



A MITEL
PRODUCT
GUIDE

Mitel OpenScape Contact Center V12

Agent Portal Web V12

Agent Portal Web

Instruções de uso

01/2025

uso

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 2025, Mitel Networks Corporation

All rights reserved

Índice

1 Sobre este manual de operação	7
1.1 Termos e estilos tipográficos:	7
1.1.1 Formatação.	7
1.1.2 Terminologia.	7
1.1.3 Nota	8
1.2 Lista de abreviações	8
2 Agent Portal Web - Breve introdução	10
3 Como iniciar o Agent Portal Web	11
3.1 Inicialização inicial	11
3.2 Como fazer login no Agent Portal Web	13
4 Interface do usuário e configuração básica	14
4.1 Cabeçalho e funções	14
4.2 Broadcaster	16
4.3 Visão geral de guias e áreas de trabalho	16
4.4 Área de Contatos ativos	17
4.4.1 Visão geral	17
4.4.1.1 Como ajustar as colunas	17
4.4.1.2 Detalhes dos contatos ativos	18
4.5 Área da Lista de discagem rápida	18
4.5.1 Visão geral	18
4.5.1.1 Como ajustar as colunas	19
4.5.1.2 Detalhes do contato	19
4.5.2 Chamando um contato da Lista de discagem rápida	19
4.5.3 Criar um contato na Lista de discagem rápida	20
4.5.3.1 Como criar um novo contato	20
4.5.4 Exibindo detalhes do contato na Lista de discagem rápida	21
4.5.5 Editando um contato na Lista de discagem rápida	21
4.5.6 Como excluir um contato da Lista de discagem rápida	21
4.5.7 Consultar eventos do calendário na Lista de velocidade	22
4.6 Área Lista da equipe	24
4.6.1 Visão geral	24
4.6.1.1 Como ajustar as colunas	24
4.6.2 Detalhes da Lista da equipe	25
4.6.3 Estado do agente na Lista da equipe	25
4.6.4 Como ligar para um agente da Lista da equipe	26
4.6.5 Adicionar um agente à Barra da equipe	26
4.6.6 Bater-papo com um agente da Lista da equipe	26
4.7 Área de Filas	28
4.7.1 Visão geral	28
4.7.2 Como ajustar as colunas	28
4.7.3 Detalhes das filas	29
4.8 Área de Registro de atividades	30
4.8.1 Visão geral	30
4.8.2 Como ajustar as colunas	30
4.8.3 Detalhes do Registro de atividades	31
4.9 Área Directory Search	32

Índice

4.9.1	Pesquisando um diretório	32
4.9.2	Ligando para uma pessoa em um diretório	33
4.9.3	Detalhes do estado de presença	33
4.9.4	Integração do Calendário do Exchange nos resultados da Pesquisa de Diretório	34
4.10	Área de E-mails	37
4.10.1	Visão geral	37
4.10.2	Detalhes	37
4.10.3	Encontrando mensagens de e-mail recentes e arquivadas	38
4.11	Área de mensagens adiadas do OpenMedia	39
4.11.1	Visão geral	39
4.11.2	Detalhes	39
4.12	Área de performance pessoal	40
4.12.1	Visão geral	40
4.12.2	Sobre a Performance pessoal	40
4.13	Área de configurações	43
4.13.1	Visão geral de Configurações	43
4.13.2	Dispositivos	43
4.13.2.1	Adicionar dispositivo	44
4.13.2.2	Editar dispositivo	44
4.13.2.3	Remover dispositivo	45
4.13.3	Agente	45
4.13.4	Áudio	47
4.13.5	Broadcaster	47
4.13.6	Diretórios	48
4.14	Área Mensagens do sistema	49
4.14.1	Visão geral	49
4.15	Configuração básica	50
4.15.1	Configuração das colunas nas áreas de trabalho	50
5	Funcionalidade Contact Center	52
5.1	Como fazer logon e logoff no OpenScape Contact Center	52
5.1.1	Logon	52
5.1.2	Logoff	53
5.2	Como trabalhar com o OpenScape Contact Center	54
5.2.1	Sobre os estados de roteamento	54
5.2.2	Configurando a Notificação do Toaster	55
6	Como lidar com chamadas com o Agent Portal Web	56
6.1	Como iniciar chamadas	56
6.2	Como aceitar uma chamada	57
6.3	Reter uma chamada	57
6.4	Como iniciar uma consulta	58
6.5	Como transferir chamadas	58
6.5.1	Transferência supervisionada	59
6.5.2	Transferência não supervisionada	59
6.6	Redirecionar chamada em fila	59
6.7	Como iniciar conferências	60
6.7.1	Conferência de três participantes	60
6.7.2	Adicionar mais participantes à conferência	60
6.7.3	Como monitorar uma conferência	61
6.8	Fazendo o wrap-up de uma chamada	61
6.9	Funcionalidade de dispositivo preferencial	62
6.9.1	Como alterar o dispositivo preferencial	62

7 Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web	63
7.1 Como criar um novo callback	64
7.1.1 Campos no painel "Criar novo callback"	65
7.1.2 Como administrar a programação de callbacks	65
7.1.3 Como administrar dados de contato	66
7.2 Tratando de um callback	67
8 Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web	70
8.1 Redigindo um novo e-mail	71
8.2 Como receber uma mensagem de e-mail	73
8.3 Como lidar com e-mails recebidos	74
8.3.1 Como responder a um e-mail	74
8.3.2 Adiando um e-mail	75
8.3.2.1 Como retomar um e-mail	75
8.3.3 Como transferir um e-mail	76
8.3.3.1 Transferência interna	76
8.3.3.2 Transferência externa	76
8.3.3.3 Consulta externa	77
8.3.4 Como redirecionar um e-mail para uma fila	78
8.3.5 Como descartar um e-mail	78
8.3.6 Como imprimir um e-mail	79
8.3.7 Como fazer o wrap-up de um e-mail	79
9 Tratando de sessões do Web Collaboration com o Agent Portal Web	80
9.1 Recebendo chats do Web Collaboration	80
9.2 Respondendo a um contato do Web Collaboration	81
9.2.1 Digitando uma mensagem em uma sessão do Web Collaboration	81
9.2.2 Inserindo uma mensagem padrão como uma resposta do Web Collaboration	82
9.2.3 Inserindo um emoticon em uma mensagem do Web Collaboration	82
9.2.4 Inserindo um URL em uma mensagem do Web Collaboration	82
9.2.5 Convidando outro usuário para participar em uma sessão do Web Collaboration	83
9.2.6 Redirecionando em fila uma sessão do Web Collaboration	83
9.2.7 Pedindo um número de telefone ao contato	84
9.3 Desconectando de uma sessão do Web Collaboration	84
9.4 Fazendo o wrap-up de uma sessão do Web Collaboration	84
10 Lidando com mensagens OpenMedia com o Agent Portal Web	87
10.1 Recebendo mensagens OpenMedia	87
10.2 Lidando com mensagens OpenMedia recebidas	88
10.2.1 Adiando uma mensagem OpenMedia	88
10.2.1.1 Retomando uma mensagem OpenMedia	89
10.2.2 Transferindo uma mensagem OpenMedia	89
10.2.3 Recolocando uma mensagem OpenMedia na fila	89
10.2.4 Descartando uma mensagem OpenMedia	90
10.2.5 Imprimindo uma mensagem OpenMedia	90
10.2.6 Concluindo uma mensagem OpenMedia	90
11 Funcionalidade Conversa 360°	92
11.1 Como utilizar a Conversa 360°	93
12 Usando as barras de velocidade e equipe	96
12.1 Barra de velocidade	96
12.1.1 Adicionando uma entrada à barra de velocidade	96
12.1.2 Excluindo uma entrada da Barra de velocidade	97
12.1.3 Ligando para uma pessoa na Barra de velocidade	97

12.1.4 Integração do Calendário do Exchange na Barra de velocidade.	98
12.2 Barra de Equipe	98
12.2.1 Adicionando uma entrada à Barra de Equipe	98
12.2.2 Excluindo uma entrada da Barra de Equipe	99
12.2.3 Chamando um agente usando a Barra de Equipe.	99
12.2.4 Conversando com um agente usando a Barra de Equipe.	99
13 CLIP para Chamadas de saída	100
14 Conversando com outros agentes e supervisores.	101
14.1 Iniciando uma nova sessão de bate-papo	101
14.2 Como lidar com sessões de bate-papo recebidas	101
15 WebRTC Telefone Integrado com Voz	102
16 Compartilhamento de vídeo e tela WebRTC	103
17 O Agent Portal Web é um aplicativo desktop	105
17.1 Introdução	105
17.2 Funções	106
A Atalhos	109

1 Sobre este manual de operação

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>Itálico negrito</i>	Nomes de bases de dados, variáveis, nomes de arquivos
MAIÚSCULAS	Teclas (SHIFT, CTRL, ALT)
<i>Itálico</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.
Enter	Pressione a tecla de confirmação (tecla ENTER ou Return).

Table 2 Terminologia

Sobre este manual de operação

Lista de abreviações

Termo	Significado
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

Table 3

Abreviações neste manual de operação

Abreviação	Significado
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.
- conversando com outros agentes
- CLIP para chamadas de saída

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

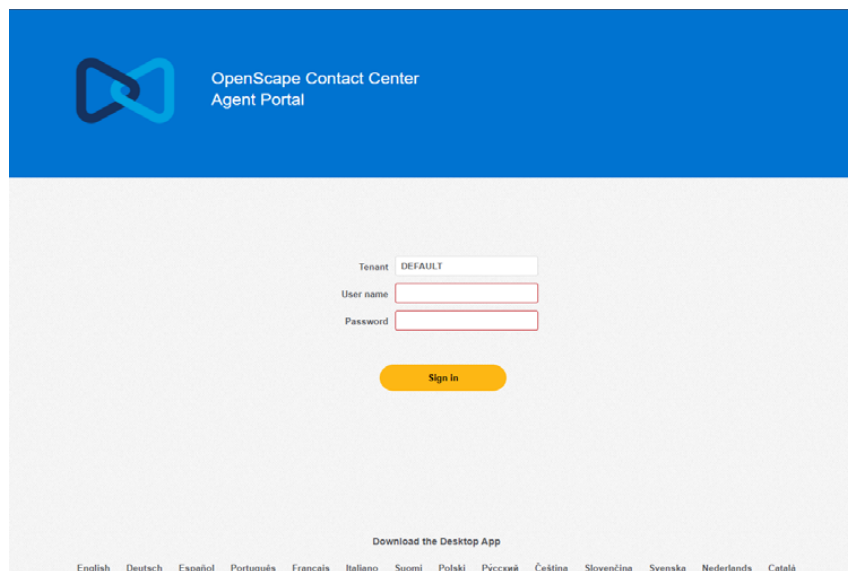
Como iniciar o Agent Portal Web

Inicialização inicial

Procedimento

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

https://<OSCC_ApplicationServer_hostname_or_ip>/agentportal

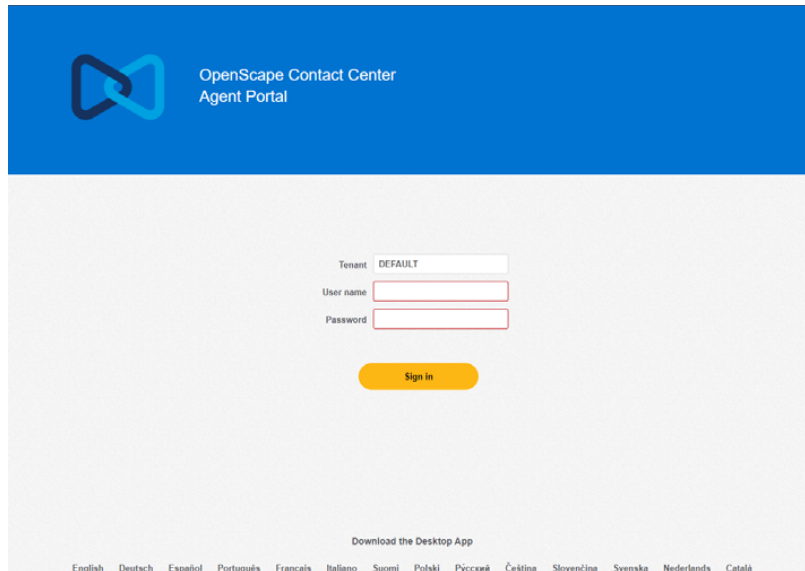
The screenshot shows the OpenScape Contact Center Agent Portal login interface. At the top, there is a blue header with the OpenScape logo and the text "OpenScape Contact Center Agent Portal". Below the header, the main content area is light gray. It features a login form with three input fields: "Tenant" (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, Пускуня, 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.

3.2 Como fazer login no Agent Portal Web

Pré-requisitos

A janela "Logon" 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 obter mais informações, consulte *“Logon único usando SAML2” na documentação do OpenScape Contact Center V11 R1, Web Manager, Administrador*.

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 de dispositivo preferencial

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 4.13.4, “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 login.

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

Para obter detalhes, consulte [Chapter 5, “Contact center functionality”](#).

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

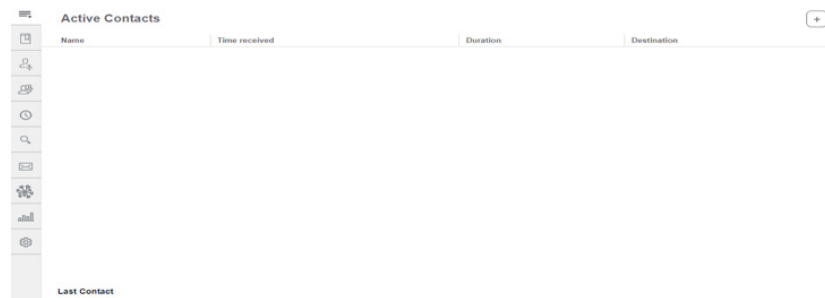
É possível alternar entre as diferentes áreas de trabalho usando as guias disponíveis no lado esquerdo da tela.

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 de Registro de atividades”
Performance pessoal	Nessa área de trabalho, é possível encontrar estatísticas a respeito de sua performance pessoal.	Section 4.12, “Área de performance pessoal”
Configurações	Todas as configurações a respeito da funcionalidade do Agent Portal são reunidas nesse espaço de trabalho.	Section 4.13, “Área de configurações”
Mensagens do sistema	Todas as mensagens a respeito do status do sistema podem ser encontradas nesse espaço de trabalho.	Section 4.14, “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 de tratamento
- Duração não primária
- Destino
- 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 4.15.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

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

4.4.1.2 Detalhes dos contatos ativos

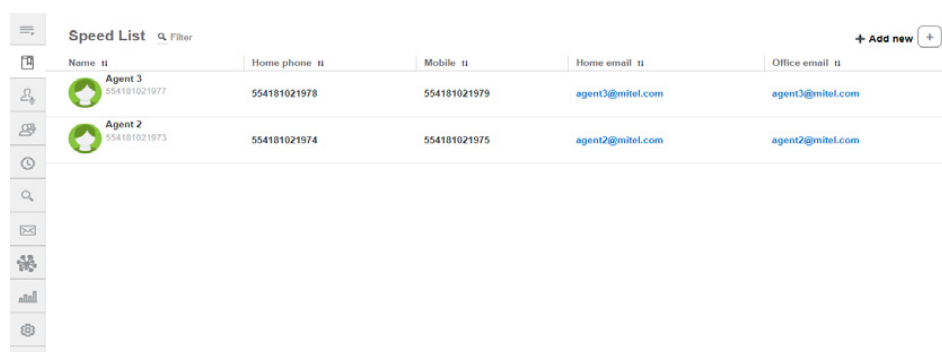
Coluna	Descrição
Nome	Indica o tipo de mídia (voz, callback, web collaboration), o nome do contato e seu número do telefone.
Horário recebido	Quando o contato foi oferecido.
Duração	A soma de Processamento e Duração não primária .
Estado de tratamento	Fornece informações detalhadas sobre como um contato está sendo tratado.
Duração não primária	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



Speed List		Filter			+ Add new
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 da **Lista de velocidade** para pesquisar detalhes de pessoas cujos dados estão armazenados no Agent Portal Web ou contatá-los (chamada telefônica) diretamente, ou até mesmo consultar os eventos do calendário dos contatos.

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
- Consultar eventos do calendário de 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 4.15.1, “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.

Interface do usuário e configuração básica

Área da Lista de discagem rápida

- 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:

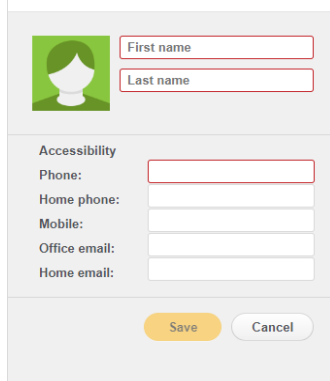
- Para um contato com um número de telefone:
Passe o cursor do mouse sobre o contato de sua preferência e clique em , que aparecerá.
- Se um contato tiver vários números de telefone, será exibido um menu pop-up na tela com os números de telefone disponíveis: Selecione o número de telefone necessário 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

Create New Contact



The form is titled "Create New Contact". It features a green circular icon with a white silhouette of a person's head and shoulders. To the right of the icon are two input fields: "First name" and "Last name". Below these is a section labeled "Accessibility" with a "Phone:" label and a single input field. Underneath are four more input fields labeled "Home phone:", "Mobile:", "Office email:", and "Home email:". At the bottom of the form 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.

4.5.7 Consultar eventos do calendário na Lista de velocidade

Pré-requisito

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

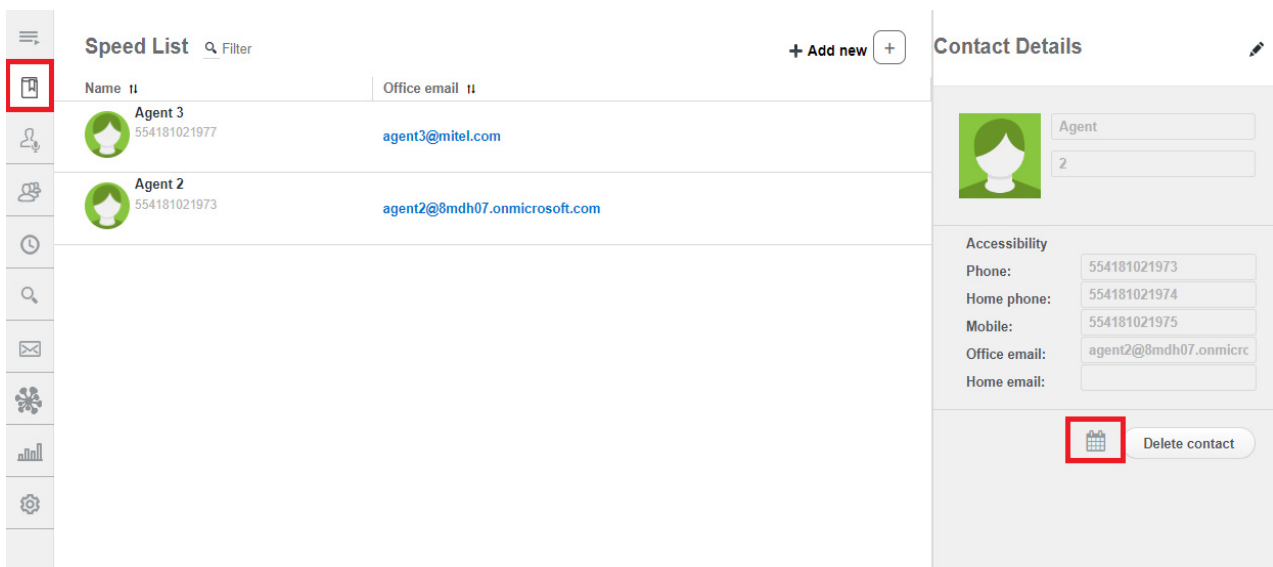
Procedimento

- Selecione um contato clicando nele.
A caixa de diálogo "Detalhes do contato" é aberta.
- Ao clicar no ícone do Calendário, uma nova janela é aberta com o Calendário do usuário correspondente em uma tela por semana. Nesta janela de calendário, é possível selecionar entre o modo Semana e o modo Eventos. Por padrão, a semana atual é apresentada, mas também é possível selecionar a semana a ser visualizada.

Note: Se mais de um endereço de e-mail estiver disponível na entrada Pesquisa de diretório, um modal é apresentado ao agente, para que ele/ela possa escolher o e-mail desejado para ser usado no Calendário.

Note: Somente e-mails do Online Exchange suportam acesso ao Calendário.

- Se o agente clicar em um endereço de e-mail, a ferramenta de e-mail configurada no sistema operacional será aberta com o e-mail já selecionado como destino.



hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

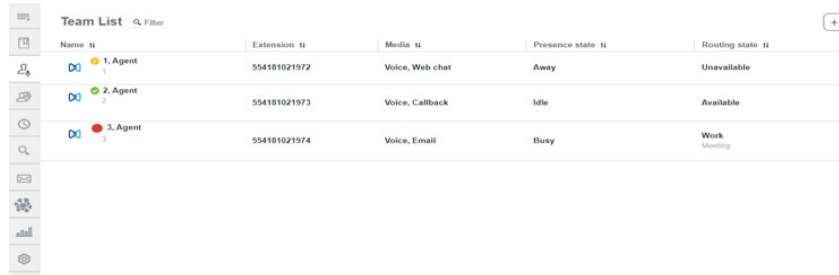
< > Today Mar 12 – 18, 2023 week list select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Me 10:30 - 11:00 Daily Load Me	
11am							
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meetin	
3pm							
4pm							

Acti
Go to

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 Meeting

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
- Status de presença
- Estado 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 4.15.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

As colunas disponíveis estão descritas em [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 que você digitou.
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

- digite o nome do agente no campo de texto "Filtro".
O Agent Portal começará a pesquisar na lista de agentes o nome que você digitou.
- 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 4.15.1, “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




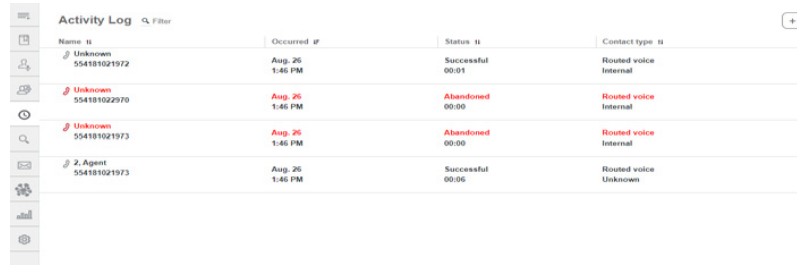
Ícone	Significado
	O nível de serviço de filas está abaixo de 80%.
	O nível de serviço de filas está entre 80 e 90%.
	O nível de serviço de filas está acima de 90%.

Table 9

Ícones para o nível de serviço de filas

4.8 Área de Registro de atividades

4.8.1 Visão geral



The screenshot shows the 'Activity Log' interface. It features a sidebar with icons for various functions and a main table. The table has four columns: 'Name', 'Occurred', 'Status', and 'Contact type'. The data is as follows:

Name	Occurred	Status	Contact type
Unknown 554181021972	Aug. 26 1:46 PM	Successful 00:01	Routed voice Internal
Unknown 554181022979	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
Unknown 554181021973	Aug. 26 1:46 PM	Abandoned 00:00	Routed voice Internal
J. Agent 554181021973	Aug. 26 1:46 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

Você pode mostrar mais colunas ou ocultar colunas.

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

Procedimento

As colunas podem ser mostradas ou ocultas usando . O procedimento é destacado na [Section 4.15.1, “Configuração das colunas nas áreas de trabalho”](#).

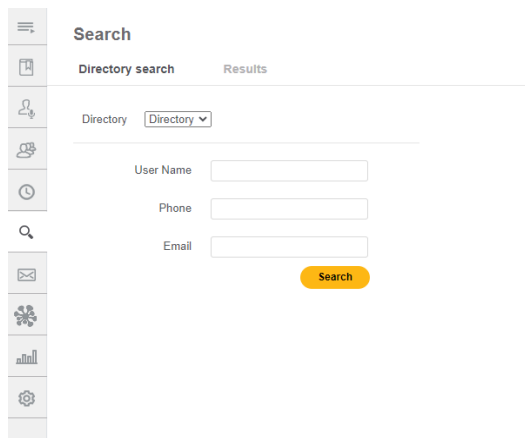
As colunas disponíveis estão descritas em [Section 4.8.3, “Detalhes do Registro de atividades”](#).

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 roteada Callback roteado Voz entrante direta Voz sainte direta Voz interna direta Web 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 Directory Search



Você pode usar o recurso **Pesquisar** para pesquisar diretórios externos, como o **diretório** da sua empresa ou servidor LDAP em tempo real. Isso é útil quando você precisa entrar em contato com colegas e clientes que estão fora do contact center.

Para executar uma pesquisa de diretório, a permissão **Diretório** deve estar habilitada para você no aplicativo **Manager**, e suas configurações de conexão para o diretório devem estar configuradas corretamente. Para obter detalhes sobre como configurar as configurações de conexão, consulte [Section 4.13.6, “Diretórios”](#).

Os resultados da pesquisa podem ser aprimorados ainda mais exibindo informações sobre o **Estado de Presença** das pessoas na lista de resultados e exibindo os eventos do Calendário clicando em seu ícone quando os detalhes do contato forem abertos. Este aprimoramento só estará disponível se o administrador do Contact Center tiver habilitado o recurso **Estado de Presença** e a integração do Calendário do Exchange, e você tiver configurado as **configurações de Integração do OpenScape UC**. Para obter informações adicionais sobre a **integração do Calendário do Exchange**, consulte [Section 4.9.4, “Integração do Calendário do Exchange nos resultados da Pesquisa de Diretório”](#).

4.9.1 Pesquisando um diretório


Para realizar uma pesquisa de diretório, basta digitar um **nome** na área de pesquisa. O diretório é pesquisado imediatamente e os resultados aparecem em pouco tempo.

Os resultados são exibidos na visualização de lista e abreviados em ordem alfabética.

4.9.2 Ligando para uma pessoa em um diretório

Quando você usa a área de **Pesquisa** para realizar uma pesquisa, pode ligar para uma entrada que aparece nos resultados, desde que haja um número de telefone associado a ela.

Para chamar uma pessoa em um diretório:

1. Passe o mouse sobre a entrada que deseja chamar.
2. Clique  em ao lado da entrada.

A chamada é iniciada imediatamente.


4.9.3 Detalhes do estado de presença

Quando o recurso **Estado de presença** está habilitado e configurado corretamente, os resultados da **Pesquisa** são aprimorados exibindo o estado de presença das pessoas na lista.



















O estado de presença é exibido como um **ícone** no lado esquerdo de cada linha e como **texto** no lado direito.

O Portal do agente exibe um dos seguintes tipos de estado de presença para cada resultado da pesquisa:

- Estado de presença UC
- Estado de presença CC
- Estado da Linha

Dependendo dos dados recebidos do servidor de presença, o Portal do agente exibe o estado de presença indexado mais alto na lista acima. Para atualizar o estado de presença de uma pessoa nos resultados da pesquisa, basta passar o cursor sobre a linha correspondente e clicar em .

O significado dos diferentes ícones de Estado de Presença é explicado na tabela abaixo:

Ícones de Estado de Presença							
Presença UC			Presença CC			Linha	
	Disponível			Não conectado			Linha ocupada
	Ausente			Ativa			Tocando
	Não incomodar			Ocioso			Ocioso
	Volto já			Ausente			Processando
	Ocupado			Ocupado			Erro
	Em reunião			Desconhecido			
	Desconhecido						

4.9.4 Integração do Calendário do Exchange nos resultados da Pesquisa de Diretório

Quando o recurso de Calendário está habilitado e configurado corretamente, os resultados da Pesquisa são aprimorados exibindo os eventos do Calendário das pessoas na lista. O Calendário é exibido como um ícone no lado esquerdo da linha selecionada. Ao clicar no ícone do Calendário, uma nova Janela é aberta com o Calendário do usuário correspondente em uma tela por Semana. Nesta janela de calendário, é possível selecionar entre o modo Semana e o modo Eventos. Por padrão, a semana atual é apresentada, mas também é possível selecionar a semana a ser visualizada.

Note: Se mais de um endereço de e-mail estiver disponível na entrada Pesquisa de diretório, um modal é apresentado ao agente, para que ele/ela possa escolher o e-mail desejado para ser usado no Calendário.

Se o agente clicar em um endereço de e-mail, a ferramenta de e-mail configurada no sistema operacional será aberta com o e-mail já selecionado como destino.

Search

Directory search **Results**

Line State	Display Name	Office Phone	Mobile	Office E-mail	Presence State	email
Unknown	hilux_2k19			hilux_2k19@oscctest.com	Error(OpenScape UC), Unknown(Voice) - OpenScape UC	hilux_2k19@oscctest.com

hilux_2k19

Interface do usuário e configuração básica

Área Directory Search

✉ hilux_365@8mdh07.onmicrosoft.com

<

>

Today

Mar 12 – 18, 2023

week

list

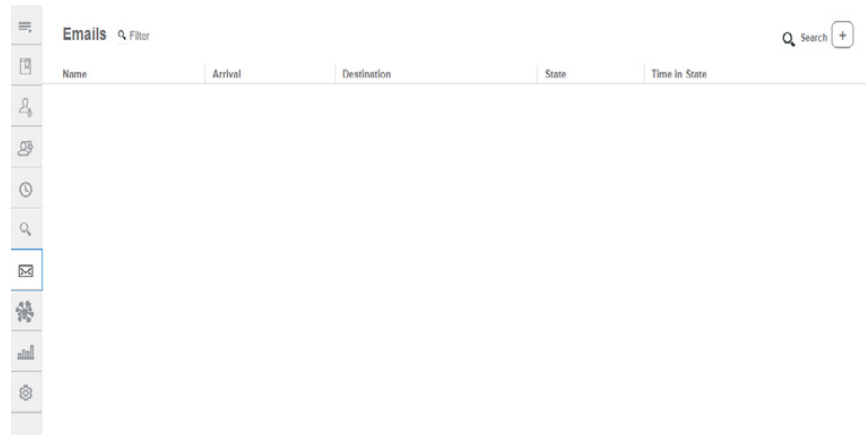
select week

	Sun 3/12	Mon 3/13	Tue 3/14	Wed 3/15	Thu 3/16	Fri 3/17	Sat 3/18
all-day							
12am							
1am							
2am							
3am							
4am							
5am							
6am							
7am							
8am							
9am							
10am						10:00 - 10:30 Daily Test Me 10:30 - 11:00 Daily Load Me	
11am							
12pm							
1pm							
2pm						2:00 - 2:30 Daily Dev Meetin	
3pm							
4pm							
5pm							
6pm							
7pm							
8pm							
9pm							
10pm							
11pm							
12am							

Acti

4.10 Área de E-mails

4.10.1 Visão geral



Nesta área, você pode encontrar uma lista com todas as mensagens de e-mail pendentes (ou seja, mensagens que foram adiadas ou consultadas). Você pode recuperar essas mensagens quando estiver pronto para retomar o tratamento delas.

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. Para obter mais informações, consulte [Section 4.10.3, “Encontrando mensagens de e-mail recentes e arquivadas”](#).

4.10.2 Detalhes

Coluna	Descrição
Nome	Exibe o endereço de e-mail do cliente e o assunto da mensagem.
Chegada	Data e hora em que o e-mail chegou.
Destino	O endereço de e-mail para o qual o e-mail foi enviado.
Estado	Estado de tratamento do e-mail, por exemplo. "Adiado" na fila ou "Reservado" para um agente específico.
Tempo no estado	Data e hora em que o e-mail foi alterado para seu estado atual.

Table 11 Colunas na tabela "E-mail"

4.10.3 Encontrando mensagens de e-mail recentes e arquivadas


O recurso **Pesquisar histórico de** e-mail facilita a localização rápida de uma mensagem de e-mail específica. A pesquisa inclui todas as mensagens arquivadas, incluindo mensagens que ainda estão no Registro de atividades em andamento.

Você pode inserir o estado da mensagem como um dos critérios de pesquisa. Por exemplo, se quiser encontrar uma resposta que enviou a um cliente, pesquise a mensagem de e-mail original e selecione **Respondido** como o estado do e-mail. Se estiver procurando uma mensagem que enviou e que não estava relacionada a uma mensagem de e-mail, selecione **Iniciado pelo agente** como o estado do e-mail.

As mensagens que correspondem aos critérios de pesquisa são exibidas na guia **Resultados da pesquisa**. Os resultados da pesquisa incluem informações como o **Destino** de cada mensagem, seu **Estado**, etc.

Note: Você não pode usar o recurso **Pesquisar histórico de e-mail** ao lidar com uma mensagem de e-mail.

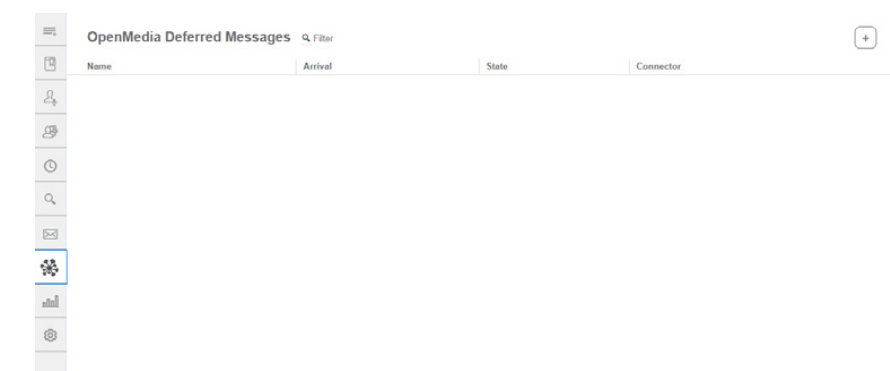
Para pesquisar uma mensagem de e-mail:

1. Clique em  **Pesquisar** no canto superior direito.
2. Na janela exibida, restrinja a pesquisa inserindo qualquer informação que você saiba sobre a mensagem de e-mail que está procurando.
 - a) Em **Data**, insira a data e hora de início e a data e hora de término do intervalo durante o qual a mensagem foi enviada.
 - b) Em **Estados de e-mail**, clique em qualquer item que descreva a ação tomada na mensagem.
 - c) Em **Parâmetros adicionais**, insira qualquer outra informação que você saiba.
3. Clique em **Pesquisar**.

Os resultados da sua consulta são exibidos.

4.11 Área de mensagens adiadas do OpenMedia

4.11.1 Visão geral



Nesta área, você pode encontrar uma lista com todas as mensagens pendentes do OpenMedia (ou seja, mensagens que foram adiadas). Você pode recuperar essas mensagens quando estiver pronto para retomar o tratamento delas.

4.11.2 Detalhes

Coluna	Descrição
Nome	Exibe o endereço de e-mail do cliente e o assunto da mensagem.
Chegada	Data e hora em que a mensagem chegou.
Estado	Estado de tratamento para a mensagem do OpenMedia, por exemplo, "Adiado" na fila ou "Reservado" para um agente específico.
Conector	Nome do conector

Table 12 Colunas na tabela "Mensagens adiadas do OpenMedia"

4.12 Área de performance pessoal

4.12.1 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	--
	Current handling time excluding post-processing	--
	Average active time - Email	00:00

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.

4.12.2 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 13 Estatísticas de performance pessoal e seu significado

Interface do usuário e configuração básica

Área de performance pessoal

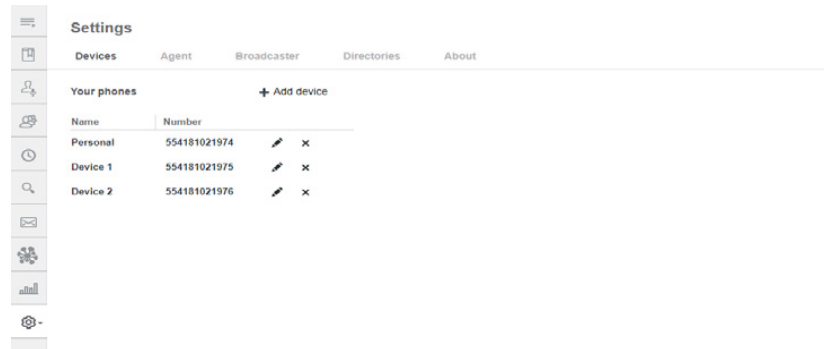
Estatística	Definição
Tempo de tratamento médio - Web Collaboration excluindo pós-processamento	O período de tempo médio que você gastou tratando de sessões do Web Collaboration, não incluindo o tempo gasto pós-processando.
Tempo atual de tratamento excluindo pós-processamento	O período de tempo gasto 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 13

Estatísticas de performance pessoal e seu significado

4.13 Área de configurações

4.13.1 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**

4.13.2 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.

4.13.2.1 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, “Preferred device functionality”](#).

4.13.2.2 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**.

4.13.2.3 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.

4.13.3 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
- Bate-papo na Web

Notificação de áudio

Aqui você pode configurar os efeitos sonoros. Você pode:

- Silencie todos marcando a caixa de seleção **Silenciar todos**
- Permitir notificações de áudio para as seguintes opções:
 - Generalidades
 - Telefonia
 - Bate-papo
 - Mensagens de bate-papo
 - Mídia aberta

Interface do usuário e configuração básica

Área de configurações

- Mensagens do Open Media
- Retorno de chamada
- E-Mail
- 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

Senha

Altere sua própria senha do agente.

1. Clique em **Alterar Senha**. Uma janela pop-up **Alterar senha** aparece
2. Configure os seguintes parâmetros:
 1. **Senha antiga**: Preencha sua senha antiga
 2. **Nova senha**: Dê uma nova senha
 3. **Confirme a nova senha**: Dê sua nova senha novamente
 4. Clique em **Alterar**

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 convencional
- 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 no topo**, 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

- **Habilitar Resposta Automática:** marque esta caixa de seleção para habilitar Resposta Automática.
- **Habilitar Compartilhamento de Vídeo/Tela:** marque esta caixa de seleção para habilitar o Compartilhamento de Vídeo/Tela.

Note: O compartilhamento de vídeo/tela requer uma licença no OpenScape Contact Media Service.

4.13.4 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

4.13.5 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**.

4.13.6 Diretórios

Todos os diretórios disponíveis estão listados nesta guia.

Para se conectar a eles, você precisa clicar no botão **Editar** e digitar um **Nome de conta** e uma **Senha**. Seu gerente ou supervisor fornecerá as credenciais mencionadas acima, se necessário.

4.14 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**.

4.14.1 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.


4.15 Configuração básica

4.15.1 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 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.

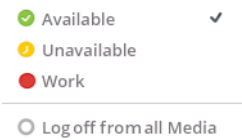
Você agora fez logoff da mídia selecionada.

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	Estado 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 14 Estados de roteamento


Botão	Estado 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 14 Estados de roteamento

5.2.2 Configurando a Notificação do Toaster

Note: Nos capítulos a seguir sobre o tratamento de contatos nas várias mídias, é mencionado que uma notificação do Toaster pode ocorrer mediante a atribuição de um contato.

A notificação do Toaster é um recurso do navegador, que precisa de uma configuração dependente do navegador.

Para configurar esse recurso, consulte a documentação de cada navegador para obter instruções sobre como alterar as configurações para permitir notificações e adicionar o endereço da Web do Portal do Agente Web.

Por exemplo, consulte os links de configuração abaixo para os seguintes navegadores:

- Chrome: <https://support.google.com/chrome/answer/3220216>
- Firefox: <https://support.mozilla.org/en-US/kb/push-notifications-firefox>
- Edge: <https://support.microsoft.com/en-us/microsoft-edge/manage-website-notifications-in-microsoft-edge-0c555609-5bf2-479d-a59d-fb30a0b80b2b>

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, “Activity Log details”](#).

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, “Active Contacts area”](#).


6.1 Como iniciar chamadas

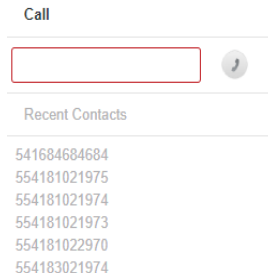
Informações gerais


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, “Speed List area”](#)).
- Agentes podem ser chamados a partir da área de trabalho **Agentes** (consulte a [Section 4.6, “Team List area”](#)).

Como iniciar chamadas

1. Clique no ícone "Chamar" 
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 e uma notificação sonora é reproduzida. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

Como aceitar uma chamada

Clique em .


Agora você está conectado ao chamador.

6.3 Reter uma chamada





Como lidar com chamadas com o Agent Portal Web

Como iniciar uma consulta



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.
Conforme descrito em [Section 6.1, “Como iniciar chamadas”](#) um menu pop-up aparecerá para inserir o número de telefone da parte desejada para 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

you 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.

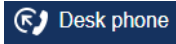
6.9 Funcionalidade de dispositivo preferencial

6.9.1 Como alterar o dispositivo preferencial

No Agent Portal, é possível configurar vários dispositivos que se pode usar. Consulte a [Section 4.13.2, “Devices”](#) 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  , 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 preferencial para ser um dispositivo externo, como um telefone celular, não será possível executar uma transferência não supervisionada. Você deve executar 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 logon no tipo de mídia callback, conforme descrito no [Chapter 5, “Contact center functionality”](#).

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 Como criar um novo callback

Procedimento

1. Clique em  e selecione **Criar callback**.
O painel "Criar novo callback" é aberto:

Create new Callback

Details

Name:

Queue: Default Callback Queue ▼

Description:

Priority:

☐ Reserve for user 1, Agent ▼

Schedule

Start	End	Number	Status
+			

Contact data

Key	Value
+	

Done Cancel

2. Digite as informações necessárias para o novo callback.
Para obter mais detalhes a respeito da área Programação, consulte a [Section 7.1.2, “Como administrar a programação de callbacks”](#).
Para obter mais detalhes a respeito da área Dados do contato, consulte a [Section 7.1.3, “Como administrar dados de contato”](#).

Note: Para salvar o novo callback, os seguintes campos precisam ser preenchidos: **Nome**, **Descrição** e pelo menos um registro na tabela **Programação**.

3. Clique em **Salvar**.

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 15

Campos na janela "Criar novo callback"

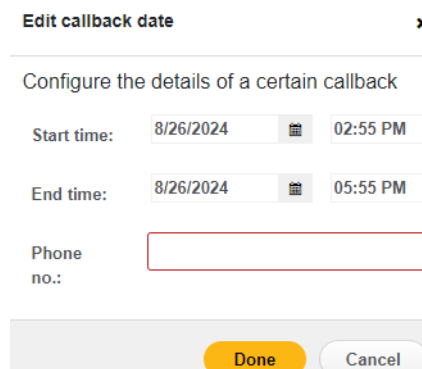
7.1.2 Como administrar a programação de callbacks

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:



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.

Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web

Como criar um novo callback

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, “Contact center functionality”](#)).

Quando uma solicitação de retorno de chamada é oferecida a você, o painel "Retorno de chamada ativo" abre conforme mostrado abaixo e um som de notificação é reproduzido. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

Active Callback

Accept

Delete

Details

Wrap-up

Directory

Attempt Log

360° 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:
------	--------

Como lidar com callbacks com o Agent Portal Web

Tratando de um callback

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:** Lista o nome do agente, **o motivo da nova tentativa 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.

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: hh:mm

☐ Now

Retry No.:

Done

- 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 [Personal Performance area](#) 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 11, “360° Conversation functionality”](#).


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.

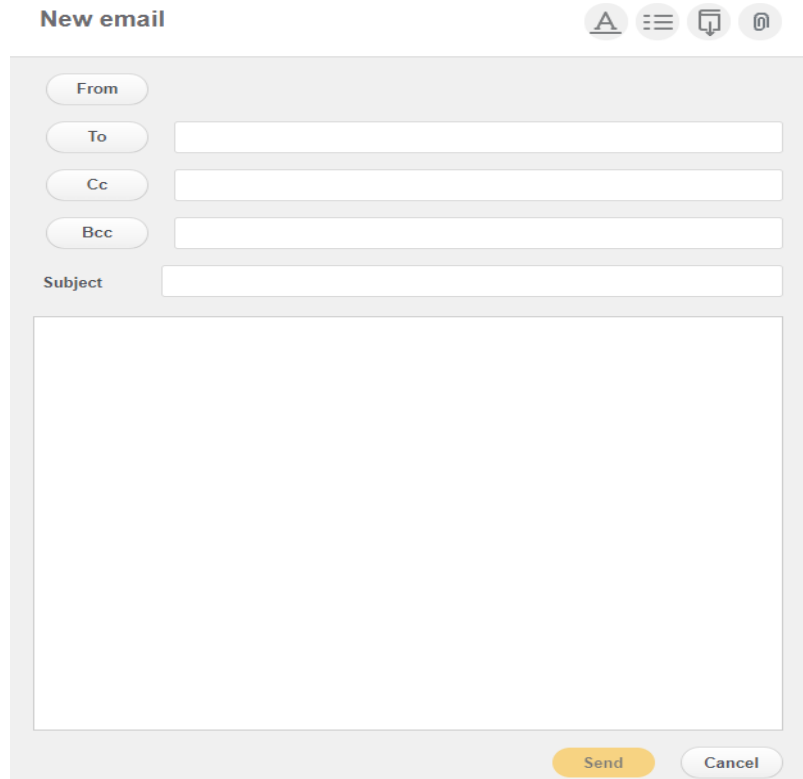
Pré-requisito

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, “Contact center functionality”](#).

8.1 Redigindo um novo e-mail

Procedimento

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



Campo	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 pesquisar um destinatário de destino no LDAP (para os campos "Para", "Cc" e "Cco"), a coluna "Nome" exibirá o resultado para o campo cujo tipo é definido como "Nome" e a coluna "Endereço de e-mail" para aquele cujo tipo é definido como "E-mail do escritório" (nas configurações de Resultados do diretório do OSCC Manager).

Quando houver mais de um campo do tipo "Nome"/"E-mail do escritório", a coluna "Nome"/"Endereço de e-mail" exibirá o resultado para o campo na parte inferior da lista de resultados (nas configurações de Resultados do diretório do OSCC Manager), 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, uma notificação sonora é reproduzida e o Agent Portal Web alterna para a área de trabalho **Contatos ativos** automaticamente. Além disso, o painel **E-mail ativo** aparece na tela. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

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 .
Para obter maiores informações, consulte a [Appendix B, "Spell Checker"](#).
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.

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.

Como lidar com e-mails com o Agent Portal Web

Como lidar com e-mails recebidos


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 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 login no tipo de mídia Web Collaboration, conforme descrito no [Chapter 5, “Contact center functionality”](#).

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 login 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 de colaboração na Web é atribuída a você, uma notificação sonora é reproduzida. Além disso, a área **Contatos ativos** é exibida junto com o painel **Active Web Collaboration**. O painel Web Collaboration ativo contém a pergunta original do cliente, assim como quaisquer respostas enviadas pelo sistema. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

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

Quando uma nova mensagem de colaboração na Web é recebida, uma notificação sonora é reproduzida. O painel Web Collaboration ativo contém a pergunta original do cliente, assim como quaisquer respostas enviadas pelo sistema. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

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.
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.

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 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.

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 Lidando com mensagens OpenMedia com o Agent Portal Web

A maior parte do trabalho de lidar com mensagens OpenMedia é feito na área de trabalho **Contatos ativos** e, mais especificamente, no painel de **contato OpenMedia ativo**, que inclui as seguintes guias:

- Sessão
- Detalhes
- Encerramento
- Conversa 360°

Para obter mais informações, consulte [Section 10.2, “Lidando com mensagens OpenMedia recebidas”](#).

Mensagens OpenMedia pendentes (ou seja, contatos que foram adiados) são armazenadas na área **Mensagens adiadas OpenMedia** e podem ser recuperadas quando você estiver pronto para retomar o tratamento delas. Para obter mais informações, consulte [Section 10.2.1.1, “Retomando uma mensagem OpenMedia”](#).

Ao lidar com uma mensagem OpenMedia, o **360° Conversation** permite que você tenha uma visão geral de todas as interações que o cliente teve com o contact center. Isso inclui chamadas telefônicas anteriores, retornos de chamada, e-mails, sessões de colaboração na web e interações OpenMedia. Para obter mais informações, consulte [Chapter 11, “360° Conversation functionality”](#).

Pré-requisito

Para poder trabalhar com os conectores OpenMedia do Agent Portal Web, você deve ser autorizado pelo administrador do Contact Center. Você pode então fazer logon nos conectores conforme descrito em [Section 5.1, “Logging on to and off from the OpenScape Contact Center”](#).

10.1 Recebendo mensagens OpenMedia

Quando uma nova sessão OpenMedia é atribuída a você, uma notificação sonora é reproduzida. Além disso, a área **Contatos Ativos** e o painel **OpenMedia Ativo** são exibidos. O painel OpenMedia Ativo contém a pergunta original do cliente, bem como quaisquer respostas enviadas pelo sistema. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

Quando uma mensagem OpenMedia é recebida, uma notificação sonora é reproduzida e o Agent Portal Web alterna para a área de trabalho **Contatos Ativos** automaticamente. Além disso, o painel de **mensagens OpenMedia**






aparece na tela. O painel OpenMedia Ativo contém a pergunta original do cliente, bem como quaisquer respostas enviadas pelo sistema. Se a janela estiver minimizada ou em segundo plano, uma torradeira é apresentada junto com uma notificação sonora.

A mensagem do cliente é exibida na parte superior do painel de **mensagens OpenMedia**, enquanto na parte inferior a **área de entrada de mensagens** é exibida, onde você pode digitar sua resposta.

Se esta for uma mensagem em tempo real (por exemplo, mensagem de bate-papo), para encerrar a sessão, você precisa clicar em **Desconectar**.

10.2 Lidando com mensagens OpenMedia recebidas

As seguintes opções estão disponíveis ao lidar com uma mensagem OpenMedia:

Botão	Função	Significado
	Adiar	Adiar a mensagem OpenMedia recebida. Por exemplo, o tratamento desta mensagem é adiado porque as informações precisam ser obtidas.
	Transferir	Transfira a mensagem OpenMedia para outro agente. Consulte Section 10.2.2, "Transferindo uma mensagem OpenMedia" .
	Redirecionar em fila	Transfira a mensagem OpenMedia para uma fila diferente. Isso poderá ser útil se um cliente tiver enviado uma consulta para a fila errada. Consulte Section 10.2.3, "Recolocando uma mensagem OpenMedia na fila" .
	Descartar	Exclua mensagens OpenMedia que não são manipuladas. Ao apertar o botão, são exibidos diferentes motivos para você. Selecione a aplicável, a mensagem OpenMedia é então descartada.
	Imprimir	Imprima a mensagem OpenMedia usando uma impressora conectada ao PC ou rede.


10.2.1 Adiando uma mensagem OpenMedia

Se você preferir manipular uma mensagem OpenMedia mais tarde, você pode adiá-la. Quando você adia uma **mensagem OpenMedia**, ela recebe um status de Adiada e é listada na área **Mensagens Adiadas OpenMedia**. Quando estiver pronto, você pode retomar o tratamento da mensagem OpenMedia.

Se você não retomar o tratamento de uma mensagem OpenMedia dentro de um determinado período de tempo, ela será reenviada para você.


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

Procedimento

No painel **Mensagem OpenMedia Ativa**, clique em para  adiar a mensagem.


10.2.1.1 Retomando uma mensagem OpenMedia

Procedimento

1. Alterne para a área **Mensagens Adiadas OpenMedia**.
2. Na lista exibida, passe o cursor sobre a mensagem OpenMedia que você deseja retomar o tratamento e, na extrema direita, clique em .
3. A mensagem é retomada na área **Contatos ativos**.

10.2.2 Transferindo uma mensagem OpenMedia

Procedimento


1. No painel de **mensagens OpenMedia ativas**, clique em .
2. Na janela pop-up, selecione o agente para o qual deseja transferir a mensagem.
3. A mensagem é transferida.

10.2.3 Recolocando uma mensagem OpenMedia na fila

Você pode recolocar na fila uma mensagem OpenMedia que está sendo manipulada.

Antes de recolocar a mensagem na fila, você pode digitar uma mensagem na área de mensagens para explicar por que está recolocando na fila.

Procedimento


1. No painel de **mensagens OpenMedia ativas**, 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.

10.2.4 Descartando uma mensagem OpenMedia

Você pode descartar uma mensagem OpenMedia (por exemplo, quando recebe uma mensagem que não requer uma resposta).

Quando você descarta uma mensagem OpenMedia, ela não requer mais atenção. No entanto, você ainda pode encontrar o contato e revisar seus detalhes na área **Mensagens Adiadas OpenMedia**.

Procedimento

1. No painel de **mensagens OpenMedia ativas**, clique em .
2. Selecione um motivo para descartar.

10.2.5 Imprimindo uma mensagem OpenMedia

Procedimento

1. No painel de **mensagens OpenMedia ativas**, clique em .

10.2.6 Concluindo uma mensagem OpenMedia

Use a aba **Wrap-up** no painel de **mensagens OpenMedia ativas** para inserir motivos de encerramento e mostrar como você concluiu o contato.

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 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 OpenMedia ou consultar a mensagem OpenMedia, o sistema não salvará nenhum motivo de encerramento que foi inserido.

Procedimento

1. No painel de **mensagens OpenMedia ativas**, clique na aba **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.

11 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.

11.1 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**.

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.

12 Usando as barras de velocidade e equipe

A **barra de velocidade** e a **barra de equipe** são ferramentas de acesso rápido que permitem que você entre em contato rapidamente com pessoas da sua **lista de velocidade** e outros agentes da **lista de equipe**. Para obter detalhes, consulte:

- [Section 12.1, “Barra de velocidade”](#)
- [Section 12.2, “Barra de Equipe”](#)

12.1 Barra de velocidade

Se houver pessoas na **lista de velocidade** com as quais você entra em contato com frequência, você pode adicionar os nomes delas à **barra de velocidade** para poder contatá-las de qualquer tela do Portal do agente na Web, sem precisar abrir a lista de velocidade.

Você pode consultar os eventos do calendário de outras pessoas, escolhendo o nome da pessoa na **barra de velocidade**.


A **barra de velocidade** está localizada no cabeçalho do Portal do agente na Web e pode conter no máximo 25 entradas. Cada uma das entradas pode ter vários números de telefone.

Você pode desacoplar a **barra de velocidade** clicando na seta ao lado do seu nome de usuário e selecionando a opção **Desencaixar barra de velocidade**. Você pode então mover a **barra de velocidade** desacoplada pela tela para a posição de sua escolha.

Se desejar redefinir a **barra de velocidade** para sua posição padrão, você pode fechar a janela da Barra de velocidade desencaixada ou clicar na seta ao lado do seu nome de usuário e desmarcar a opção **Desencaixar barra de velocidade**.

Para configurar a **barra de velocidade**, consulte [Section 4.13.3, “Agent”](#).

12.1.1 Adicionando uma entrada à barra de velocidade

1. Abra a área de trabalho da **lista de velocidade**.
2. Passe o cursor sobre o contato que deseja adicionar à barra de velocidade.
3. Clique em .
4. O contato agora é adicionado à Barra de velocidade.


12.1.2 Excluindo uma entrada da Barra de velocidade

Existem duas maneiras de excluir uma entrada da Barra de velocidade:

Opção 1

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

Opção 2

1. Abra a área de trabalho da **lista de velocidade**.
2. Passe o cursor sobre o contato que deseja remover da Barra de velocidade.
3. Clique em .
4. O contato agora é removido da Barra de velocidade.

12.1.3 Ligando para uma pessoa na Barra de velocidade

1. Clique no nome da pessoa para quem deseja ligar.
2. A chamada é iniciada imediatamente.

Note: Se um contato tiver vários números de telefone, um menu pop-up na tela será exibido com os números de telefone disponíveis. Selecione o número de telefone que deseja ligar.

12.1.4 Integração do Calendário do Exchange na Barra de velocidade

1. Clique no nome da pessoa para a qual deseja consultar eventos do calendário e, em seguida, clique na opção **Calendário**.
2. Uma nova janela é aberta com o calendário do usuário correspondente em uma tela por semana. Nesta janela de calendário, é possível selecionar entre o modo **Semana** e o modo **Eventos**. Por padrão, a semana atual é apresentada, mas também é possível selecionar a semana a ser visualizada.

Note: Se mais de um endereço de e-mail estiver disponível na entrada da Barra de velocidade, um modal é apresentado ao agente, para que ele possa escolher o e-mail desejado para ser usado no Calendário.

Se o agente clicar em um endereço de e-mail, a ferramenta de e-mail configurada no sistema operacional será aberta com o e-mail já selecionado como destino.

12.2 Barra de Equipe

Se houver pessoas na **Lista de equipe** com quem você entra em contato com frequência, você pode adicionar seus nomes à **Barra de equipe**, para que possa contatá-las de qualquer tela do Agent Portal Web, sem precisar abrir a Lista de velocidade.

A **Barra de equipe** está localizada no cabeçalho do Agent Portal Web e pode conter no máximo 25 entradas.


Você pode desacoplar a **Barra de Equipe** clicando na seta ao lado do seu nome de usuário e selecionando a opção **Desencaixar Barra de Equipe**. Você pode então mover a **Barra de Equipe** desacoplada pela tela para a posição de sua escolha.

Se desejar redefinir a **Barra de Equipe** para sua posição padrão, você pode fechar a janela da Barra de Velocidade desacoplada ou clicar na seta ao lado do seu nome de usuário e desmarcar a opção **Desencaixar Barra de Equipe**.

Para configurar a **Barra de Equipe**, consulte [Section 4.13.3, “Agent”](#).

12.2.1 Adicionando uma entrada à Barra de Equipe

1. Abra a área de trabalho **Lista de Equipe**.
2. Passe o cursor sobre o agente que deseja adicionar à Barra de Equipe.

3. Clique em .
4. O agente agora é adicionado à Barra de Equipe.


12.2.2 Excluindo uma entrada da Barra de Equipe

Existem duas maneiras de excluir uma entrada da Barra de Equipe:

Opção 1

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

Opção 2

1. Abra a área de trabalho **Lista de Equipe**.
2. Passe o cursor sobre o agente que deseja remover da Barra de Equipe.
3. Clique em .
4. O contato agora é removido da Barra de Equipe.

12.2.3 Chamando um agente usando a Barra de Equipe

1. Clique no nome do agente que você deseja chamar.
2. A chamada é iniciada imediatamente.

12.2.4 Conversando com um agente usando a Barra de Equipe

1. Clique com o botão direito do mouse no nome do agente com quem deseja conversar.
2. Clique em **Iniciar bate-papo**.
3. Uma nova sessão de bate-papo é iniciada imediatamente.

13 CLIP para Chamadas de saída

A Apresentação de Identificação da Linha de Chamada (CLIP) para o Portal do Agente Web pode ser usada apenas para chamadas de saída. Você pode escolher números de saída por meio de um menu suspenso de números disponíveis.

A CLIP não afeta a funcionalidade atual do Callback em relação à definição do número de chamada.

Uma lista de números de chamada deve ser configurada por locatário.

O CLIP é válido para todas as chamadas de saída: do botão Fazer Chamada, da Lista Rápida, Pesquisa de Diretório e Registro de Atividades.

Para usar a funcionalidade CLIP, consulte [Section 4.13.3, “Agent”](#)

Note: A seleção do CLIP não está disponível para a Lista de Equipe, pois não é necessária para chamadas internas.

Note: A seleção do Número/Nome de Chamada é válida apenas para o OpenScape Voice, porque depende de um parâmetro CSTA privado que não é suportado pelo OpenScape 4000 e OpenScape Business.

14 Conversando com outros agentes e supervisores

Este capítulo analisa a operação básica do recurso de bate-papo disponível no Agent Portal Web.

O bate-papo é feito fora da janela principal do Agent Portal Web, em janelas pop-up separadas para não afetar suas outras tarefas. Como resultado, você pode bater papo com outros agentes/supervisores mesmo ao lidar com chamadas, e-mails ou sessões de colaboração na web.

Você pode participar de várias sessões de bate-papo com diferentes agentes/supervisores ao mesmo tempo. No entanto, o número máximo de participantes por janela de bate-papo é limitado a dois.

Você também pode enviar mensagens a um agente/supervisor mesmo se eles estiverem **offline**. O OpenScape Contact Center enviará sua(s) mensagem(ns) quando eles fizerem login novamente no Agent Portal Web.

Note: Após fazer logoff do Agent Portal Web, todas as mensagens trocadas serão apagadas.

Pré-requisito

Para poder trabalhar com o sistema de bate-papo do Agent Portal Web, você deve ser autorizado pelo administrador do Contact Center.

14.1 Iniciando uma nova sessão de bate-papo

As sessões de bate-papo podem ser iniciadas da seguinte maneira:

- Por meio da Lista de equipe:
Consulte [Section 4.6.6, “Chatting with an agent from the Team List”](#) para os detalhes.
- Por meio da Barra de Equipe:
Ver [Section 12.2.4, “Chatting with an agent using the Team Bar”](#)

14.2 Como lidar com sessões de bate-papo recebidas

Quando outro agente inicia uma sessão de bate-papo com você, uma notificação pop-up é exibida no canto inferior direito da tela.

Basta clicar no nome da outra parte para abrir a janela de bate-papo.

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

Recursos

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.

Quando há um telefone de mesa (telefone físico ou softphone) registrado no mesmo assinante SIP que o telefone integrado, os seguintes tópicos são observados. Como consequência, essa configuração não é recomendada.

- 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 Compartilhamento de vídeo e tela WebRTC

Introdução

Este recurso permite que você interaja com os clientes usando o compartilhamento de vídeo e tela. Os contatos serão iniciados independentemente de quaisquer outros contatos de outras mídias. No entanto, este recurso depende do telefone integrado WebRTC e funciona como um complemento a ele. Você deve selecionar um contato da página da Web da sua empresa criada com o componente **Clique para entrar em contato**.

Especificamente este recurso:

- Configura quais dispositivos serão usados para compartilhamento de vídeo e tela
- Permite que o Agent Portal Web exiba o compartilhamento de tela ou vídeo do cliente
- Permite que o Agent Portal Web comece a compartilhar sua tela ou vídeo durante uma chamada

Exigências

Você deve ter uma câmera configurada corretamente e os navegadores suportados devem ter permissão para acessá-la.

Recursos

Os seguintes recursos estão disponíveis:

- **Compartilhamento de tela** - Você pode começar a compartilhar sua tela. Dependendo do navegador em que você está executando o Agent Portal Web, você pode escolher a tela inteira, um aplicativo ou uma guia para compartilhar com o cliente.
- **Habilitar câmera** - Você pode iniciar um vídeo durante uma chamada.
- **Alterar configurações de vídeo** - Você pode selecionar qual câmera pode ser usada antes de habilitar o vídeo. Para fazer isso, clique em **Configurações de áudio e vídeo** ou vá para a guia **Áudio e vídeo** localizada no menu **Configurações**.

- **Visualização da câmera** - Você pode testar sua câmera com a visualização da câmera. Navegue para **Configurações > Áudio e vídeo**. Você verá uma visualização do dispositivo escolhido na lista Câmera.

Note: Não configure o ramal telefônico integrado, configurado para usar compartilhamento de vídeo/tela, como um ramal telefônico integrado do Agent a ser gravado (ramal gravado).

Note: Não configure o ramal telefônico integrado, configurado para usar compartilhamento de vídeo/tela, com o recurso Silent Monitoring Agent no OpenScape Voice.

17 O Agent Portal Web é um aplicativo desktop

17.1 Introdução

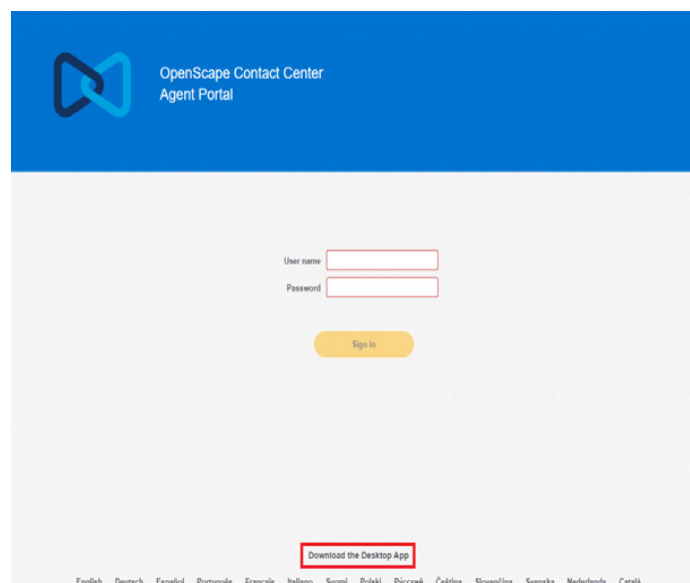
Agent Portal Web é um aplicativo cliente HTML5 puro que é apenas executado dentro de navegadores web modernos, como o Chrome, Firefox e MS Edge Chromium. Entretanto, há algumas limitações ao tentar acessar recursos locais no computador do agente. Um recurso potencial é utilizar uma solução de aplicativo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

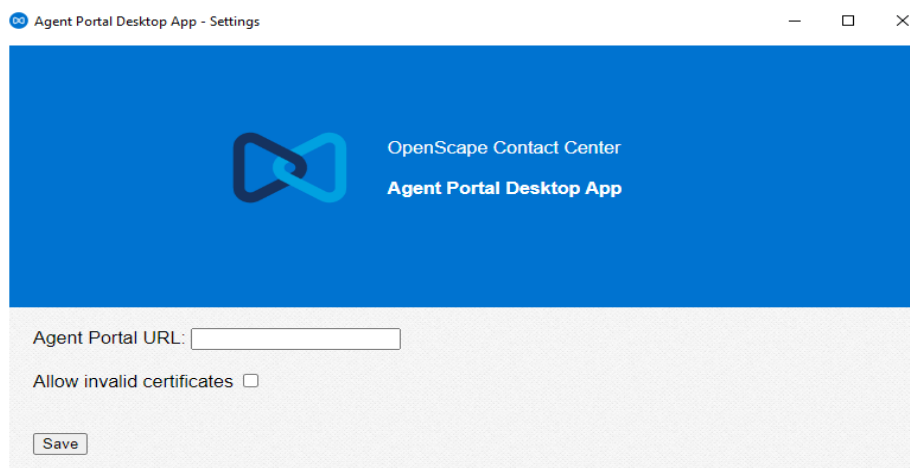


O Agent Portal Web é um aplicativo desktop

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.

17.2 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 (botão Alternar Barra de Tarefas), é possível recolher/expandir o menu do lado esquerdo, bem como os Detalhes do Portal do Agente Web (mantendo apenas a Barra de Tarefas, Barra de Transmissor, Barra de Velocidade e 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
Ctrl + Alt + M	*Silenciar/Reativar
Ctrl + Alt + K	Alternar/Desativar *Teclado
Ctrl + Alt + V	Iniciar/Parar *V*ideo
Ctrl + Alt + S	Iniciar/Parar *S*compartilhamento de tela
Ctrl + Alt + D	Desancorar/*Encaixar

Table 16 Atalhos do teclado

NOTA: As seguintes limitações se aplicam:

- A seleção de motivos de indisponibilidade e trabalho não pode ser feita por meio do suporte a teclas de seta.
- As teclas de atalho funcionam somente quando a janela principal do Agent Portal Web 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 17 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
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 18 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 19 Guias do lado esquerdo dos atalhos padrão

Índice remissivo

