



Manual do Operador

Versão 6.57

Sumário

Sumário	2
Introdução	4
01 Login	5
02 Tour Guiado	10
03 Interface	15
04 Pulse Check	17
05 Personalize seu perfil	20
06 Webphone	24
Configurando o Webphone	24
07 Recebendo e realizando chamadas	27
Recebendo uma chamada pelo Webphone	27
Recebendo uma chamada através do discador	27
Conhecendo o script da Campanha	28
Classificando a chamada	29
Remarcando uma chamada	29
Recebendo uma chamada reagendada	31
Chamadas não atendidas	32
Rediscagem	32
Notificação de bloqueio de áudio por inatividade (Autoplay)	33
08 Realizando chamadas	34
Realizando chamada pelo Webphone	34
Conhecendo as opções da chamada	34
Transferindo chamadas	35
Transferência cega	35
Transferência assistida	37
Transferência via Card de Chamada	38
Realizando múltiplas chamadas	40

10 Tempo de respiro / ACW	41
Abrir mão do tempo de respiro	42
11 Histórico	43
12 Motivando chamadas	44
Motivando a chamada da fila	44
Chamada em andamento	44
Chamada finalizada	45
Motivando a chamada da campanha	45
13 Reportando problemas de chamada	47
14 Entrando e saindo de pausas	48
Selecionando uma pausa	48
Trocando o motivo da pausa	49
Saindo da pausa	49
Alerta antes do estouro de pausa	50
15 Alarme de Fila - Webphone	53
16 Realizando Diagnóstico de Problemas	54
17 Notificação de ramal Offline	55
18 Logoff por Inatividade	56
19 Adicionando novo contato no CRM no Painel do Operador	57
20 Vincular protocolo a uma chamada	58

Introdução

Bem-vindo ao Manual do Operador Evolux.

Esse manual tem como objetivo ensinar aos operadores a utilizar o Sistema Evolux que será a sua ferramenta de trabalho.

Antes de começar, confira se a versão do Evolux que você utiliza é a mesma, ou mais recente, indicada nessa documentação e, sempre que surgir dúvidas relacionadas ao uso do sistema, consulte-a. Lembre-se que o único navegador homologado para acesso ao Evolux é o *Google Chrome*.

01 Login

Para acessar o Evolux, você precisará de um usuário e senha que serão disponibilizados pelo seu gestor ou supervisor.

1. Na tela inicial escolha a seção **Operador** representada pela imagem azul.

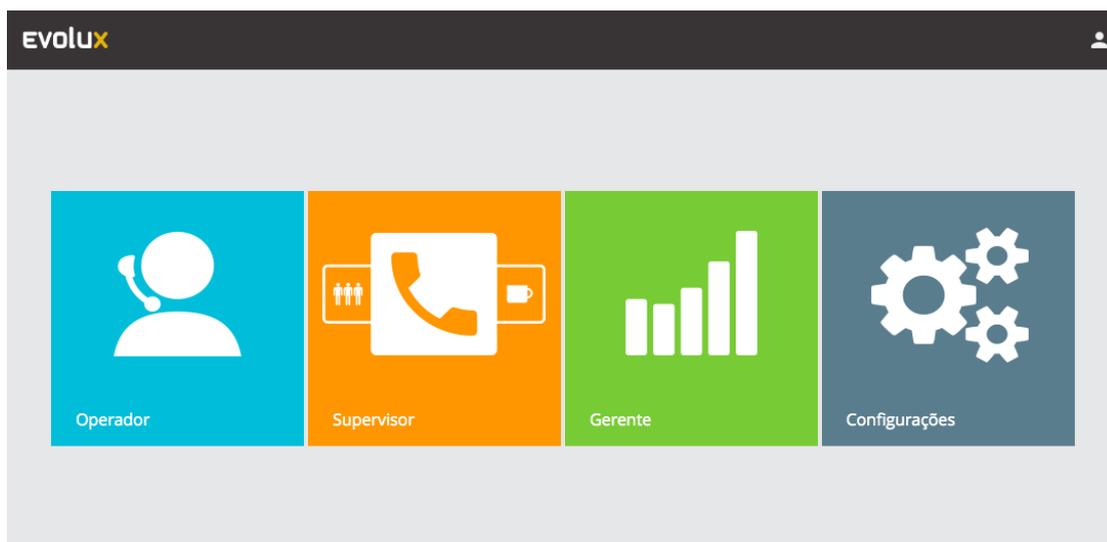


FIGURA 1 - Tela inicial do Evolux

2. Você será direcionado para as telas de Login, onde entrará com suas credenciais: nome de usuário e senha. A figura 2 a seguir representa o ambiente para acessar o sistema.

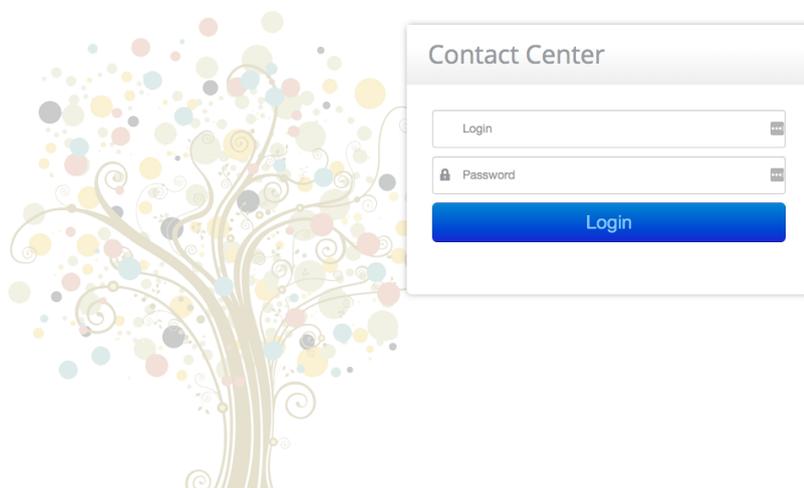


FIGURA 2 - Tela de login do Evolux

- Se habilitado no seu Evolux, poderá aparecer para você a opção de responder **como você está se sentindo no dia**. Para isso, clique no *emoticon* que representa seu ânimo. Essa resposta é opcional e pode ser realizada e modificada durante o seu dia de atendimento. Para saber mais, [clique aqui](#).

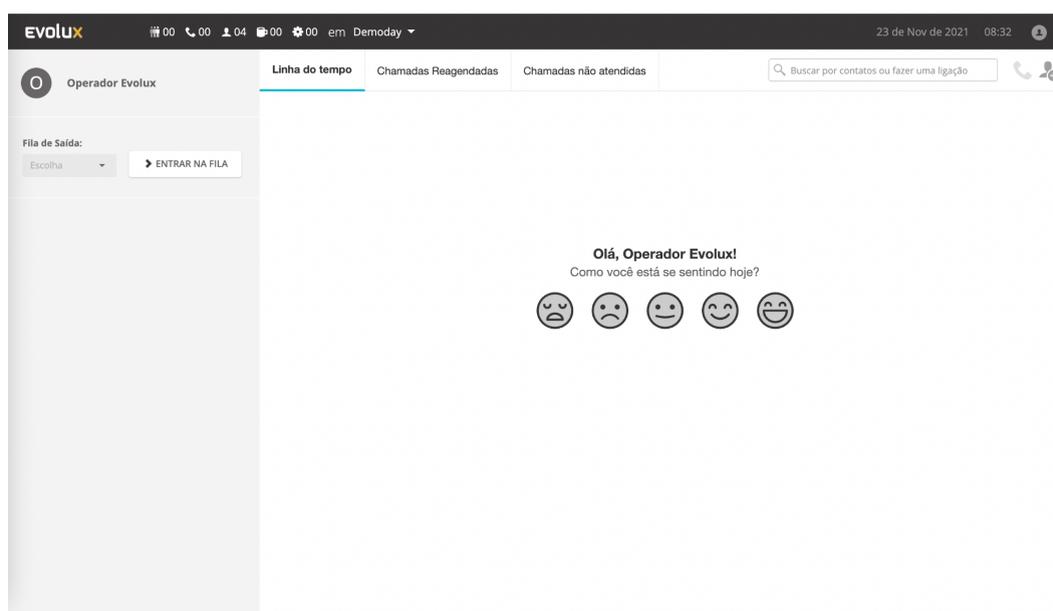


FIGURA 3 - Tela para responder ao Pulse Check

4. Clique em **ENTRAR NA FILA** para escolher o seu ramal.

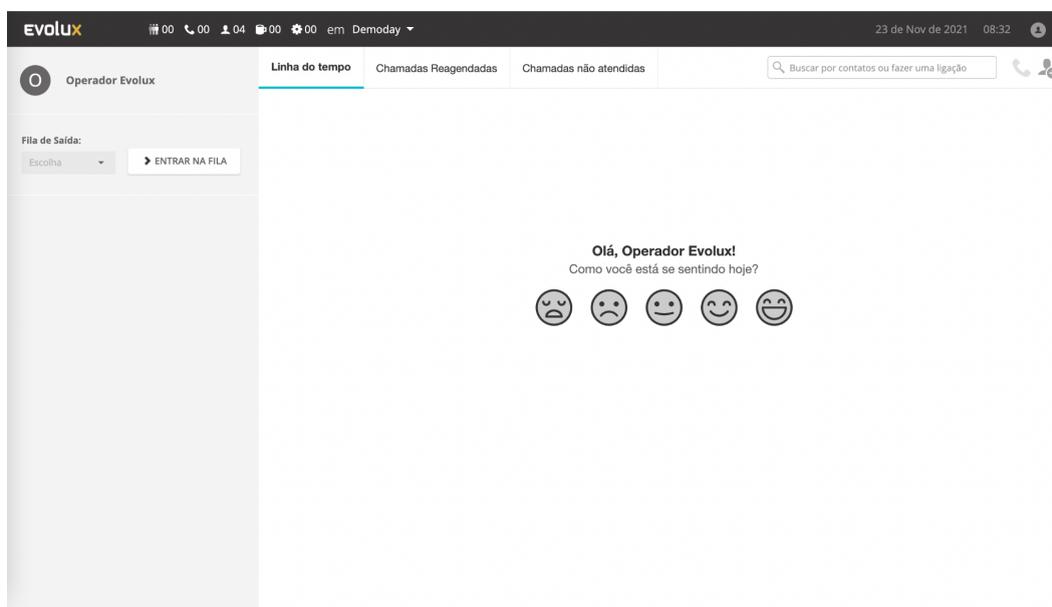


FIGURA 4 - Painel do operador

5. Para utilizar um Aparelho físico ou Softphone, selecione a opção **Aparelho**. Para utilizar o Webphone Evolux (WebRTC) diretamente no browser, basta selecionar a opção **Ramal Web**. Em seguida, escolha o número do seu ramal.

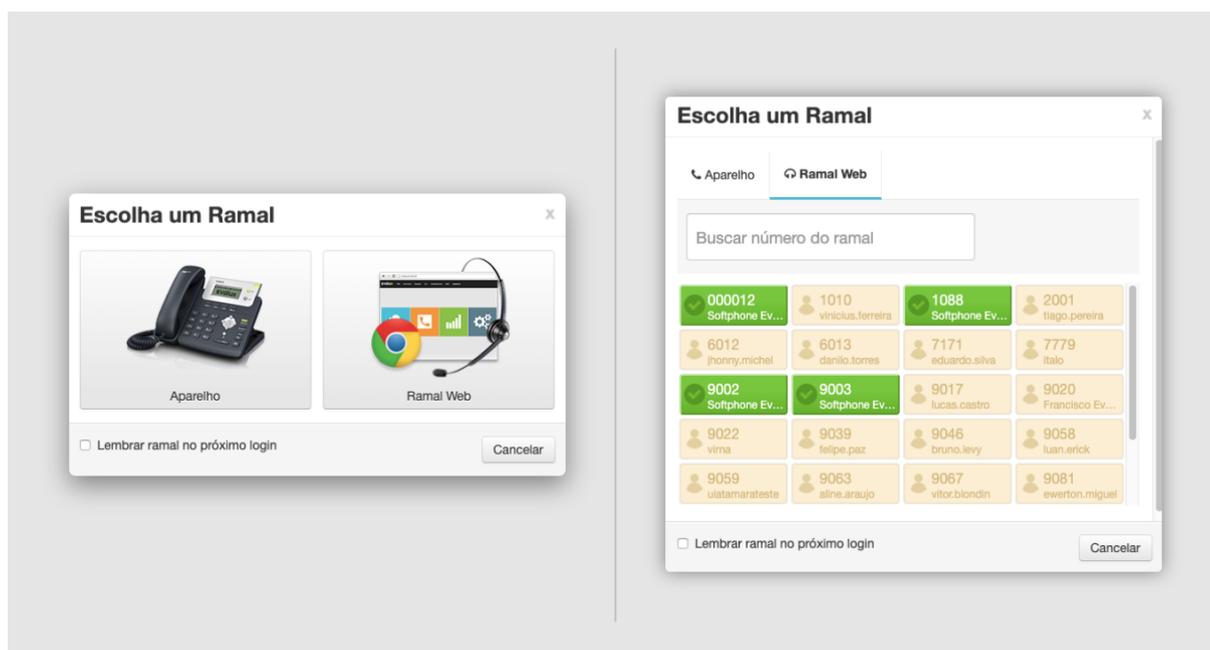


FIGURA 5 - Pop up para escolha de ramal

6. Caso você utilize o *Webphone Evolux*, o sistema solicitará a permissão do uso do microfone. Para isso, clique em permitir no lado superior esquerdo da tela.



FIGURA 6 - Habilitar microfone e câmera

7. Se você estiver associado a mais de uma fila, será possível escolher a fila para as chamadas ativas, ou seja, por onde você realizará as chamadas.

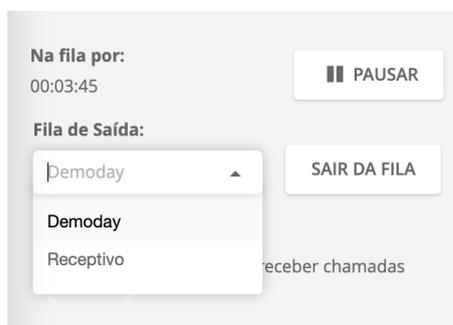


FIGURA 7 - Tela de escolha da fila de chamadas ativas

8. Após selecionar a fila você já estará logado no sistema e disponível para receber ou realizar chamadas.

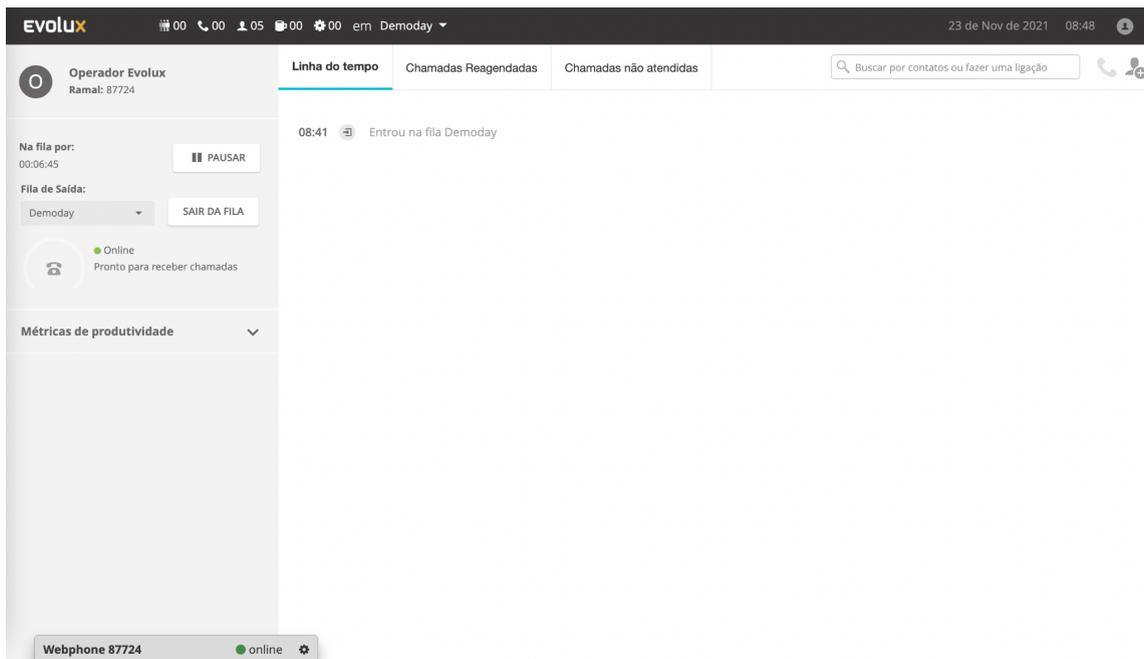


FIGURA 8 - Painel do operador

02 Tour Guiado

O tour guiado do painel do operador vai te ajudar a conhecer as principais funções disponibilizadas na sua interface. O tour será exibido no seu primeiro login no sistema, de forma automática, mas poderá ser visualizado sempre que você desejar. Para isso, após fazer o login no sistema, clique no ícone do seu usuário, localizado no canto superior direito da tela.

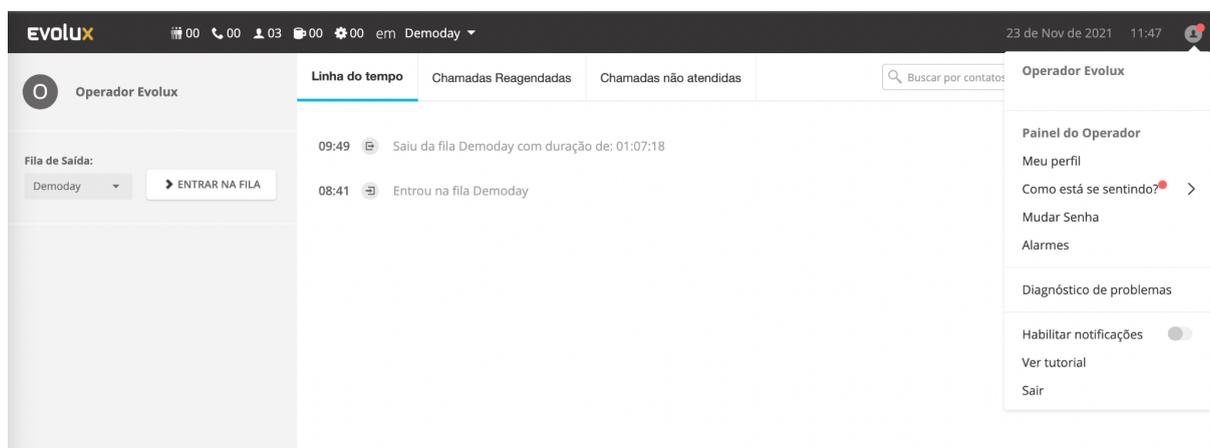


FIGURA 9 - Menu do Painel do Operador

Selecione a opção **Ver tutorial**, conforme mostrado abaixo:

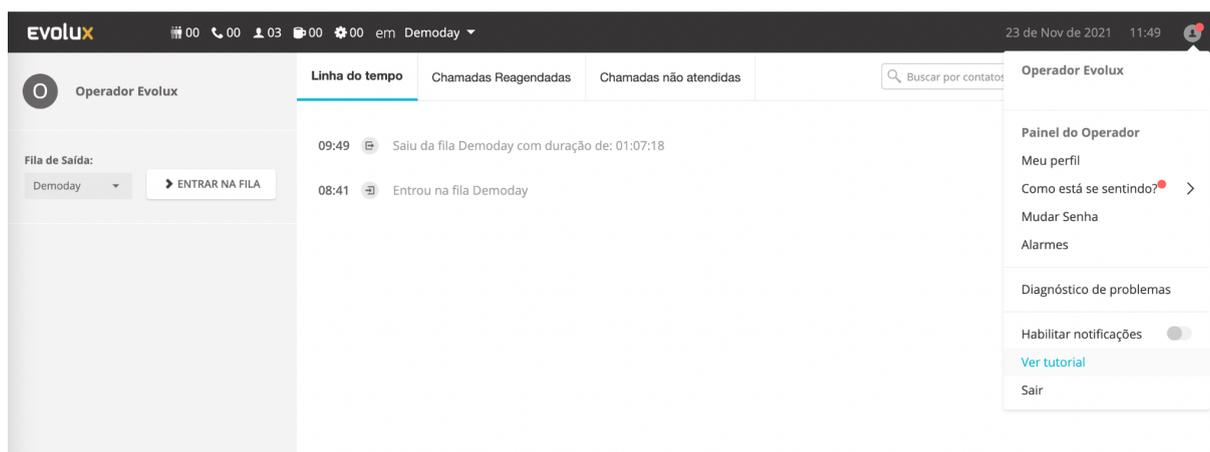


FIGURA 10 - Menu do Painel do Operador > Ver tutorial

Em seguida, siga as instruções para iniciar o tour guiado.

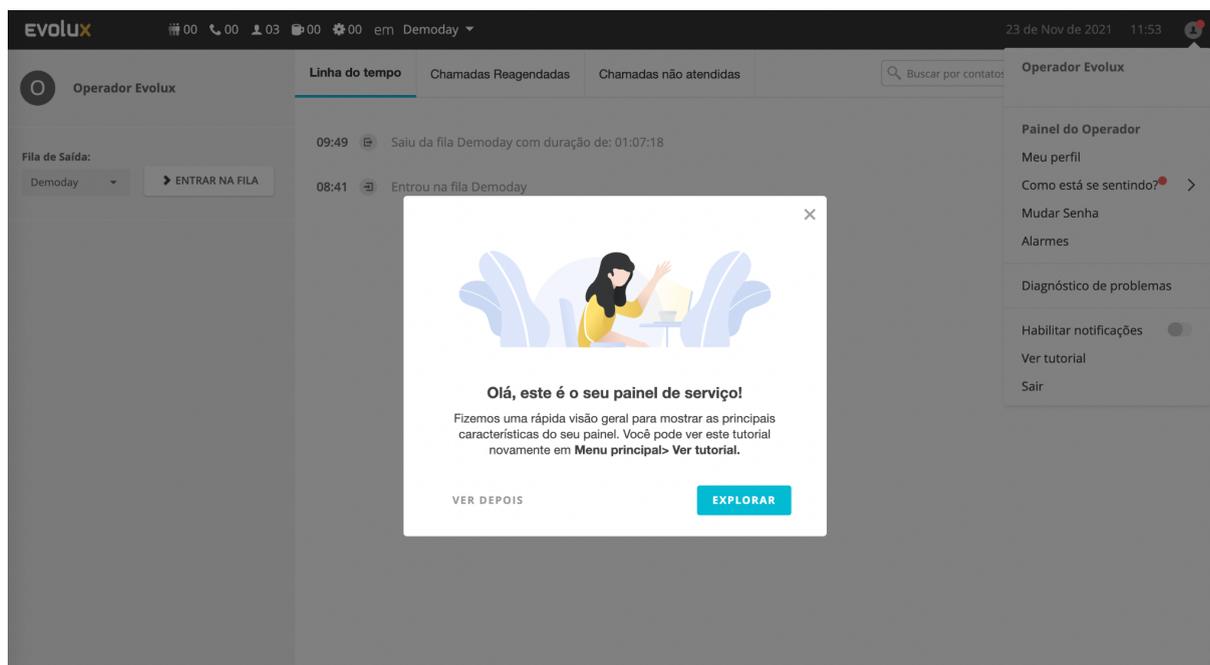


FIGURA 11 - Início do tour guiado

O primeiro passo trará instruções de como mudar a sua senha.

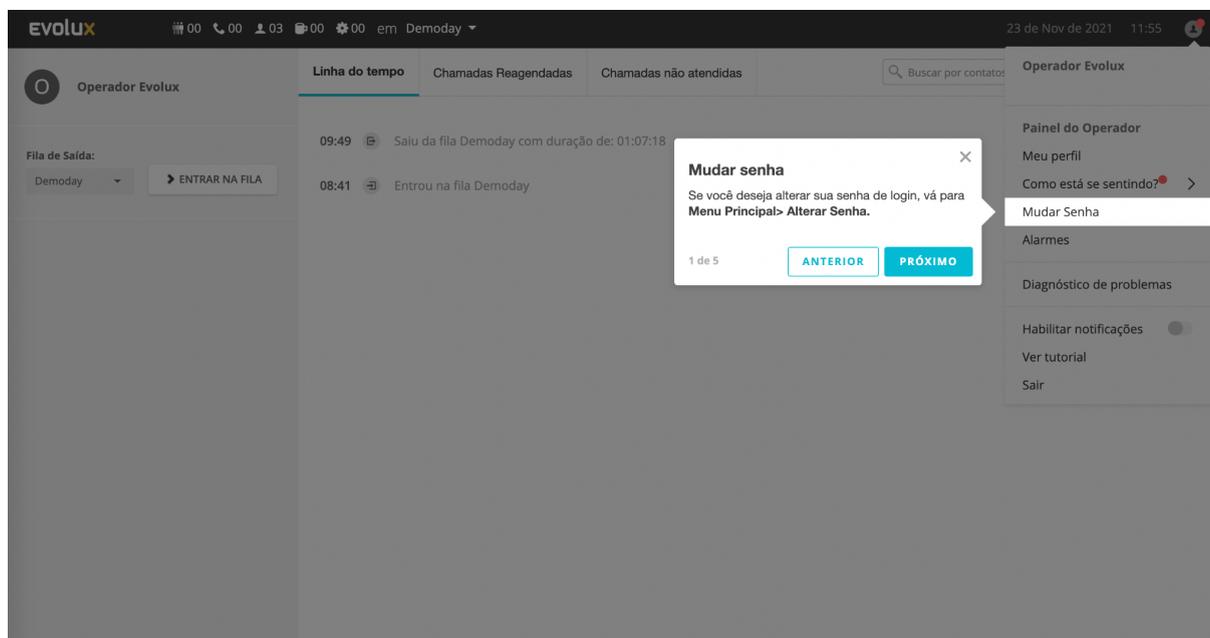


FIGURA 12 - Mudar senha - tour do operador

A orientação seguinte será com instruções de como entrar em uma fila, caso você ainda não tenha entrado. Para prosseguir com o tour, é necessário que você entre em uma fila.

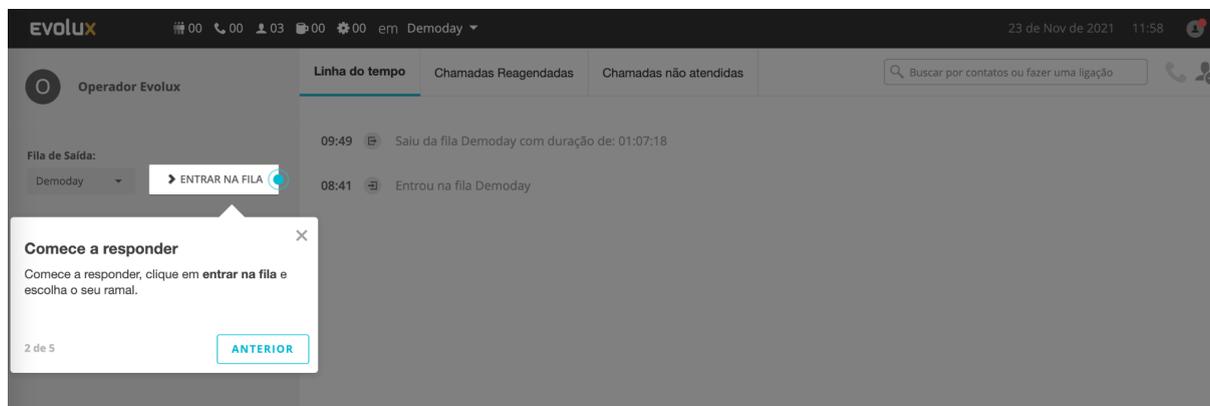


FIGURA 13 - Entrar na fila - tour do operador

Escolha qual é o tipo do seu ramal (aparelho fixo ou ramal web) e o número do seu ponto de atendimento, conforme as figuras 15 e 16 abaixo.

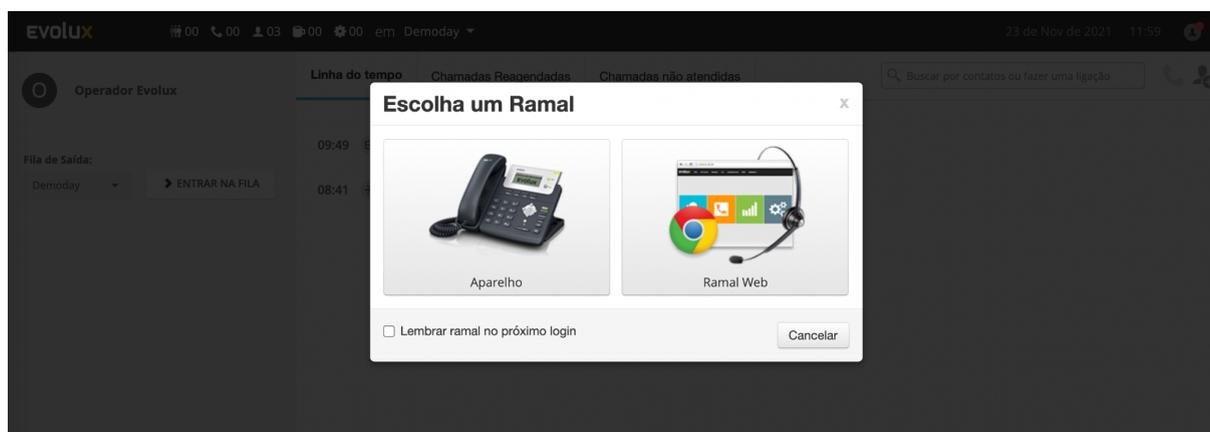


FIGURA 14 - Escolher ramal - tour do operador

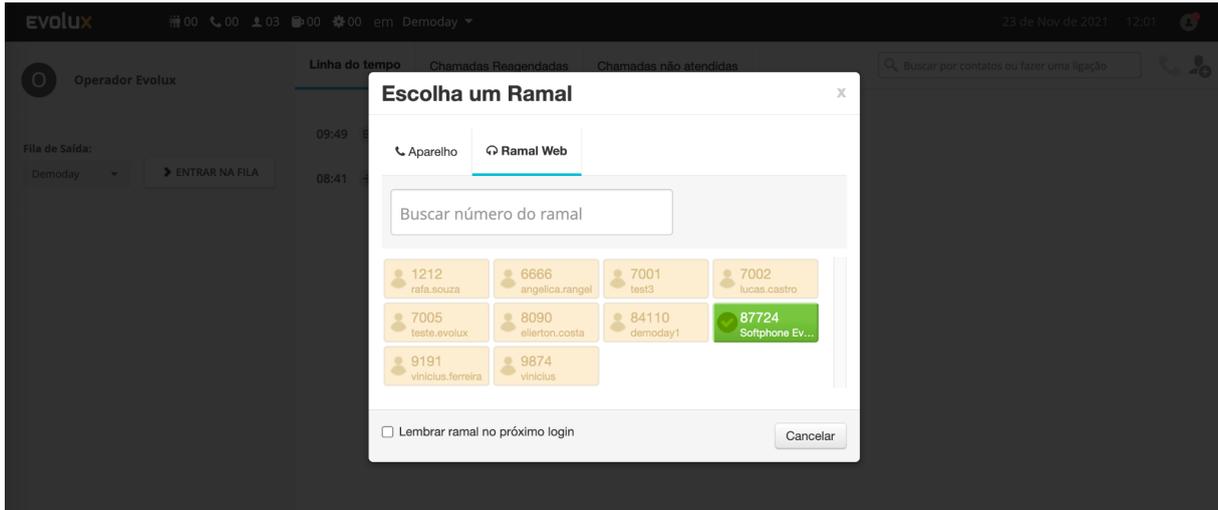


FIGURA 15 - Escolher número do ramal - tour do operador

O passo seguinte do tour, irá te ensinar a entrar e sair de pausas.

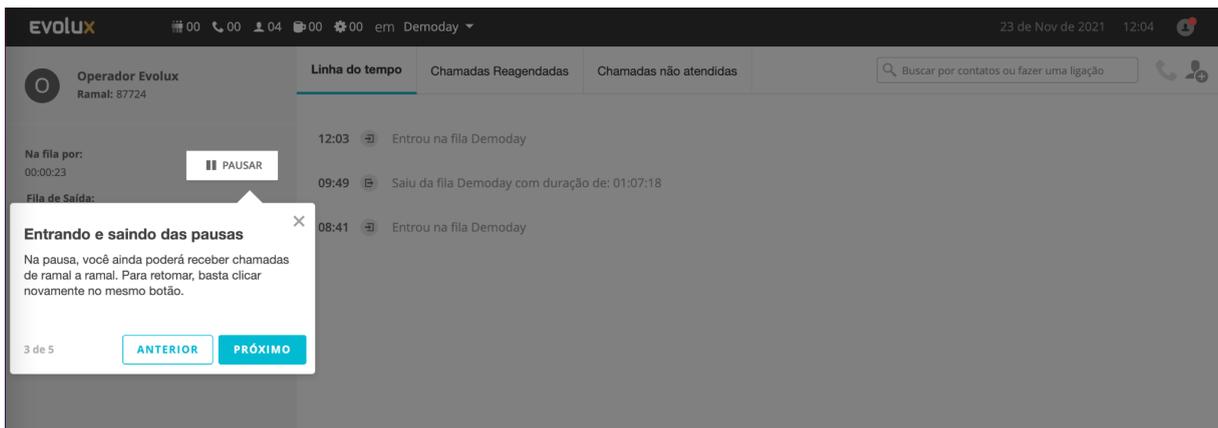


FIGURA 16 - Pausas

Em seguida, aprenda a consultar o status das filas.

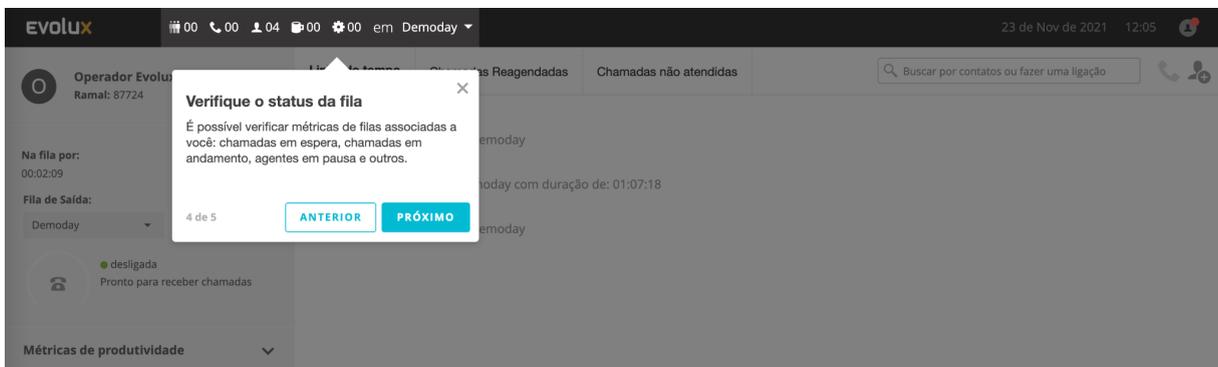


FIGURA 17 - Status das filas

Finalize o tour vendo como e onde consultar suas métricas de produtividade.

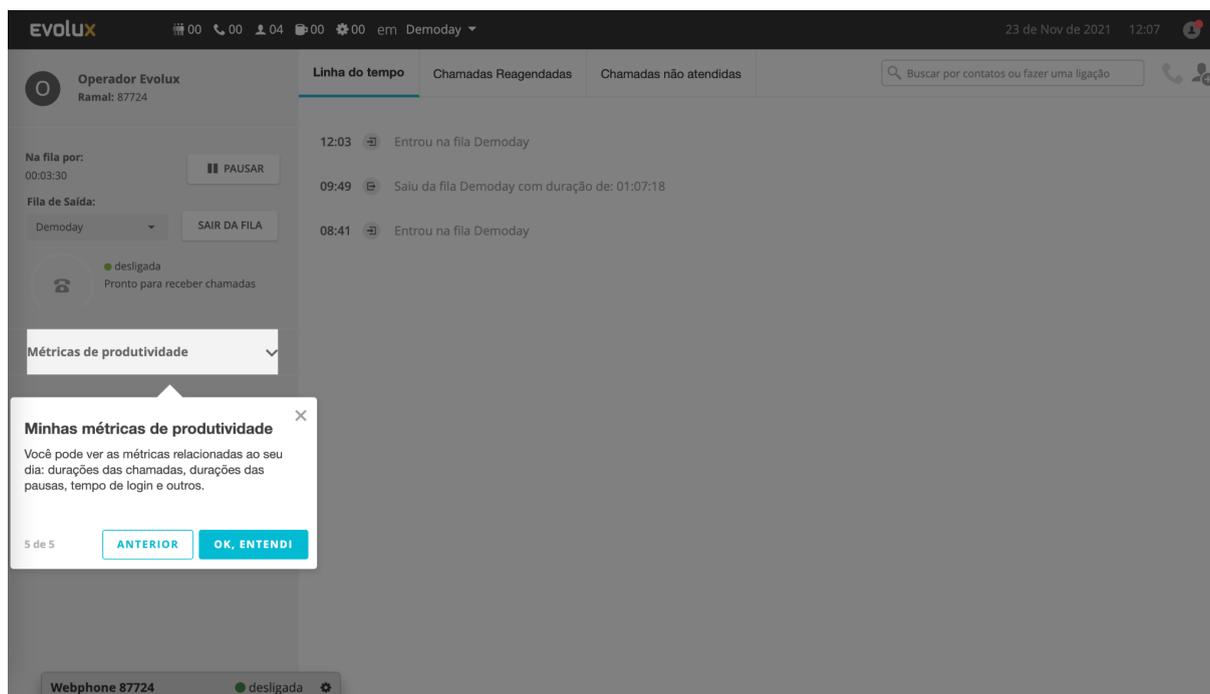


FIGURA 18 - Métricas de produtividade - tour do operador

03 Interface

Abaixo listamos os principais pontos da interface do operador:

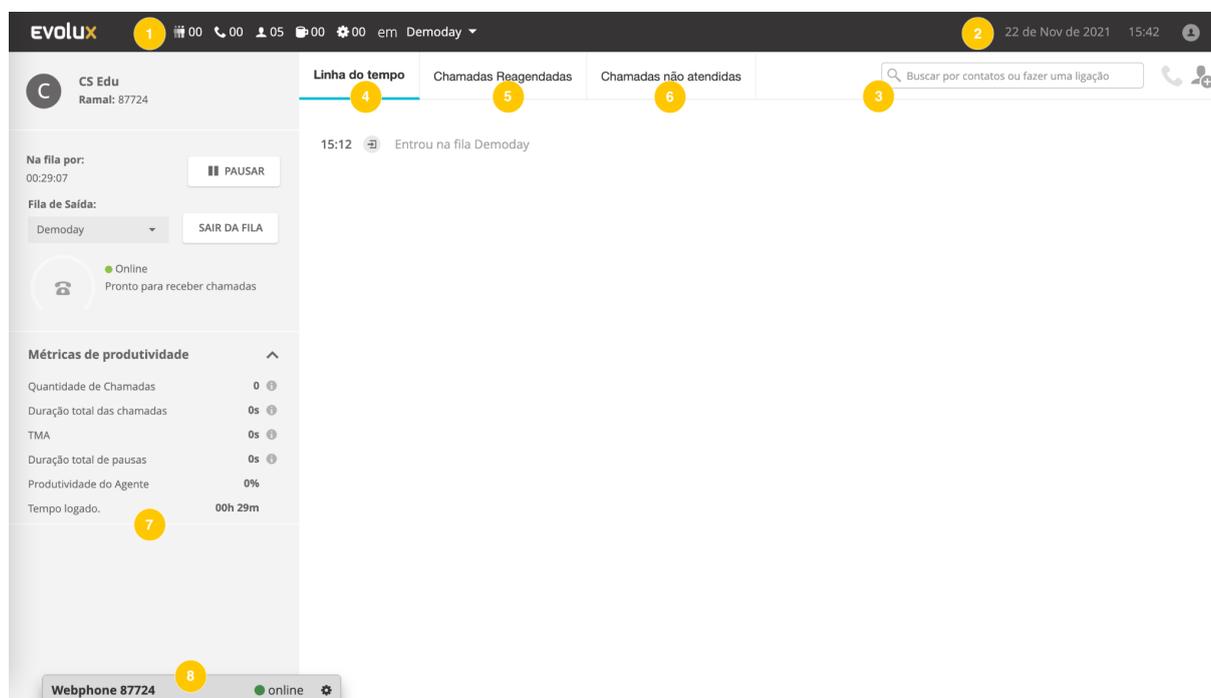


FIGURA 19 - Interface do Operador

<p>1. Barra superior</p>	<p>Mostra o nome e os contadores da fila que está selecionada. Os contadores irão variar de acordo com a situação da fila em tempo real.</p>
<p>2. Menu do operador logado</p>	<p>Clique para abrir o menu de opções relacionadas ao usuário logado.</p>
<p>3. Discar, buscar ou criar contatos</p>	<p>Busca contatos cadastrados no CRM do Evolux e caso queira digitar o número, é possível discar clicando no botão com o ícone de telefone. Existe também a opção de cadastrar um novo contato em "Criar Contato".</p>
<p>4. Linha do Tempo</p>	<p>Registra todas as ações realizadas durante o dia - Entrada e saída da fila, pausas e chamadas recebidas.</p>
<p>5. Chamadas reagendadas</p>	<p>Exibe as chamadas da campanha que foram reagendadas. Esse recurso só está disponível para operações que utilizam o discador.</p>
<p>6. Chamadas não atendidas</p>	<p>Exibe todas as chamadas não atendidas da fila.</p>

7. Métricas de produtividade	Exibe a duração total das pausas produtivas e improdutivas, duração total de chamadas e o tempo total logado no sistema daquele dia.
8. Webphone Evolux	Telefone virtual do Ramal Web para realizar e receber chamadas dentro do Evolux.

TABELA 1 - Descrição da tela do operador

04 Pulse Check

O Pulse Check é uma pesquisa rápida que pode ser habilitada pelo seu supervisor para saber como está o ânimo da equipe naquele dia.

Após fazer o seu primeiro login do dia no painel do operador, você poderá responder a pergunta **"Como você está se sentindo hoje?"**. Para responder a pergunta é só escolher entre uma escala de ânimo: terrível, mal, neutro, bem e incrível, através dos emoticons que irão aparecer na sua tela.

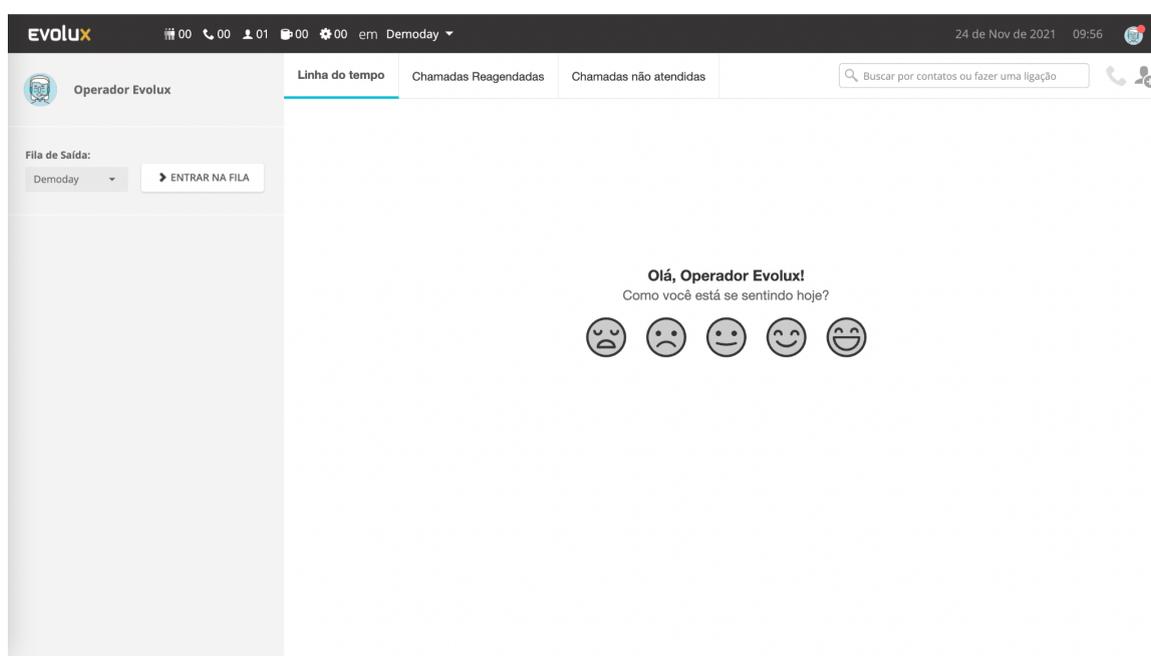


FIGURA 20 - Pulse Check

Veja o que cada um representa:

Ânimo	Ícone
Terrível	
Mal	

Neutro	
Bem	
Incrível	

TABELA 2 - Ânimos

Caso você pule a pesquisa ou não queira responder no momento, o sistema emitirá um lembrete para preenchimento após 30 minutos logado, conforme a figura a 22 abaixo.

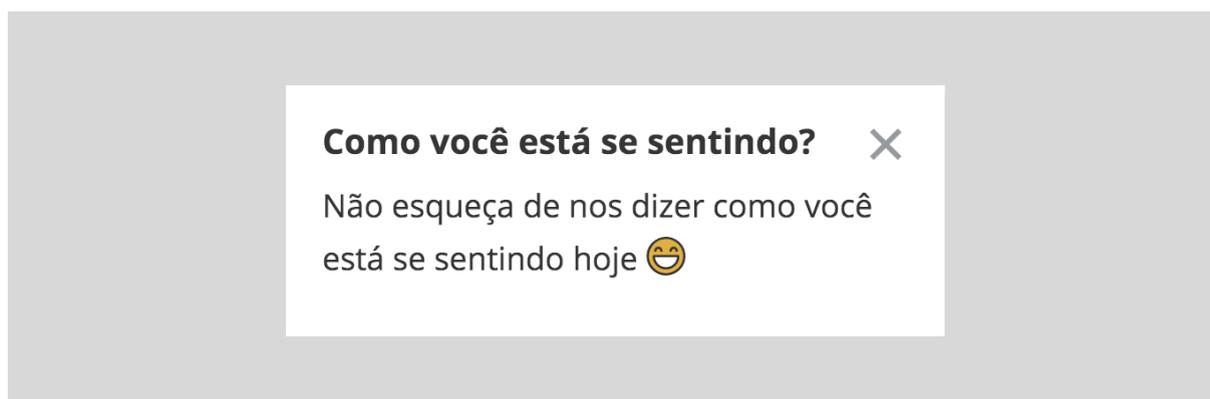


FIGURA 21 - Lembrete Pulse Check

Você poderá responder a pesquisa clicando no lembrete ou acessando o menu do seu usuário no canto superior direito.

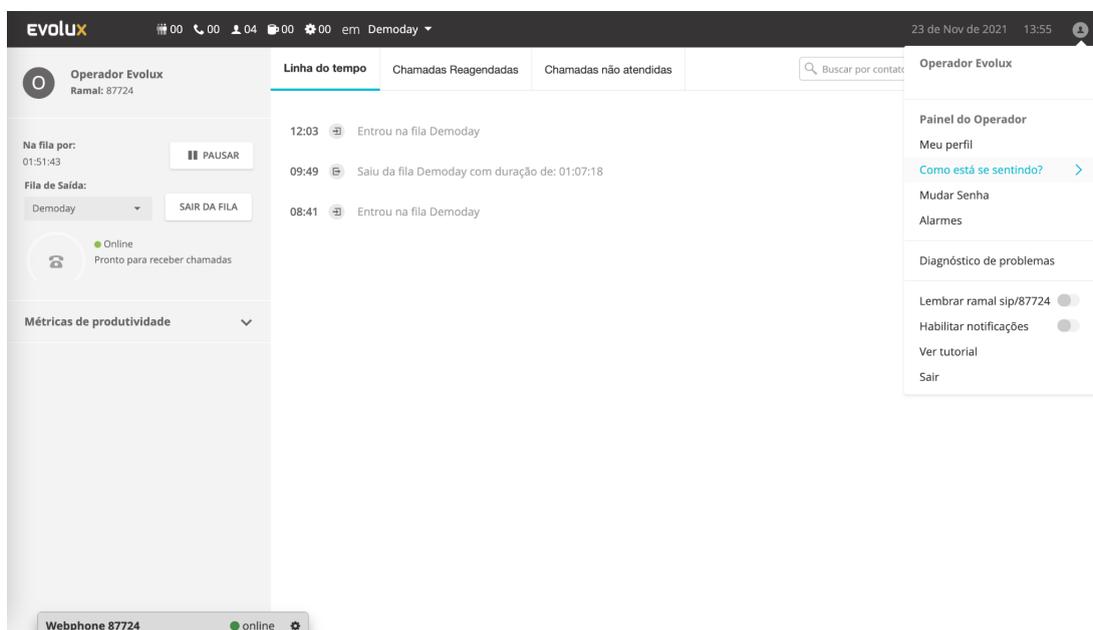


FIGURA 22 - Menu do operador

Selecione a opção "Como você está se sentindo?" e escolha a imagem referente ao seu ânimo.

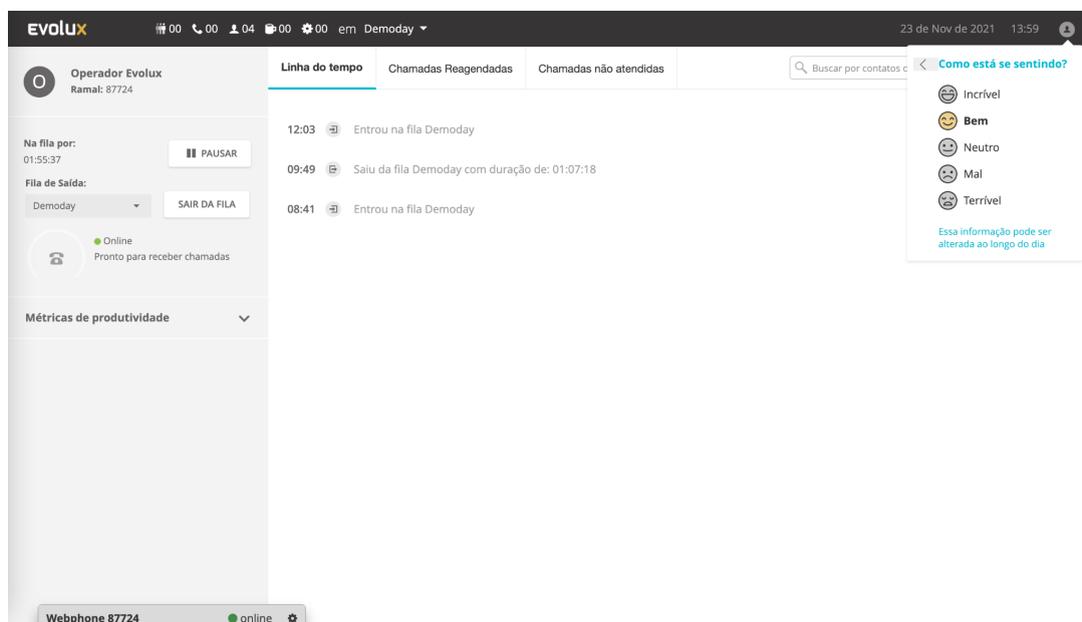


FIGURA 23 - Pulse check

05 Personalize seu perfil

Para personalizar o seu perfil, acesse o ícone  na barra superior no canto direito da tela e clique em Meu perfil.

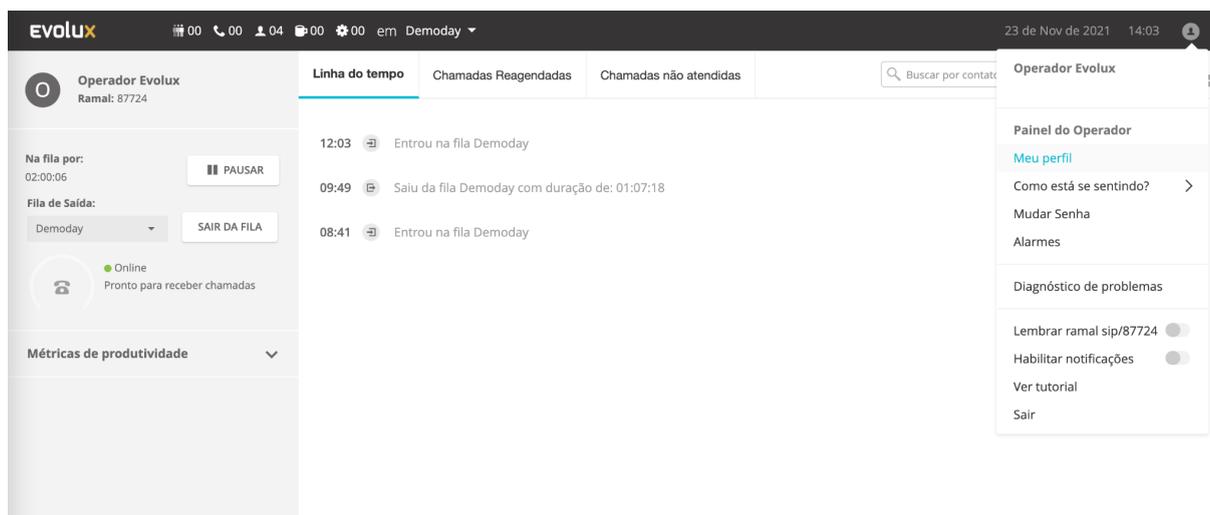


FIGURA 24 - Edição de perfil

Uma nova aba para edição do perfil será aberta, assim suas atividades não precisarão ser pausadas e você poderá continuar em atendimento ou online na fila.

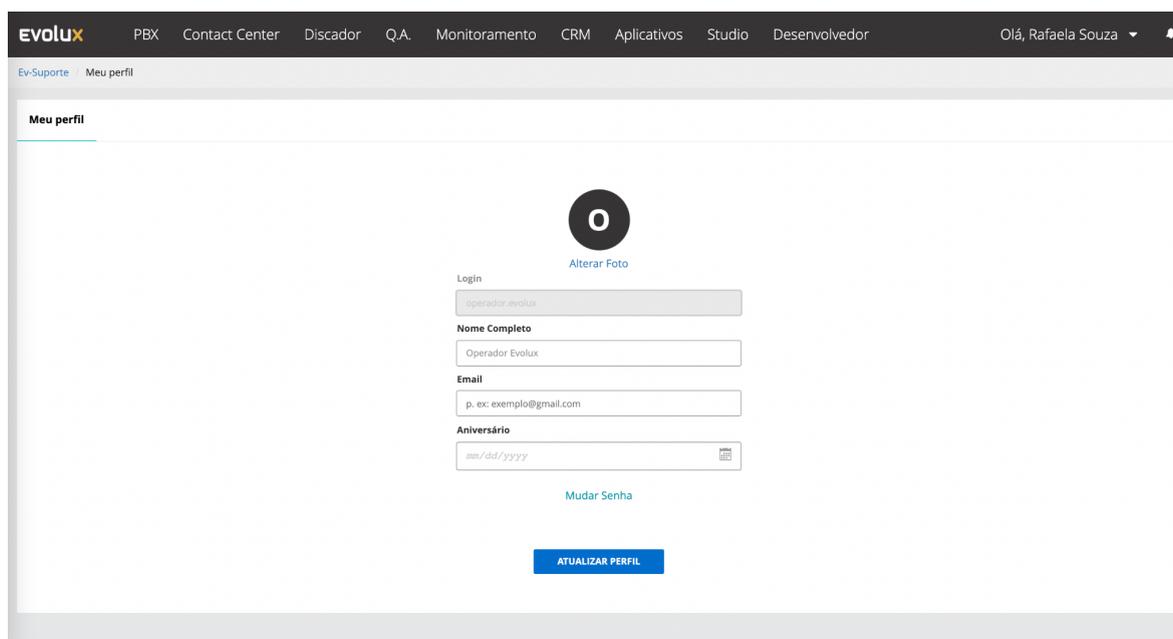


FIGURA 25 - Meu perfil

Para editar sua imagem, clique na opção **Alterar Foto** e escolha uma foto do seu computador.

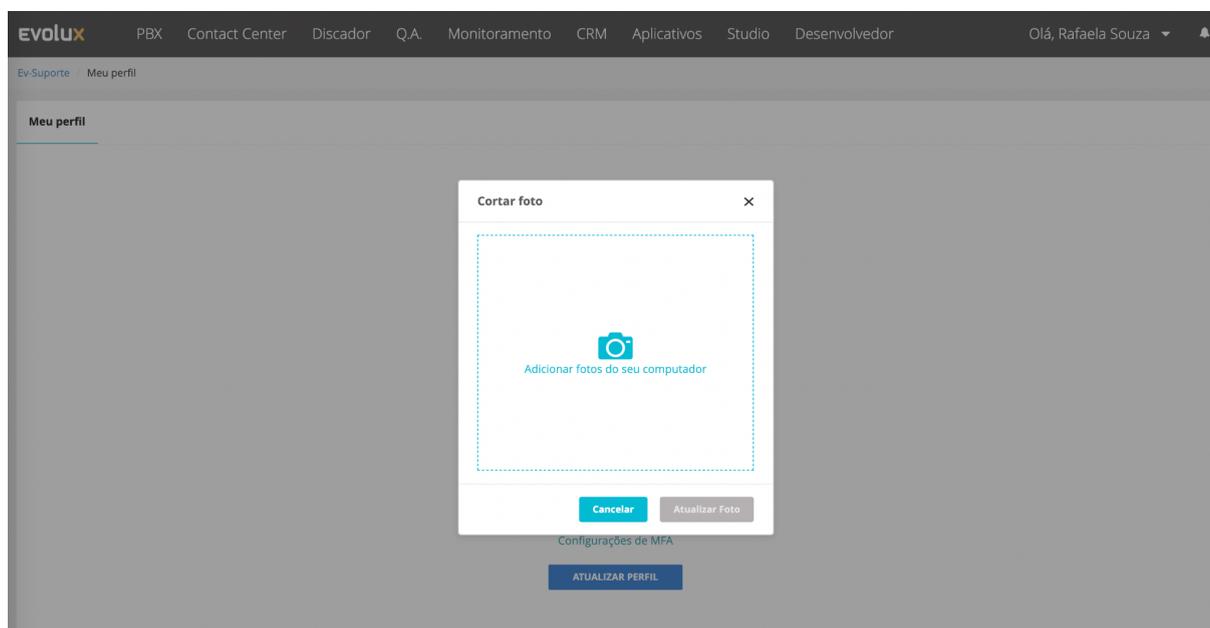


FIGURA 26 - Adicionar foto no perfil

Após escolher a foto, posicione-a da maneira que desejar e clique em **Atualizar Foto**.

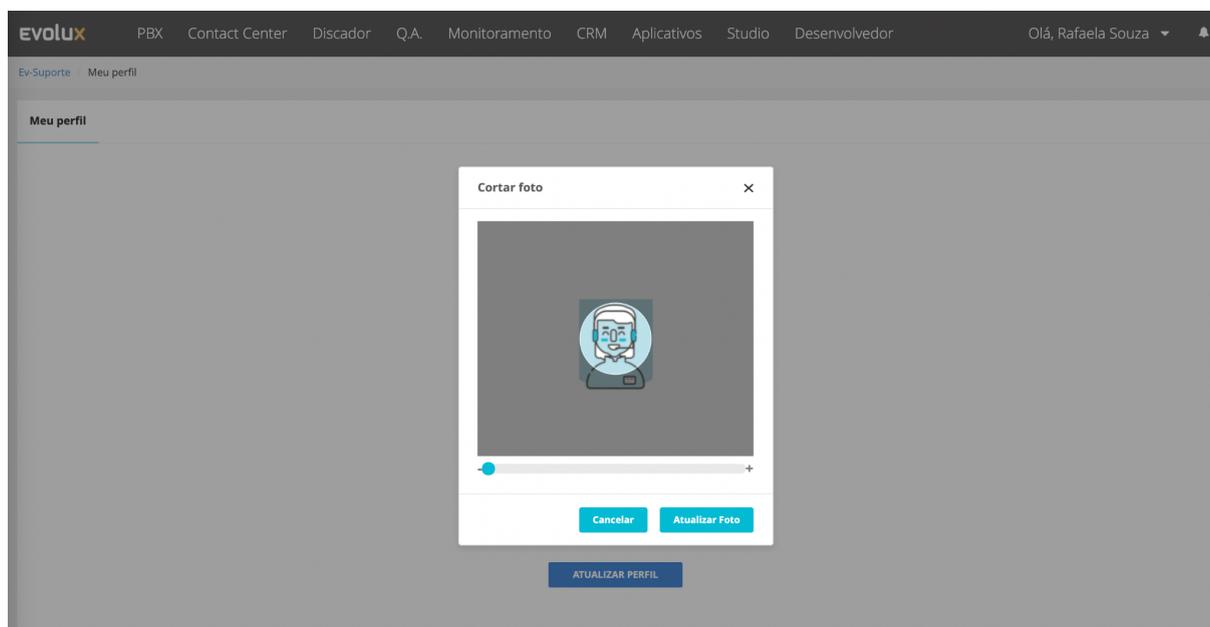
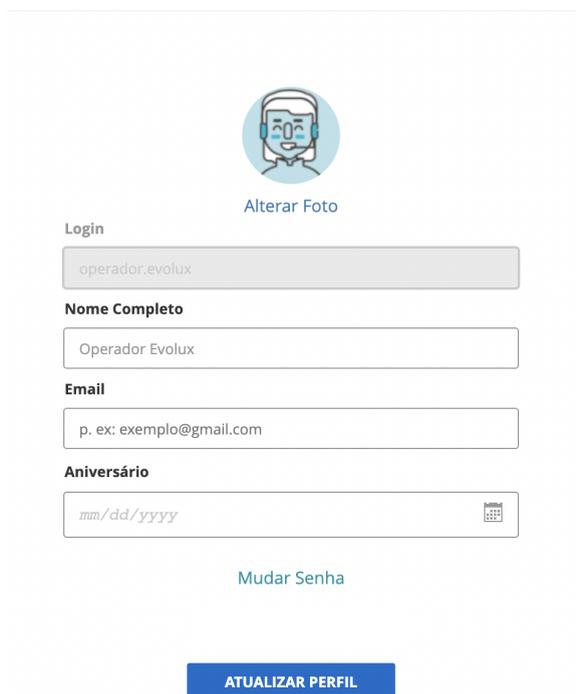


FIGURA 27 - Ajustar foto no perfil

É possível ainda, alterar o seu nome e senha, adicionar o seu e-mail e a sua data de aniversário.



Formulário de edição de perfil com o seguinte layout:

- Ícone de perfil com o link "Alterar Foto" abaixo dele.
- Campos de formulário rotulados: "Login" (contendo "operador.evolutx"), "Nome Completo" (contendo "Operador Evolutx"), "Email" (contendo "p. ex: exemplo@gmail.com") e "Aniversário" (contendo "mm/dd/yyyy" e ícone de calendário).
- Link "Mudar Senha" localizado abaixo dos campos.
- Botão "ATUALIZAR PERFIL" em azul, centralizado na base do formulário.

FIGURA 28 - Campos para edição de perfil

Caso escolha a opção **Mudar Senha**, uma nova tela irá se abrir e nela você deverá digitar a atual e definir uma nova senha seguindo as instruções. Após finalizar, clique em **Alterar Senha**.

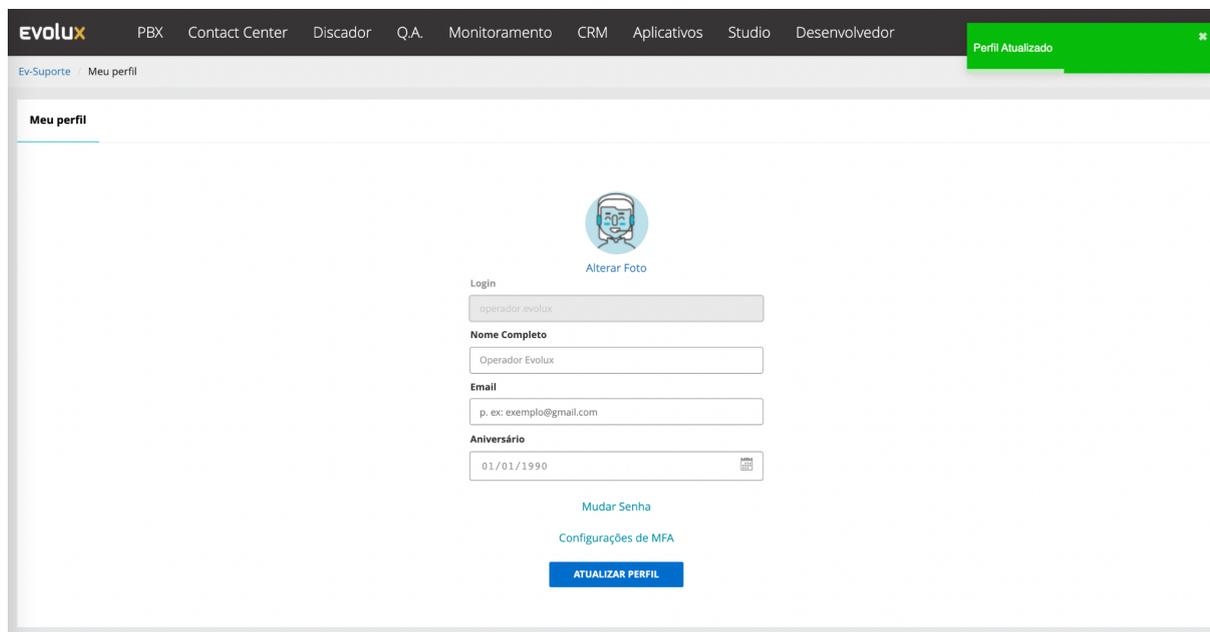


Formulário de configuração de nova senha com o seguinte layout:

- Título: "CONFIGURAR NOVA SENHA".
- Seção "SENHA ATUAL": "Para definir uma nova senha para o sistema, digite a sua senha atual." com campo "Senha Atual" e botão "Exibir".
- Seção "NOVA SENHA": campo "Nova Senha" e botão "Exibir".
- Seção "CONFIRMAR NOVA SENHA": campo "Confirmar Nova Senha" e botão "Exibir".
- Regras de senha: "A senha deve conter:"
 - Letras
 - Pelo menos 1 número
 - Pelo menos 8 caracteres
 - Força da senha
- Nota: "A senha não deve seguir qualquer padrão ou usar palavras comuns."
- Botões "Voltar" e "Alterar Senha" na base.

FIGURA 29 - Configuração de nova senha

Concluída as alterações, clique em **Atualizar Perfil** e uma mensagem no canto superior direito da tela irá aparecer confirmando as mudanças. Após finalizar é só fechar a aba.



The screenshot shows the Evolux user interface. At the top, there is a navigation bar with the Evolux logo and menu items: PBX, Contact Center, Discador, Q.A., Monitoramento, CRM, Aplicativos, Studio, and Desenvolvedor. A green notification banner in the top right corner reads "Perfil Atualizado". Below the navigation bar, the breadcrumb "Ev-Suporte / Meu perfil" is visible. The main content area is titled "Meu perfil" and contains a profile card with a placeholder for a profile picture and a link "Alterar Foto". Below this, there are four input fields: "Login" (containing "operador.evolux"), "Nome Completo" (containing "Operador Evolux"), "Email" (containing "p. ex: exemplo@gmail.com"), and "Aniversário" (containing "01/01/1990"). At the bottom of the profile card, there are links for "Mudar Senha" and "Configurações de MFA", and a prominent blue button labeled "ATUALIZAR PERFIL".

FIGURA 30 - Perfil atualizado

06 Webphone

O Evolux suporta a opção de *Webphone* para atendimento e realização das chamadas. Ao utilizar essa opção você poderá efetuar e receber chamadas sem a necessidade de um aparelho físico ou de um aparelho softphone. Os únicos pré-requisitos necessários são o uso do navegador homologado Google Chrome e o uso de um Headset USB homologado.

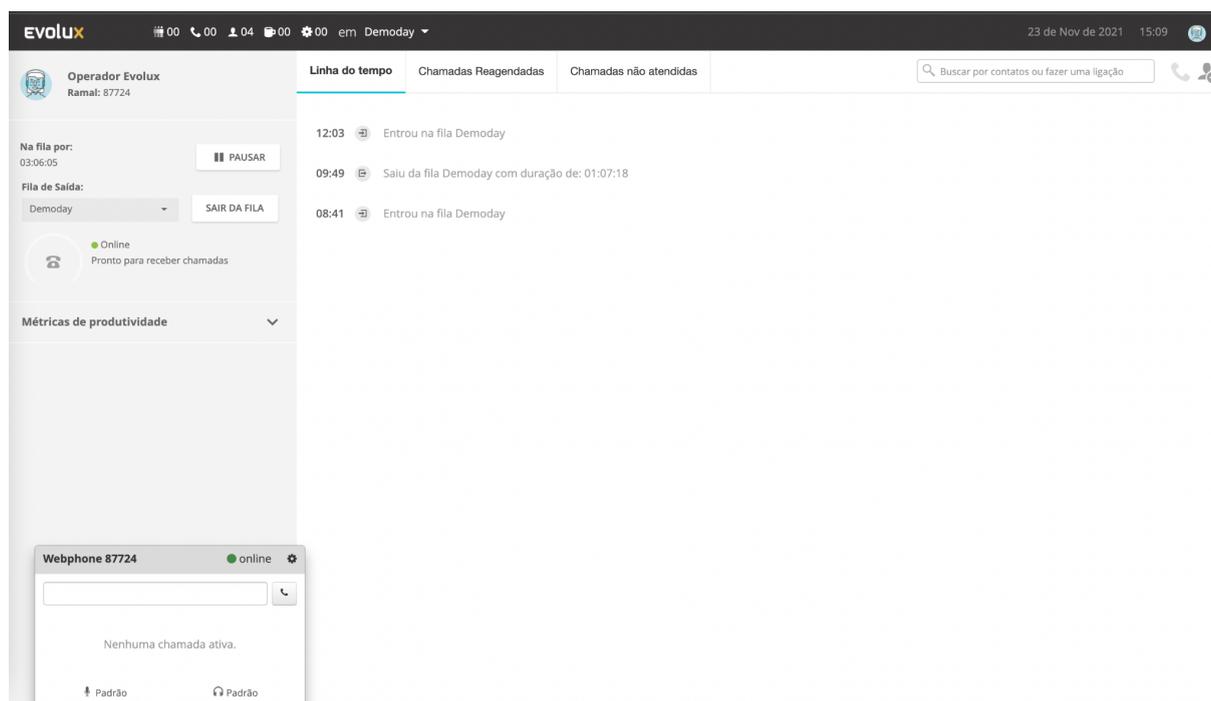


FIGURA 31 - Interface do operador com webphone aberto

Configurando o Webphone

Com o Webphone expandido, clique no ícone da engrenagem  e escolha a opção **configurações**.



FIGURA 32 - Webphone > Configurações

É possível ajustar o volume do toque de chamada, qual o dispositivo de entrada de áudio (o microfone que será utilizado) e o dispositivo de saída de áudio (o fone). Se você utiliza um headset (fone com microfone integrado), você deve selecionar o mesmo aparelho para as duas opções.

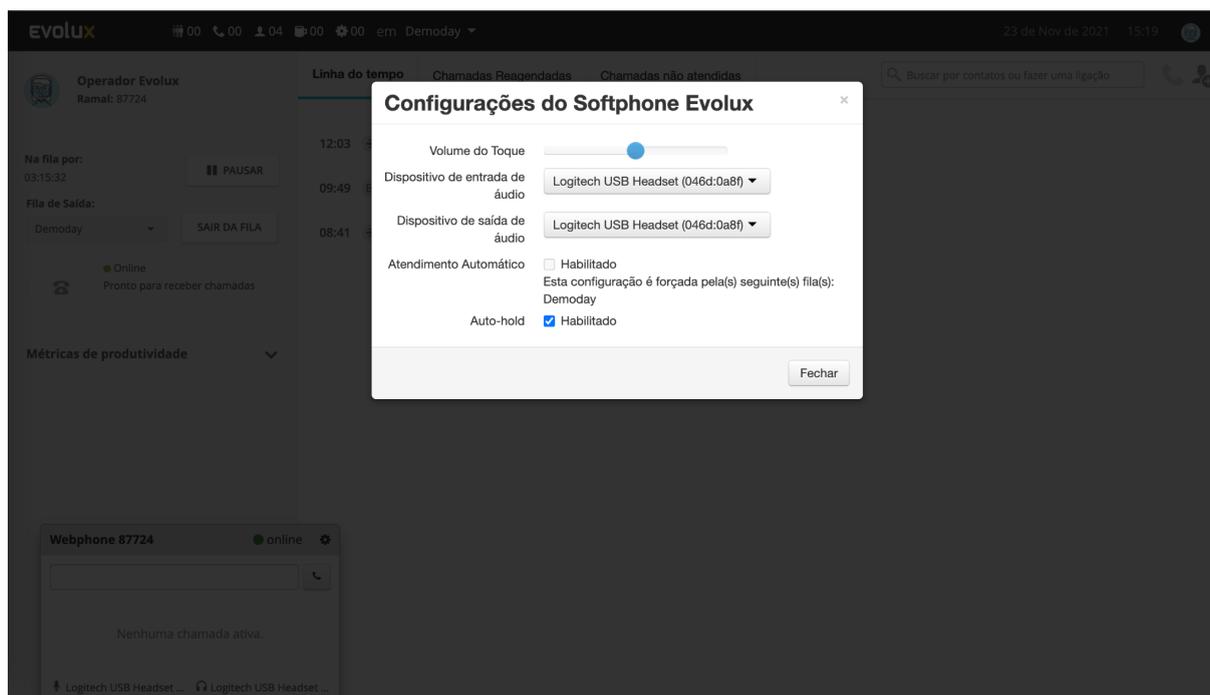


FIGURA 33 - Configuração do Softphone Evolux

Para uma maior produtividade, é possível habilitar o atendimento automático de maneira que não é necessária nenhuma ação para atender suas chamadas. O Webphone sinaliza uma nova chamada com um bipe e você já estará conectado com a chamada automaticamente pronta para iniciar a conversa.

A opção auto-hold controla o comportamento padrão da ocorrência de uma segunda chamada. Caso esteja habilitada, o comportamento será de colocar a primeira chamada em espera e desabilitada, o comportamento será apenas de deixar seu microfone mudo para a primeira chamada permitindo que você ainda escute o áudio das duas chamadas.

07 Recebendo e realizando chamadas

Recebendo uma chamada pelo Webphone

Quando uma nova chamada chega, caso a opção "Atendimento Automático" esteja desabilitada, o Webphone exibirá os dados da chamada e os botões de controle que permitem atender ou recusar a ligação.

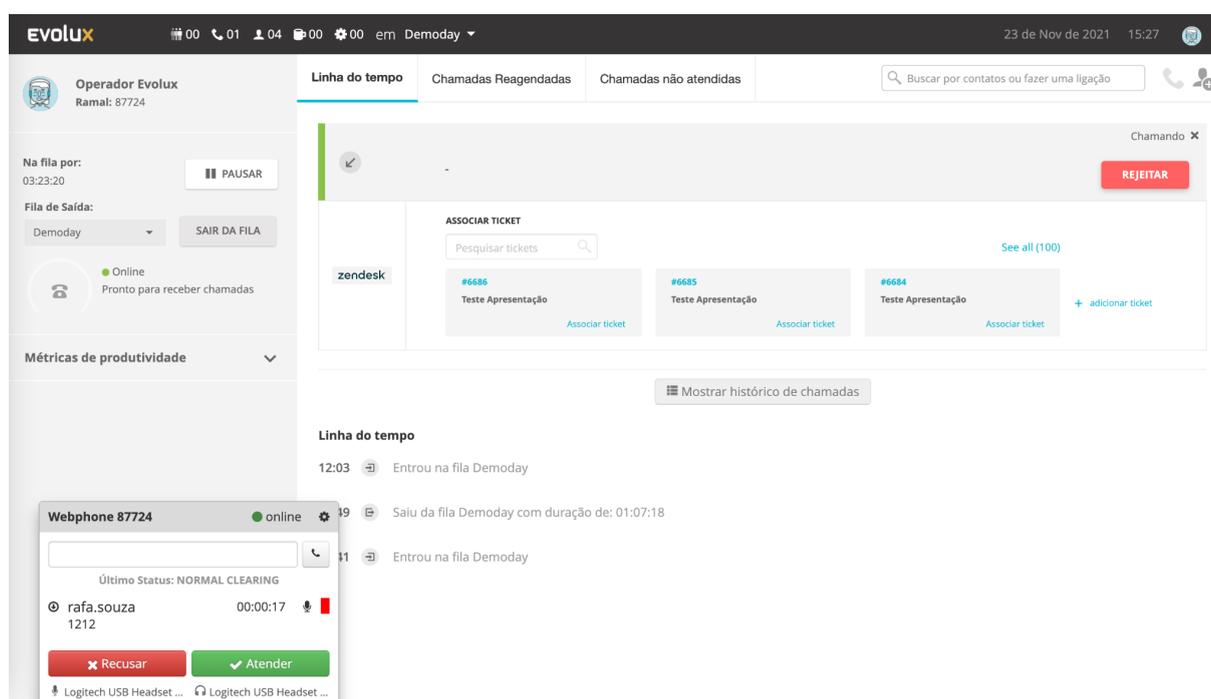


FIGURA 34 - Recebendo chamada na interface do operador

Recebendo uma chamada através do discador

O discador automatiza de forma inteligente e eficaz ligações para uma lista de números previamente definidos e é capaz de identificar e eliminar, no processo de discagem, grande parte das ligações improdutivas, tais como: números ocupados, inválidos e caixas postais, aumentando assim, a produtividade da operação, pois irá entregar aos operadores uma quantidade maior de ligações com um cliente na linha.

Confira abaixo um exemplo de uma chamada ativa no discador:

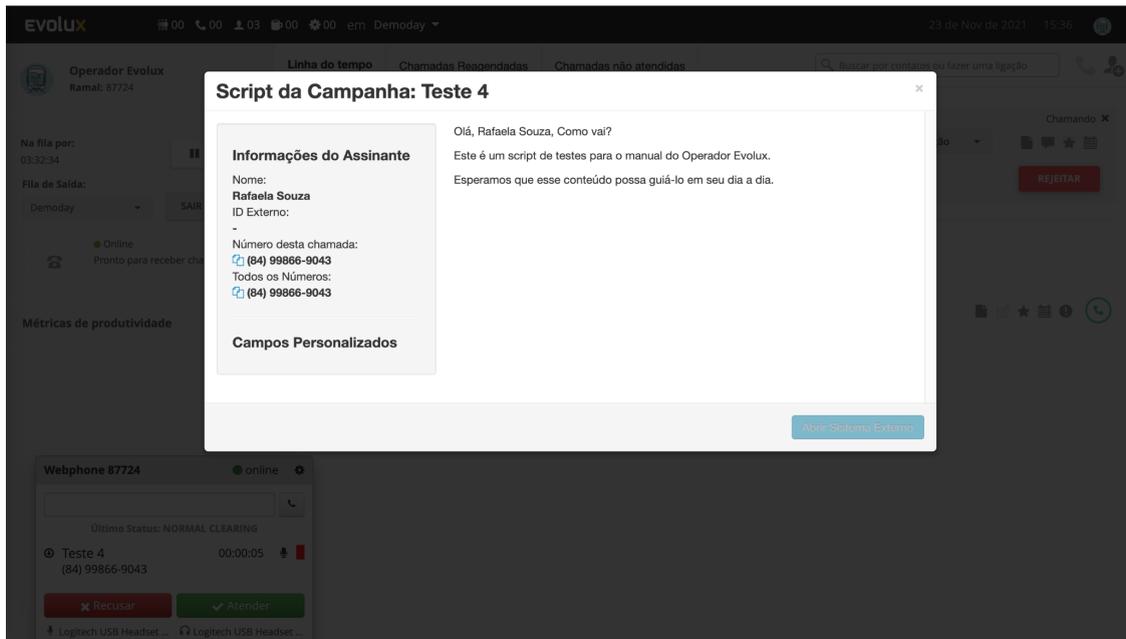


FIGURA 35 - Script da Campanha¹

Conhecendo o script da Campanha

A janela do script mostra as informações do contato e o texto personalizado.

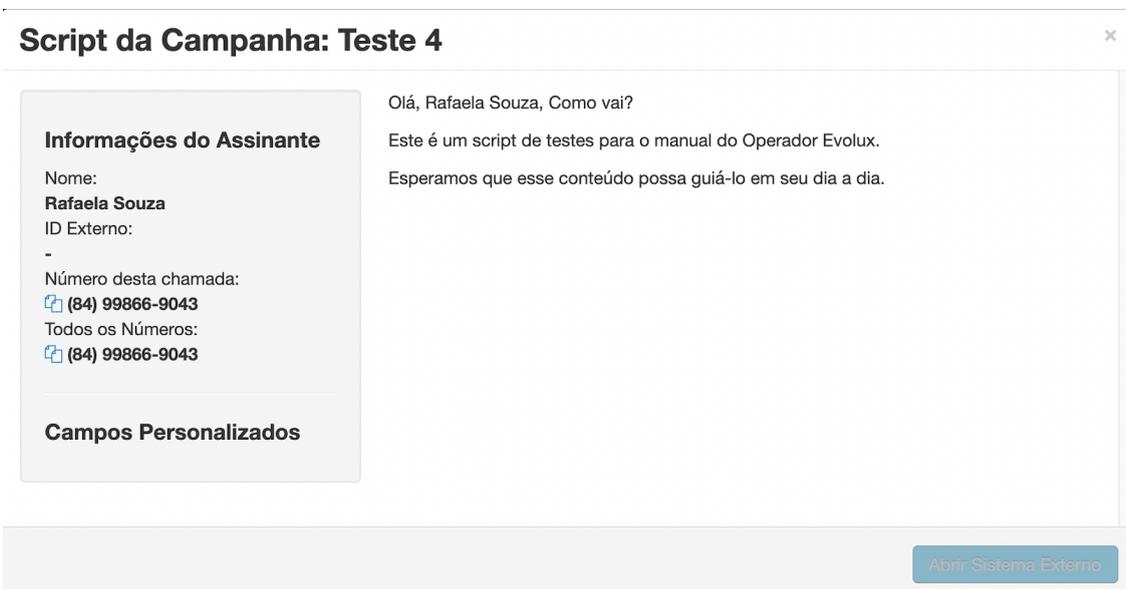


FIGURA 36 - Script da Campanha²

O script aparece na tela assim que o discador encaminha a chamada para o atendimento. Ele pode ser acessado durante todo o tempo em que a chamada estiver ativa, clicando em mostrar o script , no painel principal ou ao final da chamada.

Classificando a chamada

A classificação da chamada é uma opção exclusiva da campanha e serve para indicar ao discador o que ele deve fazer com esse contato. *Ex: ele pode fazer uma nova tentativa se a chamada for classificada como "correio de voz" ou parar de ligar para o número se a classificação for "não ligar".*

Para classificar a chamada clique no botão classificar ★ e escolha uma das opções como no exemplo abaixo:

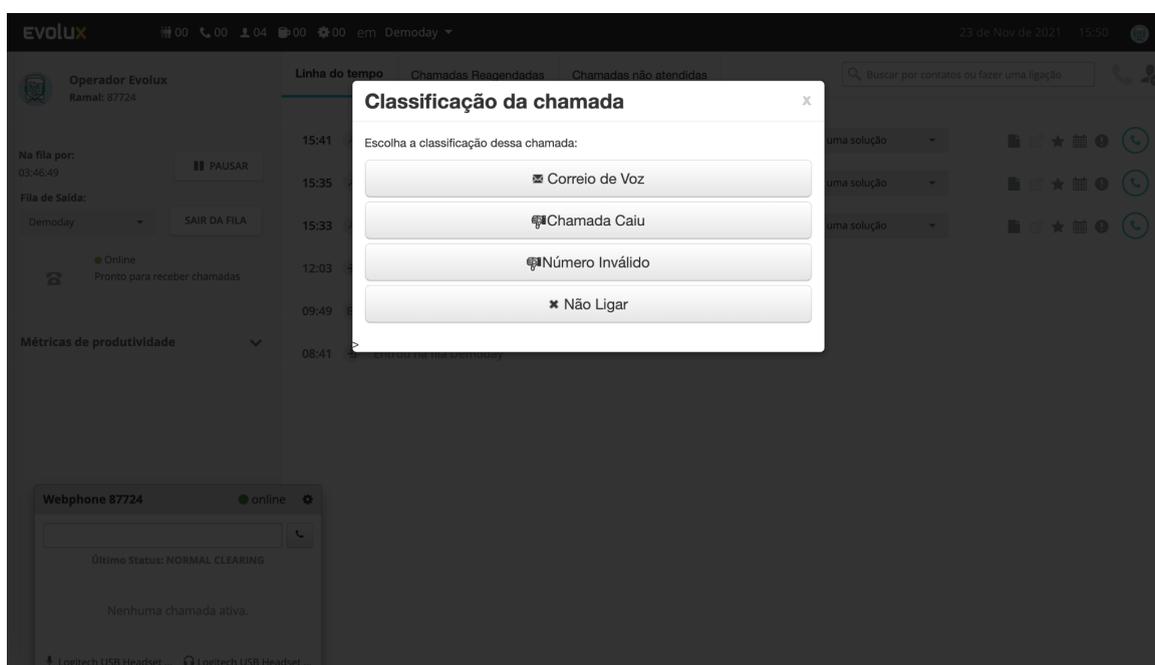


FIGURA 37 - Classificação de chamada

Remarcando uma chamada

Em algumas situações pode ser que o cliente peça para você retornar a ligação em outro momento. No Evolux, é possível reagendar uma ligação através da opção remarcar 🗓️.

Existem duas maneiras de remarcação de chamada: **automático ou manual**. No modo automático, este cliente será enviado de volta para a campanha e o discador tentará ligar para ele o mais próximo possível do horário agendado e, quando a chamada conectar, o discador vai buscar o operador que estiver disponível na

campanha para atender o contato. Isso significa que não existe nenhum tipo de garantia que essa chamada vai retornar para você. No modo manual, este cliente ficará congelado na campanha e no horário agendado, o Evolux irá notificar o seu painel lembrando que você ficou de retornar para esse cliente naquele horário. Será necessária uma ação sua de clicar neste lembrete para que a ligação para esse cliente seja disparada. Desta forma, você garante que será o responsável por retornar a chamada para esse contato.

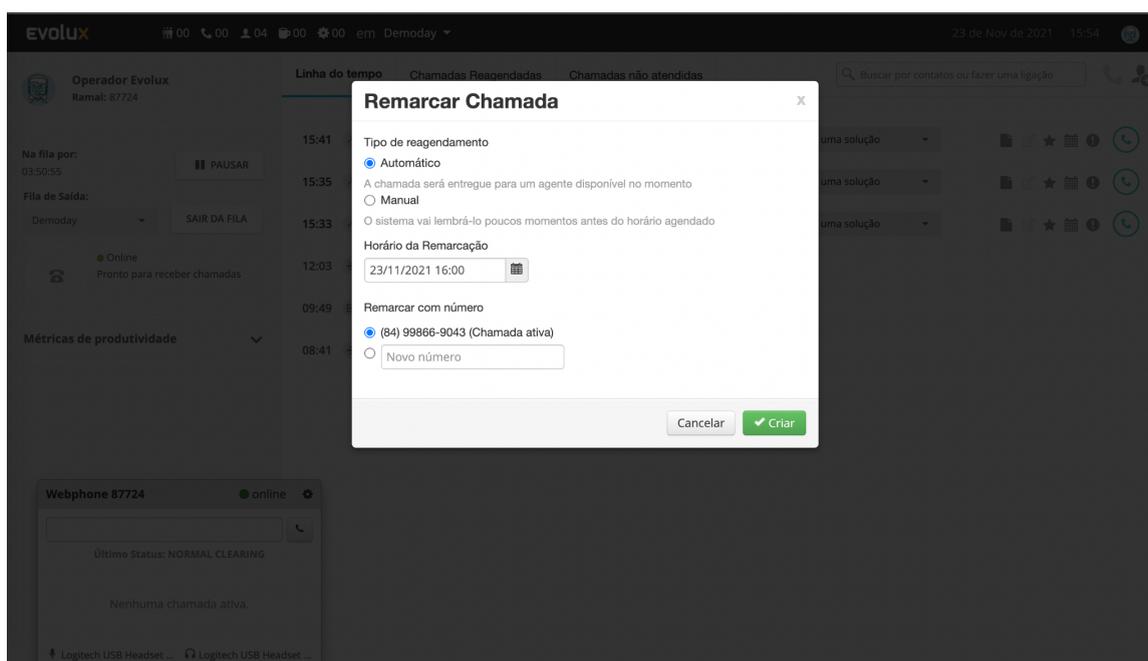


FIGURA 38 - Remarcar Chamada

Na aba **Chamadas Reagendadas**, o sistema exibe uma lista das chamadas que você reagendou com informações associadas a ela, como por exemplo a data e hora do agendamento, nome e número do contato e se o reagendamento foi do tipo manual ou automático. É possível ainda, mudar o tipo do reagendamento caso seja necessário.

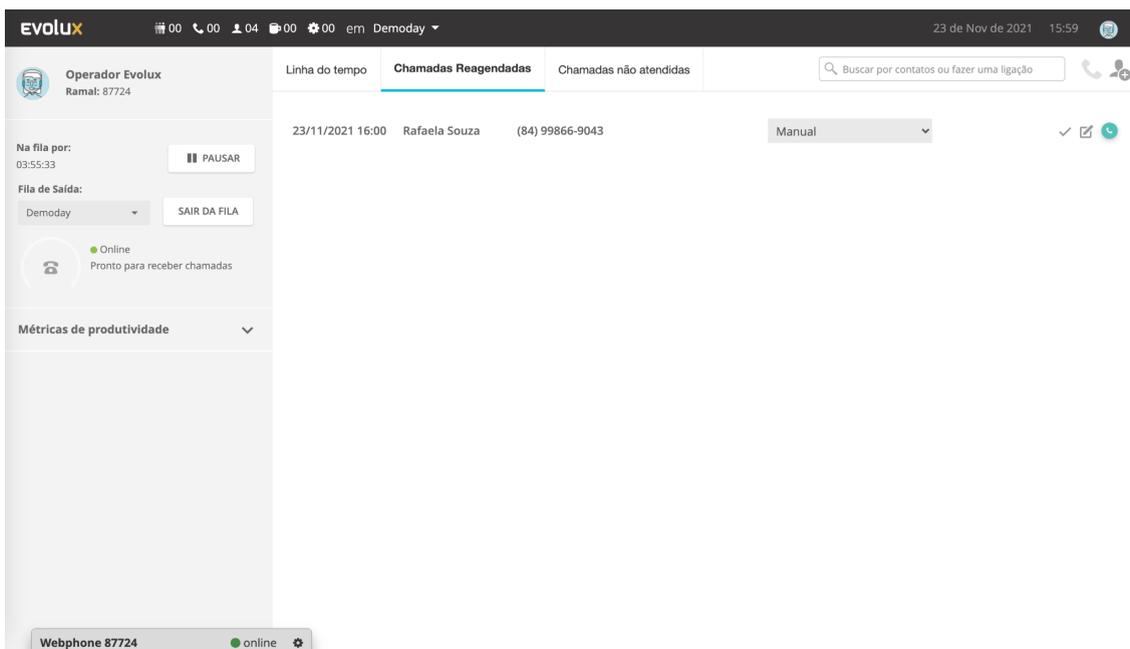


FIGURA 39 - Chamadas Reagendadas

Recebendo uma chamada reagendada

Quando um reagendamento for do tipo automático e o horário do retorno estiver se aproximando, o sistema tentará contato o mais cedo possível levando em consideração o vencimento da data e hora marcados. Caso a chamada seja conectada com o contato, o discador fará a conexão com o operador que estiver livre há mais tempo sem a necessidade dessa ligação passar pela campanha e ele verá normalmente o script com as informações do contato para prosseguir no atendimento. Caso tenha remarcado a chamada para você através do tipo manual, o sistema emitirá um lembrete no canto inferior direito da tela 5 minutos antes de a chamada ser feita, assim você poderá se preparar para a ligação ou adiar. Se a discagem for manual, clique em **Ligar** para fazer a chamada.



FIGURA 40 - Lembrete da Chamada na interface do Operador

Chamadas não atendidas

A aba **Chamadas não atendidas** exibe o registro das chamadas que não foram atendidas nas filas das quais você faz parte.

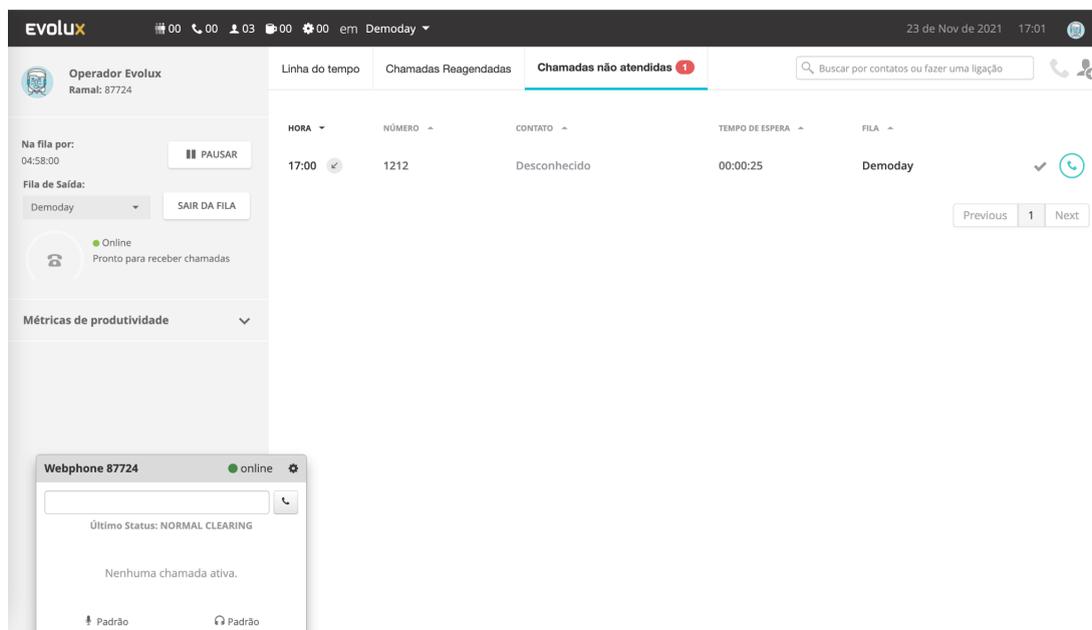


FIGURA 41 - Chamadas não atendidas

Você pode fazer a rediscagem para o número e após o contato ser feito, clique na opção **concluir**.

Como esses registros são de chamadas não atendidas na fila, todos os operadores associados à fila conseguirão ver as informações das ligações perdidas.

Quando um operador realizar uma ação, seja ela ligar ou concluir, o registro irá desaparecer da aba de todos os operadores simultaneamente.

Rediscagem

Diferente das **chamadas não atendidas**, que aparecem para todos os operadores da fila, a rediscagem das ligações da linha do tempo ficam restritas a cada operador e pode ser feita a qualquer momento, desde que seja necessário. O botão de rediscagem fica disponível junto das informações da chamada.



FIGURA 42 - Rediscar Chamadas da linha do tempo

Notificação de bloqueio de áudio por inatividade (Autoplay)

Ao receber uma chamada, o operador pode ser notificado através de um alerta sonoro contínuo ou um bip. O painel do operador emitirá um alerta visual informando que o navegador requer uma interação do operador com a tela do Evolux para reproduzir o alerta sonoro de recebimento de chamada. Ou seja, é necessário que o operador sempre esteja com a tela do Evolux ativa.

Interaction required

Browsers require user interaction before they will play audio.
Just click OK to continue.



FIGURA 43 - Autoplay

08 Realizando chamadas

Realizando chamada pelo Webphone

Para realizar uma chamada digite o número na caixa de texto do *Webphone* e clique no botão de discagem ou aperte enter.

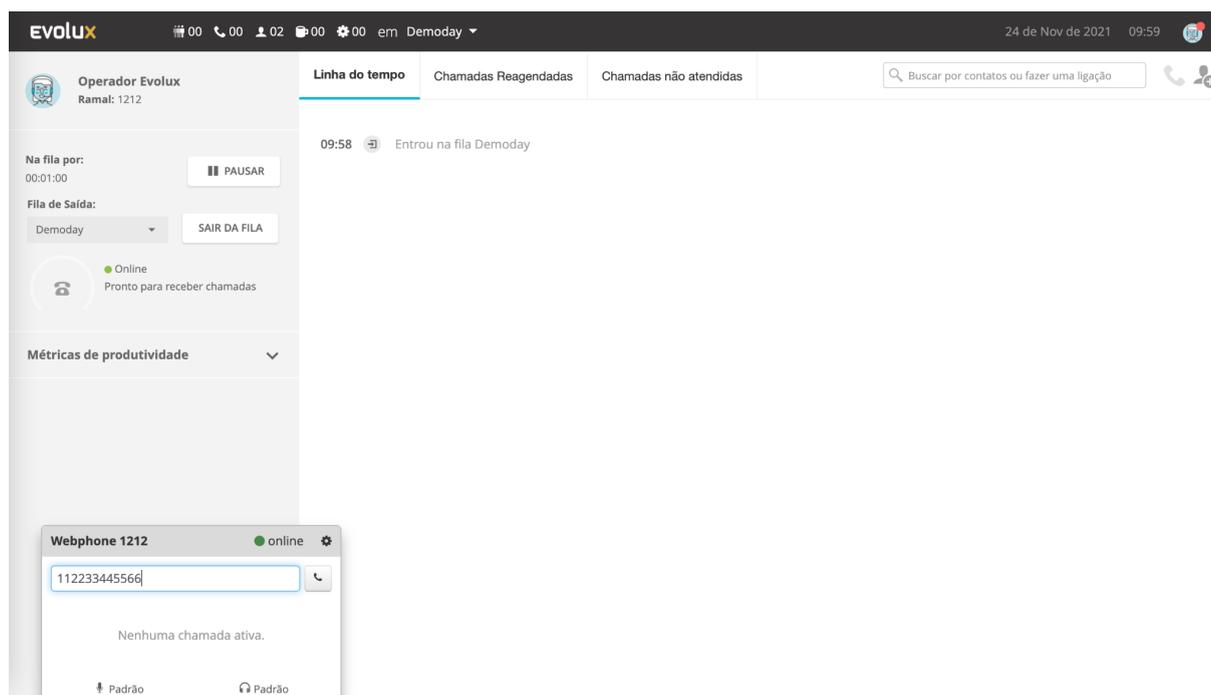


FIGURA 44 - Realizando chamada pelo webphone¹

Conhecendo as opções da chamada

O Webphone mostrará então os controles da chamada que também aparecerá acima da linha do tempo no painel principal. Durante a ligação é possível utilizar as funções de **Mudo**, **Espera** e até acessar um teclado virtual para entrada de informações em atendimento telefônico, como navegar em um fluxo de URA, por exemplo. Para concluir a ligação clique em **Desligar**.

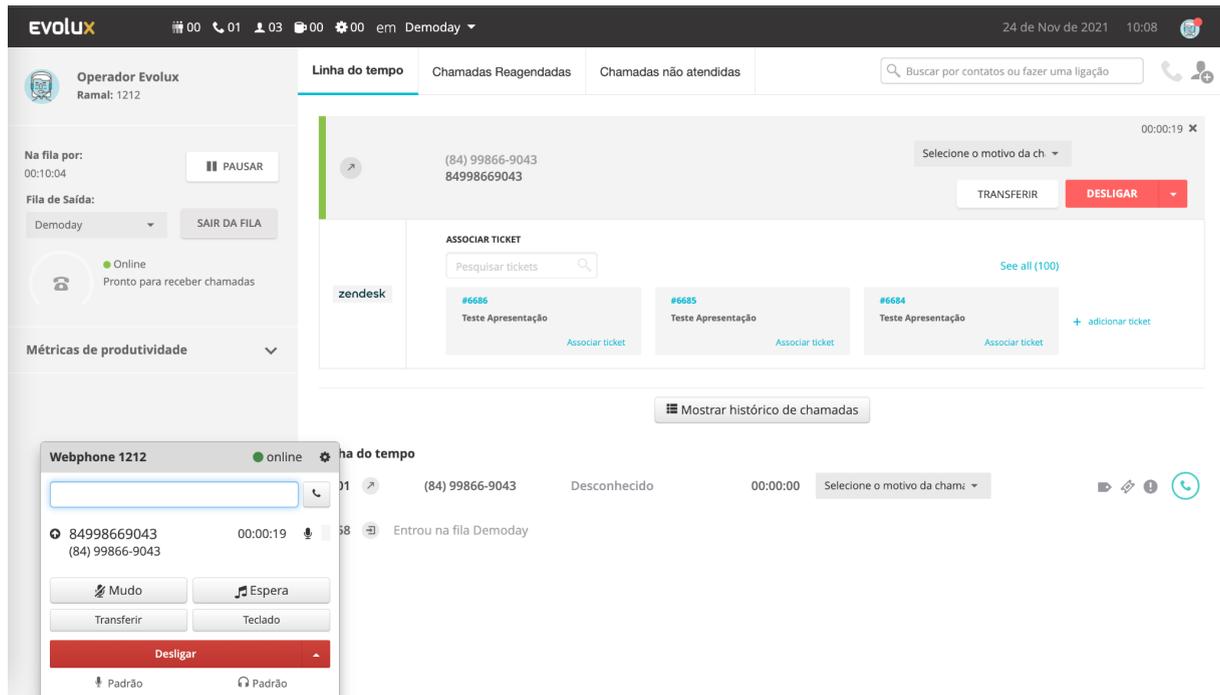


FIGURA 45 - Opções de chamada

Transferindo chamadas

Caso necessário, é possível transferir a ligação para outro número. No Evolux, existem três tipos de transferência: a *transferência cega*, a *transferência assistida* e a *transferência via Card de Chamada*. Entenda como cada uma funciona e quando utilizar.

Transferência cega

A **Transferência Cega** é utilizada para transferir a chamada para números internos como filas, ramais ou URA, quando não é necessário fazer nenhuma interação com o próximo operador que vai realizar o atendimento. Para realizar uma transferência cega siga os passos a seguir:

1. No Webphone clique em **transferir**.



FIGURA 46 - Transferir chamada pelo webphone¹

2. Depois digite o número do contato na caixa de texto e clique na seta ➡. A chamada será transferida para o número informado.

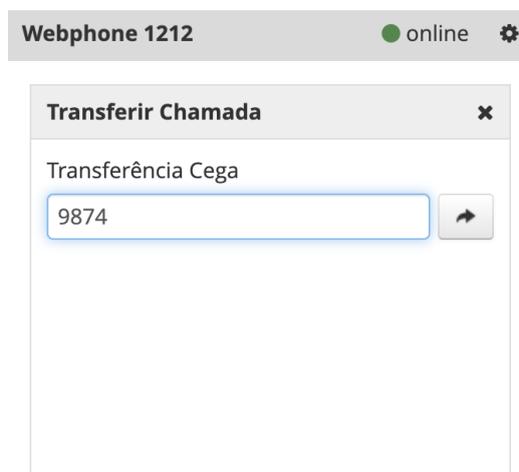


FIGURA 47 - Transferência Cega

Após isso a chamada será encerrada no seu painel e você estará apto para receber ou realizar novas ligações.

Transferência assistida

A **Transferência Assistida** deve ser utilizada para transferir a chamada para números externos ou quando há necessidade de interação entre os dois operadores. Caso você precise transferir a chamada para um operador de outro setor, você pode informá-lo do que se trata a ligação antes de fazer a transferência. Para realizar uma transferência assistida você deve:

1. Colocar a chamada em andamento no modo de **Espera** 🎵, depois digite o número de destino na barra de texto e clique em ligar 📞.



FIGURA 48 - Transferir chamada pelo webphone²

2. Depois que o operador atender a chamada, clique em **transferir** e selecione o número do cliente que está na caixinha verde.



FIGURA 49 - Transferência assistida¹

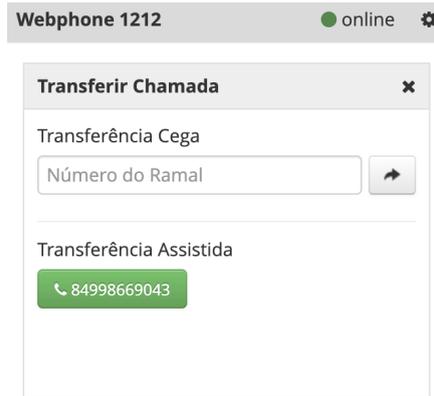


FIGURA 50 - Transferência assistida²

Após isso a chamada será encerrada no seu painel e você estará disponível para receber ou realizar novas ligações.

Transferência via Card de Chamada

A **Transferência via Card de Chamada**, permite que você identifique o status dos operadores antes de transferir a ligação.

1. Durante a chamada clique em **TRANSFERIR** no card do painel, conforme mostrado abaixo:

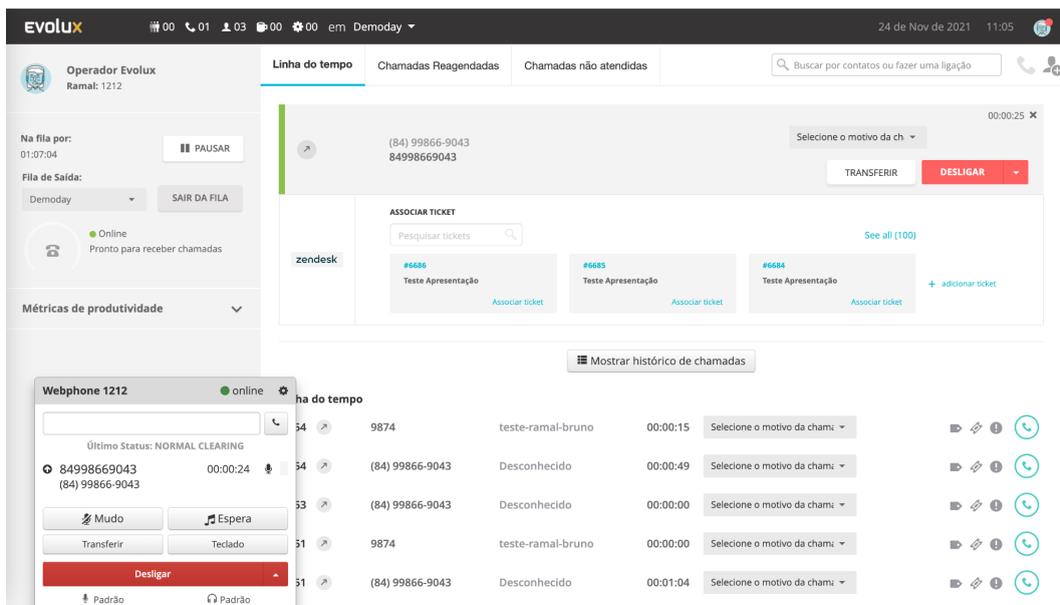


FIGURA 51 - Transferência via Card de Chamada¹

2. Digite o nome da fila ou do operador que você deseja transferir a ligação no campo de busca ao lado de **Transfer Call**. Caso você tenha digitado o nome de uma fila, como no exemplo abaixo, você poderá clicar na seta ao lado para verificar todos os operadores vinculados à ela com o seu respectivo status.

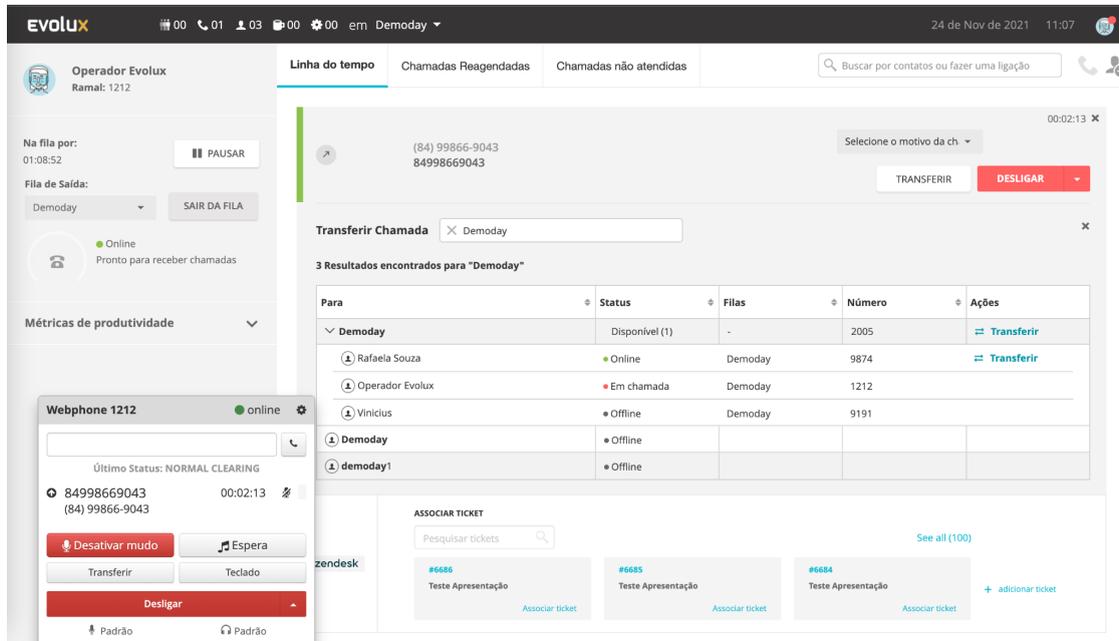


FIGURA 52 - Transferência via Card de Chamada²

3. Clique em **Transferir** ao lado do nome do operador para quem deseja transferir a ligação. Caso a chamada seja transferida para um operador que esteja em chamada ou em pausa, a seguinte mensagem de alerta irá aparecer na tela:

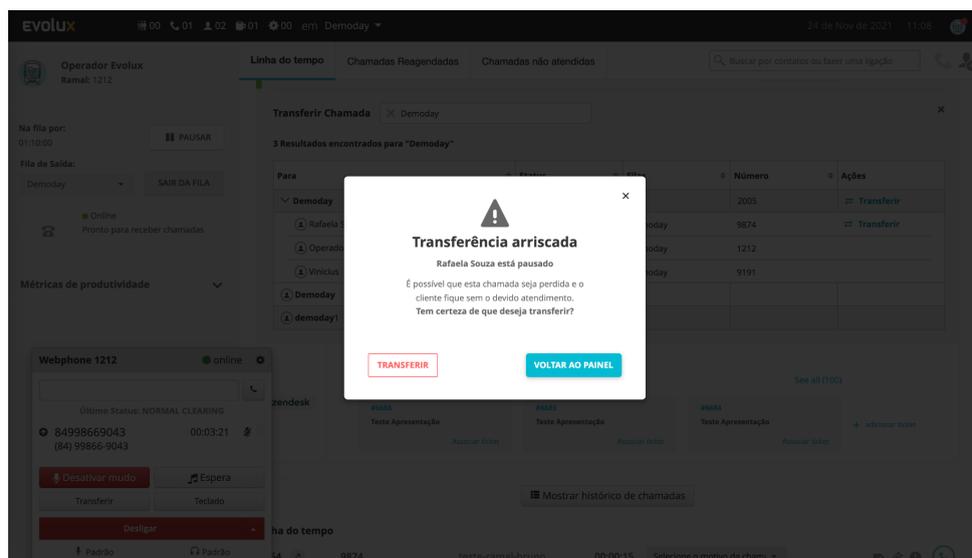


FIGURA 53 - Mensagem de Transferência arriscada

Caso opte por transferir a chamada, ela poderá ser desligada, fazendo com que o cliente fique sem atendimento.

Realizando múltiplas chamadas

Você pode realizar mais de uma ligação ao mesmo tempo. Para isso, digite o número na caixa de texto, faça a discagem e a primeira ligação entrará em modo de espera automaticamente.



FIGURA 54 - Múltiplas chamadas

Observe que as duas ligações não podem ficar ativas ao mesmo tempo. Quando você estiver em uma ligação a outra entrará em modo de espera automaticamente. É possível fazer uma conferência clicando no botão **mesclar chamadas** .



FIGURA 55 - Mesclar chamadas

10 Tempo de respiro / ACW

O tempo de respiro ou ACW é um intervalo, em segundos, que ocorre ao fim de uma chamada - receptiva, ativa manual ou da campanha. Durante esse tempo, o sistema irá considerar que você está indisponível e não enviará chamadas de Call Center receptivo (DAC) ou de Discador Ativo, exceto chamadas transferidas diretamente para o seu ramal.

Um cronômetro com a contagem regressiva será exibida no painel após o fim da chamada e esse tempo pode ser utilizado para realizar algumas ações como o preenchimento da motivação/classificação de chamadas, cadastrar um novo contato, entrar em pausa ou descansar até o próximo atendimento.



FIGURA 56 - Contagem regressiva do tempo de respiro

Abrir mão do tempo de respiro

Caso você tenha terminado tudo que precisa fazer e esteja pronto para receber novas chamadas, você pode optar por abrir mão do tempo de ACW restante clicando em **pular**. O sistema vai considerar você como disponível e começará a rotear chamadas para você assim que possível.



FIGURA 57 - Tempo de Respiro

11 Histórico

Para acessar o histórico de chamadas realizadas e recebidas pelo Webphone, clique na **engrenagem**  e escolha a opção histórico. Para retornar alguma ligação, clique no botão discar  ao lado do número desejado.

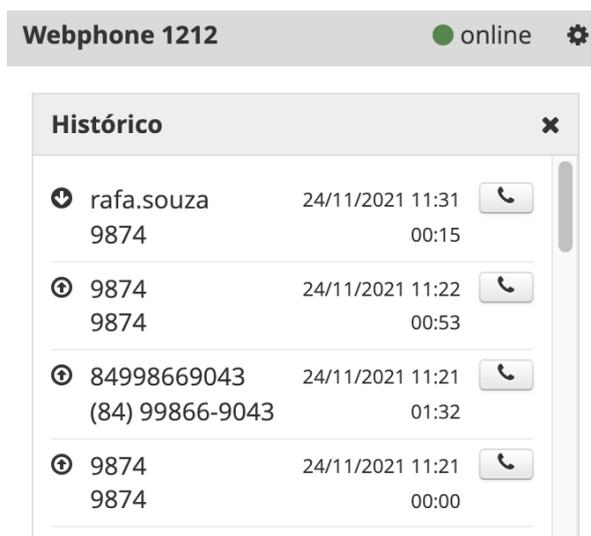


FIGURA 58 - Histórico

12 Motivando chamadas

A motivação de chamadas é o registro do que aconteceu em uma chamada receptiva ou ativa manual, de uma fila. Para as campanhas de discagem automática, você utilizará a conclusão para indicar qual o resultado da interação com o contato. É possível registrar a motivação de duas formas: com a chamada em andamento ou após ela ser finalizada.

Motivando a chamada da fila

Chamada em andamento

Com a chamada em progresso clique em **Selecione o motivo da chamada**. Você pode localizar a motivação de duas formas: digitando o nome ou buscando na lista.

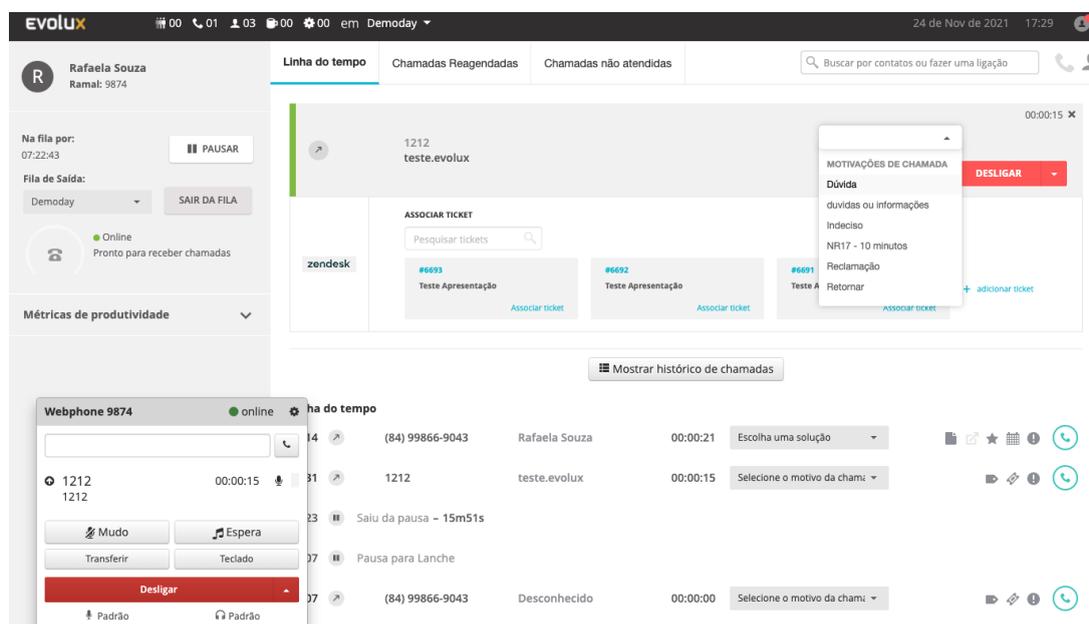


FIGURA 59 - Motivando chamadas durante o atendimento

Chamada finalizada

Localize a chamada finalizada na linha do tempo e clique em **Selecione o motivo da chamada**. Digite o motivo ou busque na lista e selecione.

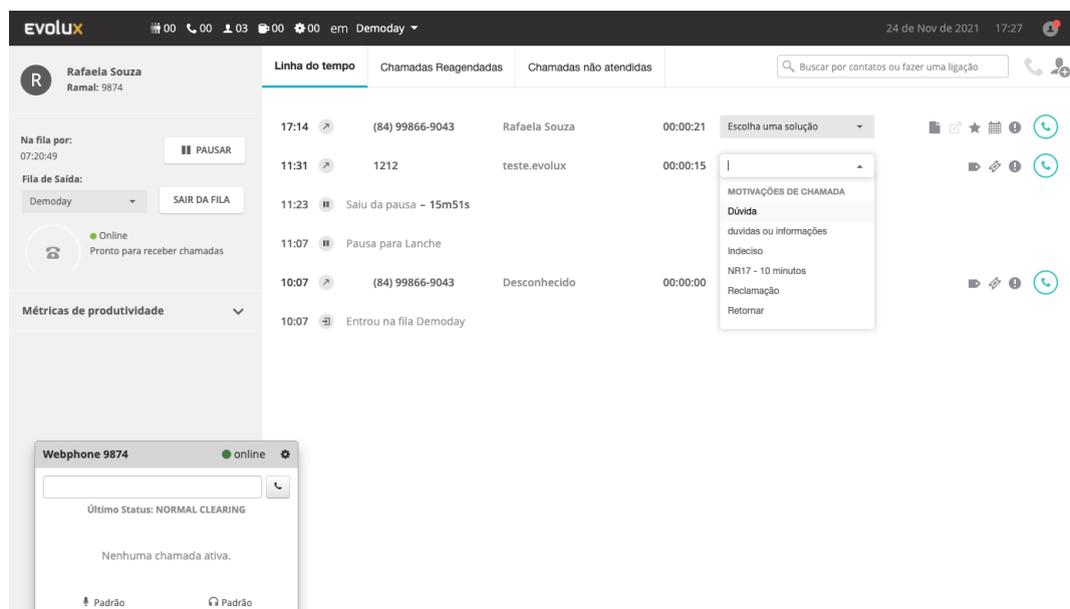


FIGURA 60 - Motivando chamadas após o atendimento

Motivando a chamada da campanha

A forma de motivar uma chamada da campanha é a mesma da fila. Você também pode fazer durante ou após a ligação. Clique em **Escolha uma solução** ao lado da chamada e escolha dentre as opções disponíveis, a correspondente à situação dessa ligação. Algumas filas possuem a motivação de chamada obrigatória, sendo assim, é necessário que você motive a chamada para poder continuar recebendo ligações.

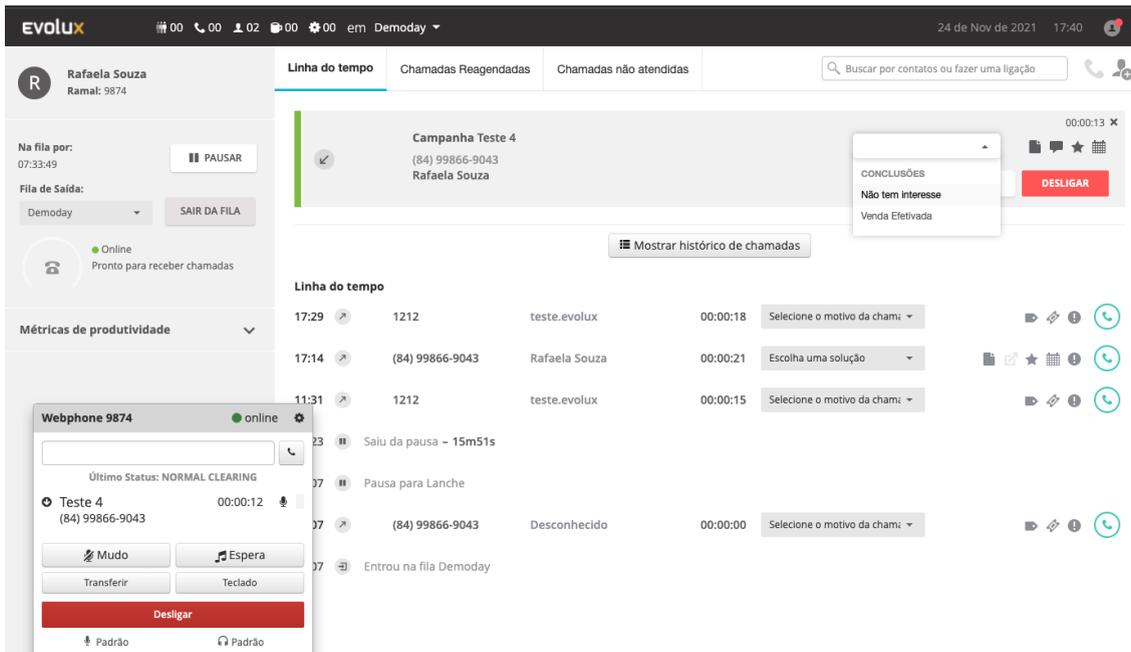


FIGURA 61 - Motivando chamada de campanha durante o atendimento

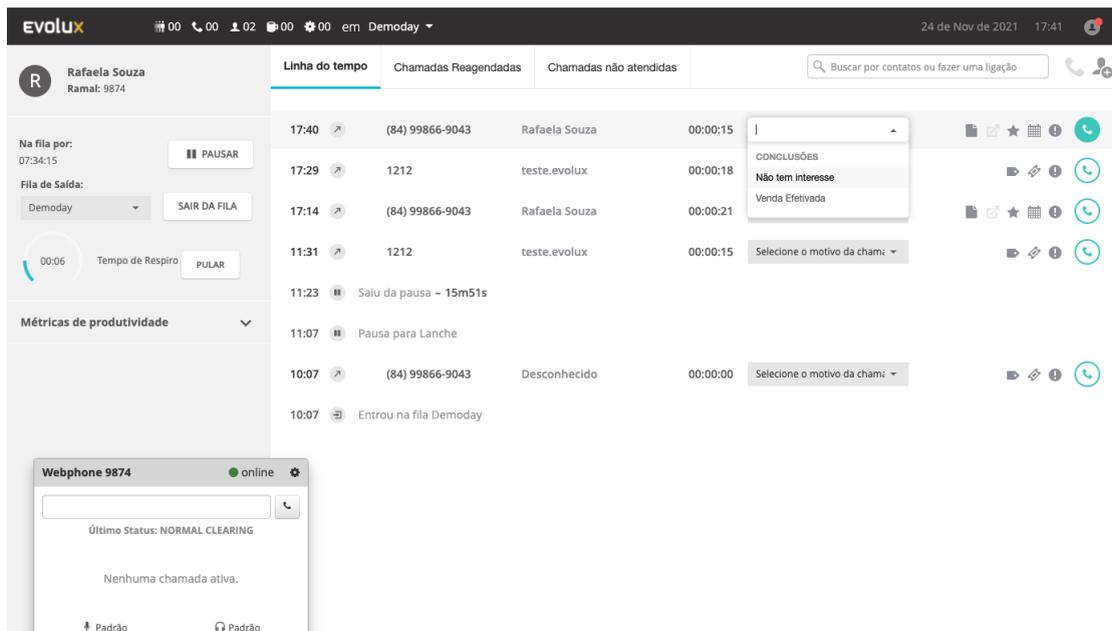


FIGURA 62 - Motivando chamada de campanha após o atendimento

Se você estiver associado a mais de uma campanha, a lista de motivações será diferente para cada uma.

13 Reportando problemas de chamada

Pode acontecer de a operação enfrentar um problema técnico com relação a qualidade das chamadas. Para esses casos, existe uma ferramenta que permite que você informe ao sistema, os problemas técnicos que aconteceram durante sua chamada. É muito importante que este recurso seja bem utilizado sempre que a supervisão solicitar ajuda, pois com esses reportes será possível investigar exatamente as chamadas certas e resolver o problema mais rapidamente. Caso esta ferramenta seja utilizada da maneira errada pode ser prejudicial para a investigação.

Para relatar um problema técnico para o sistema, localize a chamada na linha do tempo e clique no botão **reportar** . Selecione um ou mais problemas que você tem certeza que aconteceram e clique em **enviar**.

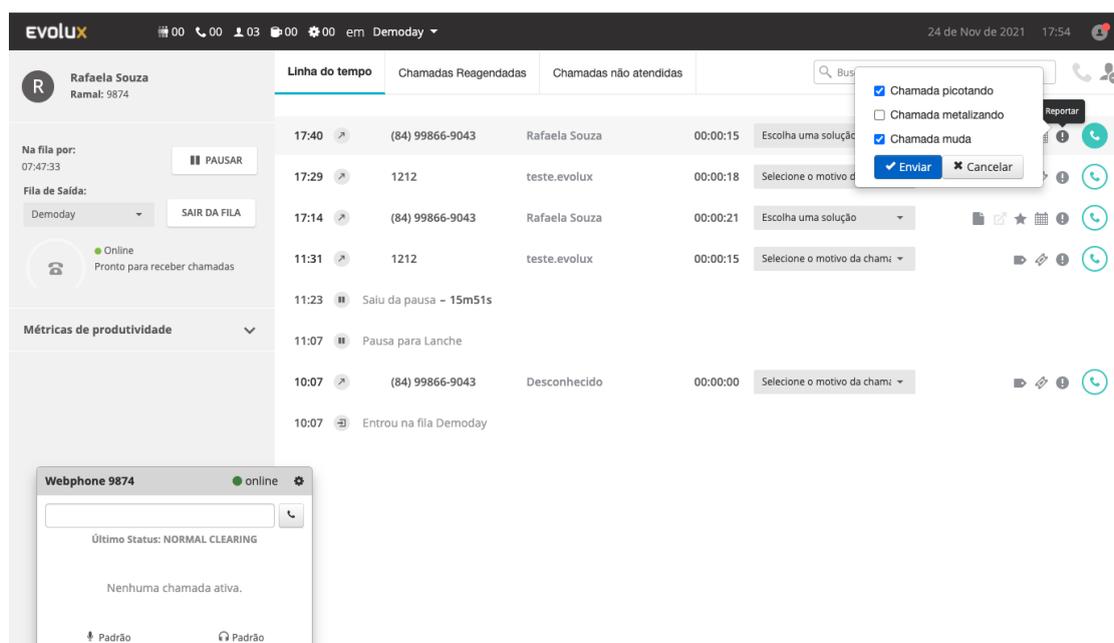


FIGURA 63 - Reportando problema de chamada

14 Entrando e saindo de pausas

Selecionando uma pausa

Na barra de status do operador clique no botão **PAUSAR** e selecione o motivo da pausa na janela de opções.

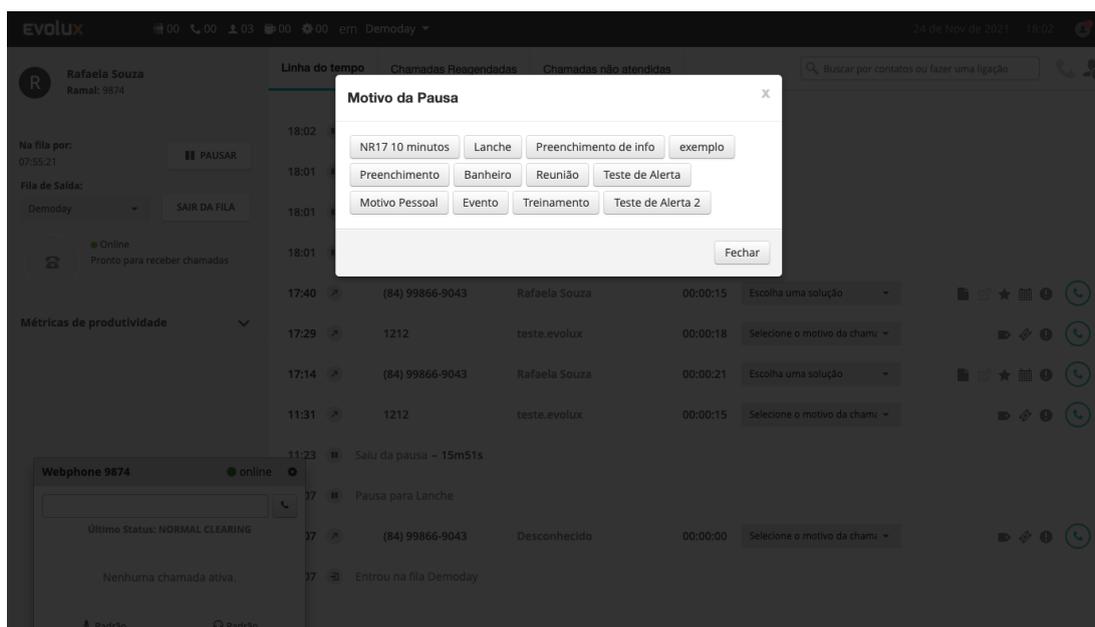


FIGURA 64 - Selecionar motivo de pausa



FIGURA 65 - Motivo de pausa selecionado

O sistema vai exibir, na barra de status, o tempo que você está em pausa.

Trocando o motivo da pausa

Você pode mudar o motivo sem sair da pausa e isso evita que você receba uma chamada enquanto troca de pausas.

Na barra de status do operador clique no **motivo de pausa** que está em andamento e escolha outro motivo na janela de opções.

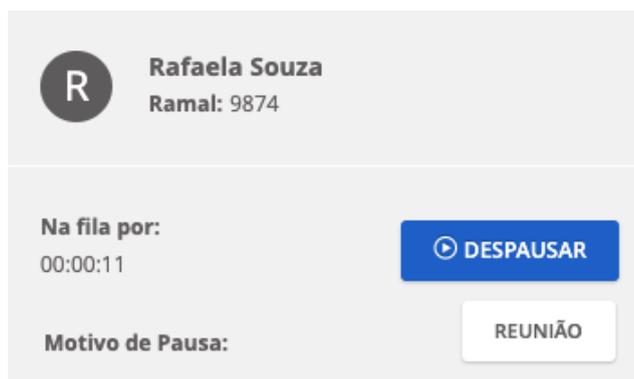


FIGURA 66 - Trocar motivo de pausa

O sistema vai zerar o contador e começar uma nova contagem. Algumas pausas possuem um tempo limite estabelecido. Quando a pausa está perto do limite de estourar, a cor do botão muda de azul para amarelo e isso indica que a pausa atingiu 80% do seu tempo pré determinado. Quando a cor do botão mudar de amarelo para vermelho, será a indicação de que a pausa excedeu o seu tempo limite e um bipe vai começar a soar, mostrando que a pausa foi estourada e está na hora de despausar.

Algumas operações funcionam com a *despausa automática*, ou seja, assim que o tempo da pausa finalizar, você será despausado automaticamente e as chamadas irão começar a chegar normalmente. É importante verificar com o seu supervisor se a opção de *despausa automática* está ativada na sua fila de atendimento.

Saindo da pausa

Para sair da pausa, basta clicar no botão azul **Despausar**, que está localizado na barra de status do operador, e o contador voltará a exibir o tempo que você está logado na fila.



FIGURA 67 - Saindo da pausa

Caso você estoure o limite da pausa, pode acontecer da sua PA ficar travada. Nesse caso apenas o seu supervisor poderá liberar.

Alerta antes do estouro de pausa

O alerta antes do estouro da pausa só será mostrado, caso habilitado pelo supervisor na fila.

O primeiro passo para receber as notificações de alerta referente a proximidade do tempo do estouro de pausa, é habilitar as notificações no seu painel. Para isso, selecione o seu menu, no canto superior direito, e ative a opção **Habilitar notificações**, conforme mostrado abaixo:

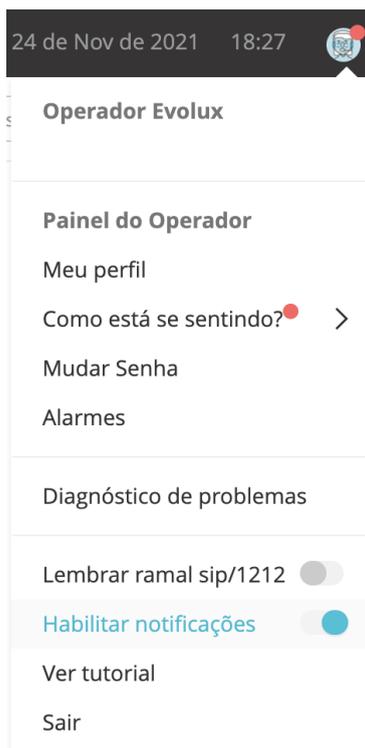


FIGURA 68 - Habilitar notificações

Os alertas são emitidos faltando 5 minutos, 1 minuto e 30 segundos para o fim da pausa.

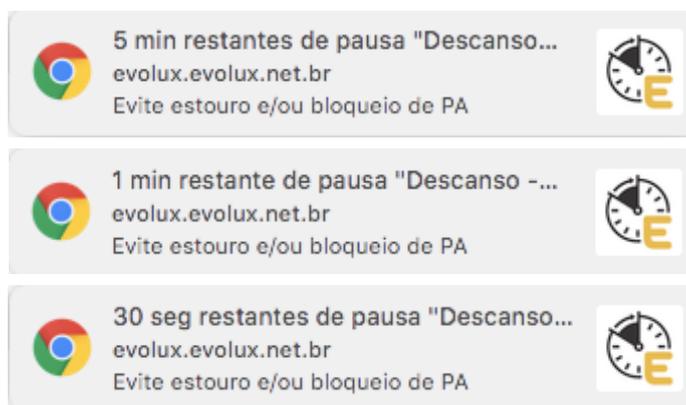


FIGURA 69 - Notificações antes de estouro de pausa

A frequência dos alertas é a mesma independente do tempo configurado para a pausa.

Todos os alertas aparecem no canto superior direito da tela, independente da página que você estiver navegando. Permitindo que, por exemplo, caso você tenha que abrir um outro sistema no seu computador durante a pausa, você consiga receber o alerta.

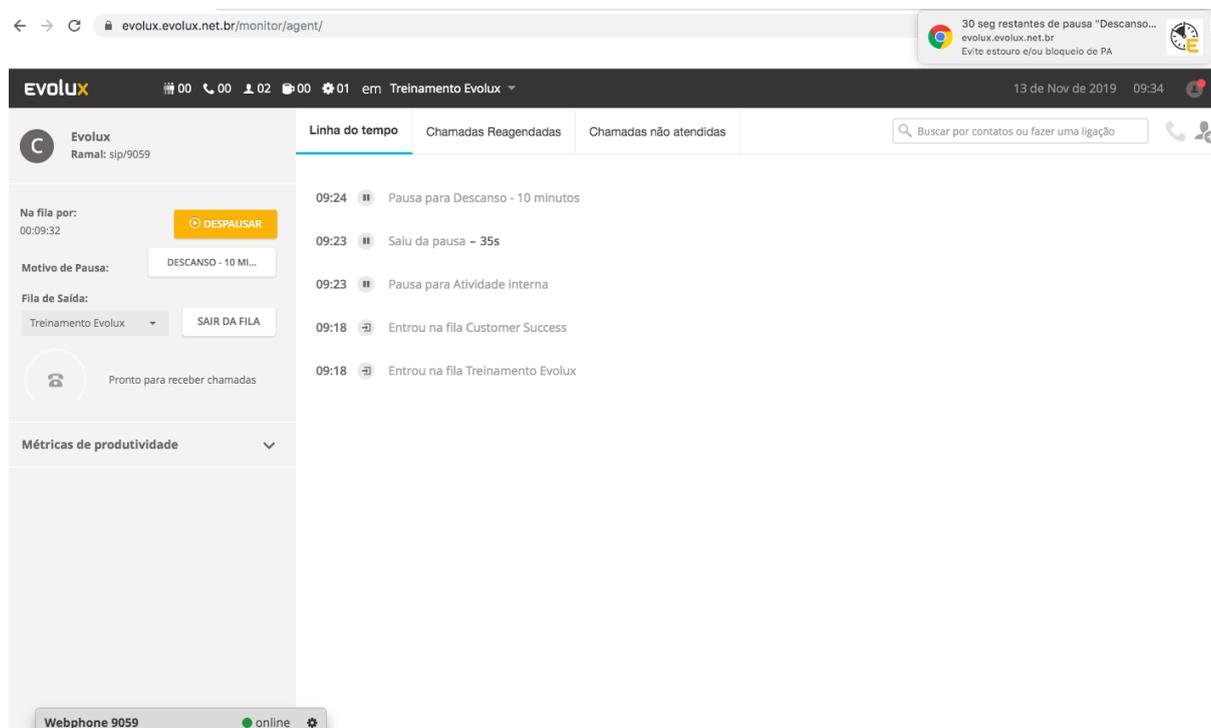


FIGURA 70 - Notificação na tela do aviso de estouro de pausa

15 Alarme de Fila - Webphone

O alarme de fila serve para controlar a quantidade de chamadas simultâneas na fila de espera. Quando a quantidade de chamadas alcançar o valor ajustado, um alarme irá soar. Para configurar o alarme é necessário, primeiramente, que você entre em uma fila.



FIGURA 71 - Alarme de Fila

Ao entrar na fila, acesse o menu do seu usuário, clique em Alarmes, habilite o recurso e defina a quantidade mínima de chamadas em espera. Após isso, clique em Ok e o Alarme da fila estará configurado.



FIGURA 72 - Configurando Alarme de Fila

16 Realizando Diagnóstico de Problemas

Caso a interface do operador apresente algum problema, é possível realizar o Diagnóstico de Problemas para identificar o que pode ser corrigido. Para isso, clique no seu menu, depois na opção Diagnóstico de Problemas e em seguida os testes serão realizados.

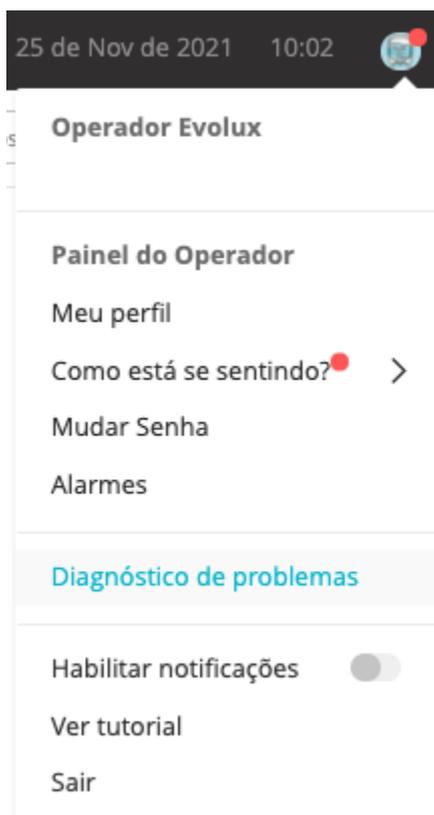


FIGURA 73 - Acesso ao Diagnóstico de Problemas

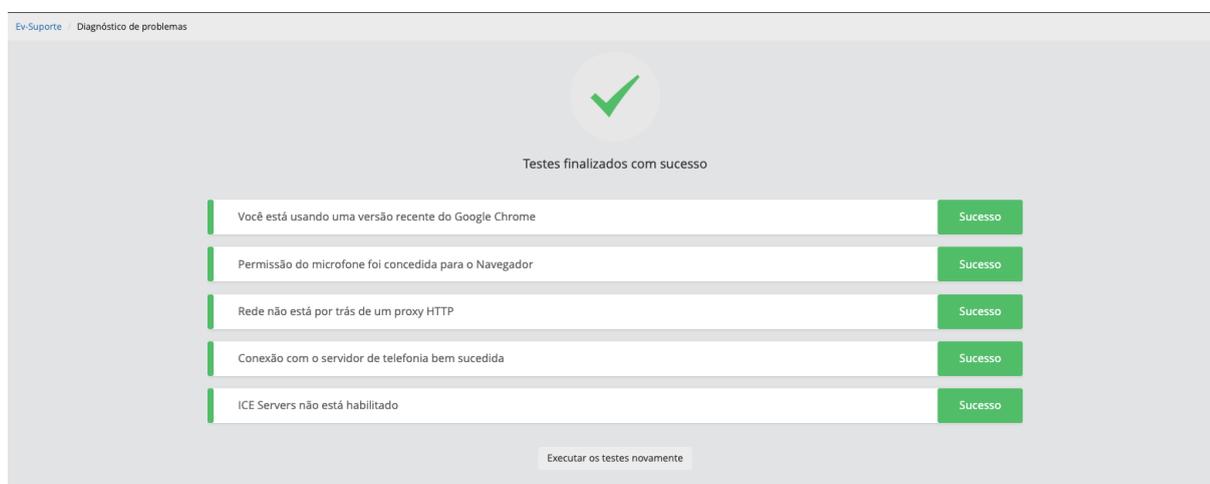


FIGURA 74 - Execução dos Testes

17 Notificação de ramal Offline

O Evolux emite notificações para o operador, caso o ramal passe a ficar offline. Conforme mostrado na imagem abaixo, caso seu ramal esteja indisponível, isso será mostrado no seu painel para informar .

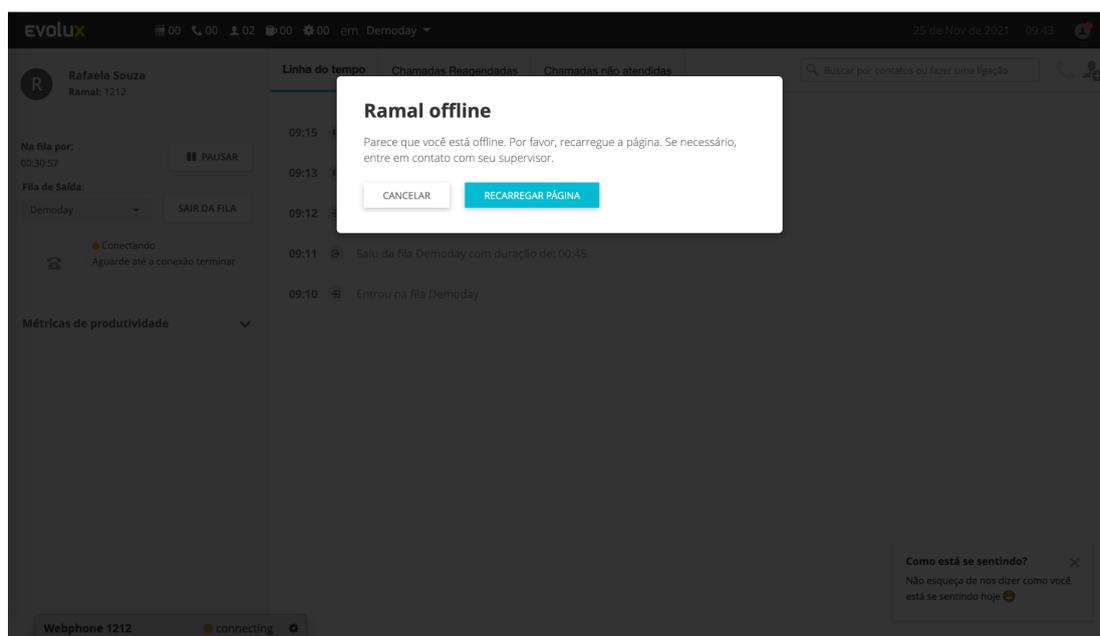


FIGURA 75 - Notificação de Ramal Offline

Caso o ramal volte a ficar offline, recarregue a página novamente. Se não funcionar, acione o seu supervisor.

18 Logoff por Inatividade

Caso esteja habilitado na sua fila a opção de logoff por inatividade, o Evolux irá enviar avisos para saber se você ainda está utilizando o sistema. O primeiro aviso será emitido após 2 horas de inatividade, o segundo após 40 minutos do envio do primeiro aviso e o terceiro, faltando 3 minutos para seu usuário ser deslogado. Mas, se você ainda estiver em atividade e desejar continuar logado no Evolux, selecione o botão **Permanecer Logado**.

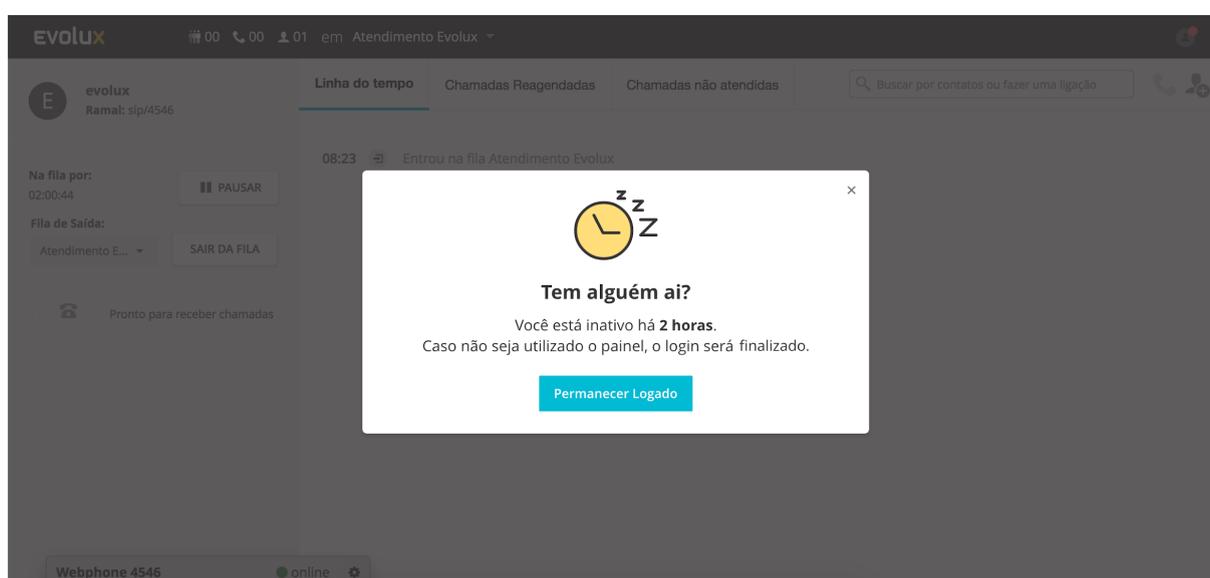
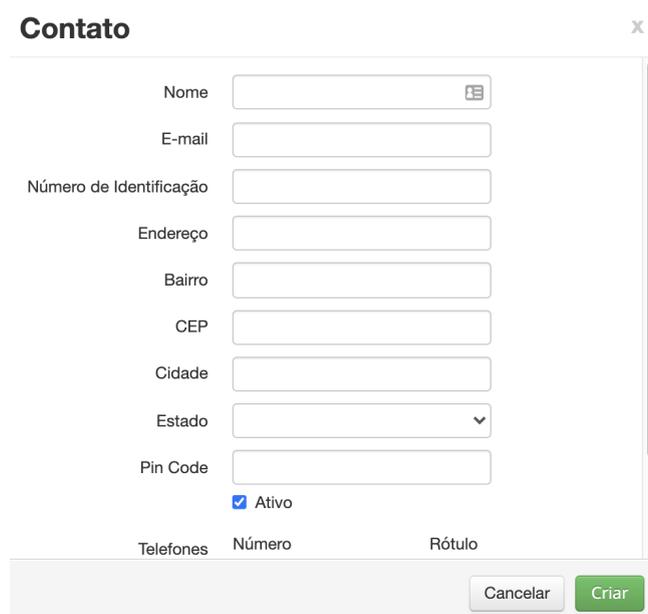


FIGURA 76 - Logoff por inatividade

19 Adicionando novo contato no CRM no Painel do Operador

No Evolux, é possível cadastrar novos contatos, seja durante ou após o atendimento. Para isso, localize logo abaixo do ícone do seu usuário a opção de **Adicionar um contato**. Forneça as informações e clique em **Criar**.



Contato

Nome

E-mail

Número de Identificação

Endereço

Bairro

CEP

Cidade

Estado

Pin Code

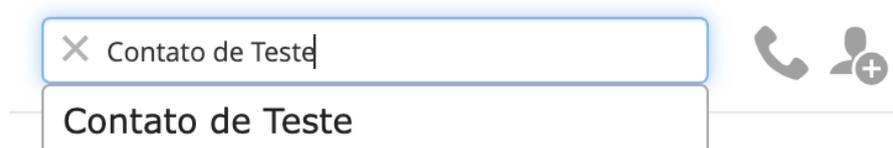
Ativo

Telefones	Número	Rótulo
-----------	--------	--------

Cancelar Criar

FIGURA 77 - Adicionar contato no CRM

Para validar que o contato foi cadastrado, use o campo de busca. Você também poderá editar ou removê-lo.



Contato de Teste

Contato de Teste

FIGURA 78 - Localizando contato

Contato de Teste
CPF/CNPJ:

- 99999999

Editar Contato

Remover Contato

FIGURA 79 - Edição/Exclusão de contatos

20 Vincular protocolo a uma chamada

Para associar um protocolo ou código do cliente a uma chamada, localize a chamada na linha do tempo, clique no ícone protocolo, adicione o valor desejado e clique no botão azul enviar.



FIGURA 80 - Ícone do protocolo¹

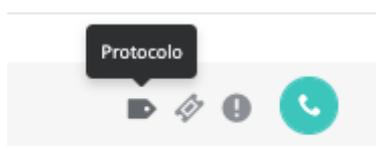


FIGURA 81 - Ícone do protocolo²



FIGURA 82 - Vincular protocolo a chamada