqui**.

Se uma nota já tiver sido adicionada, clique no texto.

Note: Só é possível adicionar/editar uma nota no último item do histórico, significando o contato com o qual você está lidando no momento.

2. Digite a nota desejada.
3. Clique em **Salvar**.

Como visualizar os detalhes de um item do histórico

1. Clique no item do histórico desejado.
2. Os detalhes do item do histórico são exibidos.
3. Clique na seta para trás para voltar à tela anterior.

11 Usando a Barra de discagem rápida e a Barra da equipe

A **Barra de discagem rápida** e a **Barra da equipe** são ferramentas de acesso rápido que possibilitam que você entre em contato rapidamente com pessoas de sua **Lista de discagem rápida** e outros agentes na **Lista da equipe**. Para obter detalhes, consulte:

- [Seção 11.1, “Barra de Discagem Rápida”](#)
- [Seção 11.2, “Barra da Equipe”](#)

11.1 Barra de Discagem Rápida

Se houver pessoas na **Lista de discagem rápida** com as quais você entra em contato frequentemente, é possível adicionar seus nomes à **Barra de discagem rápida** para que você possa entrar em contato com elas de qualquer tela do Agent Portal, sem ter que abrir a Lista de discagem rápida.


A **Barra de discagem rápida** está localizada no cabeçalho do Agent Portal e pode manter no máximo 25 registros. Cada um dos registros pode ter vários números de telefone.

É possível desencaixar a **Barra de discagem rápida** clicando na seta ao lado de seu nome de usuário e selecionando a opção **Desencaixar a Barra de discagem rápida**. Então, é possível mover a **Barra de discagem rápida** desencaixada por sua tela para a posição de sua preferência.

Se desejar redefinir a **Barra de discagem rápida** para sua posição padrão, é possível fechar a janela da Barra de discagem rápida desencaixada ou clicar na seta ao lado de seu nome de usuário e desmarcar a opção **Desencaixar a Barra de discagem rápida**.

Para configurar a **Barra de discagem rápida**, consulte a [Seção 4.10.3, “Agente”](#).

11.1.1 Adicionar uma entrada à Barra de discagem rápida

1. Abra a área de trabalho **Lista de discagem rápida**.
2. Passe o cursor sobre o contato que se deseja adicionar à Barra de discagem rápida.
3. Clique em  .

4. O contato agora foi adicionado à Barra de discagem rápida.


11.1.2 Excluindo uma entrada da Barra de discagem rápida

Há duas maneiras de excluir um registro da Barra de discagem rápida:

Opção 1

1. Na Barra de discagem rápida, clique com o botão direito do mouse no nome do contato que se deseja remover.
2. Clique em **Remover**.
3. O contato agora foi removido da Barra de discagem rápida.

Opção 2

1. Abra a área de trabalho **Lista de discagem rápida**.
2. Passe o cursor sobre o contato que se deseja remover da Barra de discagem rápida.
3. Clique em .
4. O contato agora foi removido da Barra de discagem rápida.

11.1.3 Chamando uma pessoa na Barra de discagem rápida

1. Clique no nome da pessoa que se deseja chamar.
2. A chamada é iniciada imediatamente.

Nota: Se um contato tiver vários números de telefone, será exibido um menu pop-up da tela com os números de telefone disponíveis. Selecione o número de telefone que você deseja chamar.

11.2 Barra da Equipe

Se houver pessoas na **Lista da equipe** com as quais você entra em contato frequentemente, é possível adicionar seus nomes à **Barra da equipe** para que você possa entrar em contato com elas de qualquer tela do Agent Portal, sem ter que abrir a Lista de discagem rápida.


A **Barra da equipe** está localizada no cabeçalho do Agent Portal e pode manter no máximo 25 registros.

É possível desencaixar a **Barra da equipe** clicando na seta ao lado de seu nome de usuário e selecionando a opção **Desencaixar a Barra da equipe**. Então, é possível mover a **Barra da equipe** desencaixada por sua tela para a posição de sua preferência.

Se desejar redefinir a **Barra da equipe** para sua posição padrão, é possível fechar a janela da Barra de discagem rápida desencaixada ou clicar na seta ao lado de seu nome de usuário e desmarcar a opção **Desencaixar a Barra da equipe**.

Para configurar a **Barra da equipe**, consulte a [Seção 4.10.3, “Agente”](#).

11.2.1 Adicionando uma entrada à Barra da equipe

1. Abra a área de trabalho **Lista da equipe**.
2. Passe o cursor sobre o contato que se deseja adicionar à Barra da equipe.
3. Clique em .
4. O agente agora foi adicionado à Barra da equipe.


11.2.2 Excluindo uma entrada da Barra da equipe

Há duas maneiras de excluir um registro da Barra da equipe:

Opção 1

1. Na Barra da equipe, clique com o botão direito do mouse no nome do agente que se deseja remover.
2. Clique em **Remover**.
3. O agente agora foi removido da Barra da equipe.

Opção 2

1. Abra a área de trabalho **Lista da equipe**.
2. Passe o cursor sobre o agente que se deseja remover da Barra da equipe.
3. Clique em .

4. O contato agora foi removido da Barra da equipe.

11.2.3 Chamando um agente usando a Barra da equipe

1. Clique no nome da agente que se deseja chamar.
2. A chamada é iniciada imediatamente.

11.2.4 Fazendo um chat com um agente usando a Barra da equipe

1. Clique no nome do agente que deseja chamar.
2. Clique em **Início de chat**.
3. Uma nova sessão de chat é iniciada imediatamente.

12 CLIP (Identificação da Linha Chamadora) para chamadas de saída

A Identificação da Linha Chamadora (CLIP) para o Portal Web do Agente só é possível para as chamadas de saída. Pode escolher números de saída num menu pendente com os números disponíveis.

A CLIP não afeta a atual funcionalidade de chamada de retorno relativa ao número do Chamador.

Deverá ser configurada uma lista de números de chamadores por inquilino.

A CLIP é válida para todas as chamadas de saída: a partir do botão Make Call, de Speed List, Directory Search e Activity Log.

Para utilizar a funcionalidade CLIP, consulte a [Section 4.10.3, “Agente”](#)

Note: Não é possível selecionar CLIP para a Team List, uma vez que não é necessária para as chamadas internas.

Note: A seleção de número/nome de chamador apenas é válida para o OpenScape Voice, uma vez que depende de um parâmetro CSTA privado que não é suportado pelo OpenScape 4000 e OpenScape Business.

13 Chat com outros Agentes e Supervisores

Este capítulo analisa o funcionamento básico da funcionalidade do chat, disponível no Portal Web do Agente.

O chat realiza-se fora da janela principal do Portal Web do Agente, em janelas pop-up separadas, de modo a não afetar outras tarefas que tenha em curso. Em consequência, poderá conversar com outros agentes/supervisores mesmo quando está a atender chamadas, a gerir e-mails ou durante sessões em Web Collaboration.

Poderá participar em várias sessões de chat com diferentes agentes/supervisores em simultâneo. Contudo, o número máximo de participantes por janela do chat está limitado a dois.

Poderá também enviar uma mensagem a um agente/supervisor, mesmo que estejam **offline**. O OpenScape Contact Center irá enviar as mensagens assim que iniciarem novamente sessão no Portal Web do Agente.

Note: Após terminar a sessão no Portal Web do Agente, todas as mensagens trocadas são eliminadas.

Pré-requisito

Para poder usar o sistema Chat do Portal Web do Agente, terá de ter autorização do administrador do Centro de Contacto.

13.1 Iniciar uma nova sessão no Chat

As sessões de chat podem ser iniciadas da seguinte forma:

- Através da Team List:
Consulte detalhes na [Section 4.6.6, “Bater-papo com um agente da Lista da equipe”](#)
- Através da Team Bar:
Consulte a [Section 11.2.4, “Fazendo um chat com um agente usando a Barra da equipe”](#)

13.2 Gerir sessões Chat de entrada

Sempre que um outro agente iniciar uma sessão chat consigo, aparece uma notificação pop-up no canto inferior direito do ecrã.

Basta clicar no nome apresentado para abrir a janela do chat.

14 Web Interaction SDK

14.1 Arranque inicial

Introdução

A Web Interaction SDK é uma aplicação baseada na web, que o ajuda a controlar os contextos de interação na web, tal como o chat ou chamadas de retorno. Permite uma interação bidirecional entre a API e o utilizador.

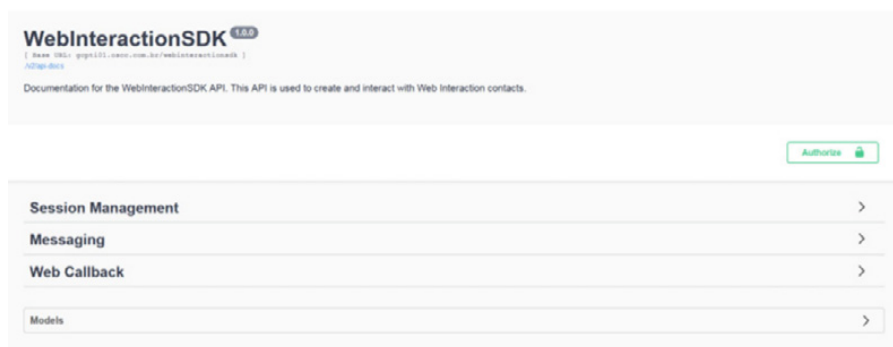
Pré-requisitos

1. Para poder utilizá-la, terá de ter acesso a um navegador da Web. Pode utilizar os seguintes navegadores baseados na Web:
 - Google Chrome
 - Mozilla Firefox
2. A Web Interaction SDK é instalada no servidor de aplicações. Os componentes da Web `webinteractionsdk.war` e `webinteractionsdkexample.war` são fornecidos com o patch. Copie os dois ficheiros e cole-os no servidor de aplicações.

Procedimento

1. Introduza o endereço da página web na linha de endereço do seu navegador, com a seguinte forma:

`https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdk/documentation.html`



2. Clique em **Authorize**
3. Aparece uma janela pop-up **Available authorizations**.
4. Configure os seguintes parâmetros:
 - **client_id**: default_client_id

- **client_secret:** default_client_secret
- **all Default scope:** Check

Note: Para alterar a **client_id** e **client_secret**, abra o ficheiro `webinteractionsdk.xml`, colocado na pasta `<Application Server>\conf\`, com um editor de texto e altere os valores predefinidos.

5. Clique em **Authorize**

6. Clique em **Close**

Pode agora trabalhar na Web Interaction SDK. Para informações detalhadas, consulte o guia de programação *OpenScape Contact Center Enterprise V10 R1 REST SDK Framework, Programming Guide*

14.2 Aplicações de chat

Para criar aplicações de chat com a Web Interaction, siga os passos do exemplo abaixo:

1. Introduza o endereço no seu navegador com a seguinte forma:

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Clique em **Create chat**

3. Na janela **Contact Information** que aparece, configure os seguintes parâmetros:

- First Name
- Last Name

Note: First Name e Last Name serão utilizados como 'customerName'

- Email address

Note: Este endereço de e-mail será utilizado como 'source'. Este deverá ser um identificador único para o cliente, uma vez que utilizou a funcionalidade 360.

4. Clique em **Next**.

5. Aparece uma nova janela “**Hi <First Name>. How can we help you?**”.
6. Na primeira lista pendente, selecione:
 - My account
 - Sales support
 - Tech support
 - Other
7. Na segunda lista pendente, pode selecionar, com base na sua seleção da lista anterior:
 - My account
 - I want to change my account
 - I want to update my address
 - Other
 - Sales support
 - Indique a ID da sua encomenda.
 - Tech support: Clique em **Next**.
 - Other: Clique em **Next**.
8. Aparece uma janela final **Anything more we need to know?** com um campo para comentários. Pode escrever comentários ou deixar este campo vazio.
9. Clique em **Request chat**
10. Aparece a janela do chat e poderá iniciar a conversa com o agente. Simultaneamente, a janela **Active Web Collaboration** é utilizada pelo agente. Para mais informações, consulte [Section , “Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web”](#)
11. Para terminar a conversa com o agente, clique em **Disconnect**.

14.3 Web Callbacks

Para criar chamadas de retorno utilizando os pontos finais Web Callback com a Web Interaction, siga os passos do exemplo abaixo:

1. Introduza o endereço no seu navegador com a seguinte forma:

```
https://<OSCC_ApplicationServer_hostname>/  
webinteractionsdkexample/index.html
```

2. Clique em **Request callback**
3. Na janela **Create a Callback** que aparece, configure os seguintes parâmetros:
 - **Name**
 - **Country code**
 - **Area Code**
 - **Number**
 - **Urgency:**
 - **Callback Queue**
 - **Language**
 - **Comment**
 - **First attempt between**
 - **Second attempt between**
4. Clique em **Request Callback**
5. O agente visualiza depois no ecrã **Active Callback** a chamada de retorno recentemente solicitada e poderá optar por aceitar **Accept** ou eliminar **Delete**. Para mais informações, consulte [Section](#) , “Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web”

15 WebRTC Telefone Integrado com Voz

Introdução

Este recurso permite incorporar um cliente WebRTC ao Portal OSCC Agent Portal Web. Com o cliente WebRTC, você pode fazer chamadas de voz. Especificamente:

- Receba um contato de voz no Agent Portal Web sem precisar de um telefone físico ou de um soft client
- Configure quais dispositivos serão usados no áudio
- Iniciar um contacto por voz através do telefone integrado no Portal de Agentes Web
- Digite DTMF durante uma chamada para interagir com uma secretária eletrônica

O CMS é estendido para funcionar também como um servidor WebRTC. A função de servidor WebRTC é fornecida pelo Media Server, que funciona como um gateway entre WebRTC e SIP/RTP para o OpenScape Voice. Cada assinante do WebRTC tem um assinante SIP correspondente no OSV. O OSCC monitora o OSV para controlar o encaminhamento de chamadas.

Cada nó CMS é compatível com até 300 clientes WebRTC registrados.

Instalação

O componente WebRTC no Media Server é instalado como parte do CMS.

A aplicação WebRTC no Application Server é instalada como parte do Agent Portal Web.

Habilitar o WebRTC

Para ativar o recurso WebRTC, siga os passos abaixo:

1. No aplicativo Manager, navegue até: **Centro de Administração > Geral > Usuários**
2. Clique duas vezes no usuário que deseja configurar
3. Clique na aba **Permissões**.
4. Na área **Perfis**, selecione **Agente**
5. Na área **Permissões**, expanda o menu **Acesso às funções** e selecione **Habilitar telefone integrado**. Defina seu valor para "Sim".

Agora você pode usar o Agent Portal Web como um telefone integrado (softphone WebRTC).

6. Clique em **OK**

Funções

O cliente WebRTC pode usar os seguintes recursos:

- **Reter/Recuperar** - Você pode colocar a chamada em espera e recuperar a chamada.
- **Chamada de consulta** - Você pode iniciar uma consulta, colocando a chamada atual em consulta em retenção e consultar uma terceira parte.
- **Transferência** - Você pode transferir a parte original para o agente.
- **Transferência cega** - Você pode transferir a parte original para o terceiro sem iniciar uma consulta.
- **Desvio** - Você pode desviar uma chamada de alerta para um terceiro.
- **Entrar na conferência** - Você pode entrar em uma conferência discando o código de acesso à conferência e depois discando o PIN da Conferência.

Limitações

Há limitações para ter telefone fixo e telefone integrado registrados com o mesmo número de assinante SIP. Quando há um telefone físico ou um soft phone, aqui chamado de Telefone Fixo, registrado com o mesmo assinante SIP que o telefone integrado, há algumas limitações no uso dos telefones.

- O agente não pode usar o telefone fixo e o telefone integrado simultaneamente. Quando o Portal Agente Web estiver configurado para usar o Telefone Integrado, não será possível controlar chamadas que estejam sendo atendidas pelo Telefone Fixo.
- Quando o Agent Portal Web está configurado para usar o Telefone Fixo, o telefone integrado não está registrado no OSV.
- No caso de vários dispositivos registrados, o agente não poderá selecionar o CLIP para as chamadas efetuadas.

16 O Agent Portal Web é um aplicativo desktop

16.1 Introdução

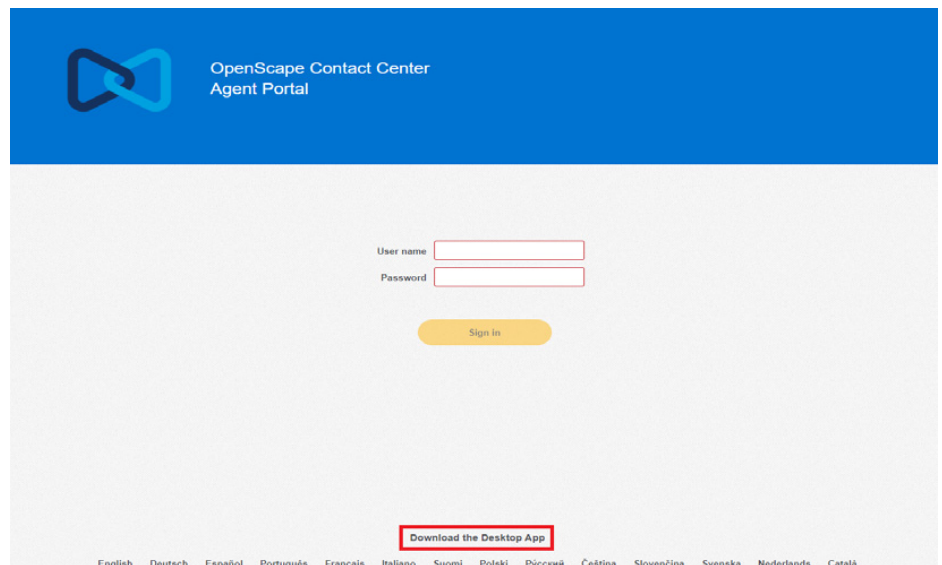
Agent Portal Web é um aplicativo cliente HTML5 puro que é apenas executado dentro de navegadores web modernos, como o Chrome, Firefox e MS Edge Chromium. Entretanto, há algumas limitações ao tentar acessar recursos locais no computador do agente. Um recurso potencial é utilizar uma solução de aplicativo multiplataforma, como Electron JS, para incorporar o aplicativo Agent Portal Web.

Electron é uma estrutura para criar aplicações nativas usando tecnologias web como JavaScript, HTML e CSS. Agent Portal Web funciona como um aplicativo desktop em um ambiente Electron JS.

Electron JS incorpora um website, mas funciona como aplicativo desktop. Portanto, é possível suportar funções que são bloqueadas pelos navegadores, como por exemplo:

- Abrir um aplicativo desktop de Informações complementares.
- A barra de tarefas é sempre exibida na parte superior da tela.

A página de login do aplicativo desktop Agent Portal Web oferece um botão para baixar o arquivo de configuração, usado na instalação do aplicativo. Uma vez concluído o processo de instalação, o aplicativo desktop pode ser iniciado diretamente através do ícone do aplicativo.

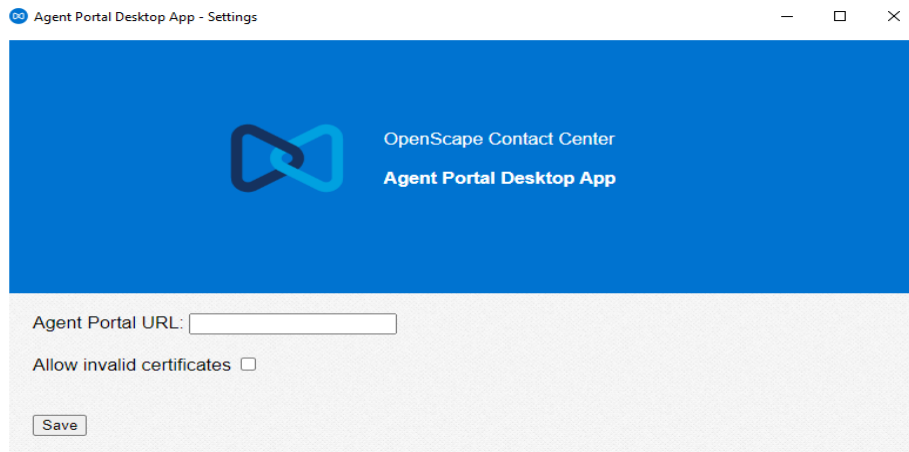


O Agent Portal Web é um aplicativo desktop

Funções

Note: O botão para baixar o arquivo de configuração do aplicativo desktop Agent Portal Web só será exibido se este último estiver habilitado no Application Server.

Quando o aplicativo desktop Agent Portal Web seja iniciado pela primeira vez, o agente deve digitar o endereço do servidor. Por exemplo, `hostname.example.com`.



Quando o agente inicia o aplicativo, a versão do arquivo `electron-app-version.json` (implantado junto com a configuração, dentro do war do portal do agente) será verificada. Se a versão do arquivo localizado na máquina do agente for inferior ao do servidor, o usuário receberá uma solicitação para atualizar o aplicativo.

Se o usuário optar por atualizar, um novo arquivo de configuração será baixado e o processo de instalação iniciará automaticamente. Além disso, finalizará a atual instância de execução do aplicativo.

Note: Esta versão não está relacionada com a versão do OSCC. Ela só deve mudar caso ocorra uma modificação no lado eletrônico do aplicativo.

16.2 Funções

As seguintes características se encontram disponíveis:

- **Informações complementares:** É possível abrir aplicativos desktop (aplicativos executáveis) através do recurso de Informações complementares. Também é possível passar parâmetros para estes aplicativos.
- **Sempre visível:** É possível configurar o aplicativo desktop Agent Portal para estar sempre na parte superior da tela.
- **Barra de tarefas:** Ao clicar em um botão, é possível colapsar/expandir o menu do lado esquerdo, bem como os Detalhes do Agent Portal Web (conservando apenas a barra de tarefas, barra de emissoras, barra de discagem rápida e a barra de telefonia).



As seguintes características exigem um comportamento especial quando o aplicativo desktop Agent Portal Web é reduzido para a visualização da barra de tarefas:

- **Adicionar Callback:** ao pressionar Adicionar Callback, a visão completa é restaurada para apresentar ao agente o formulário Adicionar Callback.
- Quando o agente clica no botão de **mudança de status do roteamento**, a barra de tarefas é alternada para visualização total. Uma vez alterado o status de roteamento, a visão completa é alternada de volta para o modo barra de tarefas.
- Quando o agente clica para fazer logon em um **conector do OpenMedia**, a barra de tarefas é alternada para visualização total (já que a lista de conectores pode não caber na barra de tarefas).
- Quando o agente clica em **Extensão** para mudá-la, a barra de tarefas alterna para a visualização total. Uma vez alterado a Extensão, a visão completa é alternada de volta para o modo barra de tarefas.
- Quando o agente é obrigado a inserir um **Motivo de Wrap-up** obrigatório, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando o agente se desconecta ou é forçado a sair, a visão completa é alternada de volta para o modo da barra de tarefas. Isto acontece nos seguintes cenários:
 - Antes de exibir "Diálogo de confirmação de saída".
 - Ao receber um evento desconectado de websocket.

O Agent Portal Web é um aplicativo desktop

Funções

- Ao inicializar a página de login (útil quando o usuário acaba de finalizar da sessão no modo de barra de tarefas).
- Quando o agente clica para selecionar um **Dispositivo Preferencial**, a barra de tarefas é alternada para visualização total (já que a lista de dispositivos pode não caber na barra de tarefas).
- Quando um novo **Callback** é recebido, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando um novo **contato de Chat** é recebido, ou quando um novo chat é recebido em um contato em andamento, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando um novo **contato de OpenMedia** é recebido ou quando uma nova publicação é recebida em uma sessão em andamento, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando um novo **contato de e-mail** é recebido, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando o agente clica em **Fazer uma nova chamada**, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando o agente **transfere uma chamada**, a barra de tarefas é alternada para visualização total. Após a transferência ser executada (com ou sem sucesso), a visão completa é alternada de volta para o modo de barra de tarefas.
- Quando o aplicativo é exibido no modo de barra de tarefas, as mensagens de alerta devem ser apresentadas na barra de tarefas.
- Quando o agente começa a editar as **configurações da barra da Equipe**, a barra de tarefas deve ser alternada para visualização total.
- Quando o agente começa a compartilhar sua tela, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- Quando o agente recebe o compartilhamento de vídeo/tela e expande a tela de compartilhamento de vídeo/tela a partir do modo de visualização, a barra de tarefas é alternada para visualização total.
- A **barra de discagem rápida** deve ter uma barra de rolagem.

A Atalhos

Tecla	Função
CTRL+F1	Alterar o Estado de roteamento para disponível
CTRL+F2	Alterar o Estado de roteamento para indisponível
CTRL+F3	Alterar o Estado de roteamento para pausa
CTRL+SHIFT+F4	Fazer nova chamada
CTRL + F12	Desconectar
CTRL + F6	Colocar em espera
CTRL + F7	Recuperar da espera
CTRL + F8	Transferir
CTRL+SHIFT+F4	Consultar
CTRL + F11	Conferência

Table 14 Atalhos do teclado

NOTA: As seguintes limitações se aplicam:

- sem suporte das teclas de setas para selecionar motivos de **indisponível e trabalho**.
- as teclas de atalho **só** funcionam quando a janela principal do Agent Portal é selecionada (não a barra de tarefas).

Funções gerais	Tecla de acesso	Atalho do Chrome	Atalho do Firefox
Fazer logon em voz	V	Alt + V	Alt + Shift + V
Fazer logon em callback	C	Alt + C	Alt + Shift + C
Alterar extensão	X	Alt + X	Alt + Shift + X
Menu suspenso Opções (req. assist., Sair)	O	Alt + O	Alt + Shift + O
Dispositivo preferencial	P	Alt + P	Alt + Shift + P
Fazer chamada	M	Alt + M	Alt + Shift + M
Criar menu (callback, outra mídia...)	N	Alt + N	Alt + Shift + N
Status de roteamento (presença)	R	Alt + R	Alt + Shift + R

Table 15 Funções gerais dos atalhos padrão

Barra de telefonia	Tecla de acesso	Atalho do Chrome	Atalho do Firefox
Aceitar uma chamada	A	Alt + A	Alt + Shift + A

Table 16 Barra de telefonia de atalhos padrão

Barra de telefonia	Tecla de acesso	Atalho do Chrome	Atalho do Firefox
Desligar	Z	Alt + Z	Alt + Shift + Z
Colocar em espera/ continuar	H	Alt + H	Alt + Shift + H
Transferir	T	Alt + T	Alt + Shift + T
Conferência	Y	Alt + Y	Alt + Shift + Y

Table 16 Barra de telefonia de atalhos padrão

Guias do lado esquerdo (em ordem de aparição)	Tecla de acesso	Atalho do Chrome	Atalho do Firefox
Contatos ativos	1	Alt + 1	Alt + Shift + 1
Contatos privados (lista de discagem rápida)	2	Alt + 2	Alt + Shift + 2
Agentes (lista da equipe)	3	Alt + 3	Alt + Shift + 3
Filas	4	Alt + 4	Alt + Shift + 4
Registro de atividades	5	Alt + 5	Alt + Shift + 5
Pesquisa de diretórios	6	Alt + 6	Alt + Shift + 6
Performance pessoal	7	Alt + 7	Alt + Shift + 7
Configurações	8	Alt + 8	Alt + Shift + 8

Table 17 Guias do lado esquerdo dos atalhos padrão

